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： 管理层 主管领导/陪同人员：林科珍/金艳芳 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年8月9日 |
| 审核条款：4.1，4.2，4.3，4.4，5.1.1，5.1.2，5.2.1，5.2.2，5.3，6.1，6.2，6.3，7.1.1，9.1.1，9.3，10.1，10.3 |
|  |  | 确认受审方名称：北京中泽世通物业管理有限公司  注册地址：北京市昌平区土沟新村南区21号楼五单元402室  办公地址：北京市昌平区土沟新村南区21号楼五单元402室  经营地址：北京市昌平区土沟新村南区21号楼五单元402室及临时多场所  资质确认：营业执照，符合要求  审核范围：物业管理；室内外清洁服务；园林绿化服务  总经理：林科珍，管理者代表：彭元辉 |  |
| 组织及其环境 | 4.1 | 总经理：林科珍  范围为：物业管理；室内外清洁服务；园林绿化服务  资质：营业执照  通过对过程检测结果进行分析，体系不断改进。  负责人称体系运行以来效果良好，管理有了明显提高。  外包：经确认，无外包过程  企业2019年9月10日发布、实施质量管理体系，主营物业管理；室内外清洁服务；园林绿化服务。管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。  质量手册中明确了体系的范围。公司明确了质量管理体系的边界、范围，在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。  抽环境因素列表  外部环境：政治环境、法律环境、社会文化环境、技术水平环境、自然环境等  内部环境；企业文化、公司价值、知识积累、绩效、财务因素等  抽：技术水平环境：技术水平：技术成熟。 技术要求：完善  另抽其他方面，均保存完好，符合要求。  符合要求. | Y |
| 相关方的需求和期望 | 4.2 | 企业明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关方，通过调查、访谈了解相关方的需求和期望。通过回访、网站等渠道获取相关方的信息，并持续与相关方沟通，了解相关方要求，并对相关信息进行监视和评审。  企业识别出的相关方包括:客户、供方、员工的要求等。相关方的要求包括：客户对产品价格合理，性价比高；持续稳定的销售服务能力；按约定时间交付；供方的要求，如交易价格公平合理、按约定时间付款等。办公室负责了解客户的需求和产品信息等期望，以及供方进行定期的沟通，了解相关信息；组织内部员工需求以及相关法律法规要求，了解行业新趋势和客户的新要求。 | Y |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件于2019年9月10日发布、实施， 管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。  质量手册中明确了体系的范围。公司明确了质量管理体系的边界、范围，在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。经识别确定的质量管理体系范围：北京市昌平区土沟新村南区21号楼五单元402室物业管理；室内外清洁服务；园林绿化服务  外包过程：无  不适用条款：8.3 依据国家/行业标准/顾客要求进行服务 ,流程、工艺、人员、设备均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。公司确保不适用的质量管理体系的产品和服务的设计和开发要求，不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任。 | Y |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 公司对过程及相互关系进行了整理，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、职能和物理边界、活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的权限和能力，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。 配备了各种资源满足体系运行的需要。 确立了监视测量的方法。  外包过程：无  不适用条款：8.3 依据国家/行业标准/顾客要求进行 ,流程、工艺、人员、设备均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。公司确保不适用的质量管理体系的产品和服务的设计和开发要求，不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任。 | Y |
| 领导作用和承诺\以顾客为关注焦点 | 5.1 | 企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：  对管理体系运行的有效性负责；促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程；确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致的管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致；为确保管理体系所需的资源（包括人力、设备、技术和信息等）确保管理体系实现期望的结果；督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；鼓励工作人员报告事件、风险和机遇，并保护其免遭报复；支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。  以顾客为关注焦点：公司通过投标、市场调研等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。  在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 | Y |
| 方针 | 5.2.1 | 质量方针：顾客至上、强化服务；以人为本、顾客满意；节能降耗、安全第一；珍惜环境、和谐发展。  方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 | Y |
| 组织的角色职责和权限 | 5.3 | 公司编制了岗位职责和任职要求，经总经理批准后通过培训和发受控文件的形式使职责得到沟通。  各部门的职责情况详见各部门5.3审核记录。 | Y |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 公司通过识别与评价对公司目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果的各种内、外部环境因素，有效应对风险和机遇。  管代介绍说公司面临的经营风险与机遇主要有：  风险：公司是否充分及时收集评估，并转化成公司制度执行，符合新法规要求  机遇：公司产品结构调整，给公司带来潜在的客户  风险：公司现有的制度，是否符合新行业标准的要求  机遇：行业环境变化，给公司带来潜在客户  "风险：客户对物业管理提出新的要求。  机遇：市场竞争的加剧，公司管理水平的提升会给公司带来潜在的发展机遇"。。。。。。。。  针对质量风险与机遇，质量负责人组织人员对质量控制风险进行了识别、分析和评价。  通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。  公司的风险和机遇控制基本符合要求。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 总的质量目标为：  服务质量合格率100%  顾客满意度≥95分  2020年7月至2021年7月目标完成情况：均完成  公司的质量目标已分解到相关职能部门。 | Y |
| 变更的策划 | 6.3 | 质量手册中对质量管理体系的变更需求及时机、内容、影响方面进行了策划，变更的时机包括了： 质量管理体系的建立和实施的初始阶段；组织机构、环境发生变化；利益相关方的需求和期望方面的任何变化等。  对变更的影响方面进行了识别并制定了对策  体系运行以来环境、利益相关方的需求和期望等未发生变更。公司组织机构变更，认证范围变更。对变更内容进行了策划。 | Y |
| 资源总则 | 7.1.1 | 1)企业目前主要工作人员包括管理、技术、销售和财务人员等。可满足产品和服务控制需要。办公室（含会议室）约100平米左右、配备了拖把、保洁车、消防泵、扫把、84消毒液等设备；电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。  2)外部资源，如供方、客户等相关方。  目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。 | Y |
| 监测、  分析与评价 | 9.1.1 | 公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1.提供了顾客满意调查表，并进行了分析。  2.质量目标完成情况进行了统计，均完成，符合要求.  3.通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  4.通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 | Y |
| 管理评审 | 9.3 | 公司文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2020年12月28日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审计划》，写明了管理评审的目的：对质量、环境、健康安全管理体系进行评审，确保QES体系持续的适宜性、有效性和充分性。确定了评审时间、地点、评审组织和参加人员。规定了评审内容，提出了评审准备工作要求，评审以会议的方式进行。总经理批准。  管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料内容基本涵盖：以往管评措施实施情况、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、相关方的期望和要求、可能的变更、应对风险和机遇所采取措施的有效性、顾客满意情况、不合格及纠正措施完成情况、监视和测量结果、内审情况、外部供方的绩效以及改进的建议等  提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论，对内审、客户投诉、方针和目标等方面进行了评审。  评审结论：通过本次评审，最终得出本公司管理体系是适宜的、充分的、有效的，方针和目标是适宜的和有效的。  改进措施：体系运行过程中全体人员都有责任对体系文件的不适宜之处提出修改建议，来进一步完善体系文件  抽改进措施完成情况，已完成，符合要求。  抽上年度管理评审完成情况，已完成，符合要求  质量管理体系无变更需求。 | Y |
| 改进总则 | 10.1  10.3 | 总经理：公司为不断改进体系、产品和服务创造氛围，使每个员工都有参与改进的意识和机会，通过使用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正措施以及管理评审等提高QMS的有效性。  管代：为了保证质量管理体系的符合性按照规定的时间进行内审和管理评审，及时发现体系运行的不足予以改进；通过对顾客进行回访或满意度调查，了解客户意见，改进产品和服务质量；通过对产品进行检验和验证，确定产品的符合性；通过对日常数据进行汇总分析，通过过程的监测，发现问题和潜在问题，提出纠正措施，达到持续改进目的。 | Y |
|  |  | 提供营业执照原件真实可信.  顾客投诉情况：未发生  上级检查情况：未发生  质量抽查：体系运行期间未进行抽查情况。  在体系运行期间未发生重大质量安全事故。  标准/规范/法规的执行情况：符合要求  上次审核不符合项的验证：上年度未开具书面不符合。  认证证书、标志的使用情况：主要用于投标，现场查看投标文件，宣传资料等，未发现违规使用证据  投诉或事故：无  监督抽查情况：无  体系变动：无。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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/陪同人员： 彭元猛/金艳芳 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年8月9日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.3 7.1.4 7.1.5 7.1.6 |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  负责基础设施、工作环境、监视测量设备管理及企业知识管理  提供岗位职责与任职要求，对岗位职责和任职条件进行了描述。职责和权限与手册描述基本一致。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  服务质量合格率100%（服务合格数÷总数x100%）  2020年7月至2021年7月目标完成情况：均完成，符合要求。 | Y |
| 基础设施 | 7.1.3 | 配备了拖把、保洁车、消防泵、扫把、84消毒液等设备；电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。提供了《设备清单》，基本能满足服务需要。  办公室设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材更换。电脑等维修保养由使用者自行解决，自己无法解决时由技术人员进行维修，无记录。 | Y |
| 过程运行环境 | 7.1.4 | 总经理对资源的配备比较重视，公司根据经营作业的需要，负责确定并提供作业场所必须的基础设施，创造良好的过程运行环境，包括：配置适用的办公室并根据需要适当对装修、防火；配置适宜的温度、照明、空气流通、卫生等，还包括社会的无歧视、和谐稳定、无对抗以及心理的舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感等，努力提高工作效率。公司办公场所水电问题由本场所所属的村办进行管理，符合基础设施的管理要求。 | Y |
| 监视和测量工具 | 7.1.5 | 公司企业清洁、物业服务属服务性质，其服务质量无法用仪器设备进行检测和测量。公司目前的监视和测量工具主要是服务质量考核、顾客满意情况调查、客户结账账单等，通过表格来对服务服务过程进行监督和检查，以确保满足顾客要求。询问部门负责人称，公司对于《人员服务记录》和《顾客满意情况调查表》等在表格制定完成后使用前进行了确认，分别对表格的格式、内容等内容进行了确认，经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对服务进行监视和测量的目的。 | Y |
| 组织知识 | 7.1.6 | 办公室负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理、信息系统的建设与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。  询问部门负责人称，公司定期进行技术培训，由项目经理或技术负责人进行技术知识的培训。每周进行一次例会，交流项目实施过程中的经验教训等。  内部知识：作业指导书、改进措施、成功项目案例、人员等  外部知识包括：外来资料、市场信息两大类。主要有：法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国合同法》DB11/T 751-2010住宅物业服务标准、DB15/T 971-2016商业物业管理服务标准DB21/T 2681.2-2016物业管理服务 第2部分：商用办公楼CJJ/T 287-2018园林绿化养护标准等。  已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门： 业务部 主管领导/陪同人员：孙博文/金艳芳 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年7月10日 |
| 审核条款：5.3，6.2，8.2 9.1.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  与顾客有关的要求；采购过程控制、顾客满意度调查等  协助管理者代表组织内部审核  提供岗位职责与任职要求，对岗位职责和任职条件进行了描述。职责和权限与手册描述基本一致。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：   1. 供应商评价达成率100%； 2. 合同评审率100%   3、顾客满意度95%以上；  4、顾客投诉率低于3次/月；  2020年7月至2021年7月目标完成情况：均完成，符合要求。 | Y |
| 与顾客有关的要求 | 8.2 | 经常对顾客进行沟通，了解顾客的意见。  售前：了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；  售后：与客户保持密切沟通，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。  获取信息，与客户洽谈，在可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时对客户要求进行核实，符合要求即可入住或就餐，办理相关手续。  公司通过邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、向顾客提供保证产品质量的有关信息及应急措施。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。  4、合理处理顾客财产，主要是顾客所携带行李等。  目前沟通渠道畅通  抽合同：  客户名称：北京奥特莱斯购物中心  服务内容：物业管理；室内外清洁服务；园林绿化服务  合同写明了结算付款、甲乙双方权利义务、违约责任等内容  合同签订日期：2021年1月1日（长期合同）  抽合同评审日期：2020年12月30日  产品要求规定： 明确 √ 不明确 □  2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □  3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □  2）人员到岗期 能满足 √ 不满足 □  3）价格 合 适 √ 不合适 □  4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □  2）付款方式 合 适 √ 不合适 □  3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □  主管领导批准：同意  审批：林科珍  客户名称：北京西单人保物业管理有限公司  服务内容：物业管理；室内外清洁服务；园林绿化服务  合同写明了结算付款、甲乙双方权利义务、违约责任等内容  合同签订日期：2020年8月1日  抽合同评审日期：2020年7月31日  产品要求规定： 明确 √ 不明确 □  2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □  3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □  2）人员到岗期 能满足 √ 不满足 □  3）价格 合 适 √ 不合适 □  4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □  2）付款方式 合 适 √ 不合适 □  3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □  主管领导批准：同意  审批：林科珍  另抽取其他合同，保存完好，符合要求。  目前无合同变更记录。 | Y |
| 顾客反馈及满意信息收集 | 9.1.2 | 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司于2020年12月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对服务质量、价格、应急处理、服务态度、投诉处理等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为96%，超过了质量目标要求，目标完成 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门： 办公室 主管领导/陪同人员： 金艳芳 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2021年8月10日 |
| 审核条款：5.3/6.2/7.1.2/7.2/7.3/7.4/7.5/9.1.3/9.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  负责目标完成情况的统计  负责人员聘用，培训，能力、意识的培养  负责公司会议的组织、沟通效果评价  负责文件和记录的管理  负责设备和设施的管理  负责现场工作环境的维护  协助管理者代表组织内部审核  提供岗位职责与任职要求，对岗位职责和任职条件进行了描述。职责和权限与手册描述基本一致。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  1. 培训计划达成率100%；（培训完成次数÷培训计划总数x100%）  2020年7月至2021年7月目标完成情况：均完成，符合要求。 | Y |
| 人员 | 7.1.2 | 依据《人力资源管理程序》的要求进行控制。已识别与QMS相关人员：各部门负责人、餐饮/客房服务人员、内审员，提供了岗位职责权限及任职要求。对特殊岗位人员已进行合理配置及变更控制，新进员工已制定岗前培训计划。公司无特殊工种。 | Y |
| 基础设施 | 7.1.3 | 配备了拖把、保洁车、消防泵、扫把、84消毒液等设备；电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。提供了《设备清单》，基本能满足服务需要。  办公室设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材更换。电脑等维修保养由使用者自行解决，自己无法解决时由技术人员进行维修，无记录。 | N |
| 能力 | 7.2 | 查：员工岗位能力评价表  对岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价  抽查办公室经理任职要求，人力资源管理或行政管理相关专业毕业，熟悉国家、地区及企业关于合同管理，薪金制度、用人机制等方面的法律法规及政策，有较强的工作责任心等。  查有内审员任命书：任命彭元辉、金艳芳为管理体系内审员。  抽特种作业证；姓名：彭元森  证件号：T433127197406162617  准操项目：建筑物内外装饰、清洁、装修  发展机构：国家安全生产监督管理总局  发证日期：2017年6月20日  另抽吴志财、彭南社、刘仕星等人特种作业证，符合要求。  查《2020-2021年度培训计划》  策划实施内容有体系文件培训、法律法规培训、内审员、火灾预案、安全防火、技能培训、新员工入职培训等培训安排。  编制：金艳芳 审批：林科珍2020年9月20日  现场提供了培训记录表、签到表等。  抽培训记录：  2020年12月10日培训内容：内审员职责、 内审计划的编制、内审报告编制、审核重点等内审相关问题培训  培训及考核结果记录：参加培训人员掌握了培训内容，培训效果良好  评价人：外聘老师  2020年12月20日参加培训人员：林科珍 彭元辉 孙博文 彭元猛 金艳芳 陈春芳  培训内容：基础法律法规：产品质量法、合同法、环境保护法、消防管理条例等相关法律法规  培训及考核结果记录：参加培训人员基本掌握了培训内容，培训效果良好  评价人：林科珍  另抽其他培训记录，均保存完好，符合要求。  查人员资质：  吴兰贵 高处作业 有效期：2019.9.30-2022.9.30  田开明 高处作业 有效期：2019.9.30-2022.9.30  彭中前 高处作业 有效期：2017.4.27-2023.4.27  田开明 高处作业 有效期：2019.9.30-2022.9.30  闫建中 制冷与空调作业 有效期：2019.10.10-2025.10.10  沈春生 家用电器维修 发证日期：2010.7.26  康兴军 建（构）筑物消防员 发证日期：2014.8.28  常延雷 建（构）筑物消防员 发证日期：2017.11.23  解晓宇 绿化工三级 发证日期：2016.11.3  刘文彬 绿化工三级 发证日期：2016.9.19  吴林娟 绿化工 发证日期：2010.7.8  程杰 绿化工 发证日期：2010.7.8  李维新 花卉园艺工（绿化）中级 发证日期：2011.2.10  徐朝一 绿化工四级 发证日期：2017.3.7  人力资质符合要求 | Y |
| 意识 | 7.3 | 通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的质量目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。  现场抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。 | Y |
| 沟通 | 7.4 | 公司的内外部沟通每天都在进行，内部沟通包括：部门与部门之间、员工与员工之间的沟通等；外部沟通包括：与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等，沟通的方式有：会议、数据信息传递、网络传播等方式，通常沟通的事项和内容包括：质量环境发生重大变化、顾客和其他相关方的要求发生变化、QMS范围发生变化、QMS及过程的调整和变更、质量方针和目标、各种策划输出、顾客满意度、产品和服务的符合性、顾客投诉和不符合情况等，办公室负责内部沟通，业务部负责外部沟通。  符合要求。 | Y |
| 文件化信息 | 7.5 | 执行公司《文件控制程序》《记录控制程序》  公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、作业文件、外来文件、各类记录等。已建立“受控文件清单”。  查：公司于2019年9月10日依据ISO9001-2015版标准对《质量手册》、《程序文件》进行修订，目前版本为A/0版。  由管理者代表审核，总经理批准后发布。  查：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、文件名称、发放号、领用人、版本状态、日期等。  查《受控文件清单》内容有质量手册、程序文件等，版本A/0版，日期：2019.9.10，总经理批准实施。  文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。  查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。  已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存部门、保存期限。  现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 | Y |
| 监测、  分析与评价 | 9.1.1  9.1.3 | 公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1）提供了顾客满意调查表，并进行了分析。  2)对质量目标完成进行了统计，均完成，符合要求  3）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  4）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。  通过对数据的收集、分析和处理提高顾客满意、产品和服务符合性、质量管理体系的绩效和有效性、过程、产品的特性及发展趋势等  根据对应对风险措施评价分析，公司仍需要加强人员的管理和培训，做到精益求精，加强内部管理，持续改进组织的质量管理体系。 | Y |
| 内部审核 | 9.2 | 提供《内部审核控制程序》，文件编制符合要求。  公司对审核方案进行了有效策划，内容包括:目的、依据、时间、审核员、方法等，策划内容齐全有效。  内审时间：2020年12月20日，依据策划的要求实施了审核。  内审员：彭元辉、金艳芳  内审人员资格：以上人员均为内审员，并提供培训记录及内审员任命书，提供内审文件：  “2020-2021年内部审核计划”，包括审核的时间、依据、审核范围、审核组成员等内容；  “内部日程安排（通知）”；“首末次会议签到表”和“内审检查表”；  按照审核计划对各部门实施了审核，经查未发现本部门人员审核本部门的情况，审核公正。  内部审核共发现1个不符合项，属于一般性质的不符合，对此制定了纠正措施，并记录了纠正措施的结果。  提供“审核报告”，内容包括：审核目的、范围、依据、审核组成员、审核日期、审核过程、审核评价、内审结论：管理体系运行初步具有了符合性、有效性，目前，体系的有效运行对提高内部管理水平，满足顾客要求，减少环境污染，保证员工身心健康安全，强化满足顾客要求的意识起到了积极的指导作用。 | Y |
| 不合格和纠正措施 | 10.2 | 查有《不合格品和潜在不安全品控制程序》，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付  询问部门负责人称目前没有不合格的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。  抽2020年6月28日不合格品/不符合评审处置单，本年度无相关记录  针对内审中发现的不合格，采取了纠正措施，并进行验证合格。询问部门负责人称服务过程中未发现严重不合格或同类不合格屡次发生情况，因此未采取纠正措施。  目前风险和机遇无需更新，质量管理体系无需变更。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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/陪同人员： 彭元猛/金艳芳 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年7月30-31日 |
| 审核条款：5.3，6.2，7.1.3 7.1.4 7.1.5 7.1.6 |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 部门主要职责如下：  负责基础设施、工作环境、监视测量设备管理及企业知识管理  提供岗位职责与任职要求，对岗位职责和任职条件进行了描述。职责和权限与手册描述基本一致。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  服务质量合格率100%（服务合格数÷总数x100%）  2019年9月至2020年6月目标完成情况：均完成，符合要求。 | Y |
| 基础设施 | 7.1.3 | 配备了拖把、保洁车、消防泵、扫把、84消毒液等设备；电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。提供了《设备清单》，基本能满足服务需要。  办公室设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑杀毒和一些设备的耗材更换。电脑等维修保养由使用者自行解决，自己无法解决时由技术人员进行维修，无记录。 | Y |
| 过程运行环境 | 7.1.4 | 总经理对资源的配备比较重视，公司根据经营作业的需要，负责确定并提供作业场所必须的基础设施，创造良好的过程运行环境，包括：配置适用的办公室并根据需要适当对装修、防火；配置适宜的温度、照明、空气流通、卫生等，还包括社会的无歧视、和谐稳定、无对抗以及心理的舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感等，努力提高工作效率。公司办公场所水电问题由本场所所属的村办进行管理，符合基础设施的管理要求。 | Y |
| 监视和测量工具 | 7.1.5 | 组织配置的监视测量设备主要为电火花测漏仪、电磁流量计等。基本满足检验需要。  抽校准证书  设备：电火花测漏仪  型号规格；SL-III8 型  校准日期：2020年4月22日  校准机构：江苏世通仪器检测服务有限公司  公司企业清洁、物业服务属服务性质，其服务质量无法用仪器设备进行检测和测量。公司目前的监视和测量工具主要是服务质量考核、顾客满意情况调查、客户结账账单等，通过表格来对服务服务过程进行监督和检查，以确保满足顾客要求。询问部门负责人称，公司对于《人员服务记录》和《顾客满意情况调查表》等在表格制定完成后使用前进行了确认，分别对表格的格式、内容等内容进行了确认，经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对服务进行监视和测量的目的。 | Y |
| 组织知识 | 7.1.6 | 办公室负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理、信息系统的建设与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。  询问部门负责人称，公司定期进行技术培训，由项目经理或技术负责人进行技术知识的培训。每周进行一次例会，交流项目实施过程中的经验教训等。  内部知识：作业指导书、改进措施、成功项目案例、人员等  外部知识包括：外来资料、市场信息两大类。主要有：法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国合同法》DB11/T 751-2010住宅物业服务标准、DB15/T 971-2016商业物业管理服务标准DB21/T 2681.2-2016物业管理服务 第2部分：商用办公楼CJJ/T 287-2018园林绿化养护标准等。  已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 | Y |