

任 命 书

为了验证本公司的物业服务体系是否符合 GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第9部分：物业服务标准要求，对存在不符合项进行跟踪验证，实现管理体系的持续改进。特任命经过培训且考核合格，具备内审员能力的王芳、阮玉珍、吴艳等同志为公司内部审核员，王芳同志为内审小组组长。

总经理：汪海涛

2022年6月27日

安徽巨城物业管理有限公司

物业服务内部审核计划

表单编号：JCWY/FW09-02

1 审查目的

通过对公司物业服务管理及能力的审查，评价其与相关要求的符合性，识别改进机会。

2 审查范围：

物业服务

3 审查准则：

1) GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第9部分：物业服务》

2) 公司物业服务手册

3) 适用的国家、行业及地方有关的物业法律法规及标准

4 审查时间

2022年8月1日

5 审核组成员

组长： A 王芳

组员： B 阮玉珍、 C 吴艳

6 审查日程安排

审查日程安排由审核组长与受审核方负责人商定，具体附后见下表。

审核日程安排

日期	时间	审查内容(包括主要过程及管理活动、应用标准要求、涉及部门)	审查人员
2022年8月1日	08:00-08:30	审查组准备会议	ABC
	08:30-09:00	首次会议(管理层和相关部门主责人员)	ABC
	09:00-11:00	管理层 1、2.3 4.1 4.2 4.3 5.1 5.2 5.3	B
	09:00-12:00	物业服务现场 7.2 7.3 7.4 8.1 8.2 8.3 8.4 8.5 9.1 9.2 9.3 9.4	C
	13:00-15:00	运营管理部: 9.1 9.2 9.3 9.4	B
	15:00-16:00	市场拓展部 4.3 8.4	A
	13:00-15:00	综合管理部: 6.1 6.2 7.2 7.3 7.4 8.2	B
	15:00-15:30	财务部 7.3	C
	15:3-16:00	审查组内部沟通	ABC
	16:00-16:30	与受审查方沟通(管理层、关键部门负责人)	ABC
	16:30-17:00	末次会议(管理层和相关部门主责人员)	ABC

注：审查组将根据实际情况，必要时调整上述计划。

编制：阮玉珍

审批：王芳

日期：2022-7-23

自我评价报告

编号：CHWY/FW09-05

1. 审核目的：

检查本公司 GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》和其它要求保持运行的有效性。

2. 审核范围：

公司物业服务所涉及的公司场所、过程。

3. 审核准则：

- 1) GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》
- 2) 公司物业服务手册
- 3) 适用的国家、行业及地方有关的物业法律法规及标准

4. 审核时间：2022 年 8 月 1 日

5. 组长：王芳，组员：阮玉珍、吴艳

经过 GB/T 20647.9-2006 指南一年的运行，公司内部审核组经过审核，对公司各部门、物业服务现场进行了审核。在审核过程中，使得审核工作圆满完成，通过汇总，基本合格。

文件基本符合 GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》标准的要求，经过运行，符合公司实际情况，能够对服务质量起到控制作用。公司的最高管理层能根据公司组织环境及相关的需求和期望对公司物业服务中的相关风险进行分析和评价，并确定相应的应对风险和机遇的措施。公司上下具有较强的质量意识，实施状况基本符合标准、文件和适用的法律、法规要求和规定。公司制定的方针比较适宜，与公司的活动、规模、性质相适应。

公司的组织机构和职责的内容，各部门分工明确，权限清楚，形成文件并传达落实，在内部得到有效沟通。办公设施设备工具满足管理要求，人力资源配备充分，人员的能力及意识较好，主要岗位人员经过培训，文件满足管理的要求，控制有效，公司的通过目标指标管理方案以及控制程序实施控制，并通过岗前教育逐渐传递到基层人员，运行控制有效，应急准备和响应措施有效，基本合理可行，并配备了相应的设备设施。

监测和测量机制有效并实施，主要质量过程得到控制，纠正和预防措施有效，预

防及自我完善、改进机制健全可信，持续改进及动作效果的评价较好，记录能反映公司的实际运作情况，对文件和记录的控制有效。

在审核过程中，审核组通过现场抽样、询问、现场观察等方法，寻找物业服务务联体系运行的有效证据，通过审核，审核组发现全体员工经过培训学习，对 GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》的要求已有所了解，具有较高的服务水平和意。各部门能够按照物业服务体系要求开展各项工作。审核组认为做的比较好的记录有物业服务现场记录，同时也发现了不足之处，提醒个别部门注意，要求责任部门认真分析原因，制定纠正措施并组织实施，审核组将跟踪验证措施的实施效果，不要就事论事，确实做到采取措施，避免不合格的再次发生。

内部审核报告结论:

1.本公司保持运行的 GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》标准要求评价无特别扣分项，达到五星级服务标准。

2.方针、目标符合本公司实际情况，并且包含了持续改进行承诺，在组织内各层次得到了传达和贯彻。

3.本公司保持运行的 GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》体系得以有效运作。

编制:

2022 年 8 月 1 日

王芳

总经理意见:

同意报告

汪海涛

2022 年 8 月 1 日