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：拓展部 主管领导： ；陪同人员：卿培菊 | 判定 |
| 审核员：张磊（远程审核/微信视频）；审核时间：2022年06月24日 上午**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 |
| 部门职责与权限 | QEO5.3 | 拓展部职责：  ⑴负责与物业销售服务有关的要求的确定；组织编制合同文件及时与顾客联系等；  ⑵负责物业销售服务有关的要求的评审等；  ⑶负责市场调查，信息收集、销售服务工作等。  ⑷负责物业销售服务提供的控制、销售服务质量监督管理及不合格销售服务的控制等；  ⑸负责顾客财产、产品防护等。  (6)负责公司外部供方的合同审批的管理活动。  与拓展部负责人沟通，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。 | Y |
| 目标在职责范围内的分解落实情况 | QEO6.2 | 部门质量目标：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 部门 | 分目标 | 考核方法 | 统计结果（2022年第一季度） | | 拓展部 | 1.合同履约率100% | 履约率＝履约数÷合同总数×100% | 100% | | 2. 业主满意率≥95% | 满意率＝总分数÷业主数×100% | 96.67% | | 3.采购物资合格率100% | 合格率＝采购物资检验合格批次÷采购物资总批次×100% | 100% | | 4.合格供方评定率100% | 评定率＝合格供方评定数÷合格供方总数×100% | 100% | | 5．办公场所分类处理各类废弃物，有专门收集箱并标识，100%分类回收处理. | 处理率＝回收处理数÷应回处理总数×100% | 100% |   查看2022年第一季度目标季度考核情况，已经达成目标。 | Y |
| 销售过程准则及其运行记录总体情况 | Q8.1 | 拓展部根据公司的物业管理服务的经营范围，制定了《广告招商管理办法》、《物业合同评审管理制度》等文件，策划了《与顾客有关的过程控制程序》、《顾客满意度调查控制程序》，查看以上的运行记录，均有效实施。基本符合标准的要求 | Y |
| 销售过程控制 | Q8.2 | 8.2.1顾客沟通方式有面谈、电话、网络等联系形式。确认订单时向顾客了解顾客对服务质量、流程进度等的要求；向顾客报告进度，再次确认服务地点、时间等，及时收集顾客对产品的反馈信息，开展顾客满意度调查，包括顾客抱怨和投诉，未发生顾客投诉。  8.2.2该公司主要涉及：  Q：物业管理服务  E：物业管理服务及相关环境活动  O：物业管理服务及相关职业健康安全管理活动  主要依据合同法、国家法律法规、环境保护法、环境质量标准等要求进行服务，与产品有关的要求主要体现在与顾客所签定的合同/协议中。  另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、地方环保条例等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。  该公司目前在服务提供过程中没有附加要求。  8.2.3  1）公司首先在合同中明确了顾客对技术服务的质量要求及技术标准、价格、交货方式、验收方式、货款结算方式等明示要求。  2）确定了技术服务的法律法规要求（技术服务标准等要求）、售后服务等。  3）该公司与产品有关要求主要在合同中体现，在合同签订之前，由总经理组织各相关部门以会议或会签的方式进行评审。  见《合同台帐》，内容包括：序号、顾客名称、合同编号、项目名称、规格型号、评审日期、签定日期、履行情况。  抽查销售合同情况  1、上城区海潮雅园物业服务委托合同 委托方：杭州市上城区海潮雅园一园第一届业主委员会，2021年12月3日签订。  2021年11月22日合同评审，由拓展部发起，办公室核查、沈伟分管审批、总经理意见朱良昱。  2、望江家园东园物业服务合同，物业范围：上城区望江家园东园，东至：钱江路，西至：沙地路，南至：望江东路，北至：婺江路，服务期限：2021年2月1日至2024年1月31日。  2021年1月20日合同评审，由拓展部发起，办公室核查、沈伟分管审批、总经理意见王建军。  3、杭州市上城区行政中心物业服务委托合同， 物业范围：上城区望江街道望潮路77号。  涉及内容：工程维修（亮灯、墙体、下水管道）、环境保洁、停车管理、停车防范等，2020年9月1日-2023年8月31日，签订日期 2021年3月26日，合同评审日期： 2020年8月31日，由拓展部发起，办公室核查、沈伟分管审批、总经理意见王建军。  以上合同均规定了技术服务内容、双方的权利义务、服务交付方式等内容、交付期等内容，  顾客要求明确 。均有双方法人签字和加盖的公章  见以上《合同评审登记表》，评审内容包括对服务交付方式、交付能力、质量要求等进行了评审，认为可以满足。有总经理签字。同意签订合同。  8.2.4经询问，未发生合同变更及顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。 | Y |
| 售后服务 | Q8.5.5 | 签订合同后为长期服务合同；日常服务提供过程中接收客户反馈信息；持续改进日常服务工作。  详细记录可见品质部、秩序部、工程部的相关服务记录。 | Y |
| 顾客满意情况 | Q9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。  提供顾客满意调查分析。查2021年12月15日对清江名潮院的业主满意度调查表，调查维度：客服服务、秩序维护、工程维修、保洁服务等，汇总最终顾客满意率93.9%。该结果已提交管理评审。 | Y |

说明：符合标注Y，不符合标注N