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：市场管理部 主管领导：杜洁 陪同人员：张明科 | 判定 |
| 审核员：安涛、冯力 审核时间：2021年11月09日 |
| 审核条款：Q:8.1运行策划和控制、8.2 产品和服务的要求、8.5.3顾客或外部供方的财产 |
| 运行策划和控制 | 8.1 | 公司针对物业服务实现过程及其控制进行了策划，内容如下：  物业服务遵循的相应法律法规：物业管理条例、中华人民共和国民法典等。  物业服务流程：市场开发—合同评审--签订合同—组织人员—岗前培训—进场交接—开展服务—过程监督检查—满意度调查  公司识别的外包过程：化粪池清掏、二次供水水箱清洗  需要确认的过程为：物业服务。  文件资源:编制了《管理手册》、《程序文件》等，对物业人员的业绩和能力进行定期考核等。编制了体系运行所需的各类记录表格。  公司物业服务所需控制文件有：物业区域各岗位操作手册、工作流程、检验规范等；  公司为物业管理过程要求得以满足，提供的证据有：各岗位工作记录、交接班记录、问题处理记录、培训记录、特殊过程确认表、运行检查记录等；  公司配备了物业服务实现所需的设备、技术人员、管理人员等，满足服务的需要。 |  |
| 产品和服务的要求  顾客沟通  与产品和服务有关要求的的确定/评审  产品和服务有关要求的变更 | 8.2  8.2.1  8.2.2  8.2.3  8.2.4 | 经现场询问，公司与与建立了沟通的渠道，物业服务过程以充分准确的了解顾客的要求，满足顾客的合理要求。合同签订前了解顾客需求，解答顾客疑问；合同执行过程中与顾客沟通合同进展，了解可能发生的变化，完成后做好顾客满意度调查。发现问题及时进行沟通。公司自体系运行以来，未发生顾客投诉，未出现过质量安全事故，公司顾客沟通实施有效。  1）公司首先明确了业主对服务的质量要求、服务内容、价格等明示要求。  2）确定了产品的法律法规要求。（物业管理办法、物业标准等要求）  3）确定了公司的附加要求  公司合同记录于《合同台帐》中。合同可以覆盖认证范围抽查与客户签订的订单/合同：  合同评审以合同流转单的形式进行。  查：2020.12.25签订的昊鑫嘉苑小区物业服务合同及该合同附件（物业管理综合服务项目及内容），  顾客：庆阳市西峰区昊鑫嘉苑业主委员会，委托管理范围：小区内综合服务，综合服务项目及内容：保洁、保安、监控、化粪池、二次供水等综合服务等。双方签订人：白太峰，王新明。  查看该合同供方评审表，顾客名称：庆阳市西峰区昊鑫嘉苑业主委员会；其中有项目名称、申报部门、项目地点、实施意义、预算、项目负责人、项目性质、主办部门意见、财务负责人意见、总经理审批意见等内容，有各部门意见均为同意、并有负责人签字及日期  评价结论：通过 评价人：王新明 评价日期：2020.12.20  查：2021.4.25签订的西峰区财政局物业服务合同及该合同附件（物业管理综合服务项目及内容），  顾客：西峰区财政局，委托管理范围：办公楼物业服务，综合服务项目及内容：保洁、门卫等。双方签订人：王永祥，王新明。  查看该合同供方评审表，顾客名称：西峰区财政局；其中有项目名称、申报部门、项目地点、实施意义、预算、项目负责人、项目性质、主办部门意见、财务负责人意见、总经理审批意见等内容，有各部门意见均为同意、并有负责人签字及日期  评价结论：通过 评价人：王新明 评价日期：2021.4.19  还阅见了其他销售合同和合同评审记录，合同评审日期均在合同签订之前，符合要求。  与部门负责人通话交谈了解，公司与顾客签订的合同/订单在履约过程中未发生过变更情况，暂不涉及产品和服务变更评审或信息传递等情况的记录。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 公司顾客财产为顾客信息，由专人管理，无泄漏和丢失情况  物业服务过程涉及顾客财产为业主信息，由专人登记保管，不经业主允许，不随意泄露他人，遵守情况较好。  查见，本部门文件，如合同、管理制定、物业服务管理制度等文件均装在资料柜中，摆放文件柜内，完好无破。  顾客或外部供方财产控制基本满足要求。 |  |

说明：不符合标注N