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：保安部 主管领导：关永杰；陪同人员：黄妍 | 判定 |
| 审核员：林兵；审核时间：2022年10月27日 |
| **保安部****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.保安部作业准则及其运行记录总体情况；4.不合格服务的纠正及其纠正措施；5.顾客满意情况**涉及条款：**QEO：5.3、6.2Q：8.1、8.6/8.7/10.2、9.1.2 |
| 部门职责与权限 | QEO5.3 | 审核了解到，保安部主要负责安保服务的质量管理工作。 从保安部关永杰处了解到，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，涉及保安部的QEO目标分解落实情况如下：1.消防设备检查率≥100%2.应急演习执行率≥100%3.重大危险伤害事故≤1起目标可测量，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》，涉及保安部的卷宗内容包括《岗位行为规范制度》、《岗位操作标准》、《岗位SOP流程》、《保安员奖惩制度》、《保安员使用表单》、《应急手册》等，基本能够满足职责范围内过程的控制策划要求。保安部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）《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。保安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 | 保安部配备管理人员1名，各项目配根据业主需求可配置安保人员，人员配置及其能力基本能满足岗位要求。保安部负责人关永杰表示，保安部工作内容主要是门岗、守卫、巡逻、安全检查等方面的品质考核。其中服务质量检查为保安部主要的监视和测量方式。保安部根据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2022.3.22和2022年6月民泰银行的一级检查记录分别如下：《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、安防管理等；检查评价得分93.84（满分100分）；项目负责人：朱\*成；检查人：关永杰。《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、安防管理等；检查评价得分90.5（满分100分）；项目负责人：朱\*成；检查人：关永杰。抽查2022.3.10和2022年6月杭州国际创意中心（ICC）的一级检查记录分别如下：《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、安防管理等；检查评价得分90（满分100分）；项目负责人：梁\*超；检查人：关永杰。《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、安防管理等；检查评价得分92.6（满分100分）；项目负责人：朱\*成；检查人：关永杰。 | Y |
| 服务交付以及不合格的纠正和纠正措施 | Q8.6/8.7/10.2 | 保安部主要通过一级检查（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。抽查民泰银行3月份和6月份问题整改记录：①问题内容：制服下摆外漏；整改意见：仪容整洁、下摆不能外漏；当场整改；时间2022.3.22；②问题内容：现场演练灭火器使用不规范；整改意见：加强培训学习；时间2022.3.22；③问题内容：灭火器操作不熟悉；整改意见：加强培训学习；时间：2022.6.20。抽查杭州国际创意中心（ICC）3月份和6月份问题整改馈记录：①问题内容：培训记录不完整，无法追溯；整改意见：补充、完善记录，当场整改；时间2022.3.10；②问题内容：未对可疑人员进行盘查；整改意见：加强培训学习；时间2022.3.10；③问题内容：培训记录不齐全；整改见：补充、完善记录，当场整改；时间：2022.6.20。在项目检查、整改过程中遇到原因不易分析的重难点问题，保安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，保安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》：调查项类别包括安保质量、仪容仪表、日常巡查等，调查选项分很满意、满意、一般和不满意四个维度；保安部根据满意选项勾选情况量化统计满意度。抽查2022.7.16杭州市东郊监狱等的的满意度调查问卷及其统计结果：无不满意勾选项，同等量化评分为96.5%。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