**审核计划**

|  |  |
| --- | --- |
| 受审核方名称 | 涿州市鸿安物业服务有限公司 |
| 注册地址 | 河北省保定市涿州市双塔办事处范莲邓村北环路与甲秀路交叉口东行500米路南 |
| 经营地址 | 河北省保定市涿州市亨通南街幸福嘉园小区 |
| 联系人 | 刘智会 | 联系电话 | 18601087203 | 邮编 | 515017585@qq.com |
| 最高管理者 | 王会兰 | 联系电话 |  | 邮箱 |  |
| **合同编号**. | 0447-2022-QEO | **审核领域** | **■**QMS**□**EcMS**■**EMS**■**OHSMS**□FSMS** **□HACCP** **□EnMS**  |
| **审核类型** | **■初次认证第（二）阶段****□监督审核** **□再认证 □扩项审核 □其他** |
| **审核方法** | □现场审核 ■远程审核 □现场结合远程审核 □非现场审核（仅限一阶段） |
| **远程审核方式** | **☑音频☑视频□数据共享□远程接入** |
| **远程审核资源** | **☑网络 ☑智能手机 □台式电脑 ☑笔记本电脑 □录像机 □照相机 □可穿戴设备** |
| 审核目的 | **■第二阶段审核：验证组织管理体系的建立、实施运行的符合性及有效性，以确定是否推荐认证注册。****□再认证：验证组织管理体系的符合性和持续有效性，以确定是否推荐保持认证注册资格并换发认证证书。****□特殊审核: □确定是否推荐同意扩大范围的申请并换发认证证书。****□跟踪调查投诉、曝光情况，确认获证客户是否已实施有效的整改措施。****□调查获证客户变更信息，确定管理体系持续有效运行。****□对被暂停客户进行跟踪审核，验证被暂停原因是否已消除，以确定是否恢复认证注册资格。****□验证管理体系实施运行的符合性及有效性。** |
| 审核范围 | Q：物业管理E：物业管理所涉及场所的相关环境管理活动O：物业管理所涉及场所的相关职业健康安全管理活动 | 专业代码 | Q：35.15.00E：35.15.00O：35.15.00 |
| 审核准则 | **■GB/T19001-2016/ISO 9001:2015** **□GB/T 50430-2017****■GB/T24001-2016/ISO 14001:2015****■GB/T45001-2020/ISO45001：2020标准** **□ISO 22000:2018** **□GB/T 27341-2009&GB 14881-2013&危害分析与关键控制点（HACCP体系）认证补充要求1.0****□GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018** **□RB/T (行业认证标准)****☑适用于受审核方的法律法规及其他要求； □认证合同****☑受审核方管理体系文件 (手册版本号：)** |
| 审核日期 | **现场审核于** |
| **远程审核于****2022年05月12日 下午至2022年05月13日 下午(共****1.5天)** |
| 审核语言 | ☑**普通话**□**英语**□**其他** |
| 审核组成员 |
| 组内身份 | 姓名 | 性别 | 注册证书号 | 专业代码 | 联系电话 | 审核方式 |
| 组长 | 周文/A | 男 | 2020-N1QMS-22264782020-N1EMS-22264782020-N1OHSMS-2226478 | Q:35.15.00E:35.15.00O:35.15.00 | 18171336193 | 远程审核 |
| 组员 | 杨庆/B | 女 | 2020-N1QMS-12635252021-N0EMS-1263525 |  | 13388172736 | 远程审核 |
| 组员 | 强兴/C | 男 | 2020-N1QMS-12633752020-N1EMS-12633752021-N1OHSMS-1263375 | E:35.15.00O:35.15.00 | 15353547891 | 远程审核 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **技术专家信息** |
| 组内身份 | 姓名 | 性别 | 现工作单位名称 | 职务或职称 | 专业代码 | 组内代码 | 联系电话 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **承诺: 在审核过程中接触的有关受审核方特定产品或机密信息，未经受审核方书面同意不得透露给第三方。当法律要求需要信息提供给第三方时，公司书面通知受审核方所要提供的信息。** |
| 审核组长 | 周文 | 审核方案管理人员 | 李凤娟 | 受审核方签字及公章 |  |
| 联系电话 | 18171336193 |
| 日期 | 2022.5.11. | 日期 | 2022.5.11. | 日期 | 2022.5.12. |



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **日期** | **部门** | **过程** | **涉及条款** | **审核人员** |
| **5.12.第一天** |  |  |  |  |
| **13：00-13：30** |  | **首次会议** |  | **审核组** |
| **13：30-16：00** | **领导层** | 1、企业概况及组织体系总体策划和建立过程： \*影响企业管理体系预期结 果的风险识别与应对，包括相关方需求识别和应对，以及风险识别与应对机制的建立、体系变更策划； \*组织方针、目标建立的适宜性和实施的有效性； \*管理承诺的具体体现； \*组织架构及职责分配的适宜性；员工代表的履职情况； \*管理体系范围确定的适宜性和充分性及体系过程； \*体系必要资源提供的充分性；2、体系综合绩效检查、评价和改进过程： \*管理体系的预期结果实现情况； \*管理评审的实施及作用； \*改进机制的建立； 3、产品质量状况(包括质量 /环境/安全事故、顾客投诉、监督部门抽查/监测等)、QMS 不适宜要求确定的合理性、管理体系的变更情况。 | **Q:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/****9.3/10.1/10.3** E:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/9.3/10.1/10.3 S:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/5.4/6.1.1/6.1.4/6.2/7.1/9.3/10.1/10.3 | **审核员B（Q正式，E实习）审核Q条款**；审核员C审核ES条款 |
| **13：30-16：00** | **物业部（含项目服务现场—经营地址）** | 1、物业管理服务过程风险确定及策划，包括职责分配、风险识别、目标管理等； 2、用于质量、环境和职业健康安全监视和测量资源配置的有效性以及经校准和验证的符合性； 3、物业管理服务实现策划过程；4、顾客满意度调查与分析 项目现场：河北省保定市涿州市亨通南街幸福嘉园小区1、项目现场简介；2、基础设施的充分性及工作运行环境适宜性；重点关注关键设备的有效性及特种设备的检定；3、物业管理服务过程；含保洁、维修、客服等 4、服务放行及检验作业活动过程的运行控制；5、不合格服务输出的控制；6、结合部门物业管理服务业务过程活动，关注其 环境因素、危险源辨识的充分性以及运行控制的有效性与应急响应控制； | Q***:***5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.5/8.6/8.7/9.1.2 ES:5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2 | **专业审核员A** |
| **16：00-17：00** |  | **审核组内部沟通** |  | **审核组** |
| **5.13.第二天** |  |  |  |  |
| **8:00--15：30** | **行政部** | 1、公司及部门业务过程风险确定及策划，包括职责分配、风险识别、目标管理等； \*职责分配的适宜性； \*公司层面综合体系环境因素和危险源及职业健康 安全风险机遇辨识的充分性、风险评价的有效性以及适用的合规义务； \*目标体系的建立； 2、一体化管理体系支持过程：\*人力资源管理；重点关注持证上岗人员的符合性； \*知识管理的策划、实施与保持； \*沟通机制的建立和实施； \*综合管理体系文件化信息的建立及管理 ；\* 财务配合提供用于EMS/OHSMS 体系建设的资金保障情况； 1. 采购过程控制；

\*外部供方选择、评价准则的确定；包括外包方； \*外部供方控制类型和程度的适宜性； \*与外部供方沟通的信息充分性；1. 销售过程控制；

\*与产品/服务有关的质量要求的确定；产品要求（合同）评审实施；关注产品有关的要求与顾客沟通的充分性和有效性； 5、公司层面对 E/O 体系综合运行的控制以及应 急机制的建立（含办公场所巡视） 6、管理体系绩效检查及改进机制运行的有效性 \*合规性评价过程的有效性；\*必要的环境和职业健康安全监测和检查（包括但 不仅限于内外部实施的环保监测、职业危害监测、职业健康体检、安全、消防检查等）、合规评价 实施及绩效信息分析评价的结果； \*组织体系内部审核过程的有效性验证； \*质量、环境、职业健康安全事故、不符合改进； | **Q:5.3/6.2/7.1.2/7 .1.3/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/8.2/8.4/9 .1.1/9.1.3/9.2/10. 2**ES:5.3/6.1.2/6.1.3/6.1.4/6.2/7.1/7 .2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.1.1/9.1.2/9.2/10.2  | **审核员B（Q正式，E实习）审核Q条款**；审核员C审核ES条款; |
| **8:00--15：30** | **物业部** | 继续审核物业部（含项目服务现场—经营地址）\*关注中控室、门岗，询问其夜班工作内容，查看夜班记录。 |  | **专业审核员A** |
| **15：30-16：00** |  | **审核组内部沟通** |  | **审核组** |
| **16：00-16：30** |  | **审核组和管代沟通** |  | **审核组** |
| **16：30-17：00** |  | **末次会议** | 审核发现宣告 | **审核组** |
| **备注1** |  | **全天审核12：00-13：00为午休时间** |  |  |
| **备注2** |  | **审核方式：所有部门均采用远程审核；使用工具：微信视频/音频/聊天记录/电话** |  |  |

**注：每次监督审核必审条款：**

1. **Q：4.1、4.2、4.3、4.4、5.2、5.3、6.1、6.2、6.3、8.1、8.2、8.3、8.4、8.5、8.6、8.7、9.1、9.2、9.3、10.2、10.3;**
2. **J:3.2、3.3、3.4、4.2、4.3、5.2、5.3、6.2、6.3、7.2、7.3、7.4、8、9、10、11、12**
3. **E/O:4.1、4.2、4.3、4.4、5.2、5.3、6.1、6.2、8.1、8.2、9.1、9.2、9.3、10.2、10.3**
4. **S：4.1、4.2、4.3.1、4.3.2、4.3.3、4.4.1、4.4.3、4.4.6、4.4.7、4.5.1、4.5.2、4.5.3、4.5.5、4.6**
5. **En:**
6. **除以上必审条款外还需审核：标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动**