管理体系审核记录表1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：业务**部** 主管领导：张真晓 陪同人员：王爱丹 | 判定 |
| 审核员：林兵 审核时间：2020年12月29-31日 |
| 审核条款：  QEO: 5.3组织的岗位、职责和权限、6.1应对风险和机遇的措施、6.2质量目标、  Q:8.2 物业管理服务的要求、8.3物业管理服务的设计和开发、8.5.5 交付后的活动、9.1.2 顾客满意  EO:6.1.2环境因素/危险源的辨识与评价、8.1运行策划和控制、8.2应急准备和响应 |
| 岗位、职责、权限、责任 | QEO:5.3 | 业务部 负责人：张真晓  ●查《管理手册》附录3规定了本部门的职责和权限 主要负责：  （1）了解和收集有物业需求的楼盘信息，筛选目标楼盘进行针对性接触。  （2）编制物业管理投标书并做好评审，组织实施整个竞标过程的工作。  （3）负责中标后物业管理服务事宜的谈判和合同等相关文件的拟定工作。  （4）负责新接项目的前期服务策划工作。  （5）负责楼盘前期物业服务的顾问报告编写及甲方相关问题的协调处理工作。 | OK |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1  E6.1.1  O6.1.1 | 公司编制了《风险和机遇分析、评价和应对措施的确定程序》。 风险管理流程：风险识别——风险评估——风险响应——风险控制。  提供风险和机遇评估分析表,对识别的风险和机遇进行评估，并制定了应对风险及机遇的措施。措施有效。 |  |
| 目标、指标及完成情况 | Q:6.2 | ●部门质量目标：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 部门 | 分目标 | 考核方法 | 统计结果（6-10月） | | 业务部 | 1.合同履约率100% | 履约率＝履约数÷合同总数×100% | 100% | | 2. 业主满意率≥95% | 满意率＝总分数÷业主数×100% | 96.67% | | 3．办公场所分类处理各类废弃物，有专门收集箱并标识，100%分类回收处理. | 处理率＝回收处理数÷应回处理总数×100% | 100% |   查看2020年6-10月目标考核情况，已经达成目标。 | OK |
| 顾客沟通 | Q  8.2.1 | 顾客沟通方式有面谈、电话、网络等联系形式。确认订单时向顾客了解顾客对服务质量、流程进度等的要求；向顾客报告进度，再次确认服务地点、时间等，及时收集顾客对产品的反馈信息，开展顾客满意度调查，包括顾客抱怨和投诉，未发生顾客投诉。 | OK |
| 与产品和服务要求有关的要求确定 | Q  8.2.2 | 该公司主要涉及：  Q：物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁  E：物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁所涉及场所的相关环境活动  O：物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁所涉及场所的相关职业健康安全管理活动该公司  主要依据合同法、国家法律法规、环境保护法、环境质量标准等要求进行服务，与产品有关的要求主要体现在与顾客所签定的合同/协议中。  另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、地方环保条例等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。  该公司目前在服务提供过程中没有附加要求。 | OK |
| 与产品和服务要求有关的要求评审 | Q  8.2.3 | 1）公司首先在合同中明确了顾客对技术服务的质量要求及技术标准、价格、交货方式、验收方式、货款结算方式等明示要求。  2）确定了技术服务的法律法规要求（技术服务标准等要求）、售后服务等。  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。  见《合同台帐》，内容包括：序号、顾客名称、合同编号、项目名称、规格型号、评审日期、签定日期、履行情况。  抽查销售合同情况  抽1：客户：临海市海洋开发投资有限公司；  项目名称：海望家园物业管理合同  参加评审人员：黄军燕、张真晓、王爱丹  总经理/管理者代表：严剑江  综合部：黄军燕 财务部：王子怡 业务部：张真晓  评审内容：   1. 房屋外观：维护房屋外立面整洁。 2. 共用部位、公用设施设备：专人维护保养。 3. 环境卫生：（1）环境整洁、无污染； （2）垃圾日产日清； 4. 交通秩序与车辆停放：（1）畅通有序； （2）停放整齐； 5. 绿化：（1）养护得当，定期修剪； （2）美观协调； 6. 房屋公共部位、共用设施小修和急修：（1）小修：2日完成   （2）急修：当日完成  合同签订时间：2019.10.21 ，合同评审时间：2019.10.21  以上合同均规定了技术服务内容、双方的权利义务、服务交付方式等内容、交付期等内容，  顾客要求明确 。均有双方法人签字和加盖的公章  见以上《合同评审登记表》，评审内容包括 对服务交付方式、交付能力、质量要求等进行了评审，认为可以满足。有总经理签字。同意签订合同。  抽2：  客户：临海市海洋开发投资有限公司；  项目名称：河道保洁  参加评审人员：黄军燕、张真晓、王爱丹  总经理/管理者代表：严剑江  综合部：黄军燕 财务部：王子怡 业务部：张真晓  评审内容：   1. 配各种清运垃圾车辆1台。 2. 每天保洁如有不得少于6名，保洁时间不得少于八小时；自行落实垃圾处理，配备船只2艘。 3. 水上作业人员没人配置救生衣一件，每船配备救生圈两个。 4. 在同道保洁作业时，保洁人员必须穿上有效救生衣及安全帽，随保洁人员带上船，认真检查船只及机械，确认安全的情况下方可进行作业。凡进入保洁作业现场的人员均不可饮酒。 5. 保洁单位及保洁人员的上岗前培训，转用人员必须为年前不超过60周岁的男性。且身体健康，五心脏、高血压、精神病等疾病，识水性，不符合条件的绝对不能录用上岗，在作业时要文明管理，规范操作，避免与沿线群众直接发生纠纷，如遇问题及时互相协商处理。   合同签订时间：2020.01.25，合同评审时间：2020.01.25  以上合同均规定了技术服务内容、双方的权利义务、服务交付方式等内容、交付期等内容，  顾客要求明确 。均有双方法人签字和加盖的公章  见以上《合同评审登记表》，评审内容包括 对服务交付方式、交付能力、质量要求等进行了评审，认为可以满足。有总经理签字。同意签订合同。  抽3：  客户：浙江海洲制药有限公司；  项目名称：生活垃圾清运；  参加评审人员：黄军燕、张真晓、王爱丹  总经理/管理者代表：严剑江  综合部：黄军燕 财务部：王子怡 业务部：张真晓  评审内容：   1. 必须按要求运送到临海市及头门港等有合法处理机构进行合法处理。 2. 运输车辆和装货设备必须符合国家相关法律法规要求，必须遵守交通法律法规。 3. 将区域内的垃圾运出后，不得随意倾倒。   情况同上。 |  |
| 产品和服务要求的变更 | Q  8.2.4 | 经询问，未发生合同变更及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。 |  |
| 物业管理服务的设计和开发 | Q  8.3 | 公司的管理手册规定了物业管理服务的设计和开发相关要求；  业务部，有服务提供的开发能力；  公司目前现有的设计开发结果体现为《海望家园管理手册》（服务人员要求、礼仪标准、作业要求、保安 安全巡逻、进出车辆、绿化清洁保养、工程维修服务等规范性文件）、道路保洁清扫时间、道路清扫保洁质量标准、作业管理、清扫方案等）、河道保洁（河道清扫保洁及管理要求、保洁作业标准、保洁制度等）；  服务项目开发，在原有的服务能力基础上，主要依据客户要求，提供项目的投标方案，制定服务方案的过程。  体系运行以来，未有新项目投标中标的情况； 未提供新项目的设计开发过程。 |  |
| 服务交付后活动 | Q  8.5.5 | 签订合同后为长期服务合同； 日常服务提供过程中接收客户反馈信息；持续改进日常服务工作。 |  |
| 顾客满意度 | Q  9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供“顾客满意程度调d查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率97%。该结果已提交管理评审。 |  |
| 风险管控的策划和实施 | QEO6.1 | 公司编制了《风险和机遇分析、评价和应对措施的确定程序》。 风险管理流程：风险识别——风险评估——风险响应——风险控制。  提供风险和机遇评估分析表,对识别的风险和机遇进行评估，并制定了应对风险及机遇的措施。措施有效。 |  |
| 环境因素识别，危险源辨识、风险评估及控制措施 | EO:6.1.2/6.1.4 | 同项目部办公场所的的环境因素及控制措施。 |  |
| 运行策划和控制 | EO8.1 | 编制与环境、安全管理体系运行控制有关的文件有《环境因素识别与评价管理程序》、《危险源辨识与风险评价控制措施管理程序》、《对相关方施加影响管理程序》等。  1、废水管控  主要生活废水排入政府污水管网统一处理。  2、固废管控  生活垃圾，办公室有垃圾篓集中倒入垃圾站，由公司项目部送至统一地点集中处理。危废（墨盒、硒鼓、灯管）排放由供应商回收处置；   1. 能源资源管控   销售过程注意节水、节电、节油，人走关闭开关，未发现有漏水和浪费电能的现象。  4、潜在火灾管控  公司综合办公室现场配有灭火器和应急预案。办公楼配备了消防栓和灭火器，状态有效，公司办公室办公区域和供水站内配置灭火器，维护保养的道路设有消防栓。  5、触电安全防护：  现场电线布线合理，漏电保护器状态良好。  6、安全防护  疫情期间进出公司人员进行温度登记，查看健康码，公司给员工发放口罩等劳保用品，不允许私拉乱扔。 |  |
| 应急响应和准备 | EO8.2 | 编制了《应急准备和响应管理程序》，查看内容基本符合要求。  按公司的应急预案包括触电、火灾、中暑等应急预案。  部门参加公司进行了消防灭火和触电演练。  查消防灭火演练，演练时间2020年9月20日，地点：物业项目部，对演练过程进行了描述，并对预案的有效性进行了评价。  查到医疗急救应急演练，演练时间：2020年9月20日，地点：物业项目部； 对演练过程进行了描述，并对预案的有效性进行了评价。  部门目前未发生火灾、触电人身伤害等事故。 |  |