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 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年8月21日 |
| 审核条款：4.1/4.3/4.4/5.2/6.1/6.2/7.1/9.3 |
| 资质 |  | 查看营业执照原件：营业执照（91110105MA01QE1G56） 成立日期：2020年3月20日 有效期：2040年3月19日认证范围在经营范围内，符合要求。 |  |
| 组织及其环境风险与机遇控制 | 4.16.1 | 总经理：任海青 人员状况：23组织情况：企业于2020年3月成立，为X集团公司下属公司，集团公司涉猎行业较广，2020年3月成立此公司从事物业管理。因疫情影响，按社区/大厦要求进行疫情防护，每日进行体温测量，佩戴口罩。企业目前主要维护原有客户。企业负责人介绍说：对企业的业绩影响不大。公司通过多种来源获得内外部因素的信息，包括国家和国际新闻、网站、行业协会等。管理层识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内、外部因素，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。企业对内/外部环境因素进行了识别，符合要求。提供风险和机遇应对措施表，对风险机遇进行识别并制定措施，符合要求风险与机遇识别基本充分，有效。 |  |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件，于2020年3月20日发布、实施，管理体系文件包括管理手册、程序文件、管理制度和记录表格等内容，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，管理手册可获得并得到保持。公司明确了质量管理体系的边界：北京市朝阳区霄云路28号院网信大厦16层华港京和荟（北京）物业管理有限公司及项目地注册地址：北京市朝阳区霄云路28号院1号楼5层608范围：物业管理服务不适用条款：8.3 活动均按照国家或行业的相关规定及顾客要求实施。服务模式固定，确定本公司不涉及产品和服务的设计和开发，故对标准中的8.3条款的内容不适用。不适用后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外包过程：保安服务、电梯维保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。 |  |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 组织对过程及相互关系进行了理顺，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、风险控制、职能和物理边界；明确了活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的顺序和相互作用、权限、所需的准则和方法，改进措施等，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。 配备了各种资源满足体系运行的需要。 确立了监视测量的方法。不适用条款：8.3 活动均按照国家或行业的相关规定及顾客要求实施。服务模式固定，确定本公司不涉及产品和服务的设计和开发，故对标准中的8.3条款的内容不适用。不适用后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外包过程：保安服务、电梯维保 |  |
| 方针 | 5.2 | 企业策划并制定了质量方针：“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、张贴、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。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 公司总的质量目标为：服务质量合格率100%（服务合格数÷总数x100%）顾客满意度≥95分（满意顾客数÷顾客总数x100%）2020年3月至2020年7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23名，包括管理、服务人员、技术人员等。可满足产品和服务控制需要。巡视办公室（企业为集团公司，混合办公），用于物业公司办公面积约100平米左右，符合要求。配备了电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等及拖把、电动车等设备/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。 |  |
| 管理评审 | 9.3 | 公司制定了编号：《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2020年7月20日组织进行了一次管理评审。查《管理评审计划》、管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料、《评审报告》符合要求。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：管理部 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年8月21日 |
| 审核条款：6.2/7.5/9.2 |
| 质量目标 | 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%）2020年3月-2020年7月质量目标完成情况：已完成  |  |
| 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：管理手册、程序文件、外来文件、记录等。已建立“受控文件清单”。查：公司质量《管理手册》、《程序文件》为依据GB/T19001-2016版编制，于2020年3月20日发布实施，目前版本为A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、编号、发放记录、回收记录等。 质量手册、程序文件、作业文件已发放各部门，有签收部门确认。规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。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、保存期限。查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 |  |
| 内审 | 9.2 | 公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。提供了《审核实施计划》内审时间：2020年7月10日。审核组长：宋虹(A)审核组成员：季金涵(B)提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。 内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作内审不符合1项，已整改验收合格。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。内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：项目部 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年8月21日 |
| 审核条款：7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.2/8.4/9.1.2 |
| 设施设备管理 | 7.1.3 | 主要有台式电脑、笔记本电脑、打印机等办公设备及物业服务所需工具，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梯维修、维护外包，抽电梯合格证、检验报告，符合要求，具体见附件 |  |
| 过程运行环境管理 | 7.1.4 | 主要工作场所为公司办公场所，现场查看：1、办公现场环境整洁，秩序良好。2、办公区内有消防器材，有效期内。3、办公设备放置合理整齐。工作环境可满足需要。 |  |
| 监视和测量工具 | 7.1.5 | 企业服务过程无需检测设备。公司目前的监视和测量工具主要是过程检查和顾客满意情况调查等，通过表格来对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，公司对于服务考核记录和顾客满意情况调查表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。 |  |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | 负责人介绍到公司服务由客户提出需求，公司在确定要求时，对以下方面进行了考虑：服务周期、服务的质量、价格、服务特别要求等。项目部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。企业通过电话、客户了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。抽服务合同及评审记录，符合要求。公司通过传真、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，保修及应急措施。2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、根据合同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，主要是顾客报修产品。目前沟通渠道畅通目前无合同更改情况发生。 |  |
| 顾客满意度调查 | 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《顾客满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司对主要客户进行了电话问卷调查，分别对服务质量、价格、应急处置、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。 |  |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | 8.4 | 为确保外部提供的过程、产品持续稳定地满足顾客要求，要求所需物资在合格供应商处采购，定期组织供方业绩评定。产品部通过供方调查的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查确认，调查评价合格后列入“合格供方名单”：供应商名称 采购产品北京欧绅消防科技有限公司 灭火器天津凌泰汇智科技有限公司 汇智物业系统西宁正兴供水服务有限公司 二次供水设施清洗消毒青海康安消防检测有限公司 消防器材检测维护青海维和电梯有限公司 电梯维护、检修西宁旺发物业管理有限公司 垃圾清运。。。。。。。。查见上述供方调查评价内容包括：资质、生产/检测能力、售后服务、价格等。 批准人：任海青2020.3.20项目部签订合同后，采购员下采购单，经总经理审批后进行采购。每批次采购产品生产完成后，供方通知企业核对订单，无误后产品直接发货到指定地点。抽采购合同，灭火器合格证、电梯检验报告等，符合要求采购过程受控。 |  |