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：市场部 主管领导：梁虎 陪同人员：张佩佩 | 判定 |
| 审核员：喻荣秋、王琳（实习）、陈彦文(提供专业技术支持) 审核时间：2021年12月26日 |
| 审核条款：  Q:5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；8.2产品和服务的要求；8.4外部提供供方的控制；8.5.3顾客或外部供方的财产；8.5.5交付后的活动；9.1.2顾客满意； |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q:5.3 | 市场部主要负责：  1、招聘：根据用人单位需求发布招聘信息；  2、信息采集：对于求职人员信息采集（包含身份证信息、联系方式、求职意向等），做好人员储备工作：  3、求职者与用工单位的衔接（包含面试、体检等）；  4、录用后签订劳动合同、收集身份证复印件、银行卡信息、社保信息及缴纳情况、安全培训等（由于信息不全造成的工资发放及社保缴纳滞后等后果均由业务员自行负责）；  5、售后跟踪服务，对于劳务派遣员工提出的问题及时处理，处理不好的及时上报公司主管领导；管理政府及街办社区的业务员要按时向用工单位索取考勤及考核表；  6、对于已发生的业务督促用人单位及时付款；政府部门按照协议约定定期开票结账；  7、对劳务工进行工资待遇及个税专项扣除信息申报告知；  8、社保办理：严格按照社保办理管理制度执行，如实填报社保缴纳时间；  9、工伤事宜，严格按照工伤管理制度及时通知公司管理工伤申报的人员；  10、离职：接到离职通知后第一时间填报社保增减表、办理离职相关手续，若因未及时办理造成的不良后果公司有权责令业务员负责；  及本部门的职业健康安全和环境保护管理。  与部门负责人沟通，明确职责。 | Y |
| 目标及实现的策划 | Q:6.2 | 查见“质量\环境\职业健康安全目标分解考核表”，见市场部的目标：  人员工伤事故发生次数为0 0  顾客满意度≥95分 96  环境污染发生次数为0 0  火灾事故为0 0  触电事故为0 0  2021年1-12月考核，显示目标均已全部完成。  基本符合。 | Y |
| 产品和服务的要求  顾客或外部供方的财产  8.5.5交付后的活动 | Q8.2  Q8.5.3  Q8.5.5 | 查编制有HBDJ-CX-701《与顾客有关的过程控制程序》，市场部通过和客户及其它相关方电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传，向顾客介绍服务，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。市场部负责就合同评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向顾客发放满意度调查表了解顾客的需求和期望。  公司编制的管理手册中规定了与服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和工作流程要求。  公司承接业务的方式主要是：通过与顾客签订合同，公司按顾客要求组织服务，并以传真等方式进行沟通、确认，并对服务要求等给予了明确。公司主要通过劳务派遣，人事档案关系代理，劳务外包、企业管理咨询服务等方式开展公司业务。  公司服务管理基本已成熟，收到合同后在公司内组织评审，组织合同评审，签订合同。  提供《合同台账》，查合同评审及完成情况：  1、湖北汽车工业学院：人事关系代理  提供其人事关系代理协议， 合同规定了人事代理人员的数量、条件、工作岗位、代理期限、人事代理人员劳动保护、社会保险、公积金、代理服务相关费用标准等条款，要求明确，见双方公章确认，签订日期：2021年3月9日，签订期限：一年，2021年7月1日至2022年6月30日。  提供其合同评审记录，有综合管理部、市场部负责人签署评审意见，评审内容有代理能力、人员保证等，有总经理批准签字。  查提供有相关人事档案代理记录，符合合同规定代理服务要求。  2、十堰市茅箭区劳动服务就业管理局：安全保卫、保洁服务  提供其安全保卫、保洁服务承包合同书， 合同规定了承包项目有：管理局门卫管理、停车场的治安保卫及办公楼内外环境卫生保洁工作，明细规定有服务内容、服务要求、服务费用、争议裁决等条款，要求明确，见双方公章确认，签订日期：2020年9月9日，签订期限：三年，2020-11-1~2023-10-31。  提供其合同评审记录，有综合管理部、市场部负责人签署评审意见，评审内容有代理能力、人员保证等，有总经理批准签字。  查提供有相关保洁、保卫、门卫管理记录，符合合同规定服务要求。  3、东风锻造有限公司DF52：劳务派遣  提供其劳务派遣协议， 合同规定了：劳务派遣流程、退回和更换、工作时间、休假、社会保险与福利、日常管理、变更、解除、终止等，明细规定有劳务费用、争议裁决等条款，要求明确，双方签章签字明确。  提供其合同评审记录，有综合管理部、市场部负责人签署评审意见，评审内容有代理能力、人员保证等，有总经理批准签字。  查提供有相关劳务派遣管理记录，符合合同规定劳务派遣服务要求。  以上合同均已实施，合同评审在答复顾客之前进行。  与顾客的沟通由市场部负责，方法：通过手机、传真、微信等直接与客户保持日常联系，其内容包括：特殊要求、价格、后续服务等。  公司暂无合同变更情况发生。  顾客或外部供方的财产包括：资质证明文件（如营业执照和其它资质文件）、银行账号、联系方式、经营地址及档案资料等信息，由部门专门人员负责管理，分类登记放置。未发生损坏丢失等现象。  对客户服务人员进行培训，内容涉及管理服务的项目介绍等。如在客户服务过程中出现问题，先通过电话进行解决，如无法解决，派专人到客户现场实地解决。 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q:8.4 | 编制有：采购管理控制程序  策划有:选择、评价和重新评价供方的准则；  查提供《合格供方名录》，  抽查：2021年9月8日“供方评价记录表”，抽见对以下厂家或供应商进行了调查评价:  阿里巴巴1688批发店铺 湖南金悦降解塑料制品有限公司 垃圾袋  阿里巴巴1688批发店铺 浙江温州 尘推、毛巾、洗衣粉  阿里巴巴1688批发店铺 河北唐山 雨靴、草帽、雨衣  评审内容：包括相关资质、质量体系认证情况、生产能力和供应能力情况、历史及社会信誉情况、质量及以往使用情况；  有评审人员签名，评审结论为继续列入合格供方名录。  通过下达采购单的方式实施采购。  查物资采购计划单，抽见：  阿里巴巴1688批发店铺 浙江温州 尘推、毛巾、洗衣粉---2021.7.6  阿里巴巴1688批发店铺 河北唐山 雨靴、草帽、雨衣--2021.7.6  以上采购单明确了采购物资的名称、规格型号、质量要求、数量、时限等；采购信息表述充分明确，无因采购信息不充分导致的不合格。以上供方均在合格供方名录；介绍说，合同签订之前公司对合同进行评审，确定的要求是充分和适宜的，有采购合同的评审记录。  查提供劳务外包合同，“东风商用车有限公司——东风底盘部件有限公司”，并提供其《外包评审记录》，对其营业执照、行业资质文件、服务能力，（包括管理、技术、设备、资金等）、主要业绩（如主要顾客和对本公司业绩）、环境管理能力、职业健康安全管理能力，评定意见：同意纳入外包方。 | Y |
| 顾客满意 | Q:9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意程度测量程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查信息来源、信息收集、信息分析等。  公司于内审前采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出2份《顾客满意度/意见调查征询表》，有效回收2份。  调查内容有：产品满意程度、服务满意程度、合同履行能力、管理人员能力、突发应急能力、保安人员素质等，查阅2021年9月30日东风（十堰）底盘部件有限公司和武汉风神科创物流有限公司《服务满意度调查表》。  查《顾客满意度调查表》，记录真实有效。  提供《顾客满意率统计表》，顾客满意率达96%，达到了质量目标的要求。  调查未发现有顾客投诉。 | Y |

说明：不符合标注N