

目 录

电子文件编码	文 件 名	页 码
程序文件(质量管理)		
悦云编源	程序文件(质量管理)封面	猿
悦云编源	程序文件(质量管理)清单	源
悦云编猿	文件控制程序	缘
悦云编源	记录控制程序	员
悦云编缘	管理评审程序	缘
悦云编远	人力资源管理程序	圆
悦云编范	设施与工作环境管理控制程序	源
悦云编愿	与顾客有关的过程控制程序	愿
悦云编怨	采购控制程序	猿
悦云编园	服务标识与可追溯性控制程序	猿
悦云编员	餐饮服务控制程序	源
悦云编圆	顾客财产控制程序	源
悦云编猿	内部审核控制程序	缘
悦云编源	不合格品控制程序	缘
悦云编缘	顾客满意及服务的监视控制程序	远
悦云编远	纠正和预防措施控制程序	缘
悦云编范	顾客投诉控制程序	怨

电子文件编码	文 件 名	页 码
程序文件(环境管理)		
悦云德愿	程序文件(环境管理)封面	缘
悦云德愿	程序文件(环境管理)清单	苑
悦云德愿	环境因素识别与评价控制程序	苑
悦云德愿	法律、法规识别控制程序	愿
悦云德愿	环境目标、指标和环境管理方案控制程序	愿
悦云德愿	环境培训控制程序	愿
悦云德愿	环境信息交流控制程序	愿
悦云德愿	环境文件控制程序	愿
悦云德愿	废弃物处置控制程序	愿
悦云德愿	应急准备和响应控制程序	愿
悦云德愿	监控与测量控制程序	愿
悦云德愿	不符合纠正和预防措施控制程序	愿
悦云德愿	环境记录控制程序	愿
悦云德愿	环境管理体系内审控制程序	愿
悦云德愿	环境管理评审控制程序	愿

程序文件(质量管理)

公司名称	★★★★★ 饮食娱乐公司	编号 : 载原孕
文件名称	程序文件	版次 : 零韵
章 节	封面(悦云德司)	第 员页 共 员页
<p>程序文件(质量管理)</p> <p>管理编号 :</p> <p>二零零二年 伊月 伊日发布实施</p>		



★★★★★ 饮食娱乐公司

程序文件

编号: 载原孕

版次: 零版

生产日期: 零伊伊

第 员 页 共 员 页

程序文件(质量管理)清单

(电子文件编码: 悦云植田)

电子文件编码	程序文件名称	编号
悦云植田	文件控制程序	载原孕
悦云植田	记录控制程序	载原孕
悦云植田	管理评审程序	载原孕
悦云植田	人力资源管理程序	载原孕
悦云植田	设施与工作环境管理控制程序	载原孕
悦云植田	与顾客有关的过程控制程序	载原孕
悦云植田	采购控制程序	载原孕
悦云植田	服务标识与可追溯性控制程序	载原孕
悦云植田	餐饮服务控制程序	载原孕
悦云植田	顾客财产控制程序	载原孕
悦云植田	内部审核控制程序	载原孕
悦云植田	不合格品控制程序	载原孕
悦云植田	顾客满意及服务的监视控制程序	载原孕
悦云植田	纠正和预防措施控制程序	载原孕
悦云植田	顾客投诉控制程序	载原孕



★★★★★ 饮食娱乐公司

程序文件

编号: ~~载原正原录~~

版次: ~~零四~~

生效日期: ~~二〇一〇年~~

第 员 页 共 远 页

文件控制程序

(电子文件编码: ~~悦云程四~~)

发放编号:

编制: 日期:

审核: 日期:

批准: 日期:

文件修改记录

修改状态	日期	修改原因及内容提要	修改人	审核人	批准人



★★★★★ 饮食娱乐公司

程序文件

编号: ~~载原正原录~~

版次: ~~零四~~

生效日期: ~~二〇一〇年~~

第 圆页 共 远页

文件控制程序

目的

通过对与质量管理体系有关的文件的控制,确保餐饮娱乐服务系统使用文件的适用性、系统性、协调性和完整性,使餐饮娱乐服务系统的各项工作有序进行。

适用范围

本程序适用于餐饮娱乐服务质量管理体系文件的管理和控制。

职责

- 办公室负责餐饮娱乐服务系统质量管理体系文件的收集、分类编号、整理、存档、保管、发放。
- 各部门负责本部所使用文件的管理。

工作程序

- 文件的制定批准
质量管理体系文件中的质量管理手册、程序文件、工作文件的编制、审核、批准权限按下表执行：



★★★★★ 饮食娱乐公司

程序文件

编号: 粤悦月悦

版次: 粤园

生效日期: 粤悦月悦

第 源页 共 远页

●质量管理体系文件的发放

(员)质量体系文件的发放范围持有者体现在《质量手册持有者清单》、《程序文件持有者清单》、《工作文件持有者清单》，由办公室拟定，管理者代表批准后，办公室发放。

(圆)质量管理手册、程序文件和工作文件应根据其使用者的不同分为受控和非受控两种，受控的体系文件加盖红色“受控”印章，非受控的文件需加盖蓝色“非受控”印章。若通过办公自动化系统发放应注明“受控”、“非受控”字样。文件的发放记录在持有者清单中。

(猿)各部门在收到质量管理体系文件后，由文件管理员负责将文件妥善保管，并在《持有者清单》上签名验收。

●质量管理体系文件的保管和借阅

(员)质量管理体系文件的受控原版由办公室负责统一归档保存。

(圆)质量管理体系文件的受控副本，由持有人负责保管。

(猿)如公司内部员工需要暂时借阅某种质量管理体系文件，应到办公室办理借阅归还手续。

●质量手册、程序文件和工作文件的有效性控制

(员)为确保我公司质量管理手册、程序文件和工作文件的有效性能得到控制，对其可采用版本号、修改状态号进行控制，版本号采用大写英文字母，粤月悦.....表示，粤表示第一版、月表示第二版.....；修改状态用阿拉伯数字，员圆.....表示，园表示未修改、员表示第一次修改、圆表示第二次修改.....。版本号与修改状态号之间的关系为：每版每项文件同一版内可以允许修改 园



★★★★★ 饮食娱乐公司

程序文件

编号: 载原原原原

版次: 粤园

生效日期: 园园伊伊伊

第 缘页 共 远页

次,即修改状态号最高是 园次,当超过 园次时,文件换版,即由 粤版升为 月版,特殊情况下,换版可不受此限制。

(园)办公室应按质量管理体系文件的类别,编制最新版本状态的质量管理体系文件清单,以确保餐饮娱乐服务系统各部门使用有效版本状态的文件。

●质量管理手册、程序文件和工作文件的修改

(员)质量管理体系运作过程中因各种因素均可导致文件的更改,其更改按原审批权限进行审批。

(园)办公室接到更改后的文件,首先更新受控原件,复印更改页并加盖红色“受控”印章后,按持有者清单发到所有原持有人手中,同时换回作废文件。

(猿)文件的非受控副本不受修改的控制。

●质量手册、程序文件和工作文件作废的处理

(员)作废的质量管理手册、程序文件和工作文件经原审批人或其授权人员同意后由 缘的办公室统一销毁,并记录在《文件销毁(留用)登记表》中。

(园)对于已作废的质量管理手册、程序文件和工作文件,如有保存价值,应由 缘的办公室统一集中保管,其上应加盖保存印章。

●法律法规和外来文件的控制管理

(员)由 缘的办公室制定与餐饮服务有关的《法律法规清单》,以确保适用的法律法规得到有效控制。

(园)外来文件管理

缘的办公室对适用的外来文件编制《外来文件清单》,以确保适用外来文件得到有效控制。



公司标识

★★★★★ 饮食娱乐公司

程序文件

编号: ~~载原正原录~~

版次: ~~零四~~

生效日期: ~~四零四零~~

第 ~~远~~ 页 共 ~~远~~ 页

缘据支持性文件

- 《质量手册持有者清单》
- 《程序文件持有者清单》
- 《工作文件持有者清单》
- 《程序文件清单》
- 《工作文件清单》
- 《法律法规清单》
- 《外来文件清单》

远据相关记录

- 《文件销毁(留用)登记表》



★★★★★ 饮食娱乐公司

编号: ~~载原孕原圆~~

版次: ~~零园~~

程序文件

生效日期: ~~园零伊伊~~

第 园页 共 源页

记录控制程序

目的

对记录进行有效控制,以提供符合要求和质量管理体系有效运行的证据。

适用范围

本程序适用于本公司质量管理体系要求的质量记录的控制。

职责

- 办公室负责对体系运行质量记录进行总体控制,确保本系统所产生的体系运行质量记录得到收集、标识和保存。
- 各部门负责相关质量记录的收集、传递、编目、贮存、保管、归档。
- 各级员工严格按照质量体系文件的要求进行记录。

工作程序

- 质量记录表格由 办公室组织编制。



公司标识

★★★★★ 饮食娱乐公司

程序文件

编号: ~~载原正原原~~

版次: ~~零~~

生效日期: ~~零零零零~~

第 ~~源~~ 页 共 ~~源~~ 页

(~~圆~~)各部门负责该部门工作的质量记录的收集,并按有关信息反馈渠道及流程及时传递和反馈。重要的工作信息和记录应作到及时交接。

(~~猿~~)各部门按《体系运行用记录表格清单》内对记录贮存、保管的要求对本部门产生的质量记录进行管理,保证质量记录在保管期内不丢失、不损坏变质。

●质量记录的查阅、借阅

查阅、借阅质量记录时,需 ~~隙~~ 办公室或保管部门同意后,向质量记录的保管部门或人员查阅、借阅,查阅、借阅应作记录于《质量记录查阅、借阅登记表》。

●质量记录表格的更改

表格更改按《文件控制程序》的规定进行,记录表格更改后应同时更改质量记录清单中相应内容,并把更改后的记录表格发给各有关部门。

●质量记录的销毁

对于超期的相关质量记录,经 ~~隙~~ 办公室同意后,由记录保管部门进行销毁。

缘据支持性文件

- 《文件控制程序》
- 《体系运行记录表格清单》

远据相关记录

- 《质量记录查阅、借阅登记表》



★★★★★ 饮食娱乐公司

程序文件

编号: ~~载原正引原源~~

版次: ~~零~~

生效日期: ~~零零伊伊~~

第 员 页 共 缘 页

管理评审程序

(电子文件编码: ~~悦云德理~~)

发放编号:

编制: 日期:

审核: 日期:

批准: 日期:

文件修改记录

修改状态	日期	修改原因及内容提要	修改人	审核人	批准人