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：管理层 林科珍/金艳芳 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年07月25日 |
| 审核条款：Q4.1/4.3/4.4/5.2/6.2/7.1/9.3 |
|  |  | 确认受审方名称：北京中泽世通物业管理有限公司  注册地址：北京市昌平区土沟新村南区21号楼五单元402室  办公地址：北京市昌平区土沟新村南区21号楼五单元402室  经营地址：北京市昌平区土沟新村南区21号楼五单元402室及临时多场所  资质确认：营业执照，符合要求  审核范围：物业管理；室内外清洁服务；园林绿化服务  总经理：林科珍，管理者代表：彭元辉 | Y |
| 组织及其环境 | 4.1 | 总经理：林科珍  范围为：物业管理；室内外清洁服务；园林绿化服务  资质：营业执照  通过对过程检测结果进行分析，体系不断改进。  负责人称体系运行以来效果良好，管理有了明显提高。  外包：经确认，无外包过程  企业2019年9月10日发布、实施质量管理体系，主营物业管理；室内外清洁服务；园林绿化服务。管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。  质量手册中明确了体系的范围。公司明确了质量管理体系的边界、范围，在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。  抽环境因素列表，符合要求. | Y |
| 质量管理体系的范围  质量管理体系及其过程 | 4.3  4.4 | 公司按照标准要求编写了体系文件于2019年9月10日发布、实施， 管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。  质量手册中明确了体系的范围。公司明确了质量管理体系的边界、范围，在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。经识别确定的质量管理体系范围：北京市昌平区土沟新村南区21号楼五单元402室物业管理；室内外清洁服务；园林绿化服务  外包过程：无  不适用条款：8.3 依据国家/行业标准/顾客要求进行服务 ,流程、工艺、人员、设备均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。公司确保不适用的质量管理体系的产品和服务的设计和开发要求，不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任。 | Y |
| 方针 | 5.2 | 质量方针：顾客至上、强化服务；以人为本、顾客满意；节能降耗、安全第一；珍惜环境、和谐发展。  方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 | Y |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 通过识别与评价对公司目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果的各种内、外部环境因素，有效应对风险和机遇。  针对质量风险与机遇，质量负责人组织人员对质量控制风险进行了识别、分析和评价。  通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。  公司的风险和机遇控制基本符合要求。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 总的质量目标为：  服务质量合格率100%  顾客满意度≥95分  2019年9月至2020年6月目标完成情况：均完成  公司的质量目标已分解到相关职能部门。 |  |
| 资源总则 | 7.1.1 | 1)企业目前主要工作人员包括管理、技术、销售和财务人员等。可满足产品和服务控制需要。办公室（含会议室）约100平米左右、配备了拖把、保洁车、消防泵、扫把、84消毒液等设备；电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。  2)外部资源，如供方、客户等相关方。  目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。 | Y |
| 管理评审 | 9.3 | 公司文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2019年12月28日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审计划》，写明了管理评审的目的：对质量、环境、健康安全管理体系进行评审，确保QES体系持续的适宜性、有效性和充分性。确定了评审时间、地点、评审组织和参加人员。规定了评审内容，提出了评审准备工作要求，评审以会议的方式进行。总经理批准。  管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料内容基本涵盖：以往管评措施实施情况、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、相关方的期望和要求、可能的变更、应对风险和机遇所采取措施的有效性、顾客满意情况、不合格及纠正措施完成情况、监视和测量结果、内审情况、外部供方的绩效以及改进的建议等  提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论，对内审、客户投诉、方针和目标等方面进行了评审。  评审结论：经过审议大家认为我公司的方针和目标是适宜的和有效的，同我公司的实际相符。  改进措施：加强新版标准文件学习  2、对项目部服务过程强化服务意识和规范，加强对过程检查，对不合格输出采取有效的纠正或纠正措施  抽改进措施完成情况，正在进行中，监督审核时关注。  质量管理体系无变更需求。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：办公室 陪同：金艳芳 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年07月25日 |
| 审核条款：6.2/7.5/9.2 |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  1. 培训计划达成率100%；（培训完成次数÷培训计划总数x100%）  2019年9月至2020年6月目标完成情况：均完成，符合要求。 | Y |
| 文件化信息 | 7.5 | 执行公司《文件控制程序》《记录控制程序》  公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、作业文件、外来文件、各类记录等。已建立“受控文件清单”。  查：公司于2019年9月10日依据ISO9001-2015版标准对《质量手册》、《程序文件》进行修订，目前版本为A/0版。  由管理者代表审核，总经理批准后发布。  查：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、文件名称、发放号、领用人、版本状态、日期等。  查《受控文件清单》内容有质量手册、程序文件等，版本A/0版，日期：2019.9.10，总经理批准实施。  文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。  查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。  已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存部门、保存期限。  现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 | Y |
| 内部审核 | 9.2 | 提供《内部审核控制程序》，文件编制符合要求。  公司对审核方案进行了有效策划，内容包括:目的、依据、时间、审核员、方法等，策划内容齐全有效。  内审时间：2019年12月20日，依据策划的要求实施了审核。  内审员：彭元辉、金艳芳  内审人员资格：以上人员均为内审员，并提供培训记录及内审员任命书，提供内审文件：  “2019-2020年内部审核计划”，包括审核的时间、依据、审核范围、审核组成员等内容；  “内部日程安排（通知）”；“首末次会议签到表”和“内审检查表”；  按照审核计划对各部门实施了审核，经查未发现本部门人员审核本部门的情况，审核公正。  内部审核共发现1个不符合项，属于一般性质的不符合，对此制定了纠正措施，并记录了纠正措施的结果。  提供“审核报告”，内容包括：审核目的、范围、依据、审核组成员、审核日期、审核过程、审核评价、内审结论：管理体系运行初步具有了符合性、有效性，目前，体系的有效运行对提高内部管理水平，满足顾客要求，减少环境污染，保证员工身心健康安全，强化满足顾客要求的意识起到了积极的指导作用 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：业务部 陪同：孙博文/金艳芳 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年7月25日日 |
| 审核条款：8.2/8.4/9.1.2 |
| 与顾客有关的要求 | 8.2 | 经常对顾客进行沟通，了解顾客的意见。  售前：了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；  售后：与客户保持密切沟通，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。  获取信息，与客户洽谈，在可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时对客户要求进行核实，符合要求即可入住或就餐，办理相关手续。  公司通过邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、向顾客提供保证产品质量的有关信息及应急措施。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。  4、合理处理顾客财产，主要是顾客所携带行李等。  目前沟通渠道畅通  目前因疫情原因，客户入住酒店需填写“旅客情况调查表”，符合要求。  抽合同及评审记录，符合要求  目前无合同变更记录。 | Y |
| 外部提供的过程，产品和服务的控制 | 8.4 | 制定了《采购控制程序》，内容符合标准要求。  规定了对选择评价和重新评审供方的方法。通过调查供方的质量保证能力如：产品质量情况、价格情况、交货及时性、售后服务等方面进行评价。符合要求和企业实际情况。  现场提供有《合格供方名单》  查《合格供方评定记录》  供方名称 采购商品  湖南汇嘉市政园林有限公司 园林肥料药品  北京重溢文件用品有限公司 办公用品  北京顺康乐清洁服务有限公司 保洁用品  北京振华鑫全保洁服务有限公司 保洁用品  江门劳士国际电气有限公司 应急照明灯具  北京诺维苗圃基地 苗木等等。  提供供方资质及产品检验报告。  评价人：各部门负责人；评价结论：定为合格供方。  批准人：林科珍。  能确保外部提供过程、产品和服务在公司的质量管理体系控制下，不会影响组织持续提供合格产品和服务的能力。  负责人介绍，公司提供给外部供方的信息主要有：  公司需外部供方提供产品的主体信息，如产品及其相关技术指标信息等。向供应商传达信息的方式主要是：电话、微信等，经沟通信息内容包括：采购产品名称、要求、数量、价格、到货日期等内容，采购前由总经理进行批准同意后，由餐饮部负责采购。  经查人员具备任职要求，能够胜任本职工作。  基本符合要求。  抽采购合同，采购检验记录，符合要求  采购过程受控 |  |
| 顾客反馈及满意信息收集 | 9.1.2 | 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司于2019年12月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对服务质量、价格、应急处理、服务态度、投诉处理等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为96%，超过了质量目标要求，目标完成 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：项目部 陪同：彭元猛/金艳芳 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年07月26日 |
| 审核条款：Q：7.1.3/7.1.4/7.1.5； |
| 基础设施 | 7.1.3 | 配备了拖把、保洁车、消防泵、扫把、84消毒液等设备；电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。提供了《设备清单》，基本能满足服务需要。  办公室设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材更换。电脑等维修保养由使用者自行解决，自己无法解决时由技术人员进行维修，无记录。 | Y |
| 过程运行环境 | 7.1.4 | 总经理对资源的配备比较重视，公司根据经营作业的需要，负责确定并提供作业场所必须的基础设施，创造良好的过程运行环境，包括：配置适用的办公室并根据需要适当对装修、防火；配置适宜的温度、照明、空气流通、卫生等，还包括社会的无歧视、和谐稳定、无对抗以及心理的舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感等，努力提高工作效率。公司办公场所水电问题由本场所所属的村办进行管理，符合基础设施的管理要求。 | Y |
| 监视和测量工具 | 7.1.5 | 组织配置的监视测量设备主要为电火花测漏仪、电磁流量计等。基本满足检验需要。  抽校准证书  设备：电火花测漏仪  型号规格；SL-III8 型  校准日期：2020年4月22日  校准机构：江苏世通仪器检测服务有限公司  公司企业清洁、物业服务属服务性质，其服务质量无法用仪器设备进行检测和测量。公司目前的监视和测量工具主要是服务质量考核、顾客满意情况调查、客户结账账单等，通过表格来对服务服务过程进行监督和检查，以确保满足顾客要求。询问部门负责人称，公司对于《人员服务记录》和《顾客满意情况调查表》等在表格制定完成后使用前进行了确认，分别对表格的格式、内容等内容进行了确认，经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对服务进行监视和测量的目的。 | Y |