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