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：品质管理中心 主管领导：章丽；陪同人员：黄妍 | 判定 |
| 审核员：林兵；审核时间：2022年10月24日下午 |
| **品质管理中心****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.品质管理中心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、6.2Q：8.1、8.5.1、8.6/8.7/10.2 |
| 部门职责与权限 | QEO5.3 | 审核了解到，品质管理中心主要负责物业服务的质量管理工作。 从品质管理中心章丽处了解到，其对职责内容基本清楚，与手册描述基本一致，符合要求。 | Y |
| 目标在职责范围内的分解落实情况 | QEO6.2 | 审核发现，涉及品质管理中心的QEO目标分解落实情况如下：物业服务检查正确率 100%监视和测量设备按时校准率 100%业主满意度调查按时完成率 100%物业服务按规执行率 100％业主投诉有效处理率 100%物业服务检查合格率 ≥95%巡逻覆盖(房屋建筑/设施设备/周边环境/治安/消防/车辆停放)率 100%公共区域设施、设备完好率 ≥95％业主满意度 ≥90%雨、污水合规排放率 100%环境、职业健康安全运行检查按时完成率 100%合规性评价按时完成率 100%环境、职业健康安全运行检查合格率 ≥95%目标可测量，与组织方针一致。抽查近一年的部门目标分解落实情况，均达成，基本符合监视要求。 | Y |
| 活动准则及其运行控制总体情况 | Q8.1 | 组织编制了与质量管理体系运行控制有关的准则文件，包括《品质作业指导手册》等，基本能够满足职责范围内过程的控制策划要求。品质管理中心根据自身职责和指导书要求制定了项目上检查用的一级（季度）《客服管理部检查方法及评分标准》、《环境管理部检查方法及评分标准》、《工程管理部检查方法及评分标准》、《秩序管理部检查方法及评分标准》等标准，形成了相应的检查记录记录，基本能够按照上述准则要求实施职责过程，符合要求。品质部除人力资源和办公资源外，对其它资源无特殊要求。近一年，相应的过程准则文件及作业标准未发生变化，无变更记录。 | Y |
| 具体过程运行控制情况 | Q8.5.1 | 品质管理中心配备人员7名，其中环境管理2人，客服管理1人，秩序管理2人，工程管理2人，人员配置及其能力基本能满足岗位要求。品质管理中心负责人章丽表示，品质管理中心工作内容主要是各项目客户管理、环境管理（绿化养护和保洁）、工程管理等方面的品质考核。其中服务质量检查为品质管理中心主要的监视和测量方式。品质管理中心根据Q8.1准则文件，在日常监视和测量工作中形成了一系列记录文件：抽查2022.3.21溪悦宸府的一级检查记录如下：《客服管理部检查方法及评分标准》：检查内容重点关注：仪容仪表、工作环境、表单记录、业主基础信息管理、软件管理等。检查内容包括应知应会、岗位形象、工作环境、工作记录、邮件管理、装修管理、软件管理、档案管理、会议服务、客户管理、满意度提升计划、函件管理、公共信息管理、培训、社区活动等；检查评价得分92（满分100分）；项目负责人：孙飞扬；检查人：章丽。《环境管理部检查方法及评分标准》：检查内容包括：仪容仪表、档案管理、培训、外围卫生、楼道卫生、电梯保洁、车库卫生、绿化（工具材料、乔灌木、草坪）等，检查评价得分73（满分100分）；项目负责人：孙飞扬；检查人：陈峰。《工程管理部检查方法及评分标准》：检查内容包括仪容和环境、计划和培训、维修、巡查、机房管理、能耗控制、季节性工作、加分项等；检查评价得分89（满分100分）；项目负责人：孙飞扬；检查人：徐卫东。《秩序管理部检查方法及评分标准》：检查内容包括仪容仪表、工作环境、工作记录及存档资料、门岗、巡逻岗、监控岗、消防安全、安防管理、宿舍卫生管理等；检查评价得分88.5（满分100分）；项目负责人：孙飞扬；检查人：关永杰。抽查2022.3.21怡景花城的一级检查记录如下：《客服管理部检查方法及评分标准》：检查内容重点关注：仪容仪表、工作环境、表单记录、业主基础信息管理、软件管理等。检查内容包括应知应会、岗位形象、工作环境、工作记录、邮件管理、装修管理、软件管理、档案管理、会议服务、客户管理、满意度提升计划、函件管理、公共信息管理、培训、社区活动等；检查评价得分98（满分100分）；项目负责人：李小华；检查人：章丽。《环境管理部检查方法及评分标准》：检查内容包括：仪容仪表、档案管理、培训、外围卫生、楼道卫生、电梯保洁、车库卫生、绿化（工具材料、乔灌木、草坪）等，检查评价得分70.8（满分100分）；项目负责人：李小华；检查人：陈峰。《工程管理部检查方法及评分标准》：检查内容包括仪容和环境、计划和培训、维修、巡查、机房管理、能耗控制、季节性工作、加分项等；检查评价得分94（满分100分）；项目负责人：李小华；检查人：徐卫东。《秩序管理部检查方法及评分标准》：检查内容包括仪容仪表、工作环境、工作记录及存档资料、门岗、巡逻岗、监控岗、消防安全、安防管理、宿舍卫生管理等；检查评价得分90.5（满分100分）；项目负责人：李小华；检查人：关永杰。特殊过程：物业服务（保洁、绿化养护、公共设施维修、安保），组织对人、材、法、环等内容进行定期检查和确认，符合控制要求。 | Y |
| 服务交付以及不合格的纠正和纠正措施 | Q8.6/8.7/10.2 | 品质管理中心主要通过一级检查（频率：季度）等方式，对项目上的物业服务提供过程进行检查和监督，以确保服务提供符合顾客的要求。针对发现的不合格服务，组织在通过钉钉办公流程提出整改的基础上，要求提出后续纠正成果及纠正措施。抽查溪悦宸府8月份问题整改反馈记录：①客服：问题内容：24日工单物业钉中无记录；整改意见：派单工作都要在物业钉中体现；整改成果附图片；时间2022.8.29；备注：完成整改；②环境：问题内容：电梯标志破损；整改意见：及时清理；整改成果附图片；时间2022.8.29；备注：完成整改；③工程：问题内容：电梯轿厢无服务中心电话；整改意见：及时整改；整改成果附图片；时间2022.8.29；备注：完成整改；④秩序：问题内容：培训记录不健全；整改意见：按照公司要求落实，培训、演练有签到，有记录，有照片记录具体时间节点；整改成果附图片；时间2022.8.29；备注：完成整改。抽查怡景花城8月份问题整改反馈记录：①客服：问题内容：无与外联单位的联系函；整改意见：外联单位沟通联系要有函件存档；整改成果附图片；时间2022.8.28；备注：完成整改；②环境：问题内容：绿化枯枝；整改意见：及时清理，举一反三；整改成果附图片；时间2022.9.2；备注：完成整改；③工程：问题内容：设备房灭火器未点检；整改意见：及时整改；整改成果附图片；时间2022.8.30；备注：完成整改；④秩序：问题内容：微型消防站无计划及演练；整改意见：制定微型消防站演练计划并按照计划时间节点实施演练实操；整改成果附图片；时间2022.8.30；备注：完成整改。在项目检查、整改过程中遇到原因不易分析的重难点问题，品质部会根据具体情况实施帮扶行动，寻找问题根本点，助力系统性彻底解决，基本满足纠正措施的要求。综上，基本符合纠正及纠正措施的要求。 | **Y** |
| 顾客满意监视情况 | Q9.1.2 | 组织主要采用调查问卷的方式监视业主的满意情况，品质部再根据业主的满意情况量化满意度，以此为项目考核的重要参考维度。查《业主委员会满意度调查问卷》：调查项类别包括服务态度、客户服务、安全管理、环境卫生、绿化养护、工程服务、投诉管理、总体服务以及建议栏等，调查选项分很满意、基本满意和不满意三个维度；品质部根据满意选项勾选情况量化统计满意度。抽查溪悦宸府2022.8.30的满意度调查问卷：无不满意勾选项；同等量化评分为95.38%，有业主委员会盖章。抽查第三季度怡景花城2022.8.25的满意度调查问卷：无不满意勾选项；同等量化评分为100%，有业主委员会盖章。同时，各项目还有业主送的锦旗以认同项目提供的物业服务。综上，组织的顾客满意情况监视符合标准的要求。 | **Y** |

说明：符合标注Y，不符合标注N