**审核计划**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 受审核方名称 | 杭州城南物业服务有限公司 | | | | | |
| 注册地址 | 浙江省杭州市上城区东宝路33号二楼201室 | | | | | |
| 经营地址 | 浙江省杭州市上城区东宝路33号二楼201室 | | | | | |
| 联系人 | 沈伟 | 联系电话 | 13805712812 | 邮编 | | 768955163@qq.com |
| 最高管理者 | 朱良昱 | 联系电话 |  | 邮箱 | |  |
| **合同编号**. | 0533-2021-QEO-2022 | **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 | **■第一次监督审核：验证组织管理体系实施、运行的符合性及有效性，以确定是否保持推荐认证注册。**  **□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：物业管理服务  E：物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动  O：物业管理服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动 | | | | 专业  代码 | Q：35.15.00  E：35.15.00  O：35.15.00 |

# D ISC-B-II-04 审核计划_01

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **审核日程安排** | | | |
| **日期** | **时间** | **受审核部门、场所及审核内容** | **审核人员** |
| **第一天** | | | |
| **2022.6.23** | **09:00-09:30** | **首次会议** | ABC |
| **09:30-11:00** | **管理层**  **审核内容：**1.组织所处环境的监视与评审；2.相关方需求和期望的监视和评审；3.范围变更；4.过程策划及其变更情况；5.方针的监视和评审；6.应对风险和机遇及其控制措施的监视和评审；7.目标的监视；8.资源保障情况；9.监视、测量、分析和评价总则；10.管理评审实施情况；11.持续改进情况。  **涉及条款QEO**：4.1、4.2、4.3 、4.4/6.3、5.1、5.2、5.3、6.1（EO6.1.1/6.1.4）、6.2、7.1.1（EO7.1）、9.1.1、9.3、10.1/10.3 | **B**  **远程审核（微信视频/文字）** |
| **09:30-12:00** | **品质部**  **审核内容：**1.部门职责与权限；2.目标在职责范围内的分解落实情况；3.品质部作业准则及其运行记录总体情况；4.服务活动控制；5.服务交付以及不合格服务的纠正及其纠正措施。  **涉及条款：**  QEO：5.3、6.2  Q：8.1、8.5.1、8.6/8.7/10.2 | AC |
| **12:00-13:00** | 午餐休息 | ABC |
| **13:00-15:00** | **办公室（人事、综合）：**  **审核内容：**1.部门职责与权限；2.目标在职责范围内的分解落实情况；3.采购过程控制；4.内部审核实施情况；5.环境因素和危险源的汇总管理；6.合规义务监视与合规性评价；7.环境与安全控制准则及其运行记录总体情况；8.应急准备与响应。  **涉及条款**  QEO: 5.3、6.2、8.4、9.2  EO：6.1.2、6.1.3/9.1.2、8.1、8.2 | B  **远程审核（微信视频/文字）** |
| **15:00-18:00** | **财务部：**  **审核内容：**1.部门职责与权限；2.目标在职责范围内的分解落实情况；3.环保、安全生产预算管理。  **涉及条款：**  QEO：5.3、6.2  EO：7.1 |
| **13:00-15:30** | **秩序维护部：**  **审核内容：**1.部门职责与权限；2.目标在职责范围内的分解落实情况；3.安保作业准则及其运行记录总体情况；4.服务活动控制；5.服务交付以及不合格服务的纠正和纠正措施；6.应急准备与响应控制情况。  **涉及条款：**  QEO：5.3、6.2  Q：8.1、8.5.1、8.6/8.7/10.2  EO：8.2 | AC |
| **2022.6.23** | **15:30-18:00** | **工程部：**  **审核内容：**1.部门职责与权限；2.目标在职责范围内的分解落实情况；3.工程部作业准则及其运行记录总体情况；4.外包过程控制；5.服务活动控制；6.服务交付以及不合格服务的纠正和纠正措施。  **涉及条款：**  QEO：5.3、6.2  Q：7.1.5、8.1、8.4、8.5.1、8.6/8.7/10.2 | AC |
| **第二天** | | | |
| **2022.6.24** | **08:30-12:00** | **拓展部：**  **审核内容：**1.部门职责与权限；2.目标在职责范围内的分解落实情况；3.销售过程准则及其运行记录总体情况；4.产品供方管理；5.售后服务、6.顾客满意情况。  **涉及条款：**  QEO：5.3、6.2  Q：8.1、8.2、8.5.5、9.1.2 | B  **远程审核（微信视频/文字）** |
| **08:00-12:00** | **项目服务中心：海潮雅园一园**  **审核内容：**1.项目部职责与权限；2.目标考核；3.项目部作业准则及其运行记录总体情况4.外包过程识别与控制；5.服务活动控制；6.服务输出标识与防护；7.业主财产识别与防护管理；8.不合格服务的纠正及其纠正措施；9.项目部环境因素和危险源辨识、评价和控制措施情况；9.项目部环境与安全运行控制整体情况包括应急准备与响应。  **涉及条款：**  QEO：5.3、6.2  Q：8.1、8.4、8.5.1、8.5.2/8.5.4、8.5.3、8.6、8.7/10.2  EO：6.1.2、8.1、8.2 | AC |
| **12:00-12:30** | **午餐时间** | ABC |
| **12:30-16:00** | **补充审核** | ABC |
| **16:00-16:30** | **审核组内部沟通** | ABC |
| **16:30-17:00** | **末次会议** | ABC |