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：经营部  主管领导：刘桂莲 陪同人员：冯兴伟 | 判定 |
| 审核员：姜海军 审核时间：2020.4.23 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、8.1运行策划和控制、8.4外部提供过程、产品和服务的控制、8.2产品和服务的要求、8.5.1销售和服务提供的控制、8.5.3顾客或外部供方的财产、9.1.2顾客满意、8.5.5交付后的活动，E/OMS: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.2环境与职业健康安全目标、6.1.2环境因素/危险源辨识与评价、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应。 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO 5.3 | 审核过程了解到经营部主要负责：负责市场开拓，销售网络建立，销售队伍的建设，项目信息收集、分析、跟踪、谈判，签订合同；负责业务的报价及说明,报价书、投标书的制作，参加投标活动；负责销售合同的制作，组织标书、合同评审（物业管理部及经营部共同评审）。负责将合同更改信息传递到相关部门；负责与顾客联络沟通，组织处理顾客投诉。负责保存相关服务记录；负责组织对顾客满意程度进行测量，确定顾客的需求和潜在需求；负责与顾客相关的数据收集、传递、交流。负责识别本部门的环境因素和危险源的辨识评价和控制工作。部门人员能够清楚自己部门的职责，沟通顺畅。 |  |
| 目标  | QEO:6.2 | 部门目标及考核情况：1. 1、服务供方周期评定执行率100％；

汇总实测值：100%1. 2、固废、垃圾分类收集、定点排放100%；

汇总实测值：100%1. 3、开展节能降耗，在往年基数上办公用电量减少0.2%，办公物资消耗减少0.2%；

汇总实测值：0.3%1. 4、重大（安全责任、消防安全）事故发生率 0 起/年。

汇总实测值：0考核情况：2020.1.2日经查已完成。 |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1   | 产品采购销售过程策划主要由经营部负责完成，过程策划包含了物业管理服务所需要达到的质量目标和要求。编制了相应的过程文件：（1）销售流程：参加投标--合同评审--签订合同—物业服务—改进；（2）文件资源:编制了《管理手册》、《程序文件》、销售服务规范等，对销售人员的业绩和能力进行定期考核等。制定了作业指导书《销售管理制度》、《采购管理制度》《仓库管理制度》、《售后服务规定》、《售后服务人员服务规范》及各类记录表格。（3）规定了产品的采购销售准则，并制定了相应的检验规范；《采购物资检验规范》、《营销服务质量的控制规范》；（4）对销售各过程填写有营销人员工作监督表等各种监视和测量记录；（5）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。组织暂无外包，到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。该公司销售服务提供过程策划符合要求。 |  |
| 顾客沟通 | Q8.2.1  | 编制了《与业主有关的过程控制程序 SDTHWY-PD-10》，与顾客沟通主要采取以下方式：产品信息：主要是电话、传真、Q互联网、公司宣传册及网站的方式；问询、合同或订单的处理：主要采取电话或面谈的方式；顾客反馈：主要为顾客建立档案，定期电话或登门进行回访。 |  |
| 与产品和服务要求有关的要求确定 | Q8.2.2  | 该公司主要从事物业管理服务，主要依据合同法、物业法及顾客要求进行物业管理服务，与产品和服务有关的要求主要体现在与顾客所签定的合同中。另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、消费者权益保护法等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。 |  |
| 与产品和服务要求有关的要求评审 | Q8.2.3 | 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。抽2019年6月1日成武县公安局物业管理服务合同，物业管理内容：1.办公楼设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括：泵房、水电设施、开水器、中央空调、电梯（运行管理）等。2.办公楼公共区域：包括走廊及两侧窗户、卫生间、楼梯、电梯及公共区域的墙砖，庭院及周边，园林绿化维护。3.管理与物业管理范围相关的工程图纸、档案与资料。4.水、电暖设备的正常维修，水、电计量抄表等，合同期限2019.6.1-2020.5.31日，收到合同信息后，总经理组织各部门负责人进行合同评审，评审通过签订了正式合同，双方签字盖章视为合同经过评审的证据。抽2019年7月1日成武县公安局秩序维护服务协议，服务内容：负责大院大门的人员、车辆出入登记管理工作。负责停车场的车辆停放工作，维护办公区及停车场车辆的行驶和停放秩序，保证人员、车辆安全。负责成武县公安局监控室24小时值班工作。在办公区域内巡逻时，发现涉及到安全方面的可疑的人或事要主动询问并及时向上级报告。负责院内昼夜24小时巡逻任务，维护办公区的正常秩序。严格执行各项安全管理规定，对出入大门的人员、车辆严格执行成武县公安局制定的各项规定，办理人员和车辆登记手续。维护大门附近的交通秩序，并按规定进行处置。根据情况需要，肩负成武县公安局的义务消防队员职责。负责洗车设备的运行管理维护，保证设备当天正常使用。外来车辆夜间不能在院内长期停放等，合同期限2019.7.1-2020.6.30日，收到合同信息后，总经理组织各部门负责人进行合同评审，评审通过签订了正式合同，双方签字盖章视为合同经过评审的证据。抽2019年9月1日顺和家园小区物业管理服务合同，物业管理内容：1. 房屋建筑本体共用部位（楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙墙面、楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房）的维修、养护和管理。1. 房屋建筑本体共用设施设备（共用的上下水管道、落水管、垃圾道、烟囱、共用照明、天线、暖气干线、加压供水设备、配电系统、楼内消防设施设备、中水系统等）的维修、养护、管理和运行服务。
2. 本物业规划红线内属物业管理范围的市政公用设施（道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、绿化、室外泵房、路灯、自行车房棚、停车场）的维修、养护和管理。

4. 本物业规划红线内的属配套服务设施的维修、养护和管理。 5. 公共环境（房屋建筑物共用部位）的清洁卫生、垃圾的收集。小区外围清扫、绿化养护、垃圾清运临时由山柳刘居委会负责。6.小区出入口交通、车辆行驶及停泊。 7. 配合和协助当地公安机关进行安全监控和巡视等保安工作，（但不含人身、财产保险保管责任）。 8. 社区文化娱乐活动。 9. 物业及物业管理档案、资料； 10. 其他委托事项： （1）社区文化娱乐设施的管理养护。（2）小区公共资源经营，包括小区公共区域广告、商业宣传活动等。（3）小区内多种便民服务经营，包括户内特约保洁、其他便民服务等。 11. 按照约定代收代缴水费以及商业及车库杂屋电费等。合同期限2019.9.1-2022.8.31日，收到合同信息后，总经理组织各部门负责人进行合同评审，评审通过签订了正式合同，双方签字盖章视为合同经过评审的证据。评审在合同签订之前进行，符合要求。 |  |
| 产品和服务要求的变更 | Q8.2.4 | 以上合同自签定后未出现合同变更或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。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 查见《采购控制程序SDTHWY-PD-11》，规定了采购物资分类、供方评价与管理状况、采购信息、采购产品验证等内容。对采购的物资进行分类，并依据重要程度分别予以控制。提供了《合格供方评价标准》，评价内容包含管理体系、质量安全环境要求、交货期、人员、设备、现场、生产能力、资质、价格、服务等，分数比例5-10分不等，各分项有相应的评分标准。提供了《合格供方名录》，收录菏泽市宏旺通信设备有限公司、菏泽市西郊华美建筑装潢材料经营部、菏泽大润发超市、菏泽市澄北金凌地毯批发商行、京东商贸、安利公司、菏泽新百业广场职业服装公司等合格供方，有供方名称，提供的产品或服务、联系人、联系电话、供方详细地址等信息。查见《供方调查评价选择记录》，有供方名称、评价项目及评价意见、结论等内容，对以上供方进行了评价，评价人:陈茂钦、葛利芬、刘桂莲、冯敬丽，批准：冯兴伟，日期2019.8.28日。企业在对供方进行选择和评价时，收集了企业的相关产品的法律法规要求、许可证、产品质量、价格、售后服务、供货及时程度、文件提供、产品包装等，对于供方的相关资质，但对供方评价应充分考虑环境及职业健康安全方面的要求，与负责人进行了沟通。经营部经理介绍，根据销售产品及交付时间的需要提报采购申请，经批准后组织实施采购。在实施采购前公司业务员与供方进行沟通后编制采购文件，注明名称、型号、数量、要求、交付期等内容，列入采购申请单组织实施。抽查2019年采购申请单，采购产品主要包括保洁用品、工作服、劳保用品、安保用品等……，提供给外部供方的信息表述清晰、充分并经过了批准。对供方产品质量、价格、交货期、服务等业绩进行统计，不合格的供方剔除，对供方提供的产品采取入库前验证的方式，验证通常采取查验产品外观、数量、合格证的方式。 |  |
| 销售和服务提供的控制 | Q：8.5.1  | 公司编制并执行《营销服务提供规范》、《营销服务人员服务规范》、《营销服务质量的控制规范》等。查看营销工作情况：1.规范规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。2.资源配置齐备，设施设备可以满足要求。3.查看物业管理合同都进行了评审、加盖了公司公章，参见8.2工作单。4.提供有物业服务质量环境职业健康安全月工作检查表、物业服务满意度分析报告。5.管理人员以及业务员、保洁员、保安员都经过了培训，能力满足要求，无特种作业人员。6.制定了销售管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。 |  |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司在管理手册中，规定了对顾客或外部供方财产的管理，明确了对顾客或外部供方财产的登记、验收、保护、使用等相关要求。目前公司无外部供方的财产，涉及的顾客财产为顾客建筑物、设备等基础设施，公司对顾客财产进行登记移交管理，具体管理工作体现在日常的物业管理过程中，参见物业管理部记录。顾客或外部供方的财产管理符合要求。 |  |
| 交付后活动 | Q8.5.5  | 物业管理服务在服务过程中或服务完成后，对属于服务质量问题，派专人负责返工，不留隐患，建立顾客满意度回访制度，设专人负责定期对服务质量进行回访，了解客户的要求，发现问题及时解决。基本满足要求。 |  |
| 更改的控制 | Q8.5.6  | 如果发生服务的更改，如服务项目或者服务标准发生变化公司会对相关服务规定或者服务标准进行评审，通过后按新的服务规定或者服务标准进行提供新的服务。目前均是成熟和固定的物业管理服务，没有发生变更。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2  | 公司通过拜访、电话、电邮、问卷等形式，收集顾客反馈信息，监视顾客满意程度，评价体系的有效性，寻求体系改进的机会。查时间为2020.3月发放调查表，提供《服务满意调查表》，被调查的顾客有：成武县公安局、顺和家园小区等业主。调查内容有：整体印象、协调管理、保洁、绿化、工程维修、前台客服等内容。 对调查结果进行了统计分析，顾客服务满意率96.5**%**。达到了公司规定的目标值。经统计分析不满意主要为个别服务人员态度不够好，易怒和收费较高，公司通过加强针对性培训和提高管理水平降低成本适当降低物业费，以提高顾客满意度。经营部经理介绍暂无顾客投诉情况发生，日常顾客的反馈均是一些小问题都已及时处理，处理后顾客满意，但是未保留相关记录，进行了交流改进。企业对顾客满意度的调查、分析利用进行了策划并实施，基本符合标准条款的要求。 |  |
| 环境因素、危险源辨识与评价 | EO6.1.2  | 经营部按照《环境因素的识别与评价控制程序 SDTHWY-PD-O3》、《危险源辨别、风险评价和控制措施确定控制程序 SDTHWY-PD-O4》对办公过程和销售过程的环境因素、危险源进行了辨识，辨识时考虑了三种时态：过去、现在和将来，和三种状态：正常、异常和紧急。查“物业公司环境因素清单”，识别了经营部在办公、采购、销售、相关方等各有关过程的环境因素，包括水、卫生纸消耗、固体废弃物、水电消耗、污水排放、电脑辐射等环境因素，识别时能考虑产品生命周期观点。查《重要环境因素清单》，涉及经营部有2项重要环境因素，包括：火灾、固体废弃物的排放。控制措施：固废分类存放、垃圾等由办公室负责按规定处置，包装物分类卖掉，日常检查、培训教育，配备有消防器材、进行应急演练等措施。 查“物业公司危险源辨识与风险评价表”，识别了电脑辐射、复印件废气、汽车事故、设备漏电、火灾等危险源。查《不可接受风险清单》，涉及本部门的有3个不可接受风险，包括：触电、火灾、人身伤害等。控制措施：危险源控制执行管理方案、配备消防器材、个体防护、日常检查、培训教育、应急预案等运行控制措施。 部门识别和评价基本充分，符合规定要求，运行控制参见EO8.1审核记录。 |  |
| 运行策划和控制 | EO：8.1  | 1.编制并实施《环境和职业健康安全运行控制程序SDTHWY-PD-13》、《废弃物管理控制程序SDTHWY-PD-23》、《节能降耗控制程序 SDTHWY-PD-24》、《物业公司水电管理制度》、《物业客服中心管理制度》等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。2.公司通过各地招标或业务洽谈进行业务开展，流程是招投标/业务洽谈→合同评审→物业管理服务→改进。3.本部门办公中所产生的废弃物，由办公室统一处理。4.对可回收的固体废弃物，一部分由厂家回收，厂家不回收的公司统一回收再利用或由物资回收公司处理，不可回收的废弃物由公司办公室统一处理，部门不单独处理。5.办公室内主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生，查见有线路检查记录，2019.8月-2019.12月份检查结果正常。6.提供《内/外部信息交流记录》，2019.11.20日对所有相关方施加影响，内容:1、了解我公司的环境、安全方针。2、原辅材料供应商提供的产品应达到环保和卫生要求，并提供相关环保的检测证明。3、废弃物处理者应具有一定的资格，并告知我公司废弃物处理的渠道和方法是否符合环保要求。4、各类车辆在年检时取得尾气排放合格证后，方可运行。同时进入公司后遵守我公司安全生产管理制度。发出部门负责人：葛利芬。7.经营部向业务发放《物业环境安全责任告知书》，内容主要是车辆停放要求、垃圾处理要求、爱护花木等，告知日期2019年8月3日。8.对供应商施加影响还包括在评定供应商时，获取质量、环境、职业健康安全管理体系证书则优先。部门运行控制基本能符合标准规定的要求，待疫情解除后进一步现场审核。 |  |
| 应急准备和响应 | EO8.2  |  制定实施了《应急准备和响应控制程序》，制定了火灾、触电、人员伤亡等应急预案。内容包括：目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等。2019.10.30日参加了由办公室组织的消防演练。查看经营部办公区配备了消防器材，状态良好。 |  |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N