

管理评审计划

编号： JL-13

评审目的：

就公司保持运行的 GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》和服务目标，评价公司运行的指南适宜性、充分性、有效性。

评审形式及时间：

会议形式，时间：2022 年 12 月 27 日上午 9: 00 开始，约两小时。

评审范围：

公司物业服务指南的建立和保持运行情况

评审审核准则：

- 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) 合同要求和其它要求。

评审会议地点：

本公司会议室。

评审参加部门、人员：

主持： 刘兴平

出席： 管代、部门负责人、项目经理。

评审内容：

- (1) 内部审核及合规性评价的结果；
- (2) 与外部相关方的沟通，包括投诉及反馈的处理情况；
- (3) 目标实现情况；
- (4) 对事件调查、处理及不合格、不符合采取纠正措施的状况；
- (6) 资源配置情况；
- (7) 满意度调查情况；
- (8) 整体服务情况；
- (9) 上一年度改进或建议项。

各部门评审准备工作要求：

公司各部门应根据以上内容，充分准备、收集、2022 年 12 月 21 日前交由管代黄晓勇进行汇总，评审会上应积极发言，深入讨论。

编制： 黄晓勇

审批： 刘兴平

日期： 2022-11-30

管理评审报告

编号：JL-14

评审会议时间：2022年12月27日上午

地点：公司会议室

评审目的：

就公司建立的GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》和服务目标，评价公司运行的指南适宜性、充分性、有效性。

参加评审人员：

管代、部门负责人、项目经理。

评审内容及改进措施：

A. 体系文件的适宜性、充分性及实施的有效性

公司文件运行一年以来，公司实施服务手册和其它各类管理文件，通过一年来的运行各部门已基本掌握了相关的要求。目前公司运行的指南运行基本有效，与公司实际相适宜。公司各部门基本上能按文件要求进行管理。

B. 方针和目标的实现程度

公司对方针和目标进行了重新制定，要求贯彻执行，用心规范日常工作行为。服务目标进行各部门分解，并按季度考核，从目前统计看均能实现。因此，公司目前制定的方针、目标和指标是适宜、有效的。

C. 组织机构、程序、职责权限，资源配备。

公司按职能部门设立组织架构，组织机构简单，职责权限明确分配。目前文件和相关管理制度已建立。物业服务人员岗前进行培训，并配备适宜的办公和物业服务工具、器具等。

D. 协商、沟通及相关方反馈信息

本期满意调查统计结果能够满足目标分解，业主满意度达到目标。

E. 过程业绩和符合性及服务管理的绩效

贯彻以来，公司规范管理，加大监管力度，规范化、标准化。同时服务规范方面公司制定作业指导书、规章制度等，从业主满意度相对提高，但是轻微不合格还是时有发生。没有发生过重大质量事故，但是轻微不合格还是时常发生。公司对服务质量抽查的监督机制已建立并发挥作用。现场除按有关要求对服务质量进行监控。

F. 事件调查及不符合实施状况

物业服务对于日常检查检查及自查中发现的问题能及时采取相应的纠正措施，针对日常公司检查中发现的质量不符合也能积极采取相应的措施进行整改并复查验收。

G. 上一年度管理评审改进或建议落实情况

加强项目设施设备的维护，由项目部制定完善维护计划并予以实施，避免因维护不当造成设施设备损坏或故障给业主带来损失或影响业主生活。

总经理最后陈述：

今天的管理评审是以正式会议形式进行的，评审前大家也做了充分的准备工作，评审内容较深入，是符合程序要求的。通过评审认为公司基本符合 GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》要求。公司管理层内部讨论决定需改进方面主要包括：

1) 制定完善服务人员的培训方案，提高人员的服务意识和水平，更好地为业主服务，提高业主满意度。由黄总牵头行政人事部完善培训方案，并在一年内实施完成。

编制：黄晓勇

批 淮：刘兴平

日期：2022-12-27