管理体系审核记录表

受审核部门：管理层、综合部、项目部、客服部

陪同人员：张文科， 审核员：杨珍全、冉景洲、宋明珠、陈伟， 审核时间：2021年3月23日上午

| 审核员 | 冉景洲、宋明蛛 | | |
| --- | --- | --- | --- |
| 检 查 表 | 审 核 记 录 | 标准号  条款号 | 评估 |
| 企业简介、组织机构及场所、资质  QMS审核，询问主要设备、原材料、关键过程  EMS审核，询问有无以下场所  锅炉房、配电室、实验室、化学品库、污水处理站、食堂、宿舍、空压机房  管理体系运行时间（3 个月以上）  确认组织实际与管理体系文件化信息描述的一致性  （如部门设置和负责人，生产和服务等过程）  管理体系文件名称 | 成都楷玺物业服务有限公司是主要经营物业管理。现有员工25人，目前经营情况良好。  查见企业营业执照副本，企业经营范围包含认证产品，具备有效资格，详见复印件。  该公司目前成立了三个部门：综合部、项目部、客服部 。  抽查：组织机构图、职能分配表、职责描述，基本保持一致。  核实：生产经营地址：成都市双流区空港国际城一期一栋一单元618，临时服务项目：安世联合商务服务（北京）有限公司成都分公司，项目地址：成都市高新区天府软件园E区2栋6楼租赁区及9楼，项目人数7人，离公司管理本部距离30分钟车程，与任务书一致。  经确认，认证范围为  Q：物业管理服务  E：物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动  O：物业管理服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动 。    询问，主要设备为电脑及办公设备（打印机、复印机、空调等）、对讲机、万用表等。  关键/确认过程：服务过程。  查体系运行时间：2020年9月1日。  组织实际与管理体系文件化信息描述基本一致。有管理层、综合部、项目部、客服部。  产品流程见《作业流程》  查，管理体系文件名称：质量手册，程序文件21个。 | Q/E/S:4.1;4.2;4.3;4.4 | 符合 |
| 方针及目标、指标及方案 | 质量、环境、职业健康安全方针：  “优质服务　环境舒适 各方满意　持续发展 ”  质量、环境、职业健康安全目标 ：  质量分目标  1、顾客满意率达85分以上  2、顾客投诉处理及时率达100%  环境安全目标  1、固废分类正确分类处理率100%  2、触电事故为0  3、火灾事故为0  4、意外伤害事故为0 | Q/E/S:5.1;6.2 | 符合 |

管理体系审核记录表

| 审核员 | 冉景洲、宋明蛛 | | |
| --- | --- | --- | --- |
| 检 查 表 | 审 核 记 录 | 标准号  条款号 | 评估 |
| 内部审核：  时间  审核组  不符合及整改 | 建立有《内部审核控制程序》  见有《内部审核计划表》  内审时间：2020年12月23日  内审组：张文科（组长）、张勇（组员）。  见有：《内审不符合项报告》1份，涉及生综合部E8.1条款办公室垃圾桶未分类。针对该不符合项，已及时采取纠正措施后，经内审员验证关闭。  有《内部审核报告》，有审核结论。 | Q/E/S:9.2 | 符合 |
| 管理评审：  时间  输入是否完整  提出的改进内容 | 查见《管理评审计划》、《管理评审会议记录》  管理评审于2020年12月30日由总经理张文科主持完成。  提供主要输入材料有：各部门总结，输入信息基本充分和满足要求。  输出见“管理评审报告”, 做出了管理体系基本适宜、充分和有效的评审结论。  提出以下改进内容：需要加强对标准进行培训学习。 | Q/E/S:9.3 | 符合 |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

| 审核员 | 杨珍全、陈伟 | | |
| --- | --- | --- | --- |
| 检 查 表 | 审 核 记 录 | 标准号  条款号 | 评估 |
| 相关法规  环评报告及环评验收  安评报告及安评验收  执行的产品标准（QMS）  执行的排污标准（EMS）  执行的安全法规（OHSMS）  合规性评价报告  环境相关监测报告（EMS）  职业健康相关监测报告（OHSMS）  产品质量监督抽查情况（QMS） | 中华人民共和国合同法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国安全消防法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国安全生产法等  不适用  不适用 《物业服务收费管理办法》、《商务楼宇物业管理服务规范》和合同协议等。 污水排入城镇下水道水质标准（GB/T 31962-2015）、大气污染物综合排放标准（GB 16297-1996）。  中华人民共和国安全消防法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国安全生产法等。  2021年1月10日进行了合规性评价  无  无  无质量监督抽查。 | Q/E/S:6.1.3、9.1.2 | 符合 |
| 工艺流程  不适用条款的确认  外包的识别  重要环境因素（EMS）  不可接受风险（OHSMS）  应急管理 | 物业管理服务流程：  签订合同——确定物业管理服务区域——安排物业管理服务人员——分配物业管理区域——进行物业管理服务。  关键/确认过程：服务过程，也是特殊过程。  Q8.3条款，由于物业管理服务均按照客户的需求实施服务，模式基本固定，不涉及设计和开发，因此对标准8.3条款不适用，基本合理。  无  重要环境因素（EMS）：1）潜在火灾；2）固体废弃物（含危废）排放。  不可接受风险（OHSMS）：1）触电；2）火灾；3）人身伤害。  公司拟定有《消防、交通事故应急预案》，2020年12月16日进行了消防应急演习，2020年12月18日进行了交通事故应急演习。 | Q/E/S:8.1、8.2;  E/S;6.1.2;  Q8.3 | 符合 |
| 设计开发产品或项目名称  主要原材料 | 无  原材料主要为清洁剂、清洁用品、工作服等。 | Q8.3 | 符合 |
| 员工人数  关键岗位持证上岗人员  特殊工种人员 | 25人  安全管理员、电工等。  电工**。** | Q/E/S:7.2 | 符合 |
| 主要生产设备  库房  特种设备  环保设施（EMS）  安全设施（OHSMS）  主要检测设备及设备的检定/校准（QMS）  环保监测设备（EMS）  安全监测设备（OHSMS） | 电脑及办公设备（打印机、复印机、空调等）、对讲机、手电等。  无库房  无  消防栓、灭火器  配电箱、空开  查保洁服务质量验收检查主要按感官进行检查，暂未配置相应检测设备。  无  无 | Q/E/S:7.1  Q7.1.3 | 符合 |
| 周边环境（EMS）  场区布局（一级风险）  排污口及排污管网（一级风险）  关注动力装置场所、危险化学品仓库、固废堆放场所 | 在写字楼内 |  |  |
| 顾客及相关方投诉 | 暂无 | Q/E/S:10.2 | 符合 |
| 是否具备二阶段审核结论  第二阶段重要审核点等相关内容 | 通过一阶段对受审核方的管理、办公现场巡视和观察，对管理体系绩效要求有重大影响的过程、活动、场所和现场运行进行观察、巡视及总体性评价，组织具备二阶段审核条件，可进行二阶段审核。  二阶段质量管理体系宜重点关注（客户需求识别、合同评审、运行控制等）  重点审核部门：综合部、项目部、客户部  重点审核过程：物业管理过程的控制、服务提供控制、顾客满意；服务放行、投诉控制等。  重点审核场所：办公场所、服务场所。 |  |  |

说明：不符合标注N