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：张海燕 陪同人员：陈志勇 | 判定 |
| 审核员：任泽华、应红艳 审核时间：2021年11月14-16日 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/7.4/8.1/8.3/8.4/8.5.1-8.5.4/8.6/8.7 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q:5.3  | 本公司提供的产品主要为物业管理服务（岗亭、保洁、绿化、安全检查）及相关活动。本部门主要负责物业管理服务实现的策划；负责物业管理服务具体提供、控制、放行及售后、技术方案提供及相关质量管理活动的实施与执行。与项目部负责人沟通，描述的职责和权限与质量管理体系的职能分配表基本一致。有办公桌、电脑、空调以及安保用品等能满足部门体系运行需求。 | Y |
| 质量目标 | Q:6.2 | 涉及项目部的质量管理目标及完成情况：目标可测量，与公司方针一致。根据提供的数据显示，以上管理目标已全部完成，考核：曲俊豪 审批：焦德尚。 | Y |
| 基础设施运行环境监视和测量资源管理管理 | Q7.1.3Q7.1.4Q7.1.5 | 组织提供的物业管理服务（岗亭、保洁、绿化、安全检查）及相关活动，所使用的的基础设施和监视和测量资源有一定的的共通性。在手册中7.1.3中对基础设施，7.1.5中对监视和测量资源管理进行了规定。提供了程序文件《基础设施与工作环境控制程序》和《监视和测量资源控制程序》。查看所提供的设备台账清单，物业管理服务过程中使用的设备：办公室过程使用电话、电脑、网络、复印机等，以上设备配置适宜，能确保服务的实现。所使用的物业管理的工具，主要由业主方提供，如应急照明灯、消防泵、烟雾报警器、监控摄像头、对讲机等；对上述工器具的维护保养主要由项目部各小组负责，提供设备维护保养计划和记录，已包括安保用具（头盔、手套、钢叉等）。目前公司主要上门提供服务，因此组织无相应的场所要求。公司办公场所位于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；安保过程涉及的监视测量设备主要为各类监控摄像头等。已进行罗列，监控摄像头的有效性情况主要通过日常巡查等方式进行管理，但系统性有待增强，现场沟通。 | Y |
| 沟通 | Q7.4 | 公司制定了信息交流管理程序，对沟通的信息内容、渠道、责任等进行了明确。项目部主要负责与客户进行现场物业管理方面需求、结果等相关信息的传递和沟通，目前没有发生因沟通不善造成问题的情况。 | Y |
| 运行策划和控制 | Q:8.1 | 对于管理体系覆盖范围内常规物业管理服务服务，公司已在管理体系运行之初进行了物业管理服务实现的策划，形成的各类文件《与顾客有关过程管理程序》、《相关方管理办法》、《处置突发事故应急预案》、物业管理服务管理制度、物业管理巡逻管理制度、行为规范管理制度、物业门卫管理制度、小区物业物业管理规章制度等十多份作用指导文件；目前针对物业管理服务（岗亭、保洁、绿化、安全检查）及相关活动没有专项标准，主要客户要求为主，适用的法规包括浙江省物业管理服务管理条例以及浙江省公安厅关于贯彻实施《物业管理服务管理条例》工作的意见、杭州市物业管理服务管理办法等。组织策划了安保作业指导书、质量监督与安全管理作业指导书等能确保服务质量的管理。物业管理服务过程中使用的设备：办公室过程使用电话、电脑、网络、复印机等，以上设备配置适宜，能确保服务的实现。所使用的物业管理的工具，主要由业主方提供，如应急照明灯、消防泵、烟雾报警器、监控摄像头、对讲机、防护头盔、警棍、钢叉防护器具、安防包等。检测物业管理服务质量情况一般只适用一些监视仪器等，如视频摄像头等。以上物业管理服务实现的策划工作基本符合要求，能确保物业管理服务实现和目标的实现。组织一般针对各顾客要求，制定特定物业管理服务和合同。识别无外包过程。 | Y |
| 设计和开发 | Q8.3 | 不适用说明：公司提供的物业管理服务由客户提出，并在合同中已具体规定，具体的物业管理服务方案已经相对成熟，无研发设计的输入和输出。现场询问，目前无需要设计开发的服务项目。 | Y |
| 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33家，涉及的产品有：服装、电梯维保、绿植维护、生活垃圾清运、化粪池清捞等服务；其中属于外包服务有电梯维保、垃圾清运、绿植外包等，一并按照供方管理要求，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：杭州华水清洗服务有限公司；提供产品：清洗服务；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：西湖区翠苑环境卫生管理所；提供产品：清运服务；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：杭州爱康国宾文辉医疗门诊部有限公司；提供产品：体检服务；情况同上；供应商：宁波宏翔劳务发展有限公司，提供产品：劳务派遣，情况同上；供应还是那个，杭州西湖保安服务公司，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 |
| 产品和服务提供的控制标识和追溯管理 | Q:8.5.1Q8.5.2 | 公司产品服务主要为物业管理服务（岗亭、保洁、绿化、安全检查）及相关活动。基本服务流程：物业管理服务：签订物业管理服务合同评审🡺 签订物业管理服务合同🡺提供物业管理方案🡺提供物业管理服务🡺售后服务项目部按照策划的流程提供《与顾客有关过程管理程序》、《相关方管理办法》、《处置突发事故应急预案》、物业管理服务管理制度、物业管理巡逻管理制度、行为规范管理制度、物业门卫管理制度、小区物业物业管理规章制度等十多份作用指导文件。产品等信息标识主要见现场管理情况。抽查2021年4月25日签订的妇女学校的物业管理服务合同执行情况。物业名称为浙江省妇女干部学校物业管理管理，服务场所为西湖区翠苑三区翠柏路10号，服务期限为2021.5.1至2022年4月30日。明确了主要提供门卫物业管理，三班制，并明确了物业管理人数、服务要求、服务费用，并明确了物业管理设施设备管理和使用等要求。提供了门卫物业管理服务方案，确定了服务的目的，物业管理人数，人员资质，排班日程，异常联系等信息。基本涵盖需要提供的物业管理服务内容。抽查物业管理人员名单，抽查物业管理人员3人，均按照合同进行了人员政治状况、身体素质、行为情况等评价，并经相应的上岗培训，持有有资质证书。根据方案，提供了物业管理服购置合同。对服务过程进行了记录。包括项目基本信息，及物业管理要求等，提供了物业管理服务过程的照片，但对服务过程描述较为简单。最后形成了物业管理结算的的明细等。监督巡查为2021年7月28日，报告人为张海燕。现场服务情况，见分现场审核记录。项目服务过程及完成后，公司会及时安排相关满意信息的收集和汇总。抽查了该项目物业管理服务满意度调查，包括安保质量、仪容仪表、日常巡查、服务等项目，经评测，该组织满意度为98分。满意程度较高。另外抽查3个物业管理服务（岗亭、保洁、绿化、安全检查）及相关活动服务，管理基本与前面一致，基本符合。公司在手册中明确需确认过程为：物业管理服务过程中的物业管理巡视。上年度未提供对物业管理巡视过程进行确认的证据。查核本次情况，提供了2021年8月18日，针对服务的人员、服务项目、能力要求，过程等规范性进行了确认。 | Y |
| 顾客及外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司提供的主要为物业管理服务（岗亭、保洁、绿化、安全检查）及相关活动，在客户现场及客户财产上完成，因此对客户财产的妥善使用和管理也是属于服务管理中一部分，截止目前从服务情况报告以及客户反馈等信息中未发现使用和管理不当造成问题的情况。 | Y |
| 产品防护及服务交付后的活动 | Q8.5.4Q8.5.5 | 项目部一方面做好自身防护，另外一方面主要做好物业管理服务过程中对顾客财产等防护。询问项目部表示，对物业管理和维保人员等会通过教育培训，提供安全防护（头盔、安全带、防护手套、工作靴）等方式进行防护。对客户的提供物业管理服务过程等做好小心轻放、稳拿稳放等确保产品不损坏。服务完成后，项目部主要做好客户信息的处置，按照信息沟通程序等做好沟通。截止目前没有发生交付后客户投诉的情况。 | Y |
| 变更管理 | Q8.5.6 | 组织在手册中明确变更管理的要求，询问项目部表示目前服务基本能够按照合同或约定履行，对一些服务过程中特定的要求，比如客户提出的特定的物业管理维护要求等，一般直接现场进行处置，未发生重大的变更。 | Y |
| 放行不合格输出管理标识和可追溯性管理 | Q8.6Q8.7Q8.5.2 | 因服务的特殊性，放行过程与物业管理服务过程基本同步开展，一般不做单独专项验收，通过工资结算等方式进行确认。组织主要通过日常检查、不定期抽查等方式，对物业管理服务提供过程进行检查和监督。查针对文新科技大楼的日常检查情况，提供了日常检查记录。记录显示均为正常，记录人为张海燕等人。抽查2021.11.9等15天检查记录，基本符合。公司主要做好相关的巡查记录、日常交接班记录、失物登记记录、门岗登记表等，记录了人员信息、事由、联系方式等信息，对进出人员、物品等进行管理，一旦发生问题，能够及时实现追溯。日常未发生不符合或者被投诉的情况，如有发生投诉，一般会反馈到项目部。询问张经理，审核周期内，没有发生不符合的情况。 | Y |

说明：不符合标注N