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（盛奥铭座） 主管领导：潘申 陪同人员：张海燕 | 判定 |
| 审核员：任泽华 审核时间：2021年11月14-16日 |
| 审核条款：Q:5.3/7.1.1/7.1.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.5.1-8.5.4 |
| 组织的岗位、职责和权限  资源总则 | Q:5.3  Q7.1.1 | 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。项目部门主要负责物业管理服务实现的策划；本项目负责盛奥铭座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 |
| 人员  能力 | Q7.1.2  Q7.2 | 盛奥铭座涉及的人员，抽查了王保金（保安证号为浙012018002684）等5人保安证，但未提供对人员能力进行能力确认的证据，已开具不符合报告。 | N |
| 基础设施  运行环境  监视和测量资源管理管理 | Q7.1.3  Q7.1.4  Q7.1.5 | 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，能确保物业服务的实现。所使用的物业管理的工具，主要由业主方提供，如保洁用具、绿化整理、安全检查所使用的，另外涉及烟雾报警器、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。  目前公司主要提供物业服务，因此组织主要使用业主提供的物业用房，有办公室两间、保安岗亭两个；  物业管理服务过程涉及的监视测量设备主要为各类监控摄像头等。日常运行基本符合要求。 | 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 |
| 产品和服务提供的控制  标识和追溯管理 | Q:8.5.1  Q8.5.2 | 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、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1月1日签订的盛奥铭座的物业管理服务合同执行情况。  物业名称为盛奥铭座物业管理，服务场所为余杭区五常街道文一社区（占地面积约35266.85平方米，建筑面积136665.30平方米），服务期限为2021.1.1至2021年12月31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9月30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97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10月15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 | Q8.5.4  Q8.5.5 | 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，提供防护（工服、帽子、手套、口罩）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 |

说明：不符合标注N