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：品质部 主管领导：丁旻 陪同人员：吴腾 | 判定 |
| 审核员：王央央、严剑江 审核时间：2021年6月6日 |
| 审核条款：QEO:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2目标指标及管理方案、（EO） 6.1.2（环境因素识别与评价+危险源辨识及风险评价）、Q7.1.4过程运行环境、7.1.5监视和测量资源、8.1运行策划和控制、Q8.5服务的提供、Q8.6 服务的放行、Q8.7 不合格输出的控制。（专业条款审核有严剑江的专业支持） |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO:5.3  | 本部门主要负责公司物业管理及相关质量、环境、职业健康安全管理活动的实施情况的监督检查，以及公司的保洁服务活动。以行政活动为主。与品质部负责人沟通，描述的职责和权限与一体化管理体系的职能分配表基本一致。有办公桌、电脑、空调等能满足部门体系运行需求。 | Y |
| 环境与职业健康安全目标 | QEO:6.2 | 品质部主要配合公司品质部做好质量、环境和职业健康安全管理目标，具体有有：服务检查有效率100% 100%不合格服务处置率≥95% 无发生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. 100%目标可测量，与公司方针一致。管理目标完成情况：查到2021年4月30日部门管理目标完成情况，以上管理目标已全部完成，考核：李国红 审批：王建军。 | Y |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 品质部负责公司的物业过程的运行环境的监控。查2021年3月的水泵房巡查记录表，设施内容有：温度和气体异常现象、异常声响或大震动现象、电机安全现象、电源接头发热现象等。检查人：于同荣。时间：2021年3月29日查2021年3月的婺江三园的服务中心管理环境，表单为《办公场所5S检查表》，检查人：丁旻，项目负责人冯柳萍。时间：2021年3月25日。 | Y |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 品质部主要负责公司的监视和测量资源的台账管理工作，包括工程部所需的万用表、各项目服务中心的体温计等。提供了《监视和测量资源设备一览表》，共有设备25台，统计人：丁旻，审核：李国红，审批：王建军，时间2021年1月20日。提供了万用表的校准报告，校准单位：杭州远方检测校准技术有限公司，编号：NO.YF20210306007，校准日期。2021年3月6日。 | Y |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 编制与质量管理体系运行控制有关的文件有《物业服务过程控制程序》、《项目管理控制程序》、《监视和测量控制程序》等。提供了《部门工作质量检查考核记录》、《现场巡视检查表》等记录。  |  |
| 服务的提供 | Q8.5 | 品质部负责人表示，本部门除了品质检查外，还负责公司的各项目服务中心的保洁服务的管理，包括人员的配置、保洁质量的检查等。抽查杭州市上城区行政服务中心项目确定了服务的目的，保洁人数，排班日程，异常联系等信息。基本涵盖需要提供的保洁服务内容。抽查保洁人员名单，保洁人员3人，均按照合同进行了人员政治状况、身体素质、行为情况等评价，并经相应的上岗培训。根据方案，提供了各现场的消杀记录、清洁打卡表等记录。对保洁服务过程进行了记录，详见上城区行政中心分现场的保洁服务记录。抽查2021年4月份的《现场巡视检查表》，检查人：丁旻、李国红等人，检查地点：上城区行政服务中心，检查时间：2021年4月27日。检查内容为：工程质量、消防安全、接待和服务质量、保洁质量、工作纪律等。无整改项。 | Y |
| 放行不合格输出管理 | Q8.6Q8.7 | 组织主要通过日常检查、不定期抽查等方式，对公司物业服务提供过程进行检查和监督。查针对婺江三园小区物业管理的日常检查情况，提供了日常检查记录。记录显示均为正常，记录人为丁旻等人。日常未发生不符合或者被投诉的情况，如有发生投诉，品质部一般会反馈到项目服务中心。询问张经理，体系运行以来，没有发生不符合的情况。暂时无纠正措施情况。品质部协助各项目服务中心主要做好相关的巡查记录、日常交接班记录、失物登记记录、门岗登记表等，记录了人员信息、事由、联系方式等信息，对进出人员、物品等进行管理，一旦发生问题，能够及时实现追溯。 | Y |

说明：不符合标注N