管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：管理层，主管领导：郑勇，吴永利（管代），张福珍（员工代表）； 陪同人员：朱代翠。 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 ， 审核时间：2021.9.27下午 |
| 审核条款：QMS：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3。  OHS：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1 5.2 /5.3/6.1/6.2/7.1/7.4/9.3/10.1/10.3。 |
| 组织及其环境;  相关方需求与期望;  确定体系范围;  体系及其过程;  总要求 | QO:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求公司全体员工的质量、安全意识比较强，公司关键岗位人员（如厨师）均持证上岗、财务状况良好、资金充足。对公司不利的内、外部因素有：公司人员不足，相对流动性大，管理成本高，决策时间长。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  抽查2021年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有员工、股东、政府、供方和合作伙伴、顾客等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，产品质量、售后服务、成本价格、交付期等。  查见《相关方的需求和期望清单》  抽查顾客需求和期望：服务质量符合顾客要求、价格优惠等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  公司管理体系的范围是：  QMS: 预包装食品（不含冷藏冷冻食品）的销售，餐饮管理服务(热食类食品制售)。  OHSMS: 预包装食品（不含冷藏冷冻食品）的销售，餐饮管理服务(热食类食品制售)所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。  注册地址：重庆市渝中区八一路168号14楼1402；  经营地址：重庆市渝中区八一路168号14楼1402；  临时服务场所：重庆市江北区紫金山102号重庆市精神卫生中心（病员食堂）（承包食堂）。  公司QMS不适用条款：8.3条款，删减理由：本公司的管理模式已经成熟，管理过程没有变化，没有开发新的管理模式和流程，本公司按统一经营模式开展销售、餐饮管理服务行为，以往的管理方式及所提供的产品已经得到客户认可。作业过程为按客户要求的性能、功能、种类等采购成品，交付客户，过程简单，未涉及设计开发过程。  ——公司外包识别：货物运输。  经识别，组织依据标准的要求建立、实施、维护管理体系，符合标准要求。  公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量、食品安全和职业健康安全管理体系文件，修订整合建立了质量、食品安全和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T45001-2020标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | QO5.1 | 总经理：郑勇； 管代：吴永利  通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、职业健康安全管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据：  1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为；  2、制定和发布公司自身发展质量方针；  3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力；  4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。  5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 | 符合 |
| 方针 | QO5.2 | 质量、职业健康安全管理方针：  “质量为根 诚信为本 服务顾客 满意第一 健康安全 持续改进”。  其内涵包含了：  公司严格按照国家有关的产品质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；  员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；  公司只有在经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。  公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。  QO管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。  QO方针对外进行了发布。  手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。  企业的QO方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限； | QO5.3 | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 符合 |
| 工作人员的协商和参与 | O5.4 | --《信息沟通、参与和协商控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。  公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。  查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。  查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：  告知员工：职业健康安全事务代表是张福珍；  告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义  告知相关方：公司于2021年3月28日出具了《环境和职业健康安全相关方告知书》，告知书涉及公司管理方针及在生产活动、服务过程中的相关承诺。  组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；  与职业健康安全员工代表张福珍交谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。  询问职业健康安全事务代表张福珍，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | QO6.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇评估分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：  类型：外部因素；  类别：竞争风险：随着竟争对手为断增加，客户的要求越来越高，相应的造成企业运营要求越来越多。  机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。  应对机遇及措施：及时关注公司市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、文化、社会经济、法律法规的变化等。  类型：内部因素；  类别：人力资源风险：外来务工人员减少，招工难，用工成本增加，人员技能和管理水平有待提高。  机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。  应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。  针对内部部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。  提供有《风险和机遇识别及应对控制程序》，内容包括危险源的识别、确认、汇总、评价和不可接受风险的确定、登记、清单发放及更新控制。  公司重要危险源有以下三项：  1）人身伤害（摔伤、烫伤、中暑、车辆伤害等）；2）火灾；3）食物中毒。  抽查以下二项人身伤害（摔伤、烫伤、中暑、车辆伤害等）、食物中毒重要危险源的方法控制措施：   1. 人身伤害（摔伤、烫伤、中暑、车辆伤害等）： 2. 人员需培训上岗，正确操作蒸煮设备。拿取高温产品，按照要求穿戴防烫手套； 3. 按照卫生要求对厨房作业地面进行清洁，后厨人员穿戴防滑鞋子； 4. 对人员的安全意识进行培训，安全驾驶。 5. 食物中毒：   1）严格执行原辅料采购、验收及储存要求；  2）确保食物留样完整，规范；  3）餐饮服务按管理作业要求进行；  4）食物中毒应急演练。  应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QO6.2 | 质量、职业健康安全目标：  1、质量目标： 考核情况（2021年3月-8月）  1）客户满意度≥85分 。 实测：92.5分（考核时间6月）  2、职业健康安全目标：  1)重大食品安全事故发生数为零； 实测：未发生重大食品安全事故  2)火灾事故发生数为零； 实测：未发生火灾事故  3)伤亡事故发生数为零。 实测：未发生伤亡事故  查《目标考核表》2021年3月-8月对目标进行考核，考核情况为：  质量、职业健康安全指标： 均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司要求：当公司质量、职业健康安全管理体系变更时，应考虑：  1.变更的目的及潜在后果；  2.体系的完整性；  3.资源的可获得性；  4.责权的分配和再分配等因素。  经查：暂无变更。。 |  |
| 资源 | Q7.1.1  O7.1 | 询问郑勇总经理，企业为了实施质量、职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。  郑勇总经理对资源的配备比较重视，人力资源、设备和工作环境等可满足预包装食品（不含冷藏冷冻食品）的销售，餐饮管理服务(热食类食品制售)的需要。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | Q9.1.1 | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，QS的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：（1）《餐饮服务提供过程控制程序》  （2）《内部审核控制程序》  （3）《管理评审控制程序》  （4）《应急准备和响应控制程序》  （5）《确认和验证控制程序》 | 符合 |
| 管理评审 | QO9.3 | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审（质量/职业健康二体系评审），每次时间间隔不超过12个月  时间：2021年8月10日  主持人：郑勇总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员  评审输入内容：  质量和职业健康安全目标和指标的实现程度。  质量和职业健康安全管理体系运行情况以及职业健康安全绩效。  内审、合规性评价结果。  预防措施和纠正措施的状况。  来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。  过程业绩、产品符合性。  组织结构、职责权限合理性、有效性。；  顾客反馈、满意度调查结果等信息。  改进的建议：公司员工对体系标准不熟悉，理解不够，对手册、程序要求不熟悉，公司内部多组织学习体系管理要求，不断提升公司内部管理能力。  抽 《管理评审改进措施跟踪表》由综合部于2021年12月前组织完成，下次审核时关注。  评审输出内容：  质量、职业健康安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。  质量、安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；  相关法关注：2021年3月至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；  管理评审结论：质量、职业健康安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。 | 符合 |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | QO10.1;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《食品召回控制程序》、《客户满意监测控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。  公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量、职业健康安全管理体系的持续改进。  公司制定《不合格品控制程序》、《客户满意监测控制程序》及《纠正和预防措施控制程序》实施纠正措施，消除因各种原因造成的不合格，以防止其再发生。  公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量、环境和职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况，环境安全投诉，一阶段问题验证。 |  | 查见企业营业执照副本，企业经营范围包含认证产品，具备有效资格，详见复印件。  提供有食品经营许可证，编号：JY15001030092801，有效期：2024年01月24日，见附件。  公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  经现场确认公司质量、职业健康安全管理体系认证范围为：  QMS：预包装食品（不含冷藏冷冻食品）的销售，餐饮管理服务(热食类食品制售)。  OHSMS：预包装食品（不含冷藏冷冻食品）的销售，餐饮管理服务(热食类食品制售)所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。  自2021年3月体系运行以来，公司无重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。  产品暂无质量监督抽查情况  无重大环境和职业健康安全的问题和投诉。  一阶段问题验证：一阶段审核无问题验证。 | 符合 |

说明：不符合标注N