### 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：**项目服务中心：怡景花城** 主管领导：李小华；陪同人员：黄妍 | 判定 |
| 审核员：林兵；审核时间：2022年10月25日下午 |
| **审核内容：**1.项目部职责与权限；2.目标考核；3.项目部作业准则及其运行记录总体情况4.外包过程识别与控制；5.服务活动控制；6.服务输出标识与防护；7.业主财产识别与防护管理；8.不合格服务的纠正及其纠正措施；9.项目部环境因素和危险源辨识、评价和控制措施情况；9.项目部环境与安全运行控制整体情况包括应急准备与响应。**涉及条款：**QEO：5.3、6.2Q：8.1、8.4、8.5.1、8.5.2/8.5.4、8.5.3、8.5.6、8.6/8.7/10.2EO：6.1.2、8.1、8.2、10.2 |
| 部门职责与权限 | QEO5.3 | 溪悦宸府位于余杭区闲林东路，共有住户646户，其中排屋230户，其余为公寓，占地面积130000平方米，总建筑面积104066.49平方米，地下车位194个。项目的工作职责覆盖保洁及绿化养护、安保和公共设施维保等内容，职能覆盖项目经理、客服、安保、保洁、工程维修等，职责与权限基本明确，分工合理，符合要求。项目服务中心的工作职责覆盖保洁及绿化养护、安保和公共设施维保等内容，组织架构包括项目主任、主任助理、管理员、秩序部长、保洁主管、工程维修等，现场见《客户专员岗位职责》、《工程人员岗位职责》、《保洁员岗位职责》、《工程主管岗位职责》、《客服主管岗位职责》、《环境绿化主管岗位职责》、《秩序主管岗位职责》、《项目经理岗位职责》，职责与权限基本明确，分工合理，符合要求。 | Y |
| 目标在职责范围内的分解落实情况 | QEO6.2 | 审核发现，涉及项目的QEO目标分解落实情况如下：物业服务检查正确率 100%物业服务按规执行率 100％业主投诉有效处理率 100%物业服务检查合格率 ≥95%巡逻覆盖(房屋建筑/设施设备/周边环境/治安/消防/车辆停放)率 100%公共区域设施、设备完好率 ≥95％业主满意度 ≥90%雨、污水合规排放率 100%环境、职业健康安全运行检查按时完成率 100%环境、职业健康安全运行检查合格率 ≥95%目标可测量，与组织方针一致。抽查近一年项目目标分解落实情况，均达成，基本符合监视要求。  | Y |
| 活动准则及其运行控制总体情况 | Q8.1 | 组织依据《品质作业指导书》结合实际职制定了《物业服务中心接待流程》、《投诉处理流程》等规范文件，基本能够满足职责范围内过程的控制策划要求。在此基础上形成了《垃圾清运记录（生活和厨余）》、《绿化养护记录》、《绿化药物出入库登记记录》、《环境消杀记录》、《巡逻值班记录表》、《公共设备设施维修保养记录及实施表》、《地下车库排污泵巡查记录表》等记录，基本能够按照上述准则要求实施职责过程，符合要求。 | Y |
| 外包过程 | Q8.4 | 怡景花城项目属排屋，不涉及电梯等特种设备委外维护检测管理内容，垃圾清运过程主要通过与杭州市余杭区人民政府五常街道办事处签订合同的方式控制。外部提供过程基本满足控制要求。 | Y |
| 具体过程运行控制情况 | Q8.5.1 | 项目服务中心配备管理人员13名，其中项目经理1人、工程1人、环境4人、保洁1人、秩序6人，抽查秩序部2022年度培训计划表，秩序部一周一次培训，内容覆盖礼仪、秩序服务手册、突发事件处理、安全检查、车辆管理、消防培训等。提供保安员证，抽查1：姓名：周伟；证件编号：浙012019872080；抽查2：姓名：李勇宝；证件编号：浙012019864699。人员配置及其能力基本能满足岗位要求。项目服务中心负责人李小华表示，项目服务中心工作内容除工程设施维修保养、安保及其内部检查外，还负责保洁及绿化养护服务的管理，包括人员安排、服务质量检查等。其中服务检查为项目服务中心主要的监视和测量方式。除品质部的一级检查外，项目服务中心根据Q8.1准则文件，在日常监视和测量工作中形成了一系列记录文件：抽查怡景花城项目二级检查记录内容如下：抽查2022年7月生活垃圾和厨余垃圾清运记录：内容包括日期、时间、数量、清洁桶质量（完好、干净）、清运人、车牌号和检查人，记录清晰完整，符合要求。抽查2022年9月和10月绿化养护记录：养护内容包括浇水、杀虫、修剪、补种、施肥、其它等，控制内容包括养护及检查情况、时间和责任人，记录清晰完整，符合要求。抽查2022年10月份绿化药物出入库登记记录：内容包括登记时间、物品名称、入库（规格、数量、办理人）、出库（规格、数量、办理人）、库存数量等，符合要求。抽查2022年10月8日和23日的环境消杀记录：内容包括区域/项目、消杀内容、消杀药品、消杀责任人、监督人、效果评估、不合格处理结果等，基本满足要求。抽查2022年9月16日和2022年9月21日巡逻值班记录表：内容包日期、班次、值班人员、领班、巡逻情况记录和物品交接及卫生情况评价等，基本满足要求。提供《公共设备设施维修保养记录及实施表》：维修保养对象包括警铃门灯、各类密闭门、各类防护阀、信号箱控制箱、人防风机、开关控制箱、电缆桥架、楼梯栏杆、门窗及五金配件、排水设施、各类标识、灯具、避雷装置、室外道路台阶侧石、建筑主题及外墙、洁具、室外管网、排污泵、管道、压力表、室内消火栓、湿式报警阀、信号蝶阀、水流指示器、送排风机、排烟阀、消防用管网等，内容部包括设备名称、实施月份、维修保养内容及要求等，基本满足控制要求。抽查2022年1月-7月地下车库排污泵巡查记录表：内容包括车库位置、泵编号、运行情况、现场状态、卫生、异常情况记录、跟进情况、巡视人等，基本满足控制要求。抽查2022年7月风机房巡视记录表：内容包括日期、运行情况检查、现场状态、卫生、异常情况记录、跟进情况、巡视人等，基本满足控制要求。现场见安保、工程人员、保洁人员、养护人员工作状态正常，未发现违反《指导书》要求的行为，夜班安保有序进行，符合要求。 | Y |
| 服务标识与防护 | Q8.5.2/8.5.4 | 项目服务中心在提供服务的同时，对服务输出进行检查（如二级自查及一级检查等），适当时予以标识（如现场发现项目服务中心当天在补种的草皮的地方设置温馨提示的标牌。）现场查见其它服务区域如消控室设置的挡鼠板上有“未经许可不得去下挡板”的标识，基本同上。项目服务中心负责人李小华介绍，小区每一项服务都可以通过值班记录/服务记录追溯到当天的值班人员和服务人员，如若有问题，可通过询问相关人员和调查监控等找出原因，以鉴别、改进人员及其服务。 | Y |
| 供方、顾客财产识别与防护 | Q8.5.3 |  现场审核了解到，项目服务中心除劳保用品、维修工器具及办公易耗品等属公司配置外，其它大型公共设施、消防设施设备均是供方及顾客财产。妥善使用和管理也是属于服务管理中一部分，要求服务人员按合同标准进行维护和保养，审核期间未发现管理不当造成问题的情况。 | Y |
| 服务交付以及不合格服务和纠正和纠正措施 | Q8.6/8.7/10.2 | 组织主要通过一级检查（频率：季度）等方式，对项目上的物业服务提供过程进行检查和监督，以确保服务提供符合顾客的要求。针对发现的不合格服务，组织在通过钉钉办公流程提出整改的基础上，要求提出后续纠正成果及纠正措施。抽查怡景花城8月份问题整改反馈记录：①客服：问题内容：无与外联单位的联系函；整改意见：外联单位沟通联系要有函件存档；整改成果附图片；时间2022.8.28；备注：完成整改；②环境：问题内容：绿化枯枝；整改意见：及时清理，举一反三；整改成果附图片；时间2022.9.2；备注：完成整改；③工程：问题内容：设备房灭火器未点检；整改意见：及时整改；整改成果附图片；时间2022.8.30；备注：完成整改；④秩序：问题内容：微型消防站无计划及演练；整改意见：制定微型消防站演练计划并按照计划时间节点实施演练实操；整改成果附图片；时间2022.8.30；备注：完成整改。抽查怡景花城项目二级检查记录内容如下：抽查2022年10月客户回访记录表：内容包括：时间、被回访人、回访电话、回访内容、客服人员签名等，基本满足客服检查控制要求。未发现不合格和不符合记录。抽查2022年7月生活垃圾和厨余垃圾清运记录：内容包括日期、时间、数量、清洁桶质量（完好、干净）、清运人、车牌号和检查人，记录清晰完整，符合质量控制和放行要求，未发现不合格和不符合记录。抽查2022年9月和10月绿化养护记录：养护内容包括浇水、杀虫、修剪、补种、施肥、其它等，控制内容包括养护及检查情况、时间和责任人，记录清晰完整，符合质量控制和放行要求，未发现不合格和不符合记录。抽查2022年10月份绿化药物出入库登记记录：内容包括登记时间、物品名称、入库（规格、数量、办理人）、出库（规格、数量、办理人）、库存数量等，基本符合安全控制要求。抽查2022年10月8日和23日的环境消杀记录：内容包括区域/项目、消杀内容、消杀药品、消杀责任人、监督人、效果评估、不合格处理结果等，基本满足控制要求，未发现不合格和不符合记录。抽查2022年9月16日和2022年9月21日巡逻值班记录表：内容包日期、班次、值班人员、领班、巡逻情况记录和物品交接及卫生情况评价等，基本满足控制要求。抽查2022年10月4日秩序维护岗位夜查情况记录：内容包括日期、时间、所查岗位、受检人姓名、查岗人姓名等，均未发现异常未发现异常。基本满足检查控制要求。提供《公共设备设施维修保养记录及实施表》：维修保养对象包括警铃门灯、各类密闭门、各类防护阀、信号箱控制箱、人防风机、开关控制箱、电缆桥架、楼梯栏杆、门窗及五金配件、排水设施、各类标识、灯具、避雷装置、室外道路台阶侧石、建筑主题及外墙、洁具、室外管网、排污泵、管道、压力表、室内消火栓、湿式报警阀、信号蝶阀、水流指示器、送排风机、排烟阀、消防用管网等，内容部包括设备名称、实施月份、维修保养内容及要求等，基本满足控制要求。抽查2022年1月-7月地下车库排污泵巡查记录表：内容包括车库位置、泵编号、运行情况、现场状态、卫生、异常情况记录、跟进情况、巡视人等，基本满足控制要求，巡查发现的问题巡查人当场解决如2022年1月31日更换3号泵浮球，无不合格及不符合记录。抽查2022年7月风机房巡视记录表：内容包括日期、运行情况检查、现场状态、卫生、异常情况记录、跟进情况、巡视人等，基本满足控制要求，所抽样本巡查未发现无异常情况，无不合格及不符合记录。在项目检查、整改过程中遇到原因不易分析的重难点问题，项目会根据需求向品质寻求帮扶，寻找问题根本点，以达到系统性彻底解决的目的，基本满足纠正措施的要求。综上，基本符合纠正及纠正措施的要求。 | Y |
| 项目服务中心环境因素和危险源辨识、评价和控制措施情况 | EO6.1.2 | 组织根据手册第6.1.2条款、《环境因素识别与评价控制程序》要求，由行政管理中心负责指导各部门环境因素的调查、评价、汇总、登记、审定及更新，各部门负责组织实施，行政管理中心负责汇总整理。查看组织《环境因素调查表》，组织在办公区、服务场所等区域，按照活动过程调查、识别和确定了环境因素及其环境影响，对环境因素的状态进行评价，对应责任部门明确，有相应的保存期限、责任人和制定日期，基本满足环境因素识别、确定和保持要求。组织按照《环境因素识别与评价控制程序》准则确定了重要环境因素，抽查组织2022.1.12更新确定的《重要环境因素清单》内容如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 环境因素 | 活动点/工序或部位 | 环境影响 | 时态/状态 | 管理方式 |
| 1 | 污水排放 | 清洗保洁工具、垃圾桶、车辆清洗等 | 污染水体 | 现在/正常 | 管理方案/运行控制 |
| 2 | 粉尘排放扬尘排放 | 道路清扫 | 污染大气、影响居民身体健康 | 现在/正常 | 管理方案/运行控制 |
| 3 | 火灾、爆炸 | 化学品/危险品库潜在泄露 | 污染大气 | 将来/紧急 | 管理方案/运行控制/应急预案 |
| 办公室电线短路 |
| 4 | 有毒有害废弃物排放 | 废化工材料及其包装、容器、含油棉纱棉布、漆刷 | 污染土地、水体 | 现在/正常 | 管理方案/运行控制 |
| 现场清洗工具废渣、机械维修保养废渣 |
| 办公区复印机墨盒、废电池、废日光灯管 |
| 保洁、物业服务过程中施肥，农药喷洒 |
| 5 | 车辆尾气排放 | 汽车清扫日常作业 | 污染大气 | 现在、将来/正常 | 管理方案/运行控制 |

重要环境因素识别、评价与实际吻合，控制措施基本能够满足控制要求。组织根据手册6.1.2条款、《危险源识别和风险评价控制程序》要求，由行政管理中心负责编制《危险源辨识与风险评价记录表》，指导各职能部门（基层单位）开展危险、有害因素风险识别、评价，负责各职能部门（基层单位）风险评价记录的审查与控制效果有效性验证。组织有建立、更新《不可接受风险清单》。抽查组织2022.5.20识别确定的《不可接受风险清单》内容如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 作业活动（场所） | 可能导致的事故 | 现有控制措施 | 控制计划 |
| 1 | 服务过程不规范，不配戴安全防护用具。 | 物体打击、车辆伤害、淹溺 | 加强管理 | 制定控制措施 |
| 2 | 清洁开关面板、插座、灯罩时防护不当 | 触电 | 加强管理 | 制定控制措施 |
| 3 | 搬运物件过程防护不当 | 物体打击、砸伤 | 加强管理 | 制定控制措施 |
| 4 | 化学用品（油漆、清洁剂、松香水、农药）泄露 | 中毒 | 加强管理 | 制定控制措施 |
| 5 | 恶劣作业环境防护不当 | 中暑、冻伤 | 加强管理 | 制定控制措施 |
| 7 | 高空或离开地面作业时未佩戴安全用具 | 高空坠落 | 加强管理 | 制定控制措施 |
| 8 | 司机无证驾驶、酒后驾驶、未按操作规程驾驶 | 车辆伤害 | 加强管理 | 制定控制措施 |
| 9 | 用电作业不当，线路短路、危化品使用不当 | 火灾 | 加强管理 | 制定控制措施 |

组织的职业健康安全风险与危险源辨识清单判定的内容一致，行政管理中心负责人梅弘在访谈时介绍，组织会在危险源和风险识别、确定和应对的过程中寻找机遇，包括：1）使工作、工作组织和工作环境适合于工作人员；2）消除危险源和降低职业健康安全风险等，基本与ISO45001和企业手册以及程序文件要求识别的机遇一致，符合要求。 | Y |
| 环境与安全运行控制整体情况 | EO8.1 | 现场审核发现，组织相应的环境和职业健康安全运行过程控制如下：1.固废管控主要为居民生活垃圾，小区有垃圾分类设施设备，由市政环卫统一处理。 2.废水管控主要生活废水排入政府污水管网统一处理。3,.废气办公过程及小区管理活动基本无废气产生。4.能源资源管控办公及服务活动注意节水、节电、节油，人走关闭开关，未发现有漏水和浪费电能等现象。5.潜在火灾管控办公及住宅区域配备了消防栓、灭火器和消防报警系统，状态有效，维护检查符合要求。6.触电安全防护：现场电气设施等都有漏电保护器，状态良好。7.安全防护疫情期间进出小区人员进行体温检查，扫码登记，查看双码；组织给员工发放口罩、手套等劳保用品；夏天给员工配备防暑药品如藿香口服液等。 | Y |
| 应急准备与响应 | EO8.2 | 组织编制了《应急准备和响应程序》，查看内容基本无变化，符合要求。组织根据程序要求结合实际策划了应急预案包括火灾应急预案、盗窃处理预案、防汛防台应急预案、突发停电应急预案、液化气泄露应急预案、意外伤亡应急预案、车辆管理应急预案、泡水应急预案、防冻防寒应急预案、暴雪应急预案、高空坠物应急预案、疫情防控应急预案等，基本合理。在体系运行期间没有发生异常情况。查消防演练记录：演练时间：2022年4月17日；2022年8月30日；地点：小区；参加人员：项目服务中心所有服务人员等；提供演练过程照片，并对预案的有效性进行了评价。图：消防演练  9d221a31d020b36a6891f34507b38aa截止审核期间，项目未发生火灾、触电、治安等人身伤亡事故。 | Y |

说明：符合标注Y，不符合标注N