**审核计划**

|  |  |
| --- | --- |
| 受审核方名称 | 杭州品尚物业服务集团有限公司 |
| 注册地址 | 浙江省杭州市西湖区文三西路658号西溪别墅会馆一楼营业用房102室 |
| 经营地址 | 浙江省杭州市西湖区文三西路658号西溪别墅会馆一楼营业用房102 |
| 联系人 | 王香玉 | 联系电话 | 15067111040 | 邮编 | 1002499812@qq.com |
| 最高管理者 | 焦德尚 | 联系电话 |  | 邮箱 |  |
| **合同编号**. | 0627-2020-EO-2021 | **审核领域** | **■**QMS**□**EcMS**■**EMS**■**OHSMS**□FSMS** **□HACCP** **□EnMS**  |
| **审核类型** | **■初次认证第（二）阶段****■监督审核** **□再认证 □扩项审核 □其他** |
| **审核方法** | **□现场审核 □远程审核 □非现场审核（仅限一阶段）** |
| **远程审核方式** | **□音频□视频□数据共享□远程接入** |
| **远程审核资源** | **□网络 □智能手机 □台式电脑 □笔记本电脑 □录像机 □照相机 □可穿戴设备** |
| 审核目的 | **■第二阶段审核：验证组织管理体系的建立、实施运行的符合性及有效性，以确定是否推荐认证注册。****☑监督审核认证：验证组织管理体系的符合性和持续有效性，以确定是否推荐保持认证注册资格。****□特殊审核: □确定是否推荐同意扩大范围的申请并换发认证证书。****□跟踪调查投诉、曝光情况，确认获证客户是否已实施有效的整改措施。****□调查获证客户变更信息，确定管理体系持续有效运行。****□对被暂停客户进行跟踪审核，验证被暂停原因是否已消除，以确定是否恢复认证注册资格。****□验证管理体系实施运行的符合性及有效性。** |
| 审核范围 | E：物业管理服务所涉及的相关环境管理活动O：物业管理服务所涉及的相关职业健康安全管理活动Q：物业管理服务 | 专业代码 | E：35.15.00O：35.15.00Q：35.15.00 |
| 审核准则 | **■GB/T19001-2016/ISO 9001:2015** **□GB/T 50430-2017****■GB/T24001-2016/ISO 14001:2015****■GB/T45001-2020/ISO45001：2020标准** **□ISO 22000:2018** **□GB/T 27341-2009&GB 14881-2013&危害分析与关键控制点（HACCP体系）认证补充要求1.0****□GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018** **□RB/T (行业认证标准)****□适用于受审核方的法律法规及其他要求； □认证合同****□受审核方管理体系文件 (手册版本号：)** |
| 审核日期 | **现场审核于****2021年11月14日 上午至2021年11月16日 下午(共****3.0天)** |
| **远程审核于年月日上午至年月日下午 (共天)** |
| 审核语言 | □**普通话**□**英语**□**其他** |
| 审核组成员 |
| 组内身份 | 姓名 | 性别 | 注册证书号 | 专业代码 | 联系电话 | 见证安排 |
| 组长 | 林兵/A | 男 | 2020-N1EMS-30595012019-N1OHSMS-20595012019-N1QMS-4059501 |  | 13588800890 |  |
| 组员 | 任泽华/B | 男 | 2021-N1EMS-30594982019-N1QMS-3059498 | E:35.15.00 | 13173653732 |  |
| 组员 | 王献华/C | 男 | 2021-N0EMS-12449822021-N0OHSMS-12449822021-N1QMS-1244982 |  | 13758100841 |  |
| 组员 | 应红艳/D | 女 | ISC-JSZJ-178ISC-JSZJ-178ISC-JSZJ-178杭州昊海企业管理咨询有限公司 | E:35.15.00O:35.15.00Q: | 13185020658 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **技术专家信息** |
| 组内身份 | 姓名 | 性别 | 现工作单位名称 | 职务或职称 | 专业代码 | 组内代码 | 联系电话 |
| 技术专家 | 应红艳 | 女 | 杭州昊海企业管理咨询有限公司 |  | 35.15.00 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **承诺: 在审核过程中接触的有关受审核方特定产品或机密信息，未经受审核方书面同意不得透露给第三方。当法律要求需要信息提供给第三方时，公司书面通知受审核方所要提供的信息。** |
| 审核组长 |  | 审核方案管理人员 |  | 受审核方签字及公章 |  |
| 联系电话 |  |
| 日期 |  | 日期 |  | 日期 |  |

|  |
| --- |
| **审核日程安排** |
| **日期** | **时间** | **部门** | **过程** | **涉及条款** | **审核人员** |
| **11-14** | **第一天** | **中午午餐和休息时间为12：00~13：00** |
| **11-14** | **8:30~9：00** |  | **首次会议** |  |  |
| **11-14** | **9:00~12：00** | **领导层** | （内外部因素、相关方的需求和期望、体系策划过程、管理承诺相关过程、资源提供过程、内外部沟通、内部审核、管理评审过程、产品实现策划、顾客投诉处理、监视和测量规划和持续改进等）对一阶段问题整改情况的确认；事故事件及起处理情况 | Q：4.1,4.2, 4.3, 4.4 ,5.1,5.2, 5.3,6.1,6.2,6.3,7.1.1,7.1.6,9.1.1,9.2,9.3,10.1,10.2, 10.3E/O：4.1 ,4.2 ,4.3 ,4.4 ,5.1 ,5.2 5.3, 5.4,6.1 .1,6.1.4,6.2, 7.1 ,7.4,9.1.1,9.2, 9.3,10.1,10.2, 10.3 | **AC审核EO; B审核Q;**  |
| **11-14** | **13:00~17:30** | **现场巡视****两个分现场（文新科技大楼和盛奥铭座）** | 物业服务现场及主要的服务、检查、环保、安全设备设施 | Q：7.1;8.5E/O:5.3, 6.1.2,7.1 ,8.1, 8.2 | **AC审核EO; B审核Q; D作技术支持** |
| **11-15** | 第2天 | **中午午餐和休息时间为12：00~13：00** |
|  | 8:00~10:00 | **市场营销中心** | 部门职责、沟通、目标、顾客沟通、要求确认及评审、交付后活动、满意度测评；**部门环境因素、措施，运行控制、应急管理**  | Q：5.3,6.2,7.4,8.2,8.5.5,9.1.1E/O:5.3,6.1.2,6.1.4,6.2,7.4 8.1, 8.2 | **B审核Q;AC审核EO;** |
|  | 10:00~12:00 | **品质管理中心** | 部门职责、沟通、目标、顾客沟通、**部门环境因素、措施，运行控制、应急管理**  | Q:5.3,6.2,7.4,7.1.4,7.1.5,8.6,8.7E/O:5.3,6.1.2,6.1.4,6.2,7.4 8.1, 8.2 | **B审核Q;AC审核EO;D作技术支持** |
|  | 13:00~17:30 | **行政管理中心** | （部门职责、沟通、目标、人员能力培训、意识、文件/记录控制、运行控制、应急管理、合规性评价）（EMS/OHSMS） | EO: 5.3,6.1.2,6.1.3,6.1.4,6.2,7.2,7.3,7.4,7.5,8.1,8.2,9.1.1,9.1.2,10.2 | **AC审核EO; D作技术支持** |
|  |  | **行政管理中心** | （部门职责、沟通、目标、人员能力、意识、知识管理、文件/记录控制、变更管理，分析评价）（QMS） | QMS: 5.3,6.2,7.4,7.1.2,7.2,7.3,7.4,7.5,8.5.6,9.1.3, | **审核员B;**  |
| **11-16** | 第3天 | **中午午餐和休息时间为12：30~13：00** |
|  | 08:30~12:30 | 项目部 | 部门职责、沟通、目标、基础设施管理、采购、运行策划和控制、服务提供控制、标识和可追溯性、顾客财产、防护；**部门环境因素、措施，运行控制、应急管理**  | QMS：5.3,6.2,7.4,7.1.3,8.1,8.4,8.5.1,8.5.2,8.5.3,8.5.4,E/O:5.3,6.1.2,6.1.4,6.2,7.4 8.1, 8.2 | **B审核Q;AC审核EO;D作技术支持** |
|  | 13:00~16:30 |  | 审核组整理资料，补充审核；审核组会议 (重访，如需) |   | **ABCD** |
|  | 16:30~17:00 |  | 审核组整理资料和管代沟通 |  | **ABCD** |
|  | 17:00~17:00 |  | 末次会议 | 审核发现宣告 | **ABCD** |

**注：每次监督审核必审条款：**

1. **Q：4.1、4.2、4.3、4.4、5.2、5.3、6.1、6.2、6.3、8.1、8.2、8.3、8.4、8.5、8.6、8.7、9.1、9.2、9.3、10.2、10.3;**
2. **J:3.2、3.3、3.4、4.2、4.3、5.2、5.3、6.2、6.3、7.2、7.3、7.4、8、9、10、11、12**
3. **E/O:4.1、4.2、4.3、4.4、5.2、5.3、6.1、6.2、8.1、8.2、9.1、9.2、9.3、10.2、10.3**
4. **S：4.1、4.2、4.3.1、4.3.2、4.3.3、4.4.1、4.4.3、4.4.6、4.4.7、4.5.1、4.5.2、4.5.3、4.5.5、4.6**
5. **En:**
6. **除以上必审条款外还需审核：标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动**