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：品质部 主管领导：陈柳亚 陪同人员：金晶 | 判定 |
| 审核员：林兵 审核时间：2022年7月7日 |
| 审核条款：  QEO：5.3、6.2  Q：8.1、8.3（删减确认）、8.6、8.7/10.2  EO：8.1、8.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 该部门主要负责物业管理工作质量的监督检查为主，其余工作内容如下：  1.贯彻、落实公司质量方针，严把物业管理领域的各项质量关。  2.严格按照公司领导安排的各项工作任务、会议决议事项的完成时间节点要求对公司所属各项目的工作质量进行检查、监督。  3.严格按照公司各项管理制度、质量体系文件要求以及相关物业法律法规对公司所属各项目的管理质量进行检查、监督，及时发现不合格项目，分析原因，并提出纠正/改进建议。  4.通过“业户意见箱”加强与业主的直线沟通，受理业主对物业管理工作不满意投诉，对所属各单位的服务质量进行检查、监督。  5.负责对公司所属各单位的人、财、物方面进行专题检查，做出专题督查报告。  6.定期对各项目的物业管理进行质量评估。  7.做好各项目质量督查管理工作，及时掌握各类信息，包括各项目的工作动向、业主的重大投诉、员工的思想动态、员工的工作氛围以及各类违章违纪等。  8.每月对公司所属各项目进行考核，做出考核通报。  9.不定期对各项目网上业主论坛进行监控。  10.及时完成公司领导交办各项工作任务。与品质部负责人沟通，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 |
| 环境与职业健康安全目标 | QEO6.2 | 品质部主要配合公司做好质量、环境和职业健康安全管理目标，具体有：  1.服务检查有效率100%；  2.固废分类处置率100%；  3.火灾事故发生率为零。  目标可测量，与公司方针一致。管理目标完成情况：查到2022年6月27日部门管理目标完成情况，以上管理目标已全部完成，考核人：金晶。 | Y |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 组织策划的物业服务流程基本无变化。  组织适用的法律法规包括《浙江省物业管理条例》、《浙江省公安厅关于贯彻实施《物业管理条例》工作的意见》、《杭州市物业管理条例》等。组织编制了《与顾客有关过程管理程序》、《物业项目考核标准及评分细则》、《相关方管理办法》、《处置突发事故应急预案》等制度未变化，基本持续有效。  办公过程使用电话、电脑、网络、复印机等，以上设备配置适宜，能确保品质部职责过程的实现。  以上物业管理质量监督过程实现的策划工作基本符合要求，管理质量情况一般只适用认为检查和一些监视仪器等，如摄像头等，检查情况见Q8.6/8.7/10.2。 | Y |
| 物业服务的设计和开发 | Q8.3 | 此条款作删减处理，删减说明合理，符合要求。 | Y |
| 服务的放行以及不合格输出管理 | Q8.6/8.7/10.2 | 因服务的特殊性，放行过程与服务过程基本同步开展，一般不做单独专项验收，通过工资结算等方式进行确认。  组织主要通过日常检查、不定期抽查等方式，对物业服务提供过程进行监督和检查。  查针对铭洁物业管理的日常检查情况：物业服务监督检查并记录于每周/月检查考核记录表；提供了5月日常巡查记录、交接班记录。记录显示均为正常，记录人为陈柳亚等人。  品质部主要协助各服务部做好相关的巡查记录、制定和完善各项治安保卫、保洁绿化和消防安全制度，并严格监督执行，对进出人员、物品等进行管理，一旦发生问题，能够及时实现追溯。具体见服务部记录。  日常未发生不符合或者被投诉的情况，如有发生投诉，及时向主管领导汇报，并组织有关部门实施整改，直至顾客满意。询问负责人，体系运行以来，没有发生不符合的情况。暂时无纠正措施情况。 | Y |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 针对物业管理过程的品质管理过程涉及的环境和职业健康安全策划形成了相应的运行控制文件：手册，程序文件如相关方需求和期望控制程序、固体废弃物管理控制程序，另外，编制了物业管理作业指导书，对工作场所管理规范、员工服装管理规范、工作人员服务规范、服务考核评分标准、物业服务监督检查工作规程、保安人员作业行为规范、保安服务作业规程、维修管理制度、保洁服务管理规程、卫生消杀管理规定、绿化养护管理规程等进行了规定，策划基本涵盖物业管理相关活动。  目前上下班品质部人员配戴口罩防护设施，由办公室负责测量体温并登记信息，目前没有发生异常情况。  对相关方单位发致相关方公开书、签订相关方环境和职业健康安全协议书，内容涉及产品环境和安全影响、运输过程环境和安全要求等信息。同时传达客户单位的有关环境和安全相关告知信息。  对服务部进行监督检查，一般以现场纠正为主，每月、每日针对消防安全等检查，提供了消防安全检查记录表等，抽查检查情况有包括区域安全隐患、安全出口、消防器材、消防电话畅通等，对各项目部发现问题的整改情况进行必要的检查。基本完成情况较好。  该部门不涉及职业病风险，根据公司规定符合条件的统一参加健康体检。  该部门在品质管理过程中的环境因素和危险源管理基本符合要求。 | Y |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 编制了《应急准备和响应程序》，查看内容基本符合要求。  策划了应急预案包括消防应急预案、突发事故处理应急预案、排水管堵塞溢水应急预案、疫情防控预案等应急预案。公司应急预案的制定基本合理。在体系运行期间没有发生异常情况。  查消防灭火演练，演练时间2022年5月10日，演习负责人罗妙松对演练过程进行了描述，并对预案的有效性进行了评价。品质部相关人员参加演习。  部门目前未发生火灾、触电人身伤害等事故。 | Y |

说明：不符合标注N