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：项目服务中心 主管领导：李国红 陪同人员：冯柳萍 | 判定 |
| 审核员：王央央、严剑江 审核时间：2021年6月7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）、8.1运行策划和控制、（EO）8.2应急准备和响应、Q8.5生产和服务提供、10.2不合格和纠正措施（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 | 本部门的职责：  1.按合同要求提供各类物业管理服务。  2.对职工进行相应的培训、教育，使其持续保持满足工作需要的能力。  3.对服务中出现的任何问题进行及时整改。  与项目服务中心负责人沟通，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 | 质量、环境和职业健康安全管理目标及完成情况，上城区行政中心相关的主要目标和指标与项目服务中心基本一致，主要完成情况如下：  管理费收缴率≥90% 91%  相关方投诉处理率100% 100%  垃圾分类处理100% 100%  杜绝火灾、伤亡事故发生 未发生  投诉率为0 0  无重大安全事故发生 未发生  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 |
| 运行策划和控制 | Q:8.1 | 对于管理体系覆盖范围内常规物业管理服务，公司已在管理体系运行之初进行了上城区行政中心物业管理实现的策划，形成的各类文件《物业服务过程控制程序》、《与顾客有关的过程控制程序》、《项目管理控制程序》、物业管理管理制度、保安巡逻管理制度、行为规范管理制度、物业门卫管理制度、小区物业保安规章制度、保洁相关人员岗位职责、清扫保洁时间、保洁及管理要求等环境、保洁、工程作业指导文件，基本符合要求。  目前针对物业管理及相关活动没有专项标准，主要客户要求为主，适用的法规包括浙江省物业管理条例以及浙江省公安厅关于贯彻实施《物业管理管理条例》工作的意见等。组织策划了物业管理作业指导书、质量监督与安全管理作业指导书等能确保服务质量的管理。  物业管理过程中使用的设备：办公室过程使用电话、电脑、网络、复印机等，以上设备配置适宜，能确保服务的实现。所使用的保安的工具，主要由业主方提供，如应急照明灯、监控摄像头、对讲机等。  以物业管理实现的策划工作基本符合要求，能确保公司物业管理实现和目标的实现。  其中物业管理中对外包方的质量控制，见供方审核相关记录。 | Y |
| 产品和服务提供的控制  标识和追溯管理 | Q:8.5.1  Q8.5.2 | 公司产品服务主要为上城区行政中心物业管理服务及相关活动，服务过程与公司整体策划基本一致。针对上城区行政中心物业管理编制了上城区行政中心管理手册，对环境、保洁、工程等各项工作编制了一系列制度予以规范，基本符合要求。  上城区行政中心项目服务中心按照策划的流程提供《物业服务过程控制程序》、《与顾客有关的过程控制程序》、《项目管理控制程序》、服务管理制度、行为规范管理制度、物业门卫管理制度、小区物业规章制度等十多份作用指导文件。产品等信息标识主要见现场管理情况。  提供了2020年11月5日签订的上城区行政中心物业服务委托合同（含物业管理、生活垃圾清扫、收集、运输）执行情况。  物业名称为上城区行政中心小区物业管理保安管理，现场查看服务场所为上城区行政中心5幢大楼及停车场、绿化区域等，询问服务期限为2020.11.5至2022年11月4日。主要提供包括房屋建筑共同部位和公共设施的维修、养护和管理；公共绿地、花木的养护与管理；公共环境卫生等。并明确了服务人数、服务要求、服务费用，并明确了保安设施设备管理和使用等要求。  现场查看服务中心受理登记表，对业主的各项咨询投诉等问题进行记录。抽2021年3月11日，东1幢3楼东侧楼梯口楼道灯坏1盏，由工程工人进行处理，处理时间为3.11 14:00并由冯柳萍进行了回访记录，审核人为李国红。及时进行处置，基本符合。  现场查看安保日常工作及移交记录表，查3月18日，对门岗、巡逻岗、消控室等保安部值班工作记录和当班遗留问题等进行交接，交接人江水良；无特殊情况。  现场查看保洁设施、绿化养护（除四害）工作记录本，主要以草坪修剪、外围打扫为主，4.19日对行政中心停车场修剪草坪。由外包方进行养护，服务中心负责人冯主任进行验收。基本符合要求。  保洁主管日巡查记录表，检查项目包括地面公共区域（园区道路、绿化草地、花盆、标识标牌、照明设施、垃圾桶/池/屋、景观小品、水系、器材、垃圾清运等）、楼内区域（大门、玻璃、墙面、地面、天花、盆体）、电梯桥箱、标识标牌、照明设施、消防楼梯、扶手、管、洗手间、垃圾桶、垃圾清运）、天台飘窗（杂物清理、地漏、沟槽清理）等项目，查2021.4.28日的品质部检查记录，效果良好，基本符合要求。  现场作业人员穿戴整齐，配备必要的防护用品，如口罩、清洁手套等防护用品。  项目服务过程及完成后，公司会及时安排相关满意信息的收集和汇总。抽查了上城区行政中心项目物业等服务满意度调查，包括服务质量、仪容仪表、日常巡查、垃圾清运、其他反馈等项目，经评测，该组织满意度为96.9分。满意程度较高。 | Y  Y |
| 顾客及外部供方财产 | Q8.5.3 | 公司提供的主要为上城区行政中心物业管理服务及相关活动，在客户现场及客户财产上完成，因此对客户财产的妥善使用和管理也是属于服务管理中一部分，截止目前从服务情况报告以及客户反馈等信息中未发现使用和管理不当造成问题的情况。 | Y |
| 产品防护及服务交付后的活动 | Q8.5.4  Q8.5.5 | 上城区行政中心项目服务中心一方面做好自身防护，另外一方面主要做好上城区行政中心物业管理服务过程中对顾客财产等防护。询问上城区行政中心项目服务中心表示，对保安和维保人员等会通过教育培训，提供安全防护（头盔、防护手套、工作靴等）等方式进行防护。对客户的提供保安服务过程等做好小心轻放、稳拿稳放等确保产品不损坏。  服务完成后，上城区行政中心项目服务中心主要做好客户信息的处置，按照信息沟通程序等做好沟通。  截止目前没有发生交付后客户投诉的情况。 | Y |
| 变更管理 | Q8.5.6 | 组织在手册中明确变更管理的要求，询问上城区行政中心项目服务中心表示目前服务基本能够按照合同或约定履行，对一些服务过程中特定的要求，比如客户提出的特定的保安维护要求等，一般直接现场进行处置，未发生重大的变更。 | Y |
| 不合格和纠正措施 | Q10.2 | 日常未发生不符合或者被投诉的情况，如有发生投诉，一般会反馈到项目服务中心。询问冯经理，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。 | Y |

说明：不符合标注N