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：陈永红 、李春红（管代）， 陪同人员：叶其林 | 判定 |
| 审核员： 冉景洲 ，审核时间：2022年4月18日上午 |
| 审核条款：QMO：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系及其过程;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1应对风险和机遇的措施；6.2目标及其实现的策划；6.3变更的策划；7.1.1资源 总则；7.1.2人员；7.1.6组织知识；7.4沟通；7.5.1文件化信息总则9.1.1监测、分析和评价总则；9.2内部审核；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进EMO：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1.1策划总则；6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；7.1资源；7.4沟通；7.5.1文件化信息总则；9.1.1监测、分析和评估总则；9.2内部审核；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进。OHOMO：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；5.4工作人员的协商和参与；6.1应对风险和机遇的措施6.1.4措施的策划；6.2目标及其实现的策划；7.1资源；7.4信息和沟通；7.5.1文件化信息总则；9.1监视、测量、分析和评价；9.2内部审核；9.3管理评审；10.1事件、不符合和纠正措施；10.2持续改进。资质的确认、管理体系变化情况、质量监督抽查情况、顾客对产品质量的投诉、环境监督抽查情况、顾客对环境影响的投诉、认证证书及标识使用情况、上次不符合验证。 |
| 组织及其环境;相关方需求与期望;确定体系范围;体系及其过程;总要求 | QEO:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，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公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公及培训设施、设备比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。抽查2022年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。公司确定的相关方有员工、业主、顾客、政府机构、审核机构、供方等。理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，业主关注的主要问题服务质量、服务及时性、售后服务、成本价格等。查见《相关方要求识别和控制》相关方：员工、业主、顾客、政府机构、审核机构、供方等需求和期望：服务质量符合业主要求；服务及时性；价格合理等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。公司管理体系的认证范围为：Q：物业管理服务E：物业管理服务所涉及的相关环境管理活动O：物业管理服务所涉及的相关职业健康安全管理活动。注册地址：重庆市北碚区云华路200号3-8-3经营地，重庆市北碚区体育中心缙虹路，与物业服务场所同一地址，与审核任务书一致。公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量、环境和职业健康安全管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及IOO 45001：2018标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | QEO5.1 | 总经理：陈永红；管代：李春红通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境和职业健康安全管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据： 1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为； 2、制定和发布公司自身发展质量方针； 3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力； 4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。 5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 | 符合 |
| 方针 | QEO5.2 | 质量方针： “科学领先，顾客满意，持续改进，行业领先，质量一流，服务一流 ”。环境职业健康安全方针： “预防为主，遵规守法，确保环境安全；以人为本，持续改进，实现平安和谐”其内涵包含了：公司严格按照国家有关的产品质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；保护环境是优秀企业的品质，公司致力于节能减排降耗，在保护环境的前提下，降低损耗、减少成本、提升效益，提高员工的环保意识、体现企业的社会责任；员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；公司只有在经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。QEO管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。QEO方针对外进行了发布。手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。企业的QEO方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | QEO5.3 | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 符合 |
| 工作人员的协商和参与 | O5.4 | --《信息交流和协商沟通管理程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。 公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：告知员工：职业健康安全事务代表是辛国印；告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司在服务过程中未涉及危险化学品，故未对全体员工出具告知书。组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；与职业健康安全事务代表辛国印交谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。询问职业健康安全事务代表辛国印，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。 |  |
| 应对风险和机遇的措施； | QEO6.1 | 提供有《环境因素识别评价控制程序》，内容包括环境因素的识别、确认、汇总、评价和重要环境因素的确定、登记、清单发放及更新控制。公司重要环境因素有以下2项：1）潜在火灾；2）固废废弃物。1. 抽查以下二项环境因素的管理措施：

1、潜在火灾：1）作好用电的防护工作，随时检查线路老旧，破损情况；2）做好相关电器设备的日常维护及保养；3）按消防安全管理规定配足灭火器材；4）下班前按规定检查电器开关情况，确认关机后才可下班；5）公司区内严禁吸烟；6）每年定期进行消防演练。2、固废排放：1）开展教育培训，提高公司人员环保意识；2）公司固定区域存放固废，并作好标识，3）固废交物业处理，分类存放，统一回收；4）办公室人员定期不定期检查固废存放情况。公司重要危险源有以下二项：无变化。1）火灾；2）意外伤害（触电、摔伤、暴力伤害、交通事故等）抽查意外伤害重要危险源的方法控制措施：1. 意外伤害（触电、摔伤、暴力伤害、交通事故等）：
2. 人员严格遵守公司规章制度；
3. 施工现场按施工运行控制方案执行；
4. 各工序严格按作业指导书操作；
5. 加强人员安全意识宣导。

应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QEO6.2  | 质量、环境和职业健康安全目标：1. 合同履行率100%；
2. 客户满意度≥90分；
3. 意外伤害为0；
4. 固体废弃物分类收集处置率100%；
5. )火灾事故发生率为0。

查《目标考核表》2022年1月-2022年3月对目标进行考核，考核完成情况为： 1. 合同履行率达到100%；
2. 客户满意度得分96.6分；
3. 未发生意外伤害事件；
4. 固体废弃物分类收集处置率达到100%；
5. )未发生火灾事故。

均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3  | 公司要求：当公司质量、环境和职业健康安全管理体系变更时，应考虑：1.变更的目的及潜在后果；2.体系的完整性；3.资源的可获得性；4.责权的分配和再分配等因素。  经查：公司临时服务场所变更：由北碚区中医院集资房（北碚区杏林花园），变更为北碚区体育发展中心。 | 符合 |
| 资源 | Q7.1.1 E7.1O7.1 | 询问总经理，企业为了实施质量、环境和职业健康安全管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。总经理对资源的配备比较重视，人力资源、设备和工作环境等可满足物业管理的需要。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2  | 查见：公司编制《部门职责》、《岗位职务说明书》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理/管理者代表、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。查见：《部门职责》、《岗位职务说明书》中总经理任职要求，具备一定管理经验，具有较高的综合素质和综合能力市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证服务质量前提下、发展客户，扩大产品产能、增加效益等；抽见：项目部经理：有较强的信息沟通能力、指挥能力和协调能力，熟悉市场行情、有把握客户需求的能力等。 | 符合 |
| 组织知识 | Q7.1.6  | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如知识产权；从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；学术交流；专业会议，从业主或外部供方收集的知识）。 --公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理包括必要的分级保密措施。 | 符合 |
| 沟通 | QEO7.4  | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与QEO相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。--主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。--通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。--现场查看记录并口头交流确认：公司及行政部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | QE9.1.1 O9.1 | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，QMO的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。如：（1）《监视和测量管理程序》（2）《内部审核管理控制程序》（3）《管理评审制度》（4）《应急准备与响应管理程序》（5）《合规义务管理程序》查，提供有目标测量、内审报告、管理评审报告、合规性评价等记录，符合策划要求。 | 符合 |
| 内部审核 | QEO9.2  | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核管理控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。查，2021年《体系审核实施计划》审核时间：2021年12月10日（上次内部审核时间2020年12月15日，时间间隔未超过12个月，策划符合要求）。目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司监督审核；范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。审核组：组长：李春红 ；审核成员：辛国印。抽查《管理层审核检查表》、《行政部审核检查表》、《项目部审核检查表》等审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。查本次内审共发现不合格项1个，属一般不符合。涉及行政部Q8.2.3条款：“发现一份合同未见对合同评审记录”，已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。查，审核结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。通过内部审核，公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |
| 管理评审 | QEO9.3  | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月时间：2021年12月20日（上次管理评审时间2020年12月28日，时间间隔未超过12个月，策划符合要求）。主持人：陈永红经理参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员评审输入内容：1）评价内部审核的结果及现行管理体系是否有效。2）评价现行管理体系的有效性、适宜性、符合性。3）评价方针、目标、指标、管理方案是否实现以及是否符合本公司发展的需要和用户期望。4）评价相关方的投诉、建议及其要求是否得到解决和满足。5）评价公司经营的环境。6）评价过程和产品的监视和测量情况，法规及其他要求合规性评价情况7）评价服务过程及验收情况，法规及其他要求符合性情况。8）评价不符合、纠正和预防措施的状况，以及环境因素识别和评价的总结情况。9）现行管理体系有无更改的必要及更改的时机。10）评价重大环境因素及危险源识别的识别及控制情况。11）改进的建议。评审输出内容：本公司新近建立的质量、环境、职业健康安全管理体系，目前符合本公司的现状，符合管理体系标准的要求，内容充分、适宜；从运行情况看，各项管理活动可以按照体系所规定的方法实施，各过程和活动处于稳定的受控状态，结果能达到预期的效果，通过对过程和服务质量、环境、职业健康安全的监视和测量，本公司的质量、环境、职业健康安全目标基本达到，用户要求得到满足；体系运行有效。本公司现行的质量、环境、职业健康安全、方针、目标符合用户期望及本公司发展。体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；2022年改进：1）加强对公司合同评审的控制；2）加强对顾客满意度调查分析。抽查 《管理评审改进计划》由行政部牵头计划于2022年3月前实施改进项目培训。查：行政部已于2022年3月10日进行了培训，培训达到预期效果，培训有效。查去年2021年度公司管理评审改进的建议实施情况：提供有2021年3月5日实施对公司人员评价的控制培训记录，记录显示按要求进行了专题培训，培训效果良好。 管理评审结论：公司管理体系的持续的适宜、充分和有效的，并与公司战略方向保持一致。 | 符合 |
| 改进 总则持续改进 | QEO10.110.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审制度》、《监视和测量管理程序》、《纠正措施管理程序》及《内部审核管理程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量、环境和职业健康安全管理体系的持续改进。公司制定《客户投诉处理管理程序》及《顾客满意管理程序》实施纠正措施，消除客户投诉的原因，以防止其再发生。在《顾客满意管理程序》文件中规定了顾客满意度信息来源方法：顾客满意度信息来源：（1）顾客满意度信息可来自：* + 1. 顾客满意度调查表；
		2. 顾客的抱怨及投诉；
		3. 顾客的赞扬；
		4. 顾客的索赔；
		5. 流失业务的分析；
		6. 经销商的报告。

（2）获得顾客满意度信息的方法可采取下述方式获得信息：1. 向顾客发出《顾户满意度调查表》；
2. 走访顾客，填写《顾户满意度调查表》；

c）建立顾客投诉热线电话。相关责任部门要分析产生客户投诉的原因，按《纠正措施管理程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量、环境和职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| 资质的确认、管理体系变化情况、质量监督抽查情况、顾客对产品质量的投诉、环境监督抽查情况、顾客对环境影响的投诉、认证证书及标识使用情况、上次不符合验证。 |  | 现场确认，公司管理体系范围无变化，公司质量、环境和职业健康管理体系范围为:QMO：物业管理服务。EMO：物业管理服务所涉及的相关环境管理活动。OHOMO：物业管理服务所涉及的相关职业健康安全管理活动。提供营业执照（三证合一），检查有效。公司严格执行行业标准和客户合同协议要求。近一年来，公司没有顾客的重大服务质量投诉、没有因环境污染事件受到相关方的投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的服务普遍反映较好，相关方对公司的环境管控普遍反映较好。体系运行以来，没有重大环境拢民问题和投诉。今年无质量监督抽查情况。现场查见认证证书及标识使用情况符合要求。上次不符合的整改情况：上次不符合为项目部部门Q8.4.1条款，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。 |  |

说明：不符合标注N

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：行政部（含财务） 主管领导：王艺桥， 陪同人员：李春红 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 审核时间：2022年4月18日上午 |
| 审核条款：QMO：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.2人员7.1.4过程运行环境7.2能力；7.3意识；7.5文件化信息；EMO： 5.3组织的角色、职责和权限; 6.1.2环境因素；6.1.3合规义务；6.2目标及其达成的策划；7.2能力；7.3意识；7.4沟通；7.5文件化信息； 8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应； 9.1监视、测量、分析与评估；9.1.2符合性评估；10.2不符合和纠正措施；10.3持续改进/EMO运行控制相关财务支出证据。OHOMO：5.3组织的角色、职责和权限；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；6.1.3法律法规要求和其他要求；6.2目标及其实现的策划；7.1资源；7.2能力；7.3意识；7.4信息和沟通；7.5文件化信息；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应；9.1监视、测量、分析和评价；9.1.2法律法规要求和其他要求的合规性评价；10.1事件、不符合和纠正措施；10.2持续改进/OHOMO运行控制财务支出证据。 |
| 组织的角色、职责和权限 | QEO5.3；  | 在管理手册中和岗位职责说明书中规定了行政部和财务部的安全职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1）负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。3)负责组织公司各项教育培训工作。4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。5）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。6）能源消耗统计考核工作。 ……部门职责清晰、明确。行政部和财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | QEO6.2 | 查见：公司有将质量、环境、职业健康安全目标分解到各个部门，行政部及财务部的目标是：1、质量、环境、职业健康安全目标 考核情况（2021年01月-03月、考核频次：季度/次）1）培训计划完成率100%； 100%2）文件受控率100% 100%3）顾客满意度≥90分 96.6分4）合同履行率100% 100%5）固体废弃物分类处理率100%； 100%6）火灾事故为0； 未发生火灾事故抽查2022年01月-2021年03月的《质量/环境/安全目标统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务，但不能提供数据的实证性材料，需改进。查见公司制定的环境管理方案有：1）潜在火灾；2）固废排放；2个管理方案。管理方案内容涉及：目标/指标、管理措施、资金预算、完成日期、责任部门。抽查：固废排放确定的管理方案：1.设置专用垃圾箱，对废弃物进行分类放置，分为可回收废弃物，一般废弃物和危险废弃物。2.定期对垃圾进行收集处理，可回收废弃物交物资回收部门，一般废弃物交中转站，由环卫人员统一处理。3.行政部定期对各部门固废处理情况进行监督检查。责任部门：行政部、项目部；投入资金1000元；完成日期：持续进行；检查部门：行政部。..........目标指标管理方案基本适宜，能够完成。查见公司制定的职业健康安全重大风险源有：火灾、意外伤害（触电、摔伤、暴力伤害、交通事故等）。抽查：火灾、触电管理方案：目标：杜绝火灾事故、指标：办公区火灾事故为零；管理措施：1）张贴触电标识；2）用电设施要按规定安装配置；3）更换所有老化的电线；4）组织相关人员进行消防培训；5）日常的检查；6）制定触电、火灾应急预案。6）用电专业作业人员持证作业责任部门：公司各部门；投入资金3000元；完成日期；长期持续进行，检查部门：行政部。目标指标管理方案基本适宜，能够完成。........制定的指标和管理方案基本可行。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。行政部组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。查见：《环境因素识别评价表》和《重要环境因素清单》，按照部门和经营过程进行于2021年12月10日识别并评价出公司重要环境因素有：1）潜在火灾；2）固废废弃物；等2项，识别清楚、准确，评价合理。查：公司《环境因素评价表》，涉及以下内容：a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；b.办公水、电的消耗；C.清扫工具废弃；d.废包装物、抹布的废弃等；.......识别基本清楚、全面。查：行政部及办公区域的《环境因素识别评价表》，涉及以下内容：a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒、电脑、空调等办公用品及设备固废排放等；b.水、电、纸张等资源和能源消耗等；c.生活垃圾的排放； d.吸烟造成的火灾e．生活污水排放等；识别基本清楚、全面。经今年现场审核确认，组织的经营活动未有变化，故重要环境因素及环境因素识别没有变化。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | O6.1.2 | 查见：《环境因素、危险源识别和风险评价管理程序》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查见：《危险源识别与评价程序》，行政部2021年12月10日重新组织了各个部门开展了危险源打分和小组评议，共评价出公司不可接受风险：2项，分别是：火灾、意外伤害（触电、摔伤、暴力伤害、交通事故等）。辨识清楚、准确，评价充分合理。抽 确定的触电、摔伤控制措施的策划：1.对员工进行安全教育培训。2.配备药品，发放口罩、手套等劳保用品3.按照安全管理规定进行执行，并请相关人员参加安全教育培训4.定期进行环境安全检查，提供2022年1-3月《安全环境运行检查记录》查见：行政部及办公区域《危险辨识评价表》 行政部及办公区域共识别出包括:办公设备发生故障，漏电导致的触电；线路老化漏电、人员吸烟引发火灾；发生交通事故伤人等危险源.采用的是经验判断法、过程分析法识别。查见，行政部及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：（1）使用明火、电源线路或设备超负荷、短路引发火灾；（2）电源插头、插座漏电和湿手拔、插电源造成触电。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查见确定的消防管理措施：组织员工安全教育、消防知识学习；加强检查考核，不少于三个月进行一次；制定安全用电使用管理规定；每年参与公司组织的消防演练 | 符合 |
| 法规与其他要求/合规性义务 | EO6.1.3 | ---有《法律法规和其他要求获取识别程序》，查有《法律法规要求清单》，对本公司环境和职业健康安全管理体系适用的法律法规和当地政府、行业要求进行了识别，包括环境质量标准、排放标准、职业健康安全卫生标准等。· 查见：2022年《法律法规要求清单》1）国家相关法律法规等2）重庆市等地方法规；3）与环境、职业健康安全管理相关的执行标准抽 ：中华人民共和国环境保护法 中华人民共和国消防法污水综合排放标准劳动防护用品监督管理规定职业健康监护技术规范等。《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；法规清单以培训和宣传结合向员工传达要求，记录充分。基本符合要求。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2  | 查见：公司编制《部门职责》、《岗位职责》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理/管理者代表、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。查见：《部门职责》、《岗位职务说明书》中总经理任职要求，具备一定管理经验，具有较高的综合素质和综合能力市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证服务质量前提下、发展客户，增加效益等。 | 符合 |
| 运作环境 | Q7.1.4 | 公司对过程运行环境要素予以识别、确定，包括：人文因素与物理因素的结合，例如：a）社会因素（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；b）心理因素（如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感）；c）物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪音。经现场确认（观察、记录查阅、沟通调查）： 以上相关的社会因素、心理因素、物理因素等均基本满足要求。如：办公室的温度管控。 | 符合 |
| 能力 | QEO7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。---公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。公司的关键岗位在学历、经历、资质上均有要求。抽关键岗位人员资质要求：姓名 职业（工种）及等级 证号编号 发证机构李刚 电工作业 T510215196603061017 重庆市应急管理局；罗俊波 电工作业 T510302198810032019 重庆市应急管理局；邓世琴 建筑物消防员 1236003004500258 消防行业职业技能鉴定指导中心叶其林 初级保安员 50012020009223 重庆市公安局（见附件扫描件）。。。。。。查见2021年6月-2022年12月培训计划共16次，已完成的培训记录7次。1）：2021年12月05日 培训内容：GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T 45001-2020管理体系要求培训。主讲老师：冉桃华，培训人员：公司全体人员；效果评价：培训达到预期效果、培训有效。评价人：陈永红。2）：2021年12月01日 内审员培训,培训老师：冉桃华，参加培训人员：李春红、辛国印 。培训内容：标准条款；管理体系审核步骤；内部审核的基本要求和审核技巧等；口试确认，均合格。培训效果评价：达到培训效果，并取得总经理的授权。评价人：陈永红。3）：2022年04月06日消防安全应急培训,培训老师：陈永红，参加培训人员：公司全体员工。培训内容：消防演练、消防知识、逃生技巧等；口试确认，均合格。培训效果评价：通过现场讨论及回答提问，参加培训人员对所学知识基本能够熟练掌握，考核基本均能通过。评价人：陈永红。......查看其余培训也按计划实施。 | 符合 |
| 意识 | QEO7.3 | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻方针、达成目标及实现QEO的有效性的积极贡献，以及其不符合QEO要求的后果。---经与员工邓世琴沟通了解，基本具备以上必要环境和职业健康安全管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | QEO7.4  | --《信息交流和协商沟通管理程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。对部门之间有需要交流的有关安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。 公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求。查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：1. 告知员工：质量和环境管理者代表是李春红：
2. 告知员工：职业健康安全事务代表是辛国印；

告知员工：环境及职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，组织于2021.12.10对全体员工及相关方出具告知书。1. 组织员工学习：与环境及安全健康管理有关的法律法规，包括《环境保护法》、《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；

4）将环境管理、劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。与职业健康安全事务代表辛国印交谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。询问职业健康安全事务代表辛国印，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。审核时未发现有相关方投诉等安全违规情况发生。 | 符合 |
| 文件化信息 | QEO7.5 | ----有《文件管理程序》，体系文件生效实施日期为2019年9月10日，文件规定了质量、环境和安全职业健康文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。根据一阶段问题清单进行了对《管理手册》和程序文件的修改和完善。· 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件（22个），另有公司制定的《管理制度汇编》、《员工手册》、《规范文件》等文件。《管理制度汇编》包括：安全防火制度;安全用电规程；固体废弃物管理规程；客户投诉管理制度；保洁员作业指导书；安全保卫管理制度等。· 查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。· 查《环境、职业健康安全法律法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与质量、环境和职业健康安全管理体系相关适用法律法规。文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。· 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。 查文件的作废：暂无作废文件。文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。----有《记录管理程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。提供《记录清单（含质量、环境安全）》，规定了记录的名称、编号、责任部门、保存期限等内容。核对标准规定的应保留的记录和保存期限，标准所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。行政部主要负责归档公司质量、环境及职业健康安全的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。见 行政部保管的记录：a.法律、法规及其他要求清单；b.年度培训计划等记录；c.管理评审计划等记录；d. 危险源辨识及风险评价台帐；e. 质量目标完成情况统计表；f:职业健康安全目标指标和管理方案。所见记录反映行政部能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求。 | 符合 |
| 运行的策划与控制 | EO8.1 | 组织制定了环境、职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如安全检查制度、、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。 根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗，控制火灾预防、职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了环境职业健康安全的损失。 消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。 抽查环境运行的策划与控制实施1）固体废弃物排放的管控：生活垃圾在办公区域集中收集后，交环卫部门统一定期清运；回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类集中收集交供应商回收。2）资源、能源消耗管控： 负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导。现场有水、电等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月由行政部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。提供有2022年1月至2022年3月能源支出统计表，记录显示：基本达成目标。3）火灾预防： 张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。◆查见组织的职业健康安全运行控制状况： 1）意外火灾控制 建立消防检查管理制度；确定消防小组人员职责；按规定每月进行消防检查；制定应急准备响应预案；进行消防演习。现场查看办公区域配备有符合要求的灭火器和消火栓等，设备、电器状态良好，无安全隐患。2）查疫情期间控制措施:配置有测温仪、消毒液、口罩等设施物资，对外来人员进行登记，登记有姓名、身份证号、手机号等，测量温度低于37度才能进入。并定期对办公区域喷洒消毒水消毒。目前公司所在地处于新冠疫情低风险区，公司人员外出办事或服务时严格按客户要求进行防控（如需佩戴口罩和测量体温等）。3）对相关方施加影响 组织对进入经营场所内的供方送货员、顾客人员视情况由行政部工作人员或受访人提醒，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 查见：组织策划了《应急准备和响应控制程序》、《火灾应急预案》《消防演练记录》、《触电、意外伤害应急预案》等。提供2021年12月12日由行政部组织各部门参加的模拟火灾发生的现场模拟消防演习。提供有演练记录及报告，演练过程为：模拟报警、人员疏散、消防器材使用、灭火操作、消防演练总结等。 通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保公司安全、健康、有序的发展等。应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 | 符合 |
| 监视、测量、分析与评估 | EO9.1  | ----有《运行控制程序》和管理文件。◆查 公司环境安全运行检查记录表程序文件规定公司每月由行政部组织人员对公司办公场所和服务场所的环境方面、安全消防方面的工程作业固体废弃物处理、生活垃圾处理、消防器材保养和检查等进行检查，检查结论：合格、检查人：李春红。提供有2022年1月至2022年3月份办公区域《环境安全检查表》。◆ 提供有从业人员预防性健康检查，一般一年一次姓名 体检日期 检查机构 结论王小兵 2021.11.13 重庆市北碚区合美家医院 保洁 无异常周容 2021.12.07 重庆市北碚区合美家医院 保安 无异常张文秀 2021.11.03 重庆市北碚区合美家医院 保洁 无异常毛刚 2021.12.18 重庆市北碚区合美家医院 保安 无异常（见体检信息扫描件）监视、测量、分析与评估基本满足要求。 | 符合 |
| 符合性评估 | EO9.1.2  | ----有《法律法规和其他要求合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。行政部组织对公司环境、安全健康管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。查 由行政部组织各部门于2021.12.15对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规进行了评价。评价结论：符合报告人：李春红 批准人：陈永红查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施持续改进 | QEO10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《事件、不符合控制程序》、《绩效监测和测量程序》、《纠正与预防措施程序》及《内部审核程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司对服务过程发生的不符合事件、项，一般轻微不合格现场指出，及时整改。目前为止项目部未发生比较大的不合符合事件、项，一般的轻微不符合都在现场及时解决了，未发现有需要上报公司解决的不符合事件、项。公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境和职业健康安全管理体系的持续改进。查《纠正与预防措施记录》不符合情况：2022年3月17日对3号门消防设施设备进行检查发现，有部分灭火器前有堆放杂物遮挡的情况。纠正措施：立即联系项目部保洁人员，清理遮挡物，保持消防设施能正常使用。向相关员工贯宣消防防火意识，防止此类事件的再次发生。验证：已经实施到位，验证有效验证人：李春红公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、方针和目标等来实现对环境和职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| EMO/OHOMO运行控制相关财务支出证据 |  | 查见公司在2021年度环保、安全管理投入18万左右：支出项目有员工体检、员工社保、消防设施设备、人员安全培训等。出示相关财务票据及记录、报告等。 |  |

说明：不符合标注N

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（含临时场所项目处） 主管领导：黄建兴， 陪同人员：叶其林 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2022.4.18 |
| 审核条款：QMO：8.1运行策划和控制； 8.3设计开发控制； 8.5.1生产和服务提供的控制；8.5.2标识和可追溯性；8.5.3顾客或外部供方的财产；8.5.4防护；8.5.5交付后的活动；8.5.6更改控制；8.6产品和服务放行；8.7不合格输出的控制； |
| 运行策划和控制 | Q8.1  | 公司主要从事物业管理服务。公司物业管理服务执行标准主要为：《重庆市物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》、《商务楼宇物业管理服务规范》和合同协议等标准。项目部负责物业管理服务实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：a）确定物业管理服务的要求；--《需求分析》、《合同》b）建立过程准则以及物业管理服务的接收准则；---验收标准、作业指导书、《合同》c）确定符合产品和服务要求的资源；---工艺流程图d）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。----外包过程：无----关键过程的识别：物业管理服务过程；-----经确认：暂无策划的更改。**物业管理服务流程：**签订合同——确定物业管理服务区域——安排物业管理服务人员——分配物业管理区域——进行物业管理服务。**维修服务流程：**接受派工——前往查勘——与客户沟通维修方式——维修——填定《报修申请单》——客户确认——维修场地清理**消防及安全巡逻操作流程：**巡逻班长各岗位巡查——每班巡楼一至两次（对房屋本体、公共设施、消防、防盗设施等巡视）——仔细发现和消除各种隐患——填写巡楼记录**保洁服务流程图：**清洁药水的配置→清洁工具的配置→清扫过道→湿拖过道→清洁厕所→清扫办公室→垃圾清运→整理工具、药水→检查→整改→复检**器材维护：**日常巡检-养护-登记。现场查看，部门的服务内容主要有：安保、维修、保洁、消防及安全巡逻。化粪池清掏、绿化、消防设施维保由体育中心和第三方公司签定合同，实施时由本公司人员提供引导，最终检验由体育中心与实施方共同验收。在北碚区缙云体育中心现场查看：1、器材维护：公司有专人每天对体育器材进行巡视、检查形成记录，需保养、上漆器材作好登记、上报，请示后及时处理。2、场地保洁及设施设备维修：项目有服务场所有46872平方米左右。配备保安22人，绿化保洁8人，维修人员2人，项目经理：黄建兴。3、秩序维护：公司有保安每天对项目范围内公共区域秩序进行维护，对于有占道经营的商家进行劝阻及纠正，巡视过程中发现有公共设施损坏等情况立即记录并上报，提供有巡视记录及异常情况及处理结果登记表。4、对商户的管理：公司与商户签订有物业服务协议，负责商户门前三包，并协助指导各商户张贴场所码、健康码扫描，配置测温仪等，协同商户严格履行防疫措施。。。。。。。。。项目部控制措施基本与管理要求基本一致，基本符合管理要求。 | 符合 |
| 设计开发 | Q8.3  | 不适用，理由：本公司从事的是物业管理服务及其相关管理活动，无自己设计开发内容，故8.3条款不适用。为保证体系的完整性，所以保留了8.3设计开发内容。8.3条款不适用不影响公司提供满足顾客要求和适用法律法规要求的服务的能力或责任。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《运行控制程序》明确了受控条件包括：a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件； b）获得适宜的监视和测量资源；c）适当阶段实施监视和测量活动；d）为过程提供适宜的设施环境；e）配备备能力人员所要求的资格；f）特殊过程的确认和定期再确认；g）采取措施防止人为错误；h）实施放行、交付和交付后活动。1、查服务现场各工序(工位)均有有正在服务的操作文件、参数，均为现行有效的文件，受控标识清楚；2、查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《门卫、秩序维护、清洁、器材管理制度》、《质量标准》、过程检验记录等，均发放到相应环节，便于查阅对照。3、现场查看：现场有拖把、扫地机、垃圾桶、对讲机等设施，服务相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务的条件及要求。4、检测设备；1）保洁服务质量检查主要靠感官检查，暂未配置检测设备；2）对于线路、照明设施、消防设备维护和检测配备有万用表、兆区表，可以满足其服务的需要。临时场所北碚区体育中心与现场审核地址一致。在项目现场，各岗位均编制了岗位职责，均经过了上岗培训，合格上岗。现场查看，项目部配置了相应的工作设施：门位岗亭、对讲机、保安服、消防栓、灭火器等，能满足物业管理要求；项目部配置了相应的设施设备：拖把、垃圾斗、扫把、毛巾、洁厕剂、高压冲洗机、割草机等。物业管理处配置了维修工具(电工刀、螺丝刀等)。配置能满足物业管理要求。查，项目部策划了相应的物业管理标准。1. **在消防及安全巡逻管理方面：**具体由项目部负责管理,公司有专职秩序维护人员负责服务区域的秩序维护服务：包括：消防设施设备检验、商户管理、公共区域秩序维护现场有《消防安全管理检查制度》、《秩序维护巡查制度》、《巡查作业指导书》等，规定了消防及安全巡查岗位人员的岗位职责、操作要求。

1）对于现场巡查秩序情况，查看，公司制订了秩序巡逻路线图和频率要求，设置了巡逻点签字登记表，现场询问巡查秩序人员，巡查主要内容：消防设施、应急灯、安全标志、消防通道、体育场健身区、消防室、环道及车辆停放处、球场等公共区域进行安全巡查。抽查体育发展中心每日安全巡查表。8f57dcaea189ad3f7f88479a529e4f12）在消防控制室查看，配备了相应的设备：监控主机、消防主机、对讲机等；在公司的物业现场：广场、楼道、通道等均配置了消防实施、应急灯、消防通道、消防指示牌等。提供有《消防控制室值班记录表》，抽2022年3月2日交接班检查情况记录及每日运行情况记录：6808a3b810522f17739ed27a43694951. 在该项目的门岗现场查看，体育中心主要出入口、大厅定岗执守。主要职责：维护现场治安，对出入体育中心的人员、物资进行询查、检查、管理和登记。严格执行来访人员及锻练人员扫场所码进入。加强车辆停放巡查，出入有序。设置了门岗工作办公桌、对讲机、体温测试仪等。入口处有门岗秩序维护管理制度。来访人员必须进行登记、测试体温。现场设有场所码，扫码显示行程码为绿色方可进入。标识有外来人员登记等温馨提示。现场提供有《体育馆来访人员登记表》。抽4月18日登记记录表，涉及内容：日期、姓名、身份证号联系电话、渝康码情况、体温等，记录人：叶其林。记录详细。另查对现场工作人员每日进行疫情防控情况登记，工作人员需填报健康码及行程码情况，以防内部人员出现感染源。
2. 现场秩序巡逻：

现场巡逻主要控制促销人员和商贩进入体育中心，影响体育中心锻炼人群。防止公众损坏器材和场地，开放时间结束后，及时清场，禁止人员逗留。提供有2022年4月12日日常巡查记录，巡查人：钟成荣。巡查结果：无异常。**2、车辆管理：**查，车辆管理：主要为体育馆工作人员及员工业主车辆。安装有车辆识别管理系统。有车位划线，停车安全警告，停车场设置了消防设施、摄像头，警示标志等。进入中心的司乘人员也要进行体温测试，管理措施与行人进入小区相同。**3、保洁管理：**该项目保洁主要为办公区域、健身区域、公共区域保洁及商户门前三包工作。在室外保洁现场，查看保洁员毛刚正在进行通道的保洁工作：用拖把对地面进行拖洗，通道和过道每日拖洗2次。若地面有顽固污渍则需要用刮板进行清理。对于地面的冲洗，要求每周必须冲洗一次。提供《保洁每日工作检查表》。查看楼梯扶手区域保洁情况：在看台下方区域，曾维红正在对扶手进行擦拭。扶手需每日擦洗。擦洗后喷洒84消毒液，进行消杀。操作要求：无污渍、无积尘、无水迹；梯道扶手要求每天用毛巾擦拭一次。对商铺清洁卫生的管理：与业主方签订有协议，协议规定物业负责商铺门前公共区域的清洁卫生，商铺内卫生由业主自行打扫，并将垃圾放入指定垃圾堆放地。查，消杀工作管理情况：公司制订了消杀管理要求，项目部主管负责跟踪验证。提供2022年4月防疫消杀踪记录台账。消毒区域主要是办公室、过道、看台、卫生间、内场、大厅、监控室、岗亭等。抽2022年4月10日消杀记录，消杀时间：8：15，消杀人员：钟成荣。复合人员：辛国印。负责人介绍对于服务场所的绿化杀虫，由北碚区城市绿化工程队实施，由我方人员配合公告并警示来往人员。查，垃圾清运实施情况：现场设置有垃圾分类收集箱。保洁人员将垃圾分类放到指定位置的垃圾桶内，由市政环卫部门定期清运，设置有口罩专用回收垃圾桶。**4、维修管理:**查，北碚区体育发展中收维修情况表，负责人介绍，项目部根据巡查记录，对需维修的地方填“报修申请单”。经业主批准后，采买零部件（大宗物品由业主自行采买）进行维修服务。现场查见2022年2月体育中心《报修申请单》及《日常维护费用明细表：73e916391e9d86cfb801c6e9ea44485d635010721ea549119a2b78586e4ed6处理结果业主基本满意。公司将物业管理服务过程确定为需确认过程，查物业管理服务过程确认，提供有确认记录，确认内容为：1、服务能力：人员经过培训合格上岗，符合要求；2、设备情况：使用设备平时经过维护保养，设备良好，能满足相关要求；3、技术/作业文件：编制有作业指导书；4、工作环境：该过程无特殊环境要求，工作环境适宜符合要求。确认结论:该需确认过程具备质量要求的能力，合格。确认人：陈永红 确认日期：2022.1.25物业管理过程基本能满足要求。 | 符合 |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 查，公司制定了标识管理标准，通过对物业设施和物业服务的标识，方便业主识别。公司有原材料库，所进的原材料检验合格后方能进入原材料库，由保管员依据原料的型号、规格等分区存放，并标识清楚。物业管理的标识有：体育器材标识、楼宇标识（楼宇分布标识、幢号、单元、门牌等）、道路标识、机动车的限制标识、停车位等标识、安全警示标识、消防设施标识和消防用物品标识、设备标识、供配电、给水系统标识等。对于现场的异常情况，公司规定了异常标识的要求，比如：故障维修中、暂停使用、路面异常标识桶、警戒线等。标识基本符合要求 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同和服务现场顾客设施设备（包括：体育器材、消防控制室、配电房、供水系统等），公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失、损坏时，应告知顾客或外部供方。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。 负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损坏情况； | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 根据物业管理服务的特点，公司通过《物品防护控制程序》规定了物品的贮存、搬运、防护等要求。公司管理制度规定了物业相关财产、物品的防护要求。公司策划了保洁过程的防护要求，规定了保洁的工具、清洁剂的使用要求，操作要求，主要防护过程有：体育器材、地面、玻璃、公共设施的防护要求等。 对体育中心的所有设施也派专人进行了定期的检查维护，以保证小区设施的正常使用。对人员的防护要求：对物业服务人员进行定期的安全培训，要求持证或培训合格后才能上岗，在服务过程中按要求佩戴劳动防护用品，设置警示标识，杜绝人员意外伤害的发生。据现场观察，设施及物品防护符合要求。产品防护基本符合要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:a）法律法规要求；b）与服务相关的潜在不期望的后果；c）其服务的性质、用途；d）顾客要求；e）顾客反馈。此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的售后服务等。-现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 公司对服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。经查：体系运行至今，暂无服务提供的更改情形。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | 查，公司根据《重庆市物业管理条例》、《管理制度》、《物业服务收费管理办法》、《商务楼宇物业管理服务规范》等策划了过程和服务的测量管理规定。规定了物业管理过程的质量管理要求。一、查采购产品质量管理：2022.01.20《进货单》来料名称：A4复印纸、签字笔、墨盒、订书机、燕尾夹等检验项目:外观、数量、合格证、规格等结果：合格检验：李春红2022.2.28《进货单》来料名称：84消毒液、口罩、手套、工作服、止血贴等检验项目:规格型号、外观、数量、合格证等结果：合格检验：李春红2022.03.04《进货单》来料名称：电工胶布、节能灯、垃圾桶、减速带等检验项目:规格型号、外观、数量、合格证等结果：合格检验：李春红。。。。。。。。。。 公司根据合同协议和《管理制度》的要求在各关键服务工序均设置了检验控制点，有专职人员及业主等负责检验及验收。项目经理根据实际情况制定工作周计划，由专人监督执行，项目经理进行周巡查。业主按季度对物业服务进行综合评价。评价及验收标准执行合同约定及《质量标准》。查：《保洁每日工作检查表》2022年4月5日检查项目：厕所、台阶、楼道地面、扶手、看台、垃圾桶等清洁结果：正常。检查人：黄建新查：《每日防火及安全巡查记录表》：2022年3月1日巡查内容：消防供电设施、应急广播系统、灭火器、通道、用电、重点岗位人员在岗情况等排查。结果：正常巡查人：刘春梅查：《体育中心每天工作检查监督表》：2022年3月27日检查项目：地面保洁巡查、设施设备安全情况、消防设施、电器线路、秩序维护等结果：已完成。检查人；黄建兴、叶其林抽：《体育中心项目经理周巡查记录表》：2022年3月25日巡查项目：公共健身器材及基础设施类、场馆设施设备类、场馆安全工作类、日常保洁类、员工工作类等。结果：正常巡查人：项目经理：黄建兴，业主代表：廖浩然。以上验证基本符合标准的要求。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 查，公司编制了《不合格控制程序》，规定了不合格的控制要求。现场了解，公司在物业管理服务过程中的主要不符合主要为服务的不合格。查，公司每周对公司的物业服务进行综合检查，发现不符合提出整改要求，同时跟踪验证。查2022.2.1检查发现体育中心洗拖把水龙头损坏未及时修理，不合格，公司针对不合格提出整改要求，填写报修申请单，批准后更换。。跟踪验证人：李刚公司不合格处理基本受控。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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（含监时场所项目处） 主管领导：黄建兴， 陪同人员：叶其林 | 判定 |
| 审核员：冉景洲，审核时间：2022年4月18日 |
| 审核条款：EMO：5.3组织的角色、职责和权限、6.1.2环境因素；6.2目标及其达成的策划；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应OHOMO: 5.3组织的角色、职责和权限；6.1.2危险源辨识和职业安全风险评价；6.2目标及其实现的策划；8.1运行策划和控制；8.2应急准备和响应； |
| 组织的角色、职责和权限 | EO5.3 | 查，项目部的岗位职责和权限如下：a) 负责质量/环境/职业健康安全方针、目标在本部门得到贯彻和实施；b) 负责分配保洁、设备维修、保安等项目的服务区域和实施相关服务的工作；c) 负责组织培训、教育本部门员工；d）负责本部门的环境因素和危险源辨识、更新、风险评价和本部门运行控制工作。e) 负责物业管理服务范围内的职业健康安全与环境管理的信息交流。f) 负责做好本部门与外部的沟通协调工作；g）负责物业管理服务的检查和放行；h）负责设备设施台账的建立，负责设备的维护保养。……项目部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | EO6.2 | 查项目部的环境、安全目标为：1、潜在火灾发生率为0；2、固体废弃物分类收集处置率100%；3、意外伤害为0。查：2022年1月-3月项目部环境、安全目标完成情况1. 未发生火灾事故；

2、固体废弃物分类收集处置率达到100%3、未发生意外伤害事故均能达到要求。查，公司编制了环境、安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素、危险源识别和风险评价管理程序》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，项目部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固体废弃物排放。现场查看，项目部的主要工作为维修服务、秩序维护、保洁服务等。部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | O6.1.2 | 查，项目部依据《环境因素、危险源识别和风险评价管理程序》，经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》，包括电气设备使用不当造成火灾；员工操作不当造成机械伤害；保安过程砸伤、暴力伤害等危险源。采用的是经验判断法、过程分析法识别。打分法确定不可接受风险：火灾、意外伤害（触电、摔伤、暴力伤害、交通事故、中暑等）。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查，风险控制措施有： 安全知识、消防知识宣传、教育及培训；特种作业人员如电工作业人员须持证上岗；重点和关键岗位须制定安全操作规程；张贴安全、防护标志、消防疏散图；配置消暑药品等；定期安全检查等。危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | EO8.1  | 查，项目部实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》、《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》、《公司劳动安全管理办法》、《消防器材管理规定程序》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对不可接受风险源进行管控。据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。如：现场查看，部门的服务内容主要有：维修服务、秩序维护、保洁服务。在北碚缙云体育中心项目现场查看：1、固废排放管理：查，部门的主要固废为：工作人员生活垃圾，公共区域保洁垃圾。公司编制了《固体废弃物管理规定》，规定了保洁过程固废处理的管理要求。保洁过程的固废有：可回收垃圾和不可回收垃圾，并设置了口罩专用回收垃圾桶。现场查看体育中心办公区域，楼层室外及体育场看台固定设有垃圾桶。垃圾桶标识明确并做好了分类，垃圾处理都由市政环卫部门定期进行。2、火灾预防：查看，公司编制了火灾预防管理规定、应急管理规定。查看，共用区域、办公楼层设置了消防栓、灭火器、应急报警器等，设施状态良好。现场查看公共区域、办公大楼、商铺和停车厂，消防设施配置完整，完好。公司定期参加组织的消防培训和演练，项目部主要岗位均参与。3、电能节约管理：查看，公司的电能消耗主要为办公用电：空调、取暖、照明灯。公司对节约、安全用电进行了管理规定。查，现场对节约用电的要求明确，主要为控制空调温度、规定电器使用规范：必须使用节能灯，并根据天气情况规定开关灯时间。现场查看公共区域、办公大楼楼面及体育场，现场未发现违规情况。4、噪声排放：查，噪声主要为装修噪声、夜晚异常噪声。体育场部分设施（二楼健身区）在装修未完工，公司与业主约定了装修过程的噪声管理要求：规定了装修管理要求，同时施工要求告知公众。装修区域进行封闭式管理。对于异常噪声管理，主要有夜晚车辆不得鸣笛，夜晚应急施工的管理要求等。对于相关方环境影响，公司的主要环境管理相关方有：业主方办公人员、外来人员。现场查看，项目部的不可接受风险为：火灾、意外伤害（触电、摔伤、暴力伤害、交通事故等）。项目部制订了相关的危险源防护、管理措施：在北碚缙云体育中心现场查看：1、触电风险管理：现场查看，公司规定了安全供电的管理要求，所有电路维修必须电工进行处理，公司定期对项目范围的配电房、电路等进行安全检查，发现问题及时进行处理。同时公司对保洁、维修过程的用电安全管理进行了培训。现场查看，该项目范围内的电器、电线、配电设施完好，设置规范，无不符合情况。2、火灾伤害预防：现场了解：公司制订了火灾预防管理规定、应急管理规定。每个楼层及公共场所均设置了消防栓、灭火器、消防报警器、应急疏散指示灯等。查，项目部员工定期参加体育中心组组织的消防、应急、逃生培训和演习。现场查看，公司办公地点位于北碚缙云体育中心体育馆一楼，办公室内消防逃生通道畅通，办公室设置了烟雾感应器，现场打开消防栓，能供水，压力明显。现场查看公共区域、体育场，火灾伤害预防管理基本符合要求。3、高空坠物预防管理：查，项目部制订了高空坠物的管理要求，并通过张贴公告等方式提醒外来人员，不得从看台上向下抛丢物品、垃圾等。同时对看台围拦定期检查，进行维护。及时消除隐患。对于异常高空保洁，公司规定了保洁方法和管理要求，要求必须使用安全带，截止目前，公司暂无高空保洁操作，主要通过使用长杆进行天花板清洁等。在保洁和维修工作中，要求员工远离高空坠落隐患点。现场查看公共区域、办公楼层，未见高空坠物隐患。4、交通事故预防管理：查，项目部制订了预防交通事故的管理措施，进入车辆走专用通道停至停车场。保安人员进行外围巡查时走人行道，不得横穿公路，夜班巡查时穿上反光背心，提醒过住车辆注意。现场查看门岗和值班室内配备有反光背心，手电筒、巡更棒等防护用品。5、职业病预防管理：主要为办公室、过道、看台、卫生间、内场、大厅、监控室、岗亭消杀及绿化杀虫中毒隐患管理。保洁人员负责防疫消杀，所用药品为稀释后的84消毒水。作业时配戴口罩及手套等劳保用品能起到有效的防护。负责人介绍绿化杀虫由北碚区城市绿化工程队实施喷洒农药，消杀前会提前通知。公司配合消杀部门公告附近群众。消杀时广播并拉警线、避免过往行人吸入农药。查看，草坪、绿植杀虫、杀菌、防护等记录清楚。查，项目部的安全应急主要有：火灾应急、触电应急等，公司策划了相应的应急管理要求。查安保、维修、保洁过程的安全管理，基本符合要求。查新冠疫情控制措施:配置有测温仪、消毒液、口罩等防疫物资，并定期对区域喷洒消毒水消毒。现场查看：严格执行外来人员进行登记，登记有姓名、身份证号、手机号等，测量温度低于37度才能进入，见来访人员登记表及公司员工疫情防控每日情况登记表（附件）。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | 查见：《应急准备和响应程序》、《消防应急预案》、《触电应急预案》、《意外伤害应急预案》等项目部工作人的在行政部组织下，参加了2021年12月12日公司组织的消防演练。现场对应，公司员工的安全逃生意识有明显的改善和较大提高。使员工掌握了安全逃生的方式和路径。同时使员工掌握了灭火器材的使用。应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。消防器材完善、良好。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：黄建兴， 陪同人员：李春红 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2022.4.18 |
| 审核条款：QMO：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.3基础设施；7.1.4过程运行环境；7.1.5监视和测量设备控制； 8.2产品和服务的要求； 8.4外部提供供方的控制（上次不符合验证）；9.1.2顾客满意； |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 查，项目部的岗位职责和权限如下：a) 负责质量/环境/职业健康安全方针、目标在本部门得到贯彻和实施；b) 负责分配保洁、设备维修、保安等项目的服务区域和实施相关服务的工作；c) 负责组织培训、教育本部门员工；d）负责本部门的环境因素和危险源辨识、更新、风险评价和本部门运行控制工作。e) 负责物业管理服务范围内的职业健康安全与环境管理的信息交流。f) 负责做好本部门与外部的沟通协调工作；g）负责物业管理服务的检查和放行；h）负责设备设施台账的建立，负责设备的维护保养。……项目部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查 项目部的质量目标为：1. 环境卫生检查合格率≥95%；
2. 顾客反馈意见及时处理率达100%；
3. 设施设备保持完好率≥95%。

查：2022年01月-2022年03月项目部目标完成情况1. 环境卫生检查合格率达到99%；

2）顾客反馈意见及时处理率达到100%；3）设施设备保持完好率达到99%。查见目标考核情况均能达到既定要求。查，公司编制了质量、环境、安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 | 符合 |
| 基础设施过程运行环境 | Q7.1.3 Q7.1.4  | 公司提供了办公场所，配置了相应的办公及服务设备。制定了管理程序对为实现服务符合性所需的基础设施的控制进行了规定。查见：《设施设备汇总表》，有序号，设备名称，型号规格，设备编号，设备状况，放置地点等的描述。公司自备的设备（工具）主要为：办公设备（电脑、打印机、复印机等）、保洁工具（手推式洗地机、垃圾桶、扫帚、拖把、高压冲洗机告示）、安保工具(对讲机、巡更棒等)、检测设备（万用表、兆欧表）等设备。据负责介绍：公司设备的维修由公司安排专人负责，日常保养由设备保管员和使用人员负责。现场查看临时场所北碚区体育发展中心：化粪池清掏、绿化、消防设施维保由体育中心和第三方公司签定合同，实施时由本公司人员提供引导，最终检验由体育中心与实施方共同验收。现场询问，公司对服务项目的体育器材、消防系统、安防系统等进行日常巡查维护，目前状态良好。现场观察设备运行正常，设备能力稳定。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查保洁服务质量验收检查主要按感官进行检查，暂未配置相应检测设备。公司用于工程维修服务测量设备为万用表（规格型号15B）、兆欧表（规格型号ZC25-3）。**查万用表、兆欧表的检定或校准记录，提供的万用表、兆欧表检定或校准证书已过期。不符合标准要求。** | N |
| 产品和服务的要求 | Q8.2  | 公司制定并实施《与顾客有关过程管理程序》，项目部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：（1）顾客对产品规定的要求,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及设计、策划后期服务要求； （2）与产品有关的法律、法规要求；（3）公司确定的其他附加要求,如保密、特殊资历等顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司物业管理范围、项目，了解顾客要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。负责人讲，目前组织的物业管理服务业主方签订一个合同抽查物业管理服务合同：顾客:重庆市北碚区体育发展中心项目：北碚区缙云体育中心物业服务合同签订时间：2022年1月12日合同期限:2022.1.11-2023.1.10 项目总建筑面积46872平米. 合同内容：物业管理区域概况、物业服务事项、物业服务质量、物业服务费用、双方权利义务、违约责任等。为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审，顾客：重庆市北碚区体育发展中心签订时间: 2022年1月12日项目：北碚区缙云体育中心（城南体育馆）综合服务管理合同评审内容：顾客对产品明示与潜在的要求(技术要求、质量要求、支持服务、价格等)评审负责人：李春红、黄建兴、陈永红等评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2022年1月8日（合同签订前）.........经查：近来以来，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制（上次不符合验证） | Q8.4 | 1.查公司编制并执行了《采购管理程序》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。2.查《合格供方名录》。 列入时间1）西大超市 ； 供应：劳保用品、清洁用品、办公用品等； 2021年12月2）京东线上购物商城； 供应：工作服、杂货、纸巾等； 2021年10月3．查：供方评价表：抽查《供方调查评价报告》1. 供应商：西大超市

评价项目：产品质量、价格、交货期限、供货能力等。评价结论：该公司提供的产品符合相关质量标准，质保能力强，列入合格供方。评价人：李春红、黄建兴、王艺桥批准人：陈永红 评审日期 2022.01.202）供应商：京东线上购物商城评价项目：产品质量、价格、交货期限、供货能力等。评价结论：该公司提供的产品符合相关质量标准，质保能力强，列入合格供方。评价人：李春红、黄建兴、王艺桥批准人：陈永红 评审日期 2022.01.20查供方评价情况，均能提供以上供方的评价资料。上次不符合情况经本次验证整改有效。公司采购的保洁用品具、办公和劳保用品均在合格供方名录中的供方进行采购 4、负责人介绍，组织日常物资采取制定月采购计划传递采购信息。抽查4月采购计划单品名 数量 单价（元） 到货日期 水龙头 5个 \*\* 2022年4月10日A4打印纸 2箱 \*\* 2022年4月10日电工胶布 20卷 \*\* 2022年4月10日绝缘胶布 20卷 \*\* 2022年4月10日扫把 5个 \*\* 2022年4月19日百洁布 30张 \*\* 2022年4月19日84消毒液 10瓶 \*\*\* 2022年4月20日 工作服 23件 \*\*\* 2022年4月20日手套 30双 \*\*\* 2022年4月19日口罩 200个 \*\* 2022年4月20日......编制：李春红 审批：陈永红 2022年3月29日采购计划明确了采购物资的名称、单位、规格型号、数量、到货日期等信息，且均在合格供方处进行采购。5、组织对外部供方的控制是分类、分级进行控制，实施优胜劣汰的控制方法。并对影响最终公司产品服务质量的关键过程进行从严控制。文件要求对采购的物资必须进行验收。查物资采购产品质量管理，组织主要进行劳保用品、办公用品及部分维修和安保所需的易耗品的采购：2022.01.20《进货单》来料名称：A4复印纸、签字笔、墨盒、订书机、燕尾夹等检验项目:外观、数量、合格证、规格等结果：合格检验：李春红2022.2.28《进货单》来料名称：84消毒液、口罩、手套、工作服、止血贴等检验项目:规格型号、外观、数量、合格证等结果：合格检验：李春红2022.03.04《进货单》来料名称：电工胶布、节能灯、垃圾桶、减速带等检验项目:规格型号、外观、数量、合格证等结果：合格检验：李春红........公司对采购物资的验证符合标准要求，且在合格供方处采购。外部提供过程、产品和服务的控制基本满足要求。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、每季度定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。查2022年3月分《顾客满意度调查表》共发放表格1份，回收1份，调查内容：客服服务、工程服务、保洁安保、秩序维护等。行政部对回收的调查问卷进行了分析，提出了改进措施：加强服务及时性，对于业主提出的整改及时完成。希望在今后能进一步提高客户满意度。--统计分析结果顾客满意度：96.5分--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。--提供顾客满意调查分析报告，报告显示：公司服务及时性、服务质量等其他方面都得到了业主的认可。在保洁服务方面，与业主心目中要求还有一些差距，这说明公司的服务还需进一步提高和改进。该结果已提交管理评审。 | 符合 |

说明：不符合标注N