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：项目部 主管领导：孔爱明 陪同人员：沈顺 | 判定 |
| 审核员： 李君（审核Q） 审核时间：2021年7月22日8:00--17:00周涛（审核EO） 审核时间：2021年7月22日8:00--17:00 |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、7.1.3基础设施、7.1.4过程运行环境、8.1运行策划和控制、8.3产品和服务的设计和开发不适用确认、8.5.1生产和服务提供的控制、8.5.2产品标识和可追朔性、8.5.4产品防护、8.5.5交付后的活动、8.7不合格输出的控制、 9.1.1监视、测量、分析和评价总则 |
| QEO:5.3组织的岗位、职责和权限、 |  | 项目部5人主要职责权限：a.负责对顾客的承诺（如合同等）进行评审，并保持记录；b. 负责公司保洁服务实现的策划；c. 负责设备设施的管理和工作环境的控制;d. 负责保洁服务提供过程的控制;e. 负责公司的库房管理；f. 组织对相关方施加影响，为体系改进提供依据；g. 负责本部门环境因素/危险源识别评价；h.负责应急准备和响应的控制工作；i. 负责不合格控制;j．对服务过程中的产品搬运、贮存和防护等作业全过程的管理工作等。查问，能够理解，并执行。 |  |
| QEO:6.2管理目标、 |  | 公司已经建立管理目标：1) 服务质量检查合格率≥90%；2) 顾客满意率≥95%；3）环境污染事故为0；4）火灾事故为0；5）固体废物分类存放，合法销纳达到100%；6）人身重大伤害事故为0。并对目标进行分解：综合部：1)公司文件发放及时率100%；2)人员培训上岗合格率100%；3)采购产品合格率≧98%;4)节能降耗、废弃物合法消纳达到100%；5）公司重大环境因素、不可接受风险识别评价正确率先00%；6）火灾事故为0。查目标考核表DSCN4082 |  |
| QEO：7.1.3基础设施、7.1.4过程运行环境、 |  | 基础设施：公司为项目部提供了办公场所、清扫车辆和机具、配备了信息和通讯技术，包括电脑、网络等；公司总经理通过管理评审，根据提供合格服务、实现环境和职业健康安全绩效的需求，对基础设施的适宜性进行评价。 过程运行环境过程运行环境良好，无歧视、和谐稳定、无对抗等情况；能够为员工提供舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感等渠道；能够为员工提供较舒适工作环境，休息场所配备的空调、饮水机等设施，考虑了温度、湿度、热量、照明、空气流通、卫生、噪声、阳光、灰尘等环境因素。 |  |
| Q：8.1运行策划和控制、 |  | 运行策划：项目部负责物业服务的质量、环境和职业健康安全管理体系各过程的建立、实施、控制，各责任部门、人员在其职责范围内对过程实施管理、改进。按照生命周期的观点，针对物业服务确定的每一过程：物业服务项目需求确定—资源的配置—保洁、绿化服务、会议服务、工程维修服务的监视和测量，策划并制定有《物业管理方案策划程序》，建立过程的运行准则和服务的接收准则。确定所需的资源（人员、设备、物资、财力等）；按照运行准则实施过程控制，在需要的范围和程度上编制相应文件，并保留实施的记录。记录内容包括：过程已经按策划进行及符合要求的证据。如：日常巡检记录；中控值班记录；清洁记录；设备设施维护记录；固废处置记录；消防检查记录等。建立触电应急预案，并定期演练对用电设备定期检查，制定各类用电操作规程。对线路进行定期检查，严防线路老化破损。现场查看电线布置情况，电线布置良好，没有发现乱拉电线现象。环境运行策划与控制符合标准的要求。 |  |
| QMS：8.3产品和服务的设计和开发不适用确认、 |  |  公司从事此项服务活动多年，服务标准规范等成熟稳定，目前保持的服务规范有 保洁工作管理手册、保洁工作质量标准及保洁员行为准则、保洁作业指导书、保洁检查项目等。 今年初，针对老客户的新合同，进行了保洁方案的调整。不需要对服务开发进行确认。  |  |
| QMS：8.5.1生产和服务提供的控制、8.5.2产品标识和可追朔性、8.5.4产品防护、EO：8.1运行的策划和控制 |  | 策划了： 《保洁工作质量标准及保洁员行为准则》、《保洁人员工作流程》、以及《保洁作业指导书》（包含一、办公室清扫指导书 二、电梯厅、电梯保洁作业指导书、三、卫生间保洁作业指导书四、四硬地面牵尘作业指导书五、玻璃清洗作业指导书六、公共区墙面保洁作业指导书 七、步行梯，墙面保洁作业指导书八、外围的保洁作业指导书九、九、保洁药剂安全使用作业书） 等文件，基本符合要求。服务特性均明确， 可以起到指导服务的作用。基础设施：公司业务是保洁服务，保洁的对象、保洁工作的场所均是世纪金源购物中心。据介绍该单位是亚洲最大的集购物休闲餐饮娱乐为一体的单位，是通过国家验收的单位，环保、消防等安全措施完全符合规范要求。提供设备设施档案：主要设备包括： 驾驶式洗地机型号ICE手推式洗地机ACD、高压水枪（黑猫）、单刷机WHIS、保洁部每月制定下月的保洁方案，包括人员分工、作业时间等。提供设备保养计划驾驶式洗地机 ICE手推式洗地机 ACD高压水枪 黑猫单刷机 WHIS等每月保养一次。编制胡华中 批准祖斌，设备保养记录： 驾驶式洗地机ICE、手推式洗地机ACD 检修人：孔爱明。 无特种设备。无特殊环境要求，现有环境适宜，满足服务要求。监视、测量资源：公司目前不需用测量设备。公司制定了保洁员工作标准一、每天7：30~11：30, 12：00~16：00 (1) 大厅地面干净整洁无杂物，玻璃镜子明亮无污渍，各种台面干净无灰尘，所有饰物干净无灰尘，所有金属光亮整洁，地毯洁净无污渍，墙面干净整洁无灰尘，花草无灰尘。A. 清擦门厅门玻璃，每天一次；B. 门厅表面墙壁除尘，每周一次；C. 门厅天花板与灯具除尘，每月一次；D. 擦抹门厅内的设施表面，每天一次；(2) 公共办公区及办公室天花、墙面角落干净无灰尘，设施、物品、桌面无灰尘，摆放整齐，地面干净无污渍。A. 各办公设施完好无损。B. 桌面干净无污渍、无尘土、电脑、电话无污迹，文件柜干净无尘。C. 屏风板完好整齐；布面干净无污迹无破损。D. 玻璃、窗框无手印、无尘土；窗帘悬挂整齐。E. 椅子布面干净无污迹、无尘，椅子腿干净无尘，摆放整齐。F. 垃圾筒干净无污，垃圾及时清倒，垃圾袋及时更换。G. 墙面、踢脚板、消火栓完好无损，无污迹、无尘土。H. 文件柜、展示柜、书柜，各打印、复印设备无尘土、无污迹。I. 区域地毯干净无污迹、无尘土、杂物。J. 各绿色植物、花盆内无杂物，盆体无尘、无污渍。检查办公室内的卫生情况，发现不卫生随时清理。(3) 会议室的清洁标准A. 会议室的门、门面、门缝、门把手、表面无尘土、无污渍、无手印。A. 桌椅摆放整齐，干净无尘土；椅子布面干净无污渍、无头发、无尘土；椅子腿无尘土；电话无污渍，摆放整齐。B. 墙面、布面无尘土、无污渍，悬挂摆放的各种印饰品无尘土，摆放整齐。C. 白板干净无尘、无墨迹，会后如没有特殊情况及时清擦；板擦及板笔摆放有 序；投影布会后及时复位。D. 窗玻璃及窗框无手印、无尘土；窗帘拉伸整齐。E. 垃圾筒内外干净，垃圾及时清倒。F. 地毯上无尘土、头发、无杂物、无污迹。G. 排风口、灯罩无尘土、无手印。H. 各种设备、设施完好无损。a) 擦抹会议室内桌椅，每天不少小于1次或随用随清；b) 清洁会议室内设备，每天1次；c) 拖抹地面，每天1次；d) 会议室内墙面、电源开关、天棚、灯具除尘，每月1次；e) 会议室内门窗玻璃擦抹，每周1次；(4) 茶水间的清洁标准A. 饮水机时刻保证有水，若无水及时更换。且机身干净，标签朝正前方，机身及出水口处干净无污点，水槽内无污水、残渣并干净整洁。B. 各种饮品、纸巾、纸杯摆放有序且台面干净、平滑无杂物、无水渍。C. 水龙头、水池内干净、光亮无污物。D. 墙面、踢脚板各电源插座、插板干净无污点、无污物、无乱张贴物。E. 垃圾筒内保证垃圾不得过半，垃圾袋及时更换，垃圾筒内外干净无污渍，无异味；柜子、柜门干净无污。F. 地板（地毯）干净、无污物、无污迹、无积水、无堆放杂物。G. 茶水间的饮水机、柜子、洗手池等设施、设备完好无损。H. 清洁冰箱、微波炉、饮水机，保证饮水供应，水槽无污物堆积，无堵塞。(5) 玻璃清洗的质量标准A. 用半湿的清洗布从一端擦到另一端，方向从上到下，从左到右（清除灰尘）。B. 用干净的干抹布擦拭直至发亮。（检查灰尘斑迹确保它们不再存留）C. 从侧面来观察，检察清洁效果是否满意，必要时重点擦抹一遍。D. 玻璃光亮无污点、无水渍、无划伤、无尘土。E. 大的玻璃使用玻璃刮，行行之间重叠，每刮一次用净布擦一下玻璃刮，有裂纹的玻璃不能使用玻璃刮。F. 擦抹窗台、边框干净、无污渍。G. 日常保洁中发现污渍及时清除，无手迹。H. 在清洁玻璃时，身体不要用力接触玻璃，注意安全。I. 在玻璃门的显眼处贴上有色字体以防客人或员工不慎撞伤。J. 所有的玻璃镜子如发现破裂， 马上向上级报告，立即更换，未及时更换的也须用强力胶纸贴上防有坠下的危险。(6) 地板拖洗A. 每天早上先清扫地面，然后用微湿的拖布把地面擦拭干净，不得令地面过滑，不得有废物纸屑。B. 不准动用电脑插座以免消失电脑内储存资料。C. 道路清洁无尘土、纸屑、积水、杂物。D. 地面擦洗每天二次，干净无污迹，必须保持清洁光亮。(7)桌面清洁A. 抹台、台面上的文件、杂质不准翻阅清洁后把文件杂志放回原位。B. 收拾台面文件，书报，杂物，台面擦抹干净。(8) 墙面：无污迹、无乱张贴物、无积尘A. 抹拭墙身、矮墙、踢脚线上积尘污渍。（无积尘、无污渍）。B. 清洁窗台、墙（地）角线时要小心死角，踢脚线擦拭，每天一次。（干净、无死角）。C. 内墙清扫一年一次。（干净无浮土）。金属物用干布抛光，避免留下水迹。A. 准备好2块干净抹布。B. 将一块纯棉的抹布由上到下、左到右的顺序逐部分擦拭（有纹路的要按纹路擦拭）。C. 用另一块干净的抹布抹去油质、抛光。(9) 电话擦拭A. 准备好酒精、脱脂棉。B. 将酒精倒在脱脂棉上（酒精不要太多）。C. 拿起电话抹干净听筒和话机受话部位。D. 抹干净放电话部位的内面和话身；清洁电话号码盘（酒精不要渗入号码盘）。E. 清洁电话的后面，并将电话线的缠劲松开并清洁电话线。F. 将所清洁的电话位置摆正。注：电话每天都要清洁消毒，清除听筒对讲部位的气味。(10) 办公家具A. 家具橱柜用毛巾抹拭干净表面灰尘污渍，无污渍污迹。办公家具台面擦拭每天一次，无浮尘、污渍。B. 抹椅子（着重椅子下半部分要多抹）。C. 宣传资料、导向牌、墙上贴的海报、灭水器，无污迹，无积尘。D. 收集清倒垃圾筒内垃圾，无瀑满；清洗桶表面污渍，外表清洁；桶内无污水污垢无异味。E. 并检查花盆内是否有烟头、茶叶等垃圾，花草叶无枯萎和明显积尘，如有应用时清理。擦拭花盆外侧，花草盆侧面及槽边无污迹、无积尘、无积水和异味。楼内花卉的擦拭，每周一次，叶面干净、生长旺盛。F. 清洁过程若发现异常现象，如跑、冒、漏水和设备设施损坏、故障等，及时报告主管领导工或专管人员，必要时积极协助专业人员排除故障。G. 防止接线板、设备进水或因其他原因导致损坏设备。H. 消杀无蝇、少蚊、少虫，灭蝉螂。 提供了《环卫保洁合同书》作业名称：南京市高淳区固城街道游山村村民委员会环卫保洁及垃圾清运。规定了作业标的、双方职责、质量要求及验收等。 一、服务内容具体前干东等7个自然村的清扫保洁；道路保洁、垃圾分拣、垃圾清运、公厕保洁、临村河道保洁。1. 所需工具：清扫车辆、机具等

三、合同生效起止时间：2020年6月1 日至2020年12月31 日 甲方提供有采购单位“南京市高淳区固城街道游山村村民委员会”签发的成交通知书。 |  |
| QMS：8.7不合格输出的控制、 |  | 公司管理服务中出现的不合格品是指不合格服务。按制订的《不合格控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》进行控制，以确保不合格服务得到识别和控制。不合格输出的识别和处置发现不合格服务或不合格物料物品中，按规定标识记录。对不合格服务评审后的处理方法，包括：1）再服务；2) 回访顾客取得确认。目前 没有发生不合格服务。 |  |
| QMS：9.1.1监视、测量、分析和评价总则.  |  | 无 |  |

说明：不符合标注N