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 主管领导：杨叶静 陪同人员：苏炳霖 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 远程/微信视频、语音、文件传输 审核时间： 2022.6.9 |
| 审核条款：E6.1.2/6.1.3/6.1.4/8.1/8.2/9.1.2 |
| 环境因素 | E6.1.2 | ●编制了《环境因素识别、评价与更新程序》，符合标准要求。●查《办公区域环境因素及危险源识别评价》， 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、火灾、粉尘排放、废气排放等。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》，行政部（含财务）涉及的重要环境因素2项：固体废弃物排放、潜在火灾。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。 | Y |
| 合规义务合规性评价 | E6.1.3E9.1.2 | ●根据《法律法规获取、评价与更新程序》《合规性评价程序》要求，随时对法律法规的更新进行跟踪、补充。获取渠道为网络和期刊等，定期进行合规性评价。●提供《法律法规及其他要求清单》收集的环境法律法规《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, 但《中华人民共和安全生产法》为失效版本；未识别《中华人民共和国物业管理条例》及河北省、邢台市有关物业管理的相关要求。——不符合●提供了《法律法规合规性评价表》，对适用的法律法规进行了评价：中华人民共和国环境保护法中华人民共和国大气污染防治法中华人民共和国水污染防治法环境保护主管部门实施按日连续处罚办法环境保护主管部门实施查封、扣押办法河北省水污染防治条例节约能源法企业事业单位环境信息公开办法中华人民共和国环境影响评价法中华人民共和国环境噪声污染防治法声环境质量标准GB3096-2008)中华人民共和国价格法中华人民共和国民法典中华人民共和国消费者权益保护法。。。。。。抽法律法规合规性评价报告评价时间： 2022年01月03日评价组长：总经理成 员：各部门负责人评价过程综述评价组成员针对《法律法规及其他要求清单》中适合于公司的法律法规及标准，进行了法律法规遵循情况的合规性评价。从总体上看我公司能够自觉遵守法律法规和标准的要求，符合法律法规的要求；也能够满足公司职业健康安全方针的要求。详见记录《法律法规合规性评价表》。七、 存在的薄弱环节及改进的建议1、有些部门对标准理解不透，学习不到位。对环境、危险源因素的识别和评价方法不能熟练运用。2、在环境因素、危险源识别评价方面存在目前制订的评价标准不能保证评价的一致性，需要对评价标准做进一步的修订。3、 在固体废弃物分类管理中，个别部门存在分类不清楚的、员工培训不到位的现象，从而造成个别员工对固废乱丢、乱放等不好的行为。因此，各部门应加强对员工的培训。八、 合规性评价结论公司环境、职业健康安全管理体系策划有效，运行正常；各部门都能够有效遵循环境法律法规，未发生过环境扰民事件，未有单位和个人投拆，无环境污染事件发生，公司的环境行为基本符合环境法律法规和环境要求；各部门、项目能够有效遵循职业健康安全法律法规，无职业健康安全事件发生。对在合规性证据收集过程中发现的不符合，责任部门能够及时分析原因，制定和实施纠正即纠正措施，对环保、职业健康安全意识和环境、职业健康安全管理水平的提高起到了明显的促进作用。通过合规性评价分析，在以后的工作中，将进一步改进工作中存在薄弱环节，以持续改进环境、职业健康安全管理绩效 | N |
| 措施的策划 | E6.1.4 | ●在策划应对风险和机遇的措施时，行政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，制定了环境目标及管理方案，总经理苏立峰负责批准。●环境管理方案中明确为实现环境目标和指标的责任部门；规定实现环境目标和指标的时间；具体措施和经费预算；都由总经理批准。环境管理方案的实施，行政部每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目标及管理方案由行政部对其进行评审，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 |
| 运行控制 | E8.1 | ●本部门执行《环境及职业健康安全运行控制程序》《物业管理过程测量和监控程序》《环保奖惩管理制度》《现场安全管理制度》《消防安全管理规定》等管理办法●策划了物业管理服务的流程：客户开发---项目评估---合同签订---进驻项目现场---现场管理---客户满意调查---回访●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，行政部工作时间平均每天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；●办公过程中无废气排放●办公过程产生的生活废水排入城市管网●噪声基本为办公设备产生，采购低噪声设备，符合要求●办公区域内配置的灭火器,查看均在有效期内，由行政部联系定期检查。●固废按行政部要求放到指定地点，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。--提供了《废弃物处置记录（办公固废）》2022年3月25日，墨盒/硒鼓，耗材供方回收，处理人：杨叶静2022年6月2日，废旧报纸、书刊/废旧笔芯，暂存库房、回收处理，处理人：杨叶静●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“相关方环境、职业健康安全告知书”，将公司方针、目标及相关方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。抽告知书发放表：2022.01.01对五金家居日杂酒店用品批发、巨鹿县清雅轩工艺装饰品总汇、巨鹿县公安局进行了发放，相关方均进行了电话/微信恢复，收到并知悉企业环境方针、目标及对相关方要求。●查《管理体系运行检查和监督记录》，抽查： 2022年一季度的检查表，对固废处理，消防检查，安全预防等情况进行了检查，检查人：杨叶静，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，消防器材、劳保用品、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。环境因素管理运行正常 | Y |
| 应急准备和响应 | E8.2 | ●公司制定《应急准备和响应管理程序》，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《火灾事故应急救援预案》《触电事故应急救援预案》《突发事件应急预案》《重伤应急预案》《交通事故处理应急预案》《食物中毒事故应急救援预案》《天然气泄露事故应急救援预案》，预案中有分工及应急措施流程等内容。●查火灾扑救、逃生自救演练记录：——抽应急演练2022年5月12日上午09：00，2022年5月12日上午9：00整，天气晴朗，风力三级，根据事先的安排由工作人员大声喊西侧失火，快去救火，并立即报各部门经理，物业部经理接到报警后命令工作人员迅速组织本市场部应急救援人员立即投入到灭火中，防止火势扩大，同时立即拨打公司应急指挥中心电话，通报事故情况，地点事故类型，人员伤亡情况，公司应急指挥中心值班员接到报警后，立即报告应急总指挥，总指挥接到报警后立即通告各部门应急救援队带本队员的设备和器材在3分钟内迅速赶到全面投入救援工作，总指挥带领销售人员接到命令后立即组织救援人员拿上现场备用灭火器，立即投入到灭火当中，按平时责任分工，并和应急小组成员立刻打开水龙带按好水后，用水龙带灭火，其他应急队员用灭火器灭火，消防捅提水，火势立即得到了控制，由于平时责任分工明确，加上指挥得力，各组应急队全力配合，演习相当成功，15分钟全面扑灭大火，20分钟火场打扫干净，燃烧物及燃烧后的灰烬全部用沙土掩埋。组长对这次演练给予充分肯定，对队员们的忘我精神给予了表扬，通过演习既锻炼了队伍，又检验了队伍，提高了广大员工的防火意识和素质，为广大员工的人身安全提供了保障。记录人：杨叶静 日 期：2022年5月12日参加演练人员：全体人员。 演习效果：通过本次消防演习使参加消防演习全体人员对火灾扑救方式、消防器材正确安全使用、逃生自救技巧等都有了明确了解，对今后应对火灾事故，减少人身伤害有很大的帮助。对应急预案的评价：通过演练，证明公司所制定的应急预案是适宜的，可以正确指导应急过程。 评价人：杨叶静。2022.5.12。 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：物业部（多场所：巨鹿县公安局） 主管领导：苏炳霖 陪同人员：杨叶静 | 判定 |
| 审核员： 朱晓丽 远程/微信视频、语音、文件传输 审核时间： 2022.6.9-10 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.2/8.4/10.2E5.3/6.2/6.1.2/6.1.3/8.1/8.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责权限 | QE5.3 | ●物业职责包括：1.负责各项目物业管理服务工作。2.负责组织对服务实现过程的策划、质量计划的编制，对各项目物业管理实施、监督、检查和验收，对不合格品进行有效控制并制定合理处置方案；3.负责对本部门风险的识别和评价，并确定重要环境因素、职业健康安全风险；4.组织制定操作规程和工作标准及所需的质量记录，提出评价考核奖惩办法并组织实施；5.负责公司现场安全清洁管理，做好文明规范服务，并对顾客财产负责；7.配合公司做好内部验收、内部审核工作的实施和不合格产品的纠正，预防措施的落实；8.收集、整理和保管本部门的管理记录、对相关的数据收集传递和交流。经现场询问负责人的回答与文件规定一致。 | Y |
| 目标和方案 | QE6.2 | ●执行《管理手册》及《方针目标管理制度》部门目标： 考核情况（2022年1-5月） 客户投诉处理率100% 100% 顾客满意度≥90分 94 固废分类回收率100% 100% 火灾事故为0 0●环境目标管理建立了管理方案，查管理方案表：目标、指标：火灾事故为零管理方案：1、定期进行应急预案培训和演练；2、定期进行消防设施检查目标、指标：固废分类回收率100%管理方案：（1）建立并完善环境管理制度，将目标与责任分解落实，并对目标的实现情况进行监督检查。（2）对工作人员进行教育培训，增强员工的环保意识和技术水平。（3）购备垃圾箱，及时回收，分类堆放。（4）与销售商或厂家联系，力争使废物能再生或重新利用执行部门：各部门，检查人：杨叶静 ，责任部门：各部门，执行日期：2022年1月-2022年12月●查2022年1-5月目标、指标制定情况，考核结果：均完成制定的指标和管理方案基本可行。 | Y |
| 环境因素 | E6.1.2 | ●编制了《环境因素识别、评价与更新程序》，符合标准要求。查《物业部环境因素及危险源识别评价》， 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、火灾、粉尘排放、废气排放、土地污染等。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》，物业部涉及的重要环境因素3项：固体废弃物排放、潜在火灾、厨余垃圾排放。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。评价基本合理。 | Y |
| 合规义务 | E6.1.3 | ●根据《法律法规获取、评价与更新程序》《合规性评价程序》要求，随时对法律法规的更新进行跟踪、补充。获取渠道为网络和期刊等，定期进行合规性评价。●提供《法律法规及其他要求清单》收集的环境法律法规《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, 但《中华人民共和安全生产法》为失效版本；未识别《中华人民共和国物业管理条例》及河北省、邢台市有关物业管理的相关要求。——不符合开在行政部●提供了《法律法规合规性评价表》，对适用的法律法规进行了评价：中华人民共和国环境保护法中华人民共和国大气污染防治法中华人民共和国水污染防治法环境保护主管部门实施按日连续处罚办法环境保护主管部门实施查封、扣押办法河北省水污染防治条例节约能源法企业事业单位环境信息公开办法中华人民共和国环境影响评价法中华人民共和国环境噪声污染防治法声环境质量标准GB3096-2008)中华人民共和国价格法中华人民共和国民法典中华人民共和国消费者权益保护法。。。。。。对法律法规合规性评价，合规性评价结论：公司环境、职业健康安全管理体系策划有效，运行正常；各部门都能够有效遵循环境法律法规，未发生过环境扰民事件，未有单位和个人投拆，无环境污染事件发生，公司的环境行为基本符合环境法律法规和环境要求；各部门、项目能够有效遵循职业健康安全法律法规，无职业健康安全事件发生。对在合规性证据收集过程中发现的不符合，责任部门能够及时分析原因，制定和实施纠正即纠正措施，对环保、职业健康安全意识和环境、职业健康安全管理水平的提高起到了明显的促进作用。通过合规性评价分析，在以后的工作中，将进一步改进工作中存在薄弱环节，以持续改进环境、职业健康安全管理绩效明确了法律法规及其他要求对公司环境因素的应用，明确了相应的适用条款。 | Y |
| 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、门岗房、配电室、水泵房、电梯、保洁原料工具库房、更衣室、食堂操作间、原料库、用餐大堂等办公设备：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。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。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。对环保设施的保养（垃圾桶清洗、灭火器（甲方巨鹿县公安局负责）等）均进行了相关规定，详见8.5条款审核对安全设施的维保，见8.5条款审核对电力设施的维保，见8.5条款审核--查：物业部及固定多现场配备有消防设施。查看电表间铺设绝缘脚垫。 | Y |
| 工作环境 | Q7.1.4 | ●视频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 | Y |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 企业对巨鹿县公安局进行物业管理服务，防雷装置、建筑消防设施及电气检测、火灾探测器、温度计、湿度计、验电器、绝缘手套、绝缘靴、压力表、万用表、兆欧表、安全阀、可燃气体报警装置定期检定；电梯年检报告；供水水箱清洗均为甲方负责企业只负责门卫保安服务、机关办公楼保洁、食堂管理、院内绿化、及日常维修，通过对客户满意度调查监视物业服务的质量。项目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 | Y |
| 合同评审、客户沟通 | Q8.2 | ●负责人介绍沟通方式主要是电话、资料传递等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。●主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真等形式确定与物业服务有关的要求，均已保存或进行相应的记录。对顾客的要求由行政部办公人员直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通，在合同签订前或决定投标前组织行政部、物业部及总经理进行书面评审活口头评审。●提供《物业服务合同台账》，目前该公司主要服务项目1个，巨鹿县公安局物业服务。查“巨鹿县公安局物业服务项目”合同 ：甲方：巨鹿县公安局 1、物业管理内容：门卫保安服务、机关办公楼保洁、食堂管理、院内绿化、及日常维修，合同签订日期是： 2022年2月7日，服务期限：2022年2月1日-2022年8月31日。2、苏总介绍，该项目合同签订前，组织公司召开会议进行了评审3、参加评审人员：杨叶静、王雪坤、苏炳霖。●合同评审结论，可以签订。●合同控制及合同评审的控制基本符合。 | Y |
| 外部提供过程、服务和服务的控制 | Q8.4 | ●部门负责人介绍，防雷装置、建筑消防设施及电气检测、火灾探测器、温度计、湿度计、验电器、绝缘手套、绝缘靴、压力表、万用表、兆欧表、安全阀、可燃气体报警装置定期检定；电梯年检报告；供水水箱清洗均为甲方负责，企业服务内容基本无外包过程。食堂采购由甲方负责企业外部提供过程涉及企业办公设施、环保设施、作业工具、劳保用品等产品的采购●企业垃圾清运由公安局所属街道市政环卫负责●部门负责人介绍，行政部负责公司采购相关工作，如：各种清洁工具：毛巾、拖把、手套、扫帚等、以及各种办公室用品、电脑耗材、劳保用品、消杀用品、维修工具等物资，由各部门每月底上报采购计划，经总经理批准后进行采购。对供货商的控制主要是签订合同、电话微信沟通、材料进厂验收、付款等方式进行控制。企业提供了《合格供方名单》，对供应商进行了合格性评价，提供了供方评定记录表。——抽供方1：五金家居日杂酒店用品批发 提供产品或服务：服装、劳保产品 首次列入日期：2021.10.10——抽供方2：巨鹿县清雅轩工艺装饰品总汇 提供产品或服务：易耗品、工具、办公设备、易耗品、工具、小型设备 首次列入日期：2021.10.10。。。。。。。另见：《供方评定记录表》，分别对上述的人员情况；交付时间、售后能力、产品质量等项进行了调查评价，评价结果为：同意列为我公司合格供应商。评价会签部门：物业部、行政部；苏立峰签字确认，统一列入合格供应商。 ●抽《2022年5月采购计划》：——2022年5月18日 采购物品名称：纱手套 10双胶皮手套 10双洗衣粉 30袋电工胶布 20卷洗手液 20瓶清洁球 30袋扫把 20只大扫把 20只垃圾袋 100卷小卷纸 60卷餐巾纸 20卷胶鞋 8双。。。。。。。 申报人：行政部 批准：苏立峰 日 期： 2022.5.18查上述2022年5月18日采购产品的验证： 检验项目 结论外观无破损 有合格证 合格数量符合要求 合格检验人：杨叶静 2022年5月18日另抽其他采购计划及检验记录，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | ●公司通过电话、走访、检查业主建议、意见及投诉处理情况等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行测量、分析。●通过每月对各项目部的检查、业主走访的结果进行统计（服务质量、及时性、价格、内容），对2022年5月的调查结果进行分析和评价，从统计分析结果来看，顾客满意度为 94分，●为此公司将采取下列措施： 加强管理体系的运行，规范工作和服务；  | Y |
| 运行控制 | E8.1 | 1、公司制定并执行“物业管理服务过程控制程序”、“环境及职业健康安全运行控制程序”、“环境及职业健康安全监测和测量管理程序”、“清洁服务管理制度”“消防管理制度”等。2、废水公司的的物业管理不产生废水，办公用水、餐饮污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。厨房油烟，采用净化处理，油烟通过专有烟道排放，排烟系统做到密闭，达标排放，烟道由甲方定期进行清理和维护。4噪声：办公设备、餐饮设备产生的噪声，符合，社会生活环境噪声排放标准 GB22337-2008中的4类标准5固废：物业管理过程中会产生废气的纸屑、果皮等垃圾，清运到统一地点，交甲方签约第三方进行收集处理；抽6月垃圾清运记录，每日进行了清运，记录人：张双群残食回收设置专门的残食回收处，餐厨垃圾分类存放，后厨配置了专用垃圾箱，有定位管理，收集的垃圾固定放置食堂门口，垃圾清运交由甲方签约第三方进行处理。办公墨盒、电池等由厂家回收6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7、办公区域：视频查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好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“相关方环境、职业健康安全告知书”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方:供应商\外来员工等10、火灾控制: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;经常检查，及时发现火险隐患并作出正确处理。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;;12、食堂定期进行卫生巡查，提供了每日《餐厅晨检、巡检记录表》，巡查内容包括环境卫生，仓储卫生，人员卫生方面。检查人 ：苏炳霖、杨宇运行符合要求 |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | ●公司制定《应急准备和响应管理程序》，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《火灾事故应急救援预案》《触电事故应急救援预案》《突发事件应急预案》《重伤应急预案》《交通事故处理应急预案》《食物中毒事故应急救援预案》《天然气泄露事故应急救援预案》，预案中有分工及应急措施流程等内容。●查火灾扑救、逃生自救演练记录：——抽应急演练2022年5月12日上午09：00，2022年5月12日上午9：00整，天气晴朗，风力三级，根据事先的安排由工作人员大声喊西侧失火，快去救火，并立即报各部门经理，物业部经理接到报警后命令工作人员迅速组织本市场部应急救援人员立即投入到灭火中，防止火势扩大，同时立即拨打公司应急指挥中心电话，通报事故情况，地点事故类型，人员伤亡情况，公司应急指挥中心值班员接到报警后，立即报告应急总指挥，总指挥接到报警后立即通告各部门应急救援队带本队员的设备和器材在3分钟内迅速赶到全面投入救援工作，总指挥带领销售人员接到命令后立即组织救援人员拿上现场备用灭火器，立即投入到灭火当中，按平时责任分工，并和应急小组成员立刻打开水龙带按好水后，用水龙带灭火，其他应急队员用灭火器灭火，消防捅提水，火势立即得到了控制，由于平时责任分工明确，加上指挥得力，各组应急队全力配合，演习相当成功，15分钟全面扑灭大火，20分钟火场打扫干净，燃烧物及燃烧后的灰烬全部用沙土掩埋。组长对这次演练给予充分肯定，对队员们的忘我精神给予了表扬，通过演习既锻炼了队伍，又检验了队伍，提高了广大员工的防火意识和素质，为广大员工的人身安全提供了保障。记录人：杨叶静 日 期：2022年5月12日参加演练人员：全体人员。 演习效果：通过本次消防演习使参加消防演习全体人员对火灾扑救方式、消防器材正确安全使用、逃生自救技巧等都有了明确了解，对今后应对火灾事故，减少人身伤害有很大的帮助。对应急预案的评价：通过演练，证明公司所制定的应急预案是适宜的，可以正确指导应急过程。 评价人：杨叶静。2022.5.12。 |  |
| 不符合和纠正措施事件调查、不符合、纠正措施和预防措施 | QE10.2 | 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《改进控制程序》、《不合格控制程序》、《事故调查、报告和处理控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》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； 为保证公司管理体系的有效运行，通过对事件的调查处理，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。查2022年3月17日，业主反馈“2楼厕所灯泡坏了”，物业部组织人员（谷玉祥）立即进行了维修，并针对此项不符合对员工进行了服务规范的培训。另抽其他客户反馈问题处理记录，符合要求。 查持续改进：a. 通过管理体系运行，管理方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。管理评审提出改进措施正在实施过程中。 |  |

说明：不符合标注N