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：项目部 主管领导：赵凡 陪同人员：袁峰峰 | 判定 |
| 审核员：安涛 冯力 审核时间：2021年11月09日 |
| 审核条款Q:7.1.5监视和测量资源、8.1运行策划和控制、8.3产品和服务的设计和开发、8.5.1物业服务提供的控制、8.5.2产品标识和可追朔性、8.5.4产品防护、8.5.5交付后的活动、8.5.6更改控制、8.6产品和服务的放行、8.7不合格输出的控制，  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 抽查监视和测量资源，公司为物业服务，有中控室监控小区的安全。对物业人员进行考核，对顾客满意率进行调查。符合要求。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 管理手册8.1章节，对物业实现过程策划进行了相应的规定。质量目标和要求：1、及时处理顾客反馈信息率100%、紧急事故处理率100% ； 物业服务实现流程图：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。执行的法律法规和标准规范：物业管理条例、保安服务管理条例、物业区域各岗位操作手册等；物业实现所需资源：办公设备，通讯交通设备，管理人员，物业人员。物业实现所需记录：见培训记录、特殊过程确认表、运行检查记录等。 |  |
| 产品和服务的设计和开发 | Q8.3 | 因公司物业管理模式成熟，无需设计开发过程，不适用条款不影响企业提供顾客满足要求产品的能力。 |  |
| 物业服务提供的控制 | Q8.5.1 | 本公司策划并在受控条件下进行服务提供。项目部负责物业服务过程管理。适用时，受控条件包括：提供必要的信息，如物业合同或订单等；抽查《物业服务合同》昊鑫嘉苑小区物业服务合同签订日期：2020.12.25 服务期限：2021.1.1-2021.12.31甲方：庆阳市西峰区昊鑫嘉苑业主委员会乙方：庆阳诚关物业服务集团有限公司明确了双方的责任、权利、义务、付款方式，服务内容及标准、人员配制、违约责任等。甲乙双方责任人签字并盖公章明确了双方的责任、权利、义务、付款方式，服务内容及标准、人员配制、违约责任等物业类型：1、物业服务区域(本小区内)2、负责本物业管理区域内共用设施设备的运行、维修、养护和管理。3、负责本物业管理区域内共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾收集、清运及雨水、污水管道的疏通、化粪池清掏、二次供水水箱清洗；4、公共绿化的养护及管理；5、车辆停放管理；6、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理；7、装饰装修管理服务；8、妥善保管和正确使用本物业档案资料，及时记载有关变更信息，不得将业主信息用于物业管理活动之外的其他用途等。提供物业管理制度等；使用适宜的设备（电脑、打印机、网络、交通用车、中控监测设备等）；无监视和测量硬件资源，对物业人员进行顾客满意度调查及物业服务人员进行考核；有中控室对小区范围安全进行监控。物业服务提供后有关活动的控制形成文件信息有：买卖合同、订单等明确了物业服务实现过程：同前。提供2021年工作计划工作内容：1、一楼前室拖洗、轿厢擦拭、园区道路清扫；2、车库清扫；。。。。。。21、部门培训等；查1、供电情况包括：包括配电。现场查看配电室门口配有档鼠板60公分，地面有橡垫，有专人每天进行巡视，提供了《配电室运行巡查记录表》，抽2021年10月25日，巡视的内容：设备设施，消防设施、标牌、安全标识等方面的内容，电工绝缘鞋、绝缘手套工器具齐全等。巡视的结果：正常，检查人：方勇。并有配电室维修时使用的各种标识，同时还有严禁烟火的标识等。标识清晰。提供配电室等综合维修岗位值班日志，值班人：郭学义，负责人李强。 提供电工证书：郭学义 、李强 附件。查2、保洁小区保洁，保洁员4人。保洁范围是楼层、公共区域保洁，项目部负责保洁监督检查。通过视频现场查见保洁员刘小荣正在小区门前进行打扫卫生，穿工作服，戴口罩，手套。日常生活垃圾和办公垃圾进行分类，有可回收、不可回收标识。要求纸张双面使用，控制空调温度等，节约能源。公共设施检查：建筑部件：每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。提供保安巡查记录，巡查共用部位的门、窗、玻璃，道路、场地、阶梯及扶手、大门、围墙、围栏，每周巡查一次，没有专门的巡查记录，巡查发现问题报工程维修。抽：保洁日工作记录/签到表 2021.11.8日，保洁工作记录 对楼层、小区道路进行清扫，并巡查保洁。有相关人员签字。 保洁员田红艳、贺丽芳等。查3、供水情况本物业项目对二次供水水箱进行定期清洗，提供清洗报告，见附件。对供水管道出现问题时联系自来水或热力公司共同维修，目前暂无维修。查4、安保保安为本公司人员，共计4人，均经过培训，持证上岗。合同有效期同前，服务地点：本小区南门、中门、巡逻。保安职责，负责小区内安全设施检查，提供检查记录。保安员杨一军、王敏等人。抽：保安员证 见附件。抽查疫情期间进小区登记记录、员工测温记录、外来人员测温记录，2021年11月7日。 见附件。抽查：值班记录运行日登记表值班人：王敏、刘凯抽查：秩序维护记录值班人：王敏、刘凯抽查：交接班记录 内容有：工作记录（安全、房屋、公共设备等内容）、巡逻情况、异常处理、交接物品，并有交班人、接班人签字日期：2021.10.24抽查：2021.9.20日停车场巡视记录，有巡查时间、巡查人、巡查项目。并签字确认。抽查：2021.9.26 申请人：温丽英，事由：东西丢失。执行情况：未找到丢失物品，但业主满意离开并签字。抽查：2021.11月防火巡查记录 违章用电、安全标识、消防通道等，主管王永强，有巡查人员签字。查5、物业管理服务记录。抽查：维修单，2021年10月17日，客户名称：昊鑫嘉苑小区，保修时间：9:00，保修内容：无电。9:20维修完成，顾客签字，回访人：袁峰。查6、消杀提供新冠病毒消杀（小区内），消杀小区内所有公共区域。查7、电梯：电梯由其他公司负责维护保养。每日进行消杀记录。查8、新冠肺炎疫情期间门卫控制情况大门口有测温仪，登记薄，健康码APP、出行码等，车辆进入登记，外来人员出入登记等。该公司每年对全体员工进行体检，提供健康体检报告。9、出示对相关方施加影响采用相关方告知的方式，提供相关方须知文件，相关方注意事项：确定贵公司为我公司提供低污染、高质量的绿色环保原材料和能源，降低影响。10、关键过程、需确认过程：物业服务，但未能提供需确认过程确认清单，不符合标准要求，开具不符合项报告。11、提供监视和测量资源:按进货验收文件，对采购产品进行验证，如合格证、检验报告、目测外观质量和规格数量等.12、物业服务实现过程配备了适宜的设施/工作环境：如：电脑、打印机、中控监测设备等，以及物业服务提供良好的办公环境等，公司配备的办公设施/工作环境基本能满足物业服务能力需要。13、目前公司项目经理袁峰,及消防设施操作员等均通过公司的相关培训，查符合标准要求；14、采取措施防止人为错误，提供了“物业控制程序”，查阅，该文件规定了物业服务指导性内容及物业人员考核评价的相关要求。规定了业务人员的岗位职责和任职要求、物业服务规范等，每年对业务人员进行一次绩效评价，评价内容包括：物业业绩、沟通能力、客户反馈、专业技能等，并依据考核结果对物业人员进行优胜劣汰，进行质量、环境和职业健康安全意识培训等。14、监视、测量资源包括：物业服务过程质量控制和检查记录表、顾客满意度调查表等。15、通过视频现场观察：11月9日，值守人员为田红艳、贺丽芳正在对小区内进行保洁、消杀。一切正常，所有工作有序开展，保安人员王敏等在楼门口认真检查每个进入楼内人员的健康码及登记信息，按时做到登记清楚值班登录。抽查《物业服务合同》西峰区财政局区物业服务合同签订日期：2020.4.25 服务期限：2021.5.1-2022.4.30甲方：西峰区财政局乙方：庆阳诚关物业服务集团有限公司明确了双方的责任、权利、义务、付款方式，服务内容及标准、人员配制、违约责任等。甲乙双方责任人签字并盖公章明确了双方的责任、权利、义务、付款方式，服务内容及标准、人员配制、违约责任等物业类型：1、物业服务区域(办公楼内、办公楼大门口保洁及门卫值班)2、负责本物业管理区域内共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾收集、清运及雨水、污水管道的疏通、进出登记、报刊收发等；3、公共绿化的养护及管理；4、车辆停放管理；提供物业管理制度等；使用适宜的设备（电脑、打印机、网络等）；无监视和测量硬件资源，对物业人员进行顾客满意度调查及物业服务人员进行考核；提供2021年工作计划工作内容：1、一楼前室拖洗、轿厢擦拭、园区道路清扫；2、车库清扫；。。。。。。21、部门培训等；查1、保洁保洁员3人。保洁范围是楼层、公共区域保洁。通过视频现场查见保洁员拜芳霞正在进行楼层保洁工作并进行消毒，穿工作服，戴口罩，手套。日常生活垃圾和办公垃圾进行分类，有可回收、不可回收标识。提供：保洁日工作记录/签到表 2021.11.7日，保洁工作记录 对楼层、楼梯、卫生间等，并巡查保洁。有相关人员签字。 保洁员段玲梅，赵英娟，拜芳霞等。查3、门卫提供门卫2021.10.16、2021.11.5交接班记录，交接班人：郭海峰，户仲仁。其中对每日门卫发生情况进行描述， 提供进出人员登记表：对来访人员进出时间、接待部门、人数等进行了登记。抽查疫情期间外来人员测温记录，2021年11月7日。 提供新冠病毒消杀记录，每日对办公楼内所有公共区域进行二次消毒工作。 |  N |
| 产品标识和可追朔性 | Q8.5.2 | 该公司在手册中明确规定：需要时，公司应采用适当的方法识别输出，以确保服务合格。公司在物业服务提供的整个过程中按照监视和测量要求识别输出状态。若要求可追溯，公司应控制输出的唯一性标识，且保留实现可追溯性所需的形成文件的信息。查见在各过程中，顾客名称与供方签订的供货合同/协议的编号。保洁员在服务过程中带工号牌，以便可追溯。保洁过程中使用“小心地滑”等安全提示牌。记录标识：物业服务检验记录等。追溯路径：验收单--采购合同—物业合同。标识控制满足要求。 |  |
| 产品防护 | Q8.5.4 | 产品防护公司应在服务提供期间对进行必要防护，包括标识、处置、污染控制、储存、传送以及保护。产品防护满足要求。 |  |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 该公司规定了满足与服务相关的交付后活动的要求。在确定交付后活动的覆盖范围和程度时，考虑了：a) 法律法规要求；b) 与服务有关的潜在不期望的后果；c) 服务的性质、用途和预期寿命；d) 顾客要求；e) 顾客反馈。对物业服务的顾客随时进行顾客满意度调查，经查无重大顾客投诉。 |  |
| 更改控制 | 8.5.6 | 公司规定对物业服务提供的更改进行必要的评审和控制，确保稳定地符合要求；更改保留形成文件的信息，包括更改评审结果、更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。目前为止未发生更改。 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | 执行公司编制的《绩效监测和测量控制程序》等该文件规定了物业服务指导性内容及物业人员考核评价的相关要求。1.查相应的《进货检验记录》 抽1. 进料检验记录可以提供以上物业服务用品（验收清单），有验收签字证据。品名 单位 数量 规格型号 标号 完整程度 格证 结 论2021.9.11 喷壶 把 10 √ √ √ √ 合格水桶 个 4 √ √ √ √ 合格消毒液 瓶 24 √ √ √ √ 合格口罩 包 100 √ √ √ √ 合格。。。。。。抽2、物业服务过程检查记录，提供《物业人员服务检查表》 每月考核一次，考核内容设备运行执勤场所固废管理能源资源消耗消防安全职业健康安全等被考核人：田红艳、贺丽芳、李敏等人，保安人员检查记录表检查内容：设备运行、执勤场所、固废管理、能源资源消耗、消防安全、职业健康安全等。考核结果，均为良好，考核人：张鹏华。抽3：2021年11月7日消杀工作记录表消杀范围 消杀对象 药品名称 消杀效果 责任人 监督人楼道 新冠病毒 84消毒液 良好 贺丽芳 袁峰卫生间 新冠病毒 84消毒液 良好 刘小红 袁峰楼宇周围 新冠病毒 84消毒液 良好 刘小红 袁峰电梯内 新冠病毒 84消毒液 良好 贺丽芳 袁峰。。。。。。抽4、保安值班记录表巡查地点 巡查日期 时间 不合格情况描述 责任人 整改效果等，值班过程一切正常，无突发情况记录。记录较简单，口头交流。抽查5、顾客签认，顾客满意度调查表，满足要求，无顾客投诉。 |  |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 公司制定《不合格品控制程序》，规定了不合格品的管理，不合格品分严重不合格品和一般不合格品，发现问题，项目部进行评审并做出处置，处置包括赔礼道歉等措施。提供《不合格品评审表》，无不合格品发生。保洁岗位巡查偶尔有不符合，立即整改。  |  |

说明：不符合标注N