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：品质管理中心 主管领导：张海燕 陪同人员：黄妍 | 判定 |
| 审核员：任泽华 审核时间：2021年11月15日 |
| 审核条款：Q:5.3,6.2,7.4,7.1.4,7.1.5,8.6,8.7 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q:5.3  | 本部门主要负责公司物业管理及相关质量管理活动的实施情况的监督检查。以行政活动为主。与品质管理中心负责人沟通，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。张经理表示在该办事处主要负责公司清卫保洁、安保消控、绿化养护等工作质量的监督检查工作为主，与表述一致。有办公桌、电脑、空调等能满足部门体系运行需求。客户提供了消防系统、养护工器具等。 | Y |
| 质量目标 | Q:6.2 | 品质管理中心主要配合公司做好质量管理目标，具体有有：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 目标 | 指标 | 考核方式 | 结果 |
| 环境卫生检查合格率 | ≥90% | 1. 物业项目部依据《物业管理卫生检查规范》对各项目部进行检查。
2. 检查频次：每月1次
3. 针对检查中发现的不足，实施《纠正和预防措施控制程序》，并加以跟踪验证。
 | 98% |

目标可测量，与公司方针一致。管理目标完成情况：查到2021年10月部门管理目标完成情况，以上管理目标已全部完成，考核：班小许 审批：焦德尚。 | Y |
| 沟通 | Q7.4 | 公司编制并实施了《内外部沟通、协商、交流及相关方管理程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。公司确定了质量管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通什么；何时沟通；与谁沟通；如何沟通；由谁负责，内外部沟通具体体现在公司内部工作会议、质量例会、员工的培训、公司宣传栏等，与外部的沟通具体体现在合同签订、满意度调查。与环保、安监部门及顾客和供方等方面。现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审计划等。询问员工，知道公司的管理者代表及职业健康安全事务代表。审核内未发生因沟通不善造成的的问题。 | Y |
| 运行环境监视和测量资源管理管理 | Q7.1.4Q7.1.5 | 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 |
| 放行不合格输出管理 | Q8.6Q8.7 | 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。查品质管理部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2021.11.13等11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