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：运营管理部 主管领导： 尹海龙 陪同人员：黄蓉 | 判定 |
| 审核员：Q（王海燕）审核、EO（周涛、马启铭、安涛）审核 审核时间：2021.8.4 |
| 审核条款：5.3/6.2/8.2/8.4/9.1.2 |
| 职责和权限 | Q5.3 | 与部门负责沟通对部门主要职责运行过程，叙述较清楚，沟通顺畅。职责权限与上年度无变化。 |  |
| 目标、指标和管理方案 | Q6.2 | 提供了本部门“质量目标分解表及完成情况”表   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 部门 | 目 标 | | 考核情况 | 结论 | 备注 | | 运营管理部 | 质量 | 顾客满意度≥93% | 96% | 达标 |  | | 合格供方评价率100% | 100% | 达标 |  | | 合同评审率100% | 100% | 达标 |  | | 食品供应新鲜度达90% | 无残剩、过期食品销售 | 达标 |  | | 设施设备维护保养计划实施率96% | 98% | 达标 |  | | 环境 | 维修废弃物分类处置率100% | 100% | 达标 |  | | 食堂油水分离排放100% | 100% | 达标 |  | | 安全 | 紧急事故处理率100% | 100% | 达标 |  | | 食物中毒事故为零 | 0 | 达标 |  |   编制：宝利德 审批：尹海龙 2021年6月 |  |
| 产品和服务的要求顾客沟通  与产品和服务有关要求的的确定/评审  产品和服务有关要求的变更 | Q8.2  Q8.2.1  Q8.2.2  Q8.2.3  Q8.2.4 | 经现场询问，公司与顾客建立了沟通的渠道，物业服务及餐饮管理服务过程以充分准确的了解顾客的要求，满足顾客的合理要求。合同签订前了解顾客需求，解答顾客疑问；合同执行过程中与顾客沟通合同进展，了解可能发生的变化，完成后做好顾客满意度调查。发现问题及时进行沟通。  1）公司首先明确了顾客对服务的质量要求、服务内容、价格等明示要求。  2）确定了产品的法律法规要求。（物业管理办法、物业标准等要求）  3）确定了公司的附加要求  公司合同记录于《合同台帐》中。合同可以覆盖认证范围抽查与客户签订的订单/合同：  合同评审以合同流转单的形式进行。  查：2021.3.31签订的2021年物业管理综合服务合同（股份）及该合同附件（物业管理综合服务项目及内容），顾客：西部矿业股份有限公司，委托管理范围：办公楼及机关食堂等综合服务，综合服务项目及内容：食堂服务、办公室保洁、楼层保洁、治安保卫、维修维护等。双方签订人：罗已翀，谢林兴。  提供该合同立项申报审批单，其中有项目名称、申报部门、项目地点、实施意义、预算、项目负责人、项目性质、主办部门意见、分管负责人意见、财务负责人意见、总经理审批意见等内容，有各部门意见均为同意、并有负责人签字及日期，  日期2021年3月1日，经办人：王铁强。  查：2021.3.1，签订的物业管理委托合同  顾客：西部矿业集团有限公司，委托管理范围：办公楼物业管理综合服务，双方签订人：白永强，谢林兴。  提供该合同立项申报审批单，其中有项目名称、申报部门、项目地点、实施意义、预算、项目负责人、项目性质、主办部门意见、分管负责人意见、财务负责人意见、总经理审批意见等内容，有各部门意见均为同意、并有负责人签字及日期，日期2021年3月1日，经办人：王铁强。  该公司所服务的个别住宅小区为集团公司内部家属住宅小区，无需签订物业服务合同，但对各小区物业管理服务内容制定了相关文件--物业管理服务项目及内容规定。  还阅见了其他销售合同和合同评审记录，合同评审日期均在合同签订之前，符合要求。  与部门负责人交谈了解，公司与顾客签订的合同/订单在履约过程中未发生过变更情况，暂不涉及产品和服务变更评审或信息传递等情况的记录。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | ■公司编制了《采购控制程序》，对采购过程及供方的评价和选择进行控制，确保采购产品符合规定的要求。  查阅“合格供方名录”，如下：  1.京东、淘宝网上商城 提供产品：复印纸、鼠标、键盘、出入库单、印泥、笔等。  确定供货、外包方：  2、青海中鳟商贸有限公司（食材采购）  3、西宁中诚信商贸有限公司（食材采购）  4、青海青杞生物科技有限公司（四害消杀）  5、西宁市城北区华美花卉种植场（花卉、绿化）  6、西宁甘河雄威保安服务有限公司（保安服务）  7、西宁甘河捷净垃圾清运有限公司（垃圾清运）  编制：宝利德 审核：靳学宠 批准：付利海 2021年1月  抽查供方合同、合同流转单。供方评审以合同流转单的形式进行。  查：西宁中诚信商贸有限公司,合同流转单，其中有合同项目简述、核心条款说明及解释、合同金额、财务总监门、主管领导、总经理等内容，有各部门意见均为同意、并有负责人签字及日期。  提供：西宁中诚信商贸有限公司 食材采购合同，内容：大米、面粉等采购，有单价、服务内容等信息。签订日期:2021.6,签订人：谢林兴  查：青海青杞生物科技有限公司合同流转单，其中有合同项目简述、核心条款说明及解释、合同金额、财务总监门、主管领导、总经理等内容，有各部门意见均为同意、并有负责人签字及日期。  提供：青海青杞生物科技有限公司，有害生物防治合同，消杀内容：灭鼠、灭蟑螂、灭蚊、灭蝇，有单价、服务内容等信息。签订日期：2021.3.8，双方签订人：谢林兴、闫涛。  查：西宁市城北区华美花卉种植场,合同流转单，其中有合同项目简述、核心条款说明及解释、合同金额、财务总监门、主管领导、总经理等内容，有各部门意见均为同意、并有负责人签字及日期。该合同流转单最后总经理：谢林兴2020.12.29确认。  提供：西宁市城北区华美花卉种植场，绿化业务外包合同，业务内容：花卉、绿化，有单价、运输、交货方式等信息。签订日期：2021.1，双方签订人：谢林兴、郭常信。  查：西宁甘河雄威保安服务有限公司,合同流转单，其中有合同项目简述、核心条款说明及解释、合同金额、财务总监门、主管领导、总经理等内容，有各部门意见均为同意、并有负责人签字及日期。该合同流转单最后总经理：谢林兴 确认。  提供：西宁甘河雄威保安服务有限公司，西矿机关治安保卫服务合同，业务内容：治安保卫服务，有单价、服务内容等信息。签订日期：2020.12，双方签订人：谢林兴、殷平花。  查：西宁甘河捷净垃圾清运有限公司,合同流转单，其中有合同项目简述、核心条款说明及解释、合同金额、财务总监门、主管领导、总经理等内容，有各部门意见均为同意、并有负责人签字及日期。该合同流转单最后总经理：谢林兴 确认。  提供：西宁甘河捷净垃圾清运有限公司，承运垃圾合同书，业务内容：辖区内垃圾清运，有单价、服务内容等信息。合同有效期2021.1.1-2020.12.31，签订人：谢林兴  办公耗材、食材等物品采购以总合同形式签订，之后按实际需求量采购。  采购过程、信息控制、产品的验证均符合标准要求。  无在供方现场实施的验证。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 制定了《顾客满意程度测量程序》，公司于2021年7月以满意度调查表的方式向6家顾客进行了，发放6份，回收6份；  调查项目：清洁服务、绿化服务、工程维修、餐饮服务、保安服务、物业服务、实物质量、服务质量、交付及时性等  查1：西部矿业四川会东大梁仓有限公司、西部矿业青海茶卡盐湖文化旅游发展股份有限公司、白玉鑫源服务分公司等6家顾客满意度调查表，满足质量目标顾客满意度95分以上要求。  顾客满意度达到目标要，到目前无顾客投诉现象发生。 |  |

说明：不符合标注N