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：市场营销中心 主管领导：张海洋 陪同人员：王旭雯 | 判定 |
| 审核员：任泽华 审核时间：2021年11月15日 |
| 审核条款：Q: 5.3,6.2,7.4,8.2,8.5.5，9.1.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q:5.3  | 本公司提供的物业管理服务。市场营销中心主要负责公司业务招投标信息、标书准备、物业服务方案策划等及相关质量管理活动的实施与执行。与市场营销中心负责人沟通，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。有办公桌、电脑、空调等能满足部门体系运行需求。 | Y |
| 质量目标 | Q:6.2 | 涉及生产部的质量管理目标及完成情况：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 目标项目 | 目标值 | 数据来源 | 实现值 | 判定 |
| 合同评审率 | 100％ | 评审检查数据 | 100% | 符合 |
| 服务方案设计一次符合率 | ≥90％ | 设计开发检查信息 | 100% | 符合 |
| 服务规范文件覆盖率 | ≥85％ | 过程、活动规范文件覆盖情况 | 90% | 符合 |

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：班小许 审批：焦德尚。 | Y |
| 沟通 | Q7.4 | 公司制定了《信息交流控制程序》，对沟通的信息内容、渠道、责任等进行了明确。市场营销中心主要负责与招标公司、客户、公司资源配合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 |
| 顾客沟通 | Q8.2.1 | 公司建有独立的网站，展示公司介绍、业务范围、客户案例、联系信息等；同时获取社会物业服务需求，关注社会物业服务招标信息；建立反馈信息登记制度；建有客户专线，确保与客户沟通渠道畅通。 | 符合 |
| 与物业服务服务有关的要求的确定/评审 | Q8.2.2/Q8.2.3 |  公司编制《与顾客有关的过程控制程序》，负责人介绍公司业务信息的来源基本源于招投项目和其他物业公司的委托，招标项目的服务要求确定主要对于招标信息的精准解读，投标后，对于中标的服务项目，在合同中确定服务要求。物业公司委托的物业管理服务，主要在于前期的洽谈和核算，经公司评审确认后，以合同的形式确定内容及要求。查看合同：1. 客户：杭州市西湖区人民防空办公室；服务时间：2020-1-1~2021-12-31；服务内容：根据甲方的工作需要做好物业管理服务工作；委托事项、服务质量要求、人员配置中明确服务内容、质量要求和人员数量；合同见双方人员签字及加盖印章；该项目合同中明确为政府采购项目，经中标签订服务合同；合同评审在投标前完成，公司档案有项目核算等材料，投标文件并经总经理签字和加盖公司公章。
2. 客户：杭州盛奥置业有限公司，服务时间：2016-6-1~2021-12-31；服务内容：物业管理服务；委托事项、服务质量要求、人员配置中明确服务内容、质量要求和人员数量；合同见双方人员签字及加盖印章；该项目合同中明确为政府采购项目，经中标签订服务合同；合同评审在投标前完成，公司档案有项目核算等材料，投标文件并经总经理签字和加盖公司公章。
3. 客户：杭州市余杭区怡景花城小区；合同描述服务范围及服务标准，物业管理要求，人数及合同期限等信息；合同见双方人员签字及加盖印章；该项目合同中明确为政府采购项目，经中标签订服务合同；合同评审在投标前完成，公司档案有项目核算等材料，投标文件并经总经理签字和加盖公司公章。

 总体来看，服务提供对于顾客服务的要求评审、确定基本可满足GB/T19001标准要求。 | 符合 |
| 物业服务要求的更改 | Q8.2.4 | 负责人介绍，因为物业服务总体来说事项比较明确，合同签订后，不会有大的变更。为获得被服务方的好感，鼓励服务人员，多帮忙业务单位解决力所能及的事项。公司编制服务要求变更联系单；但体系运行以来，未有合同变更的情况。 | 符合 |
| 交付后的活动 | Q8.5.5  | 负责人介绍，从投标、中标提供服务方案、签订合同后，按合同约定人员派出服务人员进入服务现场；进行现场物业服务工作。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意程度测量控制程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查时机、方式、方案等。公司采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出32份《顾客满意度调查表》，有效回收32份，回收率100%。调查内容有：物业服务质量、态度、问题解决时效、人员技能、对公司服务的满意度等，查阅《顾客满意程度调查表》，对调查表满分100分计算。查《顾客满意程度调查表》，记录真实有效。提供《顾客满意度统计分析表》，每家顾客满意度总分值均为100分，顾客满意率达到100%，无其他不满意及有效分析内容。调查未发现有顾客投诉。 | Y |

说明：不符合标注N