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：梁永辉 管代: 李泽龙 陪同人员：霍雪梅 | 判定 |
| 审核员：李丽英 审核时间：2021年5月6日 |
| 审核条款：QEO4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2//7.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3；Q6.3 |
| 企业基本信息 |  | 1、河北省国控物业服务有限公司,2017-10-26日成立，营业期限：2017-10-26 - 无限期，注册资金：1000万，企业信用代码：91130100MA097KA957，  2、注册地址：河北省石家庄市桥西区裕华西路31号，经营地址：石家庄市站前街12号银泉酒家7楼  3、认证范围：物业管理  4、公司涉及管理体系部门：综合部、物业部（含客服、工程、保洁）  5、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，未违规使用。  6、上次不符合验证：上次监督审核未发现不符合项  7、查国家企业信用信息公示系统，企业无异常经营记录、无违法失信记录，无质量、环境、安全事故， | Y |
| 理解组织及其环境  总要求 | QEO4.1 | ●粱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。  2）技术环境 技术水平：技术成熟。  技术要求：完善。  措施： 主要业务物业服务，已在该领域拥有多年的服务经验。  。。。。。。  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。 | Y |
| 理解相关方的需求和期望 | QEO4.2 | ●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。 | Y |
| 确定管理体系的范围 | QEO4.3 | ●公司管理体系范围为：  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，无变化  ●经营地址：石家庄市站前街12号银泉酒家7楼 | Y |
| 管理体系及其过程 | QEO4.4 | ●该公司2019年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、保安服务、保洁服务。 | Y |
| 领导作用与承诺  --总则 | QEO5.1 | ●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。 | Y |
| 方针  制定方针  沟通方针 | QEO5.2 | ●该公司管理方针  **优质服务、业主满意、环保达标、遵规守法、持续改进**。  ●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。 | Y |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | ●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，  ●公司决定任命李泽龙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。 | Y |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1  EO6.1.1 | 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。  ●粱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。 | Y |
| 措施的策划 | EO6.1.4 | ●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，总经理梁永辉负责批准。  ●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。 | Y |
| 管理目标及其实现的策划 | QEO6.2 | ●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。  项目服务合格率达到90%  客户满意率达到90%  顾客反馈处置及时率100%  无重大服务质量投诉及安全责任事故  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。）  节能降耗  实现对项目服务提供所涉及到的管理活动有效控制，杜绝重大人身及责任事件；  火灾发生率为零。  对目标进行了分解，详见各部门考核记录。  ●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。 | Y |
| 资源、总则 | Q7.1.1  EO7.1 | ●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、项目、客服）、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 | Y |
| 管理评审 | QEO  9.3 | 提供：  1.管理评审计划，  评审时间：计划2021.12.13进行，评审方式：会议评审，  编制：综合部 审批：李泽龙 编制日期： 2021年12月1日，  参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人，  计划中明确了评审内容和资料准备要求。  2、管理评审内容：  1）2021年度内部审核结果；以往审核的结果  2）法律法规评价结果；  3）顾客的反馈，包括满意程度的测量结果及与顾客沟通的结果等；  4）过程的业绩和产品的符合性；  5）管理体系运行状况以及管理方针和管理目标适宜性评价；  6）相关方信息交流；  7）预防措施和纠正措施的实施状况；  8）可能影响质量职业健康安全一体化管理体系的变化；  9）改进的建议  3.管理评审报告，  管理评审结论：公司各部门基本按照管理体系标准要求实施已初步取得良好的效果。公司方针、目标及管理方案、管理体系文件、质量、环境、职业健康安全控制等符合公司目前发展状况，所配备的各类资源基本满足管理体系要求。公司质量、环境、职业健康安全管理体系基本是充分、有效和适宜的。  4.改进计划，  加强对物业部人员的服务规范和作业规范的培训，已实施。 | Y |
| 总则 | QEO  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。 | Y |
| 持续改进 | QEO  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。 | · |
| 变更的策划 | Q6.3 | ●公司确定需要对管理体系进行变更时，应经策划并系统的实施。公司应考虑：  变更目的及其潜在后果；  管理体系的完整性；  资源的可获得性；  责任和权限的分配与再分配。  公司目前对管理体系暂无变更。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：综合部 主管领导： 李泽龙 陪同人员：霍雪梅 | 判定 |
| 审核员：李丽英 审核时间：2022年5月6日 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/9.1.1/9.2/10.2  EO5.3/6.2/6.1.2/6.1.3/7.2/7.3/7.4/7.5/9.1.1/9.1.2/9.2/10.2；O5.4 |
| 组织的岗位、职责权限 | QEO5.3 | ●部门负责人：李泽龙  ●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）、财务管理几个方面。  职责明确，回答基本正确，沟通顺畅。 | Y |
| 目标、指标管理方案 | QEO6.2 | ●部门目标： （2022年度） 2022年1季度考核情况  文件发放、回收准确率100%； 100%  培训计划按时完成率100%； 100%  公司员工健康检查完成率100%； 100%  环境污染事故为零； 0  安全事故为零。 0  ●环境和职业健康安全体系建立了管理方案，查管理方案表：  1、办公用硒鼓、墨盒等固废等原材料废弃物等分类收集保管，交由相应部门处置；  2、杜绝火灾发生，制定了管理方案并严格执行，1）配备必要的防火设施（包括灭火器、消防栓等）并保证其完好2）成立应急响应工作小组（见《应急预案》）3）淘汰过期、报废设备,对灭火器更新；每年进行一次消防演习。  执行部门：各部门，检查人：于雷 ，责任部门：综合部，执行日期：2022年1月-2022年12月  3、电线老化引发火灾、临时接电触电,管理方案：1）电线检修 2）对职工进行安全教育培训。  执行部门：各部门，检查人：于雷 ，责任部门：综合部，执行日期：2022年1月-2022年12月。  ●查上述目标、指标2022年度进行考核，考核结果：全部达标，检查人：李泽龙 。制定的指标和管理方案基本可行。 | Y |
| 环境因素、危险源识别 | EO6.1.2 | ●编制了《环境因素的识别与评价控制程序》、《危险源辩识、风险评价和风险控制策划程序》符合标准要求.  ●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，服务过程，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》，其中综合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。  ●提供“危险源辨识、风险评价和控制措施确定控制程序”，对影响职业健康安全的危险源，评价其风险程度及级别，不可接受风险评价的标准和更新的时机,并确定更新不可接受风险因素从而进行有效控制等方面的管理要求进行了规定，满足要求。  ●提供的：“危险源识别与风险评价表”、“不可接受风险源清单”， 评价考虑了将来、状态、可能导致的事件，并进行了评价，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过是非法，共识别出不可接受风险2项，涉及：火灾和触电，评价符合程序要求及公司的实际情况。对危险源的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。 | Y |
| 组织的知识、法律法规及其他要求 | Q7.1.6  EO6.1.3 | ●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：霍雪梅、赵国丛、李泽龙 梁永辉等，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。 | Y |
| 人员、能力 | Q7.1.2  QEO7.2 | ●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20余人，依程序要求给综合部和物业部配置了所需人员。  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。  配备了有消防设施操作员、特种设备管理人员、电工。  查特种设备管理人员：姜满田 证书编号：130102196512280013 石家庄市行政审批局 项目代号A  崔小龙 证书编号：130125198601079518 石家庄市行政审批局 项目代号A  电工：崔小龙 证号：130125198601079518 电工作业 高压电工作业 有效期：2021-09-23至2027-09-22  消防设施操作员：潘凤良，证书编号：DC2021080065 河北省德创消防职业培训学校  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。抽霍雪梅、赵国丛符合本岗位任职要求，可胜任。 评价人：李泽龙 2022-1-15  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年度培训计划》10项，及《培训记录表》。截至目前各项培训已实施完成。制定了2022年度培训计划  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：李泽龙。  ——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：2021.11.4，培训效果：核合格率：100%。验证人：李泽龙  ——抽培训内容：物业管理服务规范、客户要求，2021.9.1，培训效果：核合格率：100%。验证人：李泽龙  李泽龙部长介绍，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。 | Y |
| 意识 | QEO7.3 | 查企业编制了《人力资源控制程序》，用于公司内从事影响产品要求符合性工作的人员、其工作可能对环境和职业健康安全产生重大影响的所有人员的能力确定、资格鉴定、培训、选聘、上岗考核、意识提高。  需要让员工知晓的内容如 1、质量、环境、安全目标 2、质量、环境、安全方针3、员工对管理体系有效性的贡献， 包括改进体系绩效的益处；4、不符合管理体系要求的后果等，通过文件下发（手册，标语）、会议、培训、口头等方式传达，提高人员意识。 | Y |
| 信息交流、工作人员的参与 | QEO 7.4  O5.4 | 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。  霍雪梅为公司职业健康安全管理体系的安全事务代表，其工作职责是：参与和协商有关职业健康安全的活动和评审，包括职业健康安全方针、目标；参与公司职业健康安全管理文件和制度的制定；协助公司了解工作人员和有关相关方的职业健康安全方面的反馈意见；对影响他们职业健康的任何变化进行协商；对职业健康安全事务发表意见；参与环境因素、危险源评价和控制措施的确定，适当参与事件调查。  查：公司通过安全事务代表协调沟通参与危险源辨识工作，项领导层反馈员工的意见和建议。 | Y |
| 组织的知识、文件化信息 | Q7.1.6  ES7.1  QES7.5 | 受审核方建立的管理体系文件包括：  管理手册 QES—A—2019 版A/0，发布时间：2019年9月10日 实施时间：2019年9月10日  2.程序文件，QES—CX—2019含25个文件，包括标准要求的形成文件的信息。  3.管理制度汇编：包括管理制度、合同管理制定等文件。  4.体系运行所需要的文件和记录  编制了《文件控制程序》《记录控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。  查综合部管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。  综合部负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。  查见《适用的法律法规及其他要求清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等，收集基本全面，基本符合。  以上外来文件保管良好，均为有效版本。  查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、编号、保存期、使用部门等。  共登记有不符合项报告、顾客满意程度调查表、文件发放回收记录、外来文件清单、培训记录表、环境因素清单等。  保存期限分别为三年和长期。  抽查综合部办文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单，固体废弃物处置记录，填写及保管符合要求。  各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，综合部定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。  介绍：尚未有销毁记录，若有由综合部组织进行。  查到公司制定了知识分类表包括：政策法规、公司确定运行过程所需的知识。内部来源包括：公司运作准则（管理手册、程序文件、管理制度、作业记录等）、管理过程控制失败和成功项目吸取的经验教训和改进的结果等；外部来源包括：外来资料（如顾客反馈的信息、质量、技术规范）、法律法规、市场信息等。对知识的保持采取文件资料的保存和信息系统存储方式，在公司内部通过传递、交流、培训等方式获取。为获取更多必要的知识采用工作经验总结、顾客意见的采集，行业领先者的最佳实践调查等。主要是从顾客满意度调查收集的顾客抱怨、反馈等知识。 | Y |
| 运行控制 | EO8.1 | ●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管理体系要求对施加影响。  ●--查该企业为员工缴纳了养老、工伤、医疗等保险，提供了缴纳保险的票据及社会保险在职人员信息统计表。  驾驶员要求遵守道路交通安全法，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。  ●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：李泽龙，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，2021年度总计50000元。  环境及职业健康安全运行正常 | Y |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | ●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。  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 | QEO9.1.1 | ●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。  ●与李泽龙部长沟通，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。  ●职业健康安全监测：  职业健康安全目标指标：已完成  为员工缴纳了保险。 |  |
| 合规性评价 | EO9.1.2 | ●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：霍雪梅、赵国丛、李泽龙、梁永辉等。 |  |
| 监测总则  分析与评价 | Q9.1.3 | 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）对服务质量进行了统计分析。  3）对采购物资进行验证合格率100%。根据验收结果，证明供方提供的产品/服务质量是稳定的.  4）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  5）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 | Y |
| 内部审核 | QEO9.2 | ●内审执行公司《内部审核控制程序》，程序规定内审每年至少一次，特殊情况可提前或增加次数：  ●2022年度内审情况：  1、提供了《2022年度内审计划》，计划内容有：审核目的、审核范围、审核依据、日程安排。  2、审核组成员：组长：李泽龙；组员：霍雪梅。查见《关于体系认证内审员任命的决定》，查培训记录，内审员经过了培训，培训时间2021年11月5日，与魏总沟通，基本清楚审核流程、要点及方法。  3、提供了《内审首次会议记录》，《内审末次会议记录》，有各部门签到。  4、提供了《内审检查表》，审核时间2021年11月18-19日，审核计划安排合理，审核范围覆盖了体系所要求的部门及相关活动，不存在审核员审核自己部门情况，审核记录基本满足要求。  5、提供《内部审核报告》，审核报告中包括审核目的、审核范围、审核依据、审核内容摘要、审核结论等内容，对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进，审核结论：在不符合项采取了纠正措施并验证其有效性后，本公司质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性、适宜性和符合性将有所提高，质量、环境和职业健康安全管理体系文件得到了有效的实施和保持。  6、本次内审共提出不合格项1项，提供《不符合项报告》1份，不符合项在综合部7.2条款。不符合事实描述清楚。  已于2021年11月23日完成公司规章、管理制度及各部门文件控制与管理培训及不符合条款的培训，纠正措施验证人：霍雪梅。 |  |
| 不符合和纠正措施  事件调查、不符合、纠正措施 | QEO  10.2 | 企业通过对物业服务过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。  企业经过策划，采用对服务过程的监视，对不合格控制等来证实物业服务的符合性。  企业制定《事件调查和处理控制程序》、《不符合、纠正措施和预防措施控制程序》、《不合格输出控制程序》、《不合格和纠正措施控制程序》等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。  内审中发现的不符合，采取了纠正措施，并验证；  为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。  经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。  公司物业管理活动未发生过重大环境、安全等事故。 |  |

说明：不符合标注N