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：总经理：杜春生 管代: 吴蓓蕾 陪同人员：魏仁岐 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021年3月6日 |
| 审核条款：E4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1/9.1.1/10.1/10.3 |
| 企业基本信息 |  | 1、石家庄银兴物业服务有限公司,2010-7-29成立，营业期限：2010-7-29- - 2030-7-28，注册资金：1000万，  企业信用代码：911301025590855002，  2、经营范围：物业管理、家政服务、房屋租赁、停车场服务等。目前企业共经营3个小区的物业管理.2019年度被评为石家庄市优秀物业管理企业  3、注册/经营地址：河北省石家庄市长安区和平东路528号金嘉园小区办公楼301室  4、认证范围：Q：物业管理、  E：物业管理及相关环境管理活动  O：物业管理及相关职业健康安全管理活动  5、公司涉及管理体系部门：综合部、物业部（含质检部、工程部、保洁部）  6、证书使用：提高物业管理水平、提升企业竞争力、市场准入、品牌意识等  7、一阶段不符合验证：一阶段未提出问题，文审问题已整改  8、企业网上信息显示：经营状态正常，无质量、环境、安全事故，  9、业主投诉的相应：建立了相应流程及管理制度 |  |
| 理解组织及其环境  总要求 | 4.1 | ●杜总介绍了目前物业管理的现状：  1、业主不断增加的需求与物业公司管理水平参差不齐，使得物业与业主的矛盾逐步激化  2、老旧小区基础设施的老化（水、电、暖、电梯、消防设施、路、外墙等），维修基金捉襟见肘，物业费增加困难，使得服务跟不上需求，资金困难  3、物业管理人员工资低、年龄大、也使得服务水平很难适应业主不断增加的需求  。。。。。。  措施：1）提高管理水平，2）及时相应顾客投诉3）合理使用基金4）通过建立、运行管理体系提高物业管理水平，打造一流物业管理团队  。。。。。。  ●企业通过监视和评审内外部信息：  1、最高管理层定期对各职能部门收集的信息进行讨论研究确定。  2、对组织建立、实现目标及战略方向有影响的各种相关的内外部因素进行评审；内容包括：法律法规、行业动态、市场变化、产品前景、大环境及社会经济发展状况；企业文化、知识的累积、绩效的考核等内外部因素。  3、目前主要识别出的外部环境有：行业市场的竞争、价格的竞争，原材料涨价……。  4、促进内部环境的改善；  1)社会文化环境 居民教育程度与文化水平：国家目前推行9年义务教育，居民最低文化程度为初中学历；本公司员工学历大部分在大专以上。  宗教信仰风俗习惯：本公司大部分人没有宗教信仰。  审美价值观念：社会主义价值观。  政府网站及办公室  措施：最低工资持续上调，用工成本增加。  5、企业内部优势：  1）企业文化 ：就是在每天的上班前和下班前用若干时间宣讲公司的价值观念。总结会是月度、季度、年度部门和全公司的例会，这些会议应该固定下来，成为公司的制度及公司企业文化的一部分。  措施：本公司服务有关的任何问题都能够在会议上得到解决。  2）公司价值观 技术驱动 增值环保  措施：本公司在内部通过培训、张贴宣传等方式树立公司的价值观。  3）知识积累 本公司为了获取行业内先进的技术知识，为服务人员开通了互联网，便于业务最新需求及行业最新的发展方向和技术进步，以便于及时吸收行业内技术和知识能够得到很好的积累和沉淀。  措施：建立了知识收集和宣导的渠道，确保能够获得必要的知识并在内部宣导。  6、劣势(W)  1)企业经营成本加剧，物业费收费愈加困难  2)成本增大，利润难以保障  3)缺乏强有效的营销经验。  4)服务比较单一，其他多元化产业未形成规模，抗风险能力弱  。。。。。。  7、优势(S)  1)企业组织与管理能力较强，规模日益壮大，与同行竞争能力也随之加强  2)企业运作能力强，企业无负债，银行信誉好，具有较强的融资能力  3)服务质量好，操作灵活  4)企业地处经济高度发达的地区，技术资源便利，企业占据地利优势。  5)员工素质较高，企业机制比较灵活  。。。。。。  8、由总经理组织召开公司内外部因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素作为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。 |  |
| 理解相关方的需求和期望 | 4.2 | ●公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。  ●本公司考虑以下相关方：  --业主；  --最终用户或受益人；股东；  --外部供应商；  --雇员及其他为组织工作者；  --法律法规及监管机关；  --地方社区团体；  --非政府组织等。  ●目前顾客的主要需求期望是：提供顾客满意的服务。 |  |
| 确定管理体系的范围 | 4.3 | ●公司管理体系范围为：  E：物业管理及相关环境管理活动  ●注册/经营地址：河北省石家庄市长安区和平东路528号金嘉园小区办公楼301室 |  |
| 管理体系及其过程 | 4.4 | ●该公司2021-10-10根据自身的实际情况和标准的要求组织人员编制了管理手册、作业文件和记录表格，制定了管理方针和管理目标。实施了管理体系，通过对过程检测结果进行分析管理体系得以不断改进。  ●负责人介绍：管理体系运行以来效果不错，管理水平有了一定的提高。  1、遵循PDCA方法，识别了标准中的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定－资源提供－产品实现－测量和改进。  2、公司明确规定产品的执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各工序控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。  3、公司编制了质量手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。  通过质量手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。  4、通过对各主要工序的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。  5、通过监视、测量和分析结果以及内审管理评审等达到持续改进的目的。  6、经识别外包过程：电梯维保、垃圾清运、二次供水设施清洗消毒。 |  |
| 领导作用与承诺  --总则 | 5.1 | ●公司总经理介绍主要承诺有：  1、对管理体系的有效性要承担责任；  2、建立公司的管理方针和目标并确保与公司的环境相适应，与公司战略方向保持一致以及方针在公司内得到沟通理解和有效实施；  3、确保管理体系要求融入公司的物业管理及城市垃圾收集各过程。  4、促进使用过程方法和机遇风险的思维。  5、建立合理的公司组织结构,确保管理体系所需资源能被获得；  6、建立良好的沟通机制，杜绝因沟通影响管理体系运行有效性；  7、确保管理体系实现其预期的结果。  8、促使员工积极参与，指导和支持他们为公司管理体系的有效性作出贡献。  9、推动公司改进和创新；  10、做好管理岗位的任命，公司内部公开发布任命书，以支持其他管理者在其负责领域证实其领导作用；  ●对全体员工进行了顾客关注焦点的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。管理层通过制定方针和目标并通过会议、培训等形式要求员工理解企业的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施管理体系管理的重要性。资源提供充分并通过定期进行管理评审发现过程中存在的问题并加以改进，承诺基本有效。企业通过会议、培训等形式要求员工理解公司的方针和目标，以及遵守法律法规的重要性及顾客满意的重要性，并形成制度化，规定了定期检查落实的情况，并有具体要求。  ●承诺基本实现，没有违反的情况发生。 |  |
| 方针  制定方针  沟通方针 | 5.2 | ●该公司管理方针  真诚服务、客户满意；保护环境、节能降耗；以人为本、保障安全。  ●公司以服务质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理刘辉对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。  ●总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。  ●以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过综合部获取公司管理方针。 |  |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | ●确定了部门、各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达。对从事与服务有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，  ●公司决定任命吴蓓蕾为管理体系的管理者代表。其职责和权限规定如下：  1、确保本公司管理体系所需的过程得到建立、实施和保持，代表总经理行使职权；  2、向最高管理者报告管理体系的运行、管理业绩情况以供评审，并提出管理体系改进方面的建议；  3、确保在整个组织内提高满足顾客、相关方要求和适用法律法规要求的意识；  4、组织落实公司管理体系的管理评审和内部审核；  5、及时处理影响公司管理体系正常运行的有关问题；  6、负责公司管理体系有关事宜的对外联络等。 |  |
| 应对风险和机遇的措施 | 6.1.1 | 外部因素主要有：  1）社会和文化、政治、法律、监管、金融、技术、经济、自然环境和竞争环境；  2）影响公司管理目标的主要驱动和趋势；  3）与外部利益相关者的价值观的关系。如国家政策、标准、法律法规及其他要求的变动等；  内部因素包括：  组织机构，角色和责任；  4)政策、目标、实现目标的战略；  5)能力、资源和知识（资本、时间、人、能力、流程、系统和技术等）；  6)内部利益相关者的价值观与组织文化之间的关系；  7)信息系统、信息流和决策流程；  8)合同关系的形成和范围。  ●在策划管理体系时考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，制定了《风险和机遇的应对控制程序》，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险），在管理体系所确定的过程（客户开发、供应商的要求等）中，整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。提供了“经营环境分析及对策”，已认真交流风险如战略失误、环保及人力资源成本上升、竞争不断加剧等，主要措施确定战略应更加科学严谨；通过提高管理水平消化人力资源成本上升；加强采购、生产、研发控制；执行国家环保要求；通过差异化策略提高竞争力。  ●杜总介绍了目前物业管理的现状：  1、业主不断增加的需求与物业公司管理水平参差不齐，使得物业与业主的矛盾逐步激化  2、老旧小区基础设施的老化（水、电、暖、电梯、消防设施、路、外墙等），维修基金捉襟见肘，物业费增加困难，使得服务跟不上需求，资金困难  3、物业管理人员工资低、年龄大、也使得服务水平很难适应业主不断增加的需求  。。。。。。  措施：1）提高管理水平，2）及时相应顾客投诉3）合理使用基金4）通过建立、运行管理体系提高物业管理水平，打造一流物业管理团队  效果待观察。机遇主要是现在社会需求不断增多。 |  |
| 措施的策划 | 6.1.4 | ●在策划应对风险和机遇的措施时，综合部综合考虑了企业所处的环境、重要环境因素、合规义务，以及面对的风险和机遇，制定了环境、职业健康安全目标及管理方案，总经理杜春生负责批准。  ●环境、职业健康安全管理方案中明确为实现环境、职业健康安全目标和指标的责任部门；规定实现环境、职业健康安全目标和指标的时间；具体措施和经费预算；都由总经理批准。环境、职业健康安全管理方案的实施，综合部每半年对方案实施情况进行检查跟踪，向总经理报告；一般在管理评审之前对环境、职业健康安全目标及管理方案由综合部对其进行评审，并将完成情况以书面形式呈报管理者代表，以便提交管理评审。 |  |
| 管理目标及其实现的策划 | 6.2 | ●公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。  公司2021年度管理目标是：  目标 完成情况（2021年4季度）  环境目标、指标 排污达标  （生活垃圾及时清运，统一处理、减少对环境的影响；危险废弃物统一收集、统一处理；  可回收废弃物分类处理。） 生活垃圾及时清运率100%，统一处理率达100%。 100%  节能降耗 电能年节约1%；  水资源年降耗2%。 达标  ●目标可测量，与公司管理方针一致。  ●每半年由综合部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。  --查到2021年度公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核人吴蓓蕾  --查2022年度目标、指标：与2021年相同，尚未考核  ●针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见综合部该条款审核记录。 |  |
| 资源、总则 | 7.1 | ●查公司配备了必要的人力资源，基础设施，规范文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。  1、部门：物业部（质量部、项目部、客服部）、综合部  2、人员：物业管理人员、办公人员、物业管理服务人员、电梯维护人员、保安服务人员等 |  |
| 绩效测量和监视 | 9.1.1 | ●公司编制了《顾客满意度控制程序》，对物业管理服务的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求。  ●公司制定《内部审核控制程序》 、《管理评审控制程序》 和《数据分析控制程序》为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。  --查阅“部门质量目标策划及考核记录表”，  提供管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。  --查阅“环境和职业健康安全目标指标完成情况检查表”，体系建立至今共进行的管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。  环境和职业健康安全运行管理检查情况：抽查2021年4季度的管理检查记录，主控部门：综合部，检查人：吴蓓蕾，2022.1.10，对固废收集、节约能源等方面进行检查、劳保用品发放、安全管理进行检查，一切正常。  --查公司为员工购买有养老等保险，提供购买证据。  外部对公司环境和安全管理要求一般口头交流；对供应商及客户等相关方有“相关方告知书”等。  目前未发现公司出现违规现象。无被动性绩效的监视和测量。  公司不需要对环境影响的运行的关键特性和职业健康安全绩效进行监测和测量的设备。 |  |
| 总则 | 10.1 | 综合全部审核证据认为公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进产品和产品来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。  ——具体事实可见审核10.2条款记录。 |  |
| 持续改进 | 10.3 | ●公司组织确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。  包括：  1. 改进产品或服务，以满足要求并关注未来的需求和期望；  2、 纠正或减少不利影响；  3.改进管理体系绩效和有效性。  ●对以下方面所需的监视、测量、分析和改进过程进行策划和实施：  1.证实物业服务满足规定的要求；  2.确保管理体系的符合性；  3.持续改进管理体系的有效性。  ●根据不同过程、不同产品和不同要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。  ●公司利用管理方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。详见相关条款审核记录。 | · |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：综合部(含财务） 主管领导： 吴蓓蕾 陪同人员：李佳兵、王晓岩 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2022年3月7日 |
| 审核条款： QE5.3/6.2/；E6.1.2/6.1.3/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.1.1/9.1.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QE5.3 | ●部门负责人：吴蓓蕾  ●吴部长介绍综合部主要职责有：贯标管理（包括管理手册、程序文件的发放和管理、内审和管理评审、合规性评价等）、行政管理、人力资源管理（包括人员招聘、培训的实施）、采购管理、销售管理、售后服务管理（投诉处理、财务管理几个方面。  职责明确，回答基本正确，沟通顺畅。 |  |
| 目标、指标管理方案 | QE6.2 | ●查见公司《管理手册》YX-QEOM-2021，制定了公司总的管理目标。查企业编制了《各部门质量、环境和职业健康安全目标、指标分解及考核办法》YX-SJ01，《环境目标指标和管理方案》YX-SJ02，《职业健康安全目标和管理方案》YX-SJ03，对目标进行了分解，并规定了测量方法、考核办法，考核周期每季度一次。综合部部门目标6项。  ●查综合部 部门目标：   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | 目标 | | 2021年3季度 | 2021年4季度 | | 质量 | 1.岗位（包括新员工、特殊员工）人员培训普及率100% | 100% | 100% | | 2.员工上岗培训合格率100% | 100% | 100% | | 环境 | 1.及时宣贯环保法律法规 | 100% | 100% | | 2.固体废弃物“分类率”达100%，统一处理率达100%。 | 100% | 100% | | 考核人 | | 吴蓓蕾2021.10.16日 | 吴蓓蕾2022.1.14日 |   ●针对环境目标建立了管理方案，提供了《公司环境目标、指标和管理方案完成情况监控记录》●查环境目标管理方案（2021年）：  抽排污达标目标，方案如下：  1).按照国家及地方固体废弃物相关法律法规，制定适宜的管理办法，对公司的固体废弃物进行分类存放，建立废弃物临时收集站。综合部统一处理。  2).各部门设专人负责本部门废弃物处理工作，建立本部门的废弃物存放站。能回收地进行回收、能重复使用的重复使用。并在部门建立教育、沟通和监督机制。  3).对公司全本人员集中进行一次有关废弃物分类处理及相关意识的教育培训。  4).废弃物统一分类收集，定期与有资质的垃圾处理单位沟通收集，并作好记录。  5).综合部每月对各部门废弃物管理情况进行监督，并作好记录。  执行《废弃物管理办法》，2021年实际投入费用5000元，检查人：吴蓓蕾，已全部完成。  2、节能降耗目标：方案如下  1).按照国家及地方能源消耗相关法律法规，制定适宜的管理办法，明确控制措施。定期对电、水等能源的消耗进行分析并改善；推行无纸化办公，建立完善公司管理信息系统；非机密性办公用纸必须两面使用后方可按废纸处理。  2).对公司人员进行节约资源能源的教育。  3).在服务实现策划过程中充分考虑减少环境污染、节约资源和能源等有关问题，给出合理建议。  服务现场按作业规范要求进行管理服务操作，减少废弃物，节能降耗。  4).增设必要的能源计量仪表，以确保能源充分有效利用，降低能源消耗。  5).综合部每月对各部门能源管理情况进行监督,并每月统计能源消耗量。  执行《能源资源管理办法》、《节水、节电管理办法》《环境运行控制程序》，2021年实际投入1000元，检查人：吴蓓蕾，已全部完成。  制定的目标指标和管理方案基本可行。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | ●编制了《环境因素识别与评价控制程序》，符合标准要求。  ●查《环境因素清单及识别评价表》JL-6.1.2-01， 按活动和过程识别出环境因素包括电能消耗，水资源消耗，固体废弃物排放，噪声等，其中综合部共计61项。评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急，可能造成的污染分类，通过是非法，评价出重要环境因素，针对识别出的环境因素制定了控制措施。  查《重要环境因素清单》，综合部（含财务）涉及的重要环境因素3项：固体废弃物排放、潜在火灾、能源资源消耗。针对重要环境因素制定了管理方案和控制措施。评价符合程序要求及公司的实际情况。 |  |
| 合规义务 | E6.1.3 | ●根据《法律法规及其他要求控制程序》要求，随时对法律法规的更新进行跟踪，并进行补充。获取渠道为网络和期刊等。  ●提供《法律法规和其他要求清单》收集的环境和安全法律法规《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国环境保护法》等,对公司法律法规及要求遵守程度进行评价。  ●提供了《环境法律法规合规性评价记录表》、《安全律法规合规性评价记录表》，对适用的法律法规进行了评价：中华人民共和国水污染防治法（修正）、中华人民共和国大气污染防治法等  《中华人民共和国环境保护法（试行）》 第五届全国人民代表大会常务委员会第十一次会议 1979.9.13  《中华人民共和国城乡规划法》 第十届全国人民代表大会常务委员会第三十次会 2008.1.1  中华人民共和国劳动合同法 全国人大 2013/7/1  《中华人民共和国招标投标法》 第九届全国人民代表大会常务委员会第十一次会议 1999.8.3  职业安全和卫生及工作环境公约 全国人大常委会 2006.10.31  危险废物贮存污染控制标准 GB18597-2001/XG1-2013 2013-06-08  污水综合排放标准 GB8978-1996 1998-01-01  地表水环境质量标准 GB 3838-2002 2002-06-01  环境空气质量标准 GB 3095-2012 2016-01-01  声环境质量标准 GB 3096-2008 2008-10-01  大气污染物综合排放标准 GB 16297-1996 1997-01-01  室内空气质量标准 GB/T 18883-2002 2003-03-01  《中华人民共和国传染病防治法》  《突发公共卫生事件应急条例》  组织进行合规性的评价。  ●评价结论：合规。评价人：吴蓓蕾 杜春生等，评价日期：2021-10-12。  明确了法律法规及其他要求对公司环境因素、危险源的应用，明确了相应的适用条款。 |  |
| 人员、  能力、  意识 | E7.2  E7.3 | ●企业制定了《人力资源管理控制程序》，综合部负责对人力资源进行控制，根据公司制定的《岗位工作人员任职要求》，确定岗位资格要求；会同各部门做好培训需求调查、人员招聘以及结合公司的考核结果，编制[培训](http://www.kesum.cn/zx" \t "_blank)计划并组织实施。  该企业目前总人数三十余人，依程序要求给综合部和物业部配置了所需人员，综合部主要为综合办公人员，客服人员。  查《岗位人员任职要求》，对总经理、副总、会计、物业部主管、电工、维修员、内审员等人员工作能力权限、任职要求与内容等均做出了规定。  配备了有资质的消防管理员、电工。  查消防管理员：曹旭 建（构）筑物消防员 证书编号：201400505451 消防行业职业技能鉴定指导中心  王晓岩 建（构）筑物消防员 证书编号：201400505486 消防行业职业技能鉴定指导中心  电工：麻晓亮 证号：T1301022198101040030 电工作业 高压电工作业 有效期：20181203-20241202  文志星 证号：T130105197004052130 电工作业 低压电工作业 有效期：20170810-20230809  在消防管理方面，企业还在消防大队牵头下，聘用外部老师（王教员、赵玉娟）进行消防安全培训，现场提供了：培训工作记录表，消防培训签到表，培训时间：2022.2.18，参加人员：王晓岩、魏仁岐等12人。  提供了《岗位任职要求评价表》，管理岗位人员进行了考核任命。抽魏仁岐、吴蓓蕾、符合本岗位任职要求，可胜任。 评价人：杜春生 2021-10-15  客服部人员基本能够满足公司物业管理服务的需求。  企业通过培训和其他措施提高员工的能力，增强员工的质量、环境与职业健康安全管理的意识和能力，使员工满足所从事的质量、环境、职业健康安全工作对能力的要求，以胜任其工作岗位。  提供《2021-2022年度培训计划》15项，及《培训记录表》。截至目前各项培训已实施12项。  抽培训记录：  ——抽培训内容：环境因素、危险源识别及适用于公司的法律法规和其他要求的培训，培训时间：2021.12.20，培训效果：评估、考核合格率：100%。验证人：杜春生。  ——抽培训内容：火灾、重伤等应急预案及安全、消防知识的培训，培训时间：2021.12.04，培训效果：核合格率：100%。验证人：魏仁岐  ——抽培训内容：物业管理服务规范、客户要求，2021.12.01，培训效果：核合格率：100%。验证人：魏仁岐  另查其他培训实施已按计划完成。  吴蓓蕾部长介绍，公司领导层均在企业服务5年以上，管理层稳定，但物业公司基层人员流动性较大，由综合部负责人员招聘和储备，22年上半年计划招聘保洁、保安各2名作为储备。 |  |
| 信息交流、沟通 | E7.4 | 吴部长介绍，公司建立了良好的沟通机制，各部门之间、岗位之间以及与外部供方、业主、外包方及相关方之间建立了与体系有关的信息通渠沟道，借助于内部会议、电话、口头交流等方式使全体员工达到沟通和理解。目前各部门工作上的接口基本顺畅。  与业主、政府监管部门、周围相关方、供应商等外部相关方，采用电话、微信、面对面调查等方式，以便将质量、企业环境、职业健康安全相关信息进行外部交流与沟通。  现场巡视，在办公楼1楼处放置了意见箱，用于收集业主意见与投诉。 |  |
| 文件化信息 | E7.5 | ●企业建立的管理体系文件包括2部分：  1）标准要求的文件：管理手册，公司方针、管理目标、认证范围、组织架构、职责分工等均在质量手册中明确。  2）公司体系运行要求的文件：三级文件（包括各种管理制度），执行标准，各种记录等文件。  ●企业编制了《文件控制程序》，《记录控制程序》用于文件,记录的控制。提供了《受控文件清单》，受控文件4个：  《管理手册》YX-QEOM-2021，版本A/0,实施日期：2021年10月10日；  《程序文件汇编》YX-PD-2021，版本A/0,包含程序文件26份，实施日期：2021年10月10日；  《三级文件》YX-SJ-2021，版本A/0,含各项管理制度24项，实施日期：2021年10月10日；  以上文件均有电子版、纸质版保存。均有文件名称、编号、编写人、审核、审批人签字等信息。查见《文件发放回收记录》以上文件有发放记录。符合要求。现场查看综合部电脑有电子版和纸质版保存。  ●提供了《外来文件清单》，收录了《物业管理条例》、《保安服务管理条例》《GB/T 20647.9-2006社区服务指南 第9部分：物业服务 》、《GB/T 20299.3-2006建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理》《城市生活垃圾管理办法》、《DB13/T2342-2016商业物业管理服务规范》、《DB13/T 2671-2018机关办公楼物业管理服务规范》、《社区服务指南 第2部分 环境管理》等标准和技术规范，有电子版保存在电脑上。  ●提供了《记录清单》总计79种，收编了记录的名称、编号、保存期限等信息。 编制:吴蓓蕾 审批:杜春生 日期: 2021.10.10  ●查《文件发放回收记录》，提供了受控文件及外来文件的发放记录，记录了发放人，接收人签字及日期。现场询问吴部长，收到了质量手册，程序文件和管理制度汇编。  ●查作废文件：《管理手册》和《文件控制程序》对作废文件做出了相关规定。经与吴蓓蕾部长沟通，体系运行以来，没有作废文件。  ●查文件的保存：现场查见：办公室配有文件柜，各种文件均分类保存在文件柜中，便于检索和查询。办公室定期对其进行检查，目前保存完好。  文件控制符合要求。 |  |
| 运行控制 | E8.1 | ●本部门执行《环境和职业健康安全绩效监测与测量控制程序》《节水、节电管理办法》《能源资源管理办法》《废弃物管理办法》《员工职业健康及劳动保护管理办法》等管理办法  ●策划了物业管理服务的流程：业务洽谈-合同评审-签订合同-物业管理服务-检验-顾客满意  ●运行控制情况：  办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天8小时；办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；  办公区域内配置的灭火器,现场查看均在有效期内，由物业部负责定期检查。  办公用品、劳保用品按要求由综合部负责发放，作好记录；提供了劳动保护用品发放记录，包括口罩、洗手液、消毒液等劳保用品的发放，有领用数量、领用人签名。  办公过程产生的生活废水排入城市管网，固废按办公室要求放到指定地点，现场无混放现象；普通固废排放：生活办公垃圾按照规定放置指定区域。废弃的防疫物资设置了专用垃圾桶。  ●相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有周边商户、固体废弃物处理等。提供了“环境保护及职业健康安全相关方施加影响告知书”，将公司关于办公用品采购、固体废弃物处理等方面环境控制要求发放到了各相关方，督促影响各相关方按照环境管理体系要求对环境施加影响。未提供对**电梯维保、垃圾清运、二次供水设施清洗消毒外包方施加影响的证据。**  ●公司办公产生的废硒鼓、废墨盒、废灯管由供应方公司或环卫进行处理；  --提供了《废弃物处置记录（办公固废）》  2021年12月20日，废旧纸张、书刊，变卖给废品回收站，处理人：吴蓓蕾  2022年1月8日，废旧灯管3个，交由环卫处理，处理人：吴蓓蕾  ●查《管理体系运行检查和监督记录》，抽查： 2021-12-15的检查表，对固废处理，消防检查，办公环境、卫生等情况进行了检查，检查人：吴蓓蕾，未发现问题。  ●公司提供财务资金保障情况：  公司建立了完善的财务管理制度，为公司的环境及职业健康安全运行提供资金支持，应急演练、防疫物资、人员保险、设置垃圾、认证费、存放容器灭火器等各项费用投入，总计418260元。  环境及职业健康安全运行正常 | N |
| 应急准备和响应 | E8.2 | ●公司制定《应急准备与响应控制程序》，预防或减少潜在安全事故或紧急情况造成的影响，对可能发生的各种重要环境危险源的紧急情况做出积极准备和响应，以减少事故造成的影响。  ●针对识别出的紧急事件，制定了《消防应急预案》《火灾的种类及灭火器的使用方法》《触电应急预案》《重伤应急预案》《新冠肺炎专项应急预案》，预案中有分工及应急措施流程等内容。但应急预案未填写联系人电话，已与企业沟通。  ●查应急演练记录：  ——抽应急演练  2021.11.9日上午10：00，某人员正在进行正常树木栽植，地上有电线裸露，不慎触电  参加演练人员：物业部全体人员及吴蓓蕾、杜春生。  演练记录包含了处理过程、演练总结及评审。演练结束有对应急预案的评审。  演练评审：过本次意外触电事故急救演练，使公司的所有人员熟悉了事故发生后的急救方法和逃生方法，应急预案得到充分应用，同时也证明公司的应急预案满足要求，不需修改。  另抽2021年12月22日进行消防演练，2021年11月15日进行了打草机割伤的工伤演练，演练记录完整，有评审记录。 |  |
| 绩效的监视和测量 | E9.1.1 | ●制定了《环境和职业健康安全绩效监测与测量控制程序》《节水、节电管理办法》《能源资源管理办法》《废弃物管理办法》《员工职业健康及劳动保护管理办法》、《火灾的种类及灭火器的使用方法》、《消防应急预案》、《触电应急预案》、《重伤应急预案》《新冠肺炎专项应急预案》用以控制该公司的职业健康安全和环境行为。  ●与吴蓓蕾部长沟通，对质量、环境、安全管理体系过程进行监视和测量的方法包括：内审、管理评审、合规性评价、目标考核、服务过程的监视和测量检查等。  内审、管理评审、合规性评价、目标考核详见9.2/9.3/9.1.2/6.2的审核记录.  每月进行一次过程的监视和测量的检查，发现问题立即整改。  ●日常监督检查：管代负责对各部门的职业健康安全行为进行不定期的巡检。巡检内容包括：消防设施状况（灭火器、消防栓、烟感、温感）、消防隐患排查情况、传染病防治情况、消杀情况、防护用品的使用情况。对发现的问题提出整改要求，责任部门整改，办公室验证整改效果。  ●环境绩效监测：  办公区生活废水排入城市管网；  一般固废（废纸张等），按规定收集，卖给废品收购站；  废弃的电池、墨盒、灯管交由提供商或市政进行处理；  废弃的防疫物资设置了专门的垃圾桶进行处理；  自体系以来没有发生过环境污染事故。 |  |
| 合规性评价 | E9.1.2 | ●合规性评价执行公司执行公司《合规性评价控制程序》  ●提供了《环境法律法规合规性评价记录表》、《安全法律法规合规性评价记录表》及《合规性评价报告》，评审时间：2021年10月12日。  1、评价依据：  适用的职业健康安全法律 、适用的环境法律、及相关标准等。  2、评价结果：公司自环境、职业健康安全管理体系运行以来，举行了多次方针、目标和环境保护、职业健康安全基本知识培训，使降耗节能、减少污染、减少事故和职业危害的观念深入贯彻到每个人。同时根据标准和运营的要求，对相关活动和过程编制了详细流程和三级文件等体系文件，在每个过程中都体现降耗节能、减少事故和职业危害，环境、职业健康安全保护的理念，环境、职业健康安全管理体系在公司覆盖范围内运行基本有效。  3、评价结论：法律法规和其它要求得到遵守和执行，法律法规基本适宜。  评价人员：吴蓓蕾、杜春生等。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：物业部（多场所：金嘉园项目部） 主管领导：吴万强 陪同人员: 吴蓓蕾 | 判定 |
| 审核员： 周文廷 审核时间：2022.3.8 |
| 审核条款：Q7.1.3/7.1.4/7.1.5/；E/6.1.2/8.1/8.2 |
| 环境因素 | E6.1.2 | ●提供的“环境因素识别评价表”“重要环境因素清单”， 评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价，识别物业管理过程，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过定性判断法，共识别出重大环境因素2项：固废排放、火灾，评价符合程序要求及公司的实际情况。  ●对重要环境因素的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。提供《重要环境因素识别清单》，其中物业部涉及的重要环境因素：固废排放、意外火灾的发生，评价基本合理。 |  |
|  |
| 基础设施 | Q7.1.3 | ●物业管理设备：无绳电话、拖把、抹布、扫帚、手电等）  办公设备：电脑、电话、打印机等  环保设备：垃圾桶、旧衣服回收柜、灭火器等  消防设施：消防栓、灭火器、应急灯、储存水箱等  ●定期维护与保养。公司根据办公的需要，配备了办公用房及通讯、信息系统等基础设施。公司编制了《基础设施控制程序》 并配备有办公桌椅，水电、空调、会议室、消防设施设备，并有电脑、打印机、电话、传真机、复印机等办公设备；满足办公需要。  --抽：《设备维修保养计划》依照计划进行设备设施的升级、维护、更换、配备，相关设施配备和管理比较完善。   1. 对电脑等办公设施的保养由使用者定期进行，一般不留下记录。 2. 对环保设施的保养（垃圾桶清洗、灭火器（外包）等）均进行了相关规定，详见8.5条款审核 3. 对安全设施的维保，见8.5条款审核 4. 对电力设施的维保，见8.5条款审核   --查：物业部及固定多现场配备有消防设施。现场查看电表间铺设绝缘脚垫。 |  |
| 工作环境 | Q7.1.4 | ●策划并制定了《工作环境和管理要求》，现场观察办公区域环境卫生管理，工作场所布局合理，温湿度适宜，照明良好，满足办公需求。  ●办公场所有灭火器，放置在规定的地方，办公场所卫生环境干净、光线充足合理。有“办公环境卫生管理制度”、“安全防火规定等规章制度”等规章制度。运行环境满足要求 |  |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 对保洁、安保服务、维修服务、绿植养护的质量监督检查，公司每周巡查一次，通过对客户满意度调查监视物业服务的质量。不需要监视测量设备。  项目现场管理人员在现场每天检查。  现场监控室配备有监控设施，对各楼层、区域监控。监控设备属甲方所有，项目人员可使用。  公司还通过是内审\目标\绩效监视测量\平时的工作检查情况进行监视测量,对各检验项目均编制了对应的检查表格 |  |
| 运行控制 | E8.1 | 1、公司制定并执行“环境及职业健康安全运行控制程序”、“环境管理制度”、“安全检查制度”、“能源消耗考核管理制度”等。  2、废水  公司的的物业管理不产生废水，办公用水最后排入市政管网。  3、废气  物业管理不产生废气，公司清扫地面及临时场所服务时，有少量的灰尘产生，公司发口罩，对员工进行个体防护   1. 固废   物业管理过程中会产生废气的纸屑、果皮等垃圾，统一交环卫进行收集处理。  办公墨盒、电池等由厂家回收   1. 能资源管理：公司规定人走灯灭，人走关水等节能节水措施，并互相监督   6、办公区域:，现场查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好  7、工作时间平均每天不超过8小时。  8、查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，办公条件较好，办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，现场用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。  9、相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方:运输公司\供应商\外来员工等  10、驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。  11.公司给员工每年进行体检，见到体检报告，给员工上社保，见到社保缴费记录  12、火灾控制:（1）公司物业管理办公楼配置有相应数量的灭火器和消防栓，经常检查灭火器材的状况，消防水龙头是否正常，灭火器压力是否足够等。发现问题立即解决，并做好记录;（2）经常检查，及时发现火险隐患并作出正确处理。  13、随时检查清理物业管理现场，可燃物不随意堆积，如有堆积必须配备相应的灭火器材;;  14、触电管理：随时对电气线路进行检查，防止因短路、过载和接触电阻过大等原因产生电火花或引起电线电缆温度过高而引发火灾。同时电动机机壳必须装有良好的接地保护;  15、意外伤害控制：工作时间不吸烟喝酒、不酒后驾车等，对员工开展安全教育  运行符合要求 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 物业部2021年12月22日参加了公司组织的火灾演练，详见综合部记录。 |  |

说明：不符合标注N