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：溪悦宸府** 主管领导：孙飞扬；陪同人员：黄妍 | 判定 |
| 审核员：林兵；审核时间：2022年10月25日上午 |
| **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、6.2  Q：8.1、8.4、8.5.1、8.5.2/8.5.4、8.5.3、8.5.6、8.6/8.7/10.2  EO：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五常街道横板桥社区，共有住户435户，共计11幢住宅楼，地上18/21层，底下2层，占地面积20824平方米，总建筑面积68997.79平方米，路面车位51，地下车位374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。 | 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《物业服务中心来电、来访登记表》、《绿化养护记录》、《消杀计划》、《巡逻值班记录表》、《电梯巡视检查记录表》、《公用设施巡查记录表》、《公共设备设施维修保养记录及实施表》、《清洁工作周检表》、《物业服务中心工作日志》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 | 怡景花城项目属民用高层建筑，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；主要通过外包方签订合同的方式控制。  抽查合同内容如下：①合同编号：PSWY-XYCF-2020-0016；合同内容：电梯维护保养；服务期限：2021年11月16日至2022年11月15日；服务方：杭州申奥电梯有限公司；签约日期：2021年11月16日；②乙方：杭州市余杭区人民政府五常街道办事处；合同内容：垃圾清运；合同期限：2022年1月1日至2022年12月31日。  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 | 项目配备人员14名，包括项目经理1名，客服兼财务1名，工程专员1名，保安主管1名，客服1名，秩序组5名，保洁4名等。人员配置及其能力基本能满足岗位要求。提供2022.8.29和2022.5.24保安培训记录，以证实其针对防止人为错误所采取的措施。  项目负责人孙飞扬表示，项目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主要的监视和测量方式。  项目根据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：  抽查物业服务中心来电、来访登记表：内容包括日期、接待人、时间、房号、事宜、处理措施、接待时间、处理结果、结果验证等，基本满足控制要求，抽2022.9.1、2022.9.4记录，未发现不满意记录。  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9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。无不合格和不符合记录。  抽查2022年消杀计划：组织在4月、5月、7月、8月、9月、11月、12月均策划了杀虫等消杀活动，截止审核期间，1-9月份的消杀活动均已按计划实施。抽查2022年9月25日的环境消杀记录：消杀图片等，基本满足控制要求，未发现不合格和不符合记录。  提供《公共设备设施维修保养记录及实施表》：维修保养对象包括变配电设备、给排水系统、视频监控系统、广播音响系统等，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。  提供《电梯巡视检查记录表》：抽查3幢1单元和2幢1单元的巡检记录，内容包括：日期、电梯轿厢及电梯厅、机房、电梯运行情况、巡查人等，基本符合控制要求。无不合格和不符合记录。  抽查2022.10.1《设备运行维护工作周检表》：周检内容包括高压室、ⅠBS配电房、ⅡBS配电房、水泵房、电梯机房、风机房、发电机房、中控方、空调机房等；巡查人：应华林；基本符合控制要求。无不合格和不符合记录。  抽查《公用设施巡查记录表》：内容包括煤气系统、电话系统、有线电视系统、环境导视、造型景点、单车棚、小区道路、庭园灯等；巡查人：应华林；基本符合控制要求。无不合格和不符合记录。  提供维修服务单：抽查编号为PS-QR-GR-204 0010596、0010551、0010574的服务记录，内容包括服务地址、维修内容、报修时间、派单人、维修人、处理情况、维修费用、管理员、完成时间以及维修意见和负责人审核等。基本满足控制要求，顾客填写栏未发现不合格和不符合记录。  抽查2022.10.24《清洁工作周检表》：检查内容包括仪容仪表、劳动纪律、精神面貌、卫生状态等，有纠正措施和验证结果，基本符合纠正和纠正措施要求。  抽查2022年10月1日和2022年10月2日《物业服务中心工作日志》：内容客服组和秩序组工作记录，主要包括工作内容和完成情况、责任人签名等，其中秩序组工作内容包括门岗执勤、卫生巡查、扫码检查、违停处理和值班等，均未发现异常未发现异常。基本满足检查控制要求。  提供水池检测报告：编号：HKJSJ223798和HKJSJ223799；委托单位：杭州华水清洗服务有限公司；检测结果：均符合限值要求；签发日期：2022.7.13。  提供电梯检测报告：报告编号分别为TH2021A69861和TH2021K41271，均在有效期内，具体见附件。  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，夜班安保包括门岗、值班及巡逻等有序进行，工器具等状态良好，工作环境能满足服务提供需求，符合要求。 | Y |
| 服务标识与防护 | Q8.5.2/8.5.4 | 项目在提供服务的同时，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（如现场发现项目种植草皮的地方设置温馨提示标牌。）  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。  项目负责人孙飞扬介绍，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。  抽查溪悦宸府8月份问题整改反馈记录：①客服：问题内容：24日工单物业钉中无记录；整改意见：派单工作都要在物业钉中体现；整改成果附图片；时间2022.8.29；备注：完成整改；②环境：问题内容：电梯标志破损；整改意见：及时清理；整改成果附图片；时间2022.8.29；备注：完成整改；③工程：问题内容：电梯轿厢无服务中心电话；整改意见：及时整改；整改成果附图片；时间2022.8.29；备注：完成整改；④秩序：问题内容：培训记录不健全；整改意见：按照公司要求落实，培训、演练有签到，有记录，有照片记录具体时间节点；整改成果附图片；时间2022.8.29；备注：完成整改。  抽查溪悦宸府项目二级检查记录内容如下：  抽查物业服务中心来电、来访登记表：内容包括日期、接待人、时间、房号、事宜、处理措施、接待时间、处理结果、结果验证等，基本满足控制要求，抽2022.9.1、2022.9.4记录，未发现不满意记录。  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9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。无不合格和不符合记录。  抽查2022年消杀计划：组织在4月、5月、7月、8月、9月、11月、12月均策划了杀虫等消杀活动，截止审核期间，1-9月份的消杀活动均已按计划实施。抽查2022年9月25日的环境消杀记录：消杀图片等，基本满足控制要求，未发现不合格和不符合记录。  提供《公共设备设施维修保养记录及实施表》：维修保养对象包括变配电设备、给排水系统、视频监控系统、广播音响系统等，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。  提供《电梯巡视检查记录表》：抽查3幢1单元和2幢1单元的巡检记录，内容包括：日期、电梯轿厢及电梯厅、机房、电梯运行情况、巡查人等，基本符合控制要求。无不合格和不符合记录。  抽查2022.10.1《设备运行维护工作周检表》：周检内容包括高压室、ⅠBS配电房、ⅡBS配电房、水泵房、电梯机房、风机房、发电机房、中控方、空调机房等；巡查人：应华林；基本符合控制要求。无不合格和不符合记录。  抽查《公用设施巡查记录表》：内容包括煤气系统、电话系统、有线电视系统、环境导视、造型景点、单车棚、小区道路、庭园灯等；巡查人：应华林；基本符合控制要求。无不合格和不符合记录。  提供维修服务单：抽查编号为PS-QR-GR-204 0010596、0010551、0010574的服务记录，内容包括服务地址、维修内容、报修时间、派单人、维修人、处理情况、维修费用、管理员、完成时间以及维修意见和负责人审核等。基本满足控制要求，顾客填写栏未发现不合格和不符合记录。  抽查2022.10.24《清洁工作周检表》：检查内容包括仪容仪表、劳动纪律、精神面貌、卫生状态等，有纠正措施和验证结果，基本符合纠正和纠正措施要求。  抽查2022年10月1日和2022年10月2日《物业服务中心工作日志》：内容客服组和秩序组工作记录，主要包括工作内容和完成情况、责任人签名等，其中秩序组工作内容包括门岗执勤、卫生巡查、扫码检查、违停处理和值班等，均未发现异常未发现异常。基本满足检查控制要求。  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 | 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《应急准备与响应控制程序》，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、入室抢劫盗窃应急预案、治安事件应急预案、中毒应急预案、车辆冲岗处理应急预案、供水供气及供气事故应急预案、公共疫情应急处理应急预案、公共卫生事件安全防范应急预案、泡水、反水事故应急预案、电梯困人应急预案、危险品应急预案等等，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6月29日；地点：小区；参加人员：项目所有服务人员等；提供演练过程照片，并当场对预案的有效性进行了评价。  查电梯困人演练记录：演练时间2022年9月14日；地点：小区；参加人员：项目所有服务人员等；提供演练过程照片，并当场对预案的有效性进行了评价。  左图：电梯困人演练 右图：消防演练  5b75f9224d967feb3fc34acc0e481ad  截止审核期间，项目未发生火灾、触电等人身伤害事故。 | Y |

说明：符合标注Y，不符合标注N