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：综合办公室 主管领导：曲俊豪 陪同人员：黄妍 | 判定 |
| 审核员：任泽华 审核时间：2021.11.8 |
| 审核条款5.3、6.2、7.1.3、7.1.4、7.4、8.2、8.4、8.5.5、8.5.6、9.1.2、9.1.3、 |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 综合办公室主要：1、负责法律法规和相关要求、相关方的归口管理与控制；2、负责文件、记录的控制；3、负责公司人员培训意识和能力的归口管理与控制；4、负责环境因素和风险的识别与评价及运行控制，应急准备与响应工作等；5、协助体系推行人对目标指标、管理方案的实施进行监视和测量。人员主任1名；主管2名；办事人员5名；人员无变更。 | 符合 |
| 管理目标及其实现的策划 | 6.2 | 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。综合管理部涉及的目标及实现情况是：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分目标 | 考核方法 | 考核结果9月30日 |
| 1文件发放及时率≥99% | 及时率＝发放及时数÷文件总发放数×100% | 100% |
| 2设备完好率≥98% | 完好率＝设备总数÷完好设备×100% | 100% |
| 3.合格供方评定率≥99% | 评定率＝评定总数÷评定数×100% | 100% |
| 4.合同履约率100% | 履约率＝合同总数÷履约总数×100% | 100% |
| 5.顾客投诉处理及时率≥99% | 有效投诉处理率＝有效投诉处理数÷顾客有效投诉总数×100% | 100% |
| 6.顾客满意率≥95分 | 满意率＝顾客满意分数总和÷总份数 | 96分 |
| 7.废弃物请回收部门清运及时率100% | 及时率＝应清运总数÷清运次数×100% | 100% |

目标可测量，与公司管理方针一致。有实施落实的方案， 根据统计结果，目标均已完成。 | 符合 |
| 基础设施 | 7.1.3 | 基础设施主要分办公场所和保安现场服务场所，综合办公室主要负责办公场所基础设施，该场所为公司自购写字楼，两层结构；主要为必要办公设备：电脑、打印机、办公用具、卫生设施、档案室、会议室等；现场查看公司有前台，办公场所整洁； | 符合 |
| 过程运行环境 | 7.1.4  | 办公场所配置空调、绿化；文印设备无较大噪声；现场查看办公环境整洁；卫生间及办公场所有卫生打扫记录表格。 | 符合 |
| 沟通 | 7.4 | 公司编制并实施了《信息交流管理程序》，综合办公室负责对外和对内交流工作。对内交流工作主要负责召集公司周、月等例会；及必要的记录工作。现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。审核周期内未发生因沟通不善造成的的问题。 | 符合 |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | 公司建有独立的网站，展示公司介绍、业务范围、客户案例、联系信息等；同时获取社会保安服务需求，关注社会保安服务招标信息；建立反馈信息登记制度；建有客户专线，确保与客户沟通渠道畅通。 | 符合 |
| 与保安服务服务有关的要求的确定/评审 | 8.2.2/8.2.3 |  公司编制《与顾客有关的过程控制程序》，负责人介绍公司业务信息的来源基本源于招投项目和其他物业公司的委托，招标项目的服务要求确定主要对于招标信息的精准解读，投标后，对于中标的服务项目，在合同中确定服务要求。物业公司委托的安保服务，主要在于前期的洽谈和核算，经公司评审确认后，以合同的形式确定内容及要求。查看合同：1. 客户：冰雪大世界；服务时间：2021-8-3~2022-8-2；服务内容：根据甲方的工作需要做好保安护卫工作；委托事项、服务质量要求、人员配置中明确服务内容、质量要求和人员数量；合同见双方人员签字及加盖印章；该项目合同中明确为政府采购项目，经中标签订服务合同；合同评审在投标前完成，公司档案有项目核算等材料，投标文件并经总经理签字和加盖公司公章。
2. 客户：杭州天文科技有限公司，服务时间：2021-6-1~2021-5-31；服务内容：安保服务；委托事项、服务质量要求、人员配置中明确服务内容、质量要求和人员数量；合同见双方人员签字及加盖印章；该项目合同中明确为政府采购项目，经中标签订服务合同；合同评审在投标前完成，公司档案有项目核算等材料，投标文件并经总经理签字和加盖公司公章。
3. 客户：浙江民泰商业银行股份有限公司；合同描述服务范围及服务标准，保安员要求，人数及合同期限等信息；合同见双方人员签字及加盖印章；该项目合同中明确为政府采购项目，经中标签订服务合同；合同评审在投标前完成，公司档案有项目核算等材料，投标文件并经总经理签字和加盖公司公章。

 总体来看，服务提供对于顾客服务的要求评审、确定基本可满足GB/T19001标准要求。 | 符合 |
| 保安服务要求的更改 | 8.2.4 | 负责人介绍，因为保安服务总体来说事项比较明确，合同签订后，不会有大的变更。为获得被服务方的好感，鼓励服务人员，多帮忙业务单位解决力所能及的事项。公司编制服务要求变更联系单；但体系运行以来，未有合同变更的情况。 | 符合 |
| 外部提供过程、服务的控制 | 8.4 | 公司编制《采购控制程序》和《供方绩效准则》，规定相应标准所要求的事项；提供《合格供方名录》，共列入合格供方10家，涉及的产品有：保安服装、对讲机、盾牌、钢叉、应急棍等；并提供供方评价表，评价周期内没有发生重大变更。查看：1、供应商：杭州拓展通信工程有限公司；提供产品：对讲机/强光手电；评价内容有：价格、交货期和服务；无其他该供应商其他信息如营业执照；产品质量证明等文件；现场沟通。供应商：靖江市安达保安器材有限公司；提供产品：警棍、盾牌、钢叉、防爆头盔、警棍、防刺背心、应急棍、警用包；评价内容有：价格、交货期和服务；无其他该供应商其他信息如营业执照；产品质量证明等文件；现场沟通。供应商：浙江悦泰制衣有限公司；提供产品：保安服务；情况同上；采购物资的验收，基本由采购人员目测验收，以外观、数量、使用功能试验等方便进行。 | 符合 |
| 交付后的活动 | 8.5.5  | 负责人介绍，从投标、中标提供服务方案、签订合同后，按合同约定人员派出服务人员进入服务现场；进行现场保安服务工作。 | 符合 |
|  更改控制 | 8.5.6 | 自体系运行以来，各项目未发生大的变更。 | 符合 |
| 不合格和纠正措施 | 10.2 | 负责人介绍公司在运行过程中对发现的不合格都会采取纠正、纠正措施以防止不合格或不符合再次发生，同时也会举一反三地看待其他部门或类似过程，采取预防措施以防止发生不合格或不符合。 公司内审时发现的不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证，详见管理层9.2审核记录。公司对纠正及预防措施的管理基本符合要求。审核周期内，没有发生环境或职业健康安全方面的事故。 | 符合 |

说明：不符合标注N