

文件编号：BJXSY/SC-2018 A/0

受控状态：受控

北京鑫三源世纪清洗有限公司

质量/环境/职业健康安全 管理手册

(依据：〈 ISO9001-2015/ISO14001-2015 /GB/T28001-2011〉编制)

版 本： A

修订状态： 0

审 核 人：路好颖

持有部门：管理者代表

受 控 号：02

批 准 人：路越

2018 年 9 月 1 日发布

2018 年 9 月 1 日实施

目 录

0.1	范围	4
0.2	公司简介	5
0.3	组织架构图	1
0.4	管理方针和管理目标	1
0.6	《管理手册》的管理要求	3
0.7	职责分配表（▲-主管 ○-相关）	1
0.8	管理手册修改记录	1
1.0	总则	2
2.0	引用标准	2
3.0	术语和定义	2
4.0	组织所处的环境	4
4.1	理解组织及其所处的环境	4
4.2	理解相关方的需求和期望	5
4.3	确定质量、环境、职业健康安全管理体系的范围	6
4.4	管理体系及其过程	6
5.0	领导作用	8
5.1	领导作用和承诺	8
5.1.1	总则	8
5.1.2	以顾客为关注焦点	8
5.2	质量、环境、职业健康安全方针	9
5.3	组织的岗位、角色、职责和权限	10
5.3.1	岗位、角色、职责和权限	10
5.3.2	管理者代表（职业健康安全被任命者）	16
6.0	策划	17
6.1	应对风险和机遇的措施	17
6.2	环境因素的识别与评价	17
6.3	危险源辨识、风险评价与控制措施的确定	19
6.4	法律、法规与其他要求及合规义务	20
6.6	质量、环境、职业健康安全目标及管理方案	21
6.7	变更管理	22
7.0	支持	24
7.1	资源	24
7.1.1	总则	24
7.1.2	人员	24
7.1.3	基础设施	24
7.1.4	过程运行环境	25
7.1.5	监视和测量资源	25
7.1.6	组织的知识	27
7.2	技术	27
7.3	能源	28

7.4 沟通、信息交流、参与和协商	28
7.5 形成文件的信息	30
7.5.1 总则	30
7.5.2 文件控制	31
7.5.3 记录控制	32
8.0 运行	33
8.1 运行策划和控制	33
8.2 产品和服务要求	35
8.2.1 顾客沟通	35
8.2.2 与产品有关的要求的确定	36
8.2.3 与产品有关的要求的评审	36
8.3 产品和服务的设计和开发	38
8.3.1 总则	38
8.3.2 设计与开发的策划	38
8.3.3 设计开发输入	39
8.3.4 设计和开发控制	39
8.3.5 设计和开发的输出	39
8.3.6 设计开发的变更控制	40
8.4 外部提供过程、产品和服务的控制	40
8.4.1 总则	40
8.4.3 控制类型和程度	41
8.4.3 外部供方的信息	42
8.4.4 采购产品的验证	43
8.5	43
8.5.1 服务提供的控制	43
8.5.2 标识和可追溯性	45
8.5.3 顾客和外部供方财产	46
8.5.4 产品防护	47
8.6 产品和服务的放行	48
8.7 不合格品的控制	48
8.8 环境与职业健康安全运行控制	50
8.9 应急准备和响应	51
9.0 绩效评价	52
9.1 监视、测量分析评价	52
9.1.2 顾客满意	53
9.1.3 分析和评价	53
9.2	54
9.3	55
9.4 环境与职业健康安全监测和测量	58
9.5	58
10.0 改进	59
10.1 总则	59
10.2 不符合、事件、纠正与预防措施	59
10.3	64
附录一 程序文件清单	61

0.1 发布令

我司 A/0 版质量、环境与职业健康安全管理体系文件是依据（ISO9001：2015《质量管理体系 要求》 ISO14001：2015《环境管理体系要求及使用指南》）要求及 GB/T28001-2011 标准要求而编制的。公司体系文件符合我司的实际情况、有针对性和可操作性。A/0 版文件现予以批准并发布，并于 2018 年 9 月 1 日开始实施 为确保公司管理体系的建立、健全和有效运行，任命_____为管理者代表；任命_____为公司职业健康安全事务代表。本手册自发布之日起实施。

总经理：路越

2018 年 9 月 1 日

0.2 公司简介

公司创建于一九九三年，以现代化科学管理为指导，以先进的清洗设备为基础，致力于发展清洗事业。多年来本公司与许多相关单位长期合作，广聚各类人才。

现有有一支学历较高、责任心强，有专业知识和专业能力的清洗队伍。公司主要以清洗和室内保洁为主，同时还提供保养服务、楼厦清洗、石材保养、地毯清洗等服务。本公司愿与贵单位建立良好的合作关系业务对象包括写字楼、公寓、商场、宾馆、住宅小区、医院等保洁服务。

公司有丰富的保洁管理经验，采用其过程控制对保洁工作进行管理，拥有专业的技术人员，规范的作业标准、严格的质量检查等一整套培训体系。

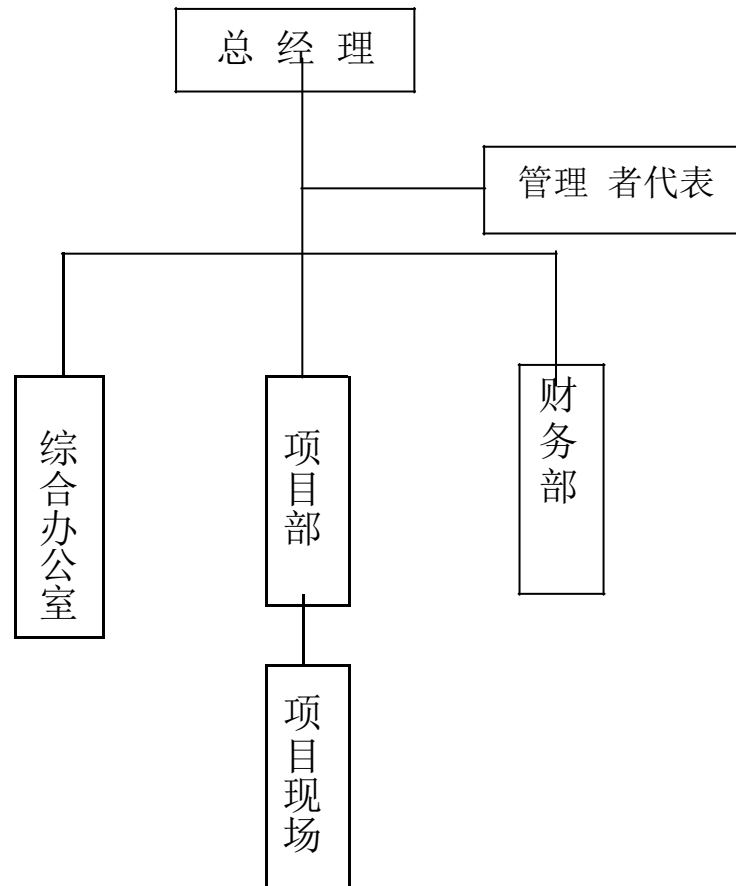
公司和全体员工将珍惜客户给予的每一次服务机会，致力于为客户创造更多的价值，期待 GONG 公司的服务，能让更多的亲情回归我们的生活！

地址：北京市大兴区旧宫镇富力盛悦居 20 号楼 1807 室

邮编：100076

电话：（010）010-56407607 传真：（010）010-56407607

0.3 组织结构图



0.4 管理方针和管理目标

0.4.1 质量环境职业健康安全方针

专业管理 至诚服务
以人为本 珍爱生命
美化绿化环境 担当社会责任

释义：

1. 专业管理：在组织行为过程中对“专业”的要求：建立科学的管理程序，具有专业化的能力，达到契合管理目标的水平；专业的内涵是指理性的精神、精通的技能和切 实的判断及驾驭。

至诚服务：“至”表示在程度上的全心全意，“诚”的内涵是发于心，形于情、止 于礼。“服务”满足顾客的需求，其要求在于使顾客得到了服务并在服务过程中得到真切 感受。

2. 以人为本；珍爱生命：在物业保洁管理活动中，承诺实施人性化管理；通过对职业健康安全风险的有效控制，保障人员的安全和健康。

3. 美化绿化环境：利用科学手段，发掘公司现有管理资源，提高企业全员环境保护的意识。在物业保洁管理服务过程中，减少污染物的排放，通过对设施的改造和使用 的控制，降低能源和资源的消耗；

4. 担当社会责任：在遵守法律法规的前提下，通过持续改进，更好的满足客户的要求。采用 ISO9001 标准、ISO14001 标准及 GB/T28001 标准完善公司的质量、环境、职业 健康安全管理 工作；

0.4.2 公司质量目标：

客户满意度：80%

客户投诉处理率：100%

设备设施完好率：95%

清洁服务及时率：99%

0.4.3 公司环境目标及职业健康安全目标

火灾发生为 0

交通事故发生量为 0

固废分类收集，达标排放 节能降

耗，节水、节电、节约资源

注：各部门、各项目的分解目标在各自的工作手册和物业管理方案中规定。

0.6 《管理手册》的管理要求

0.5.1 《质量环境职业健康安全管理手册》由总经理批准、签发、确定生效日期。

0.5.2 《质量环境职业健康安全管理手册》的管理执行本公司《文件控制程序》，由管理者代表组织实施，由综合办公室及项目部负责具体的解释工作。

0.5.3 《质量环境职业健康安全管理手册》按统一的发放编号实现“受控”。《质量环境职业健康安全管理手册》版本号按英文字母顺序编排，发放编号按阿拉伯数字顺序编排。

0.5.4 《质量环境职业健康安全管理手册》的发放和收回手续由综合办公室负责办理。任何部门或个人未经总经理或管理者代表批准，不准以任何理由擅自对外交流、外借、外送，也不准擅自翻印和复制。公司人员在调离本公司或不担任相应职务时，应将所持《质量环境职业健康安全管理手册》交回发放单位，办理相应回收登记手续。

0.5.5 公司内部人员、认证审核单位，以及其他经管理者代表批准的人员所持有的《质量环境职业健康安全管理手册》受更改的控制；已提供给顾客及其他经总经理批准供对外交流的单位所持有的《质量环境职业健康安全管理手册》不受更改的控制。

0.5.6 《质量环境职业健康安全管理手册》在有效使用期间，持有者若发现存在问题，应将修改意见或建议及时报综合办公室及项目部，经总经理审核批准后向有关部门下达修改指令，无总经理签发的修改指令，不得进行任何修改。综合办公室负责及时将已修改的内容发放给《质量环境职业健康安全管理手册》的持有者（不受更改控制的除外，见 0.5.5），同时按《文件控制程序》中有关文件的更改要求执行。

0.5.7 《质量环境职业健康安全管理手册》修改次数或修改内容较多时，可重新印制，更换版本。改版后的《质量环境职业健康安全管理手册》必须由总经理重新批准、签发。

0.5.8 综合办公室在发放新版本《质量环境职业健康安全管理手册》的同时，应按原发放渠道收回原《质量环境职业健康安全管理手册》，作废的《质量环境职业健康安全管理手册》由综合办公室统一销毁并记录，作为资料保存的《质量环境职业健康安全管理手册》应作出“作废”标识

0.7 职责分配表 (▲-主管 ○-相关)
质量管理体系职责分配表

序号	标准条款号	质量管理体系标准条款	总经理	管代	财务部	综合办公室	项目部(现场)
1	4.1	理解组织及其环境	▲	○	○	○	▲
2	4.2	理解相关方的需求和期望	▲	○	○	○	▲
3	4.3	确定质量管理体系范围	▲	○	○	○	○
4	4.4	质量管理体系及其过程	▲	○	○	○	○
5	5.1	领导作用和承诺					
6	5.1.1	总则	▲	○	○	○	○
7	5.1.2	以顾客为关注焦点	▲	○	○	○	○
8	5.2	质量方针	▲	▲	○	○	○
9	5.2.1	制定质量方针	▲	▲	○	○	○
10	5.2.2	沟通质量方针	▲	▲	○	○	○
11	5.3	组织的角色、职责和权限	▲	▲	○	○	○
12	6.1	应对风险和机遇的措施	○	○	○	○	▲
13	6.2	质量目标及其实现的策划	○	○	○	○	▲
14	6.3	变更的策划	○	○	○	○	▲
15	7.1	资源					
16	7.1.1	总则	▲	○	○	○	○
17	7.1.2	人员	○	○	○	▲	○
18	7.1.3	基础设施	○	○	○	▲	▲
19	7.1.4	过程运行环境	○	○	▲	▲	▲
20	7.1.5	监视和测量资源			○	○	▲

序号	标准条款号	质量管理体系标准条款	总经理	管代	财务部	综合办公室	项目部(现场)
21	7.1.6	组织的知识			○	○	▲
22	7.2	能力				▲	○
23	7.3	意识				▲	○
24	7.4	沟通			○	▲	▲
25	7.5	形成文件的信息			○	○	▲
26	8.1	运行策划和控制			○	○	▲
27	8.2	产品和服务的要求			○	○	○
28	8.3	产品和服务的设计和开发			○	○	○
29	8.4	外部提供过程、产品和服务的控制			○	○	▲
30	8.5	生产和服务提供					
31	8.5.1	生产和服务提供的控制			○	○	▲
32	8.5.2	标识和可追溯性			○	▲	▲
33	8.5.3	顾客或外部供方财产			○	○	▲
34	8.5.4	防护			○	○	▲
35	8.5.5	交付后的活动			○	○	○
36	8.5.6	更改控制			○	○	○
37	8.6	产品和服务的放行			○	○	▲
38	8.7	不合格输出控制			○	○	▲
39	9.1.1	总则	○	○	○	○	▲
40	9.1.2	顾客满意	○	○	○	○	▲
41	9.1.3	分析和评价	○	○	○	○	▲
42	9.2	内部审核	○	○	○	○	▲
43	9.3	管理评审	▲	○	○	○	▲
44	10.1	总则	▲	○	○	○	○
45	10.2	不合格和纠正措施	○	▲	○	○	▲
46	10.3	持续改进	▲	○	○	○	▲

环境管理体系职责分配表（▲-主管 ○-相关）

序号	标准条款号	质量管理体系标准条款	总经理	管代	财务部	综合办公室	项目部(现场)
1	4.1	理解组织及其所处环境	▲	○	○	○	▲
2	4.2	理解相关方的需求和期望	▲	○	○	○	▲
3	4.3	确定环境管理体系范围	▲	○	○	○	○
4	4.4	环境管理体系	▲	○	○	○	○
5	5.1	领导作用和承诺	▲	○	○	○	○
6	5.2	环境方针	▲	▲	○	○	○
7	5.3	组织的岗位、职责和权限	▲	▲	○	○	○
8	6.1	应对风险和机遇的措施					
9	6.1.1	总则			○	○	▲
10	6.1.2	环境因素			○	○	▲
11	6.1.3	合规义务			○	▲	○
12	6.1.4	措施的策划			○	○	▲
13	6.2	环境目标及其实现的策划					
14	6.2.1	环境目标			○	○	▲
15	6.2.2	实现环境目标措施的策划			○	○	▲
16	6.3	变更的策划			○	○	▲
17	7.1	资源	▲	○	○	○	○
18	7.2	能力				▲	○
19	7.3	意识				▲	○
20	7.4	信息交流			○	▲	○

序号	标准条款号	质量管理体系标准条款	总经理	管代	财务部	综合办公室	项目部(现场)
21	7.5	形成文件的信息			○	○	▲
22	8.1	运行策划和控制			○	○	▲
23	8.2	应急准备和响应			○	○	○
24	9.1	监视测量分析和评价					
25	9.1.1	总则			○	○	▲
26	9.1.2	合规性评价			○	▲	○
27	9.2	内部审核	○	○	○	○	▲
28	9.3	管理评审	▲	○	○	○	▲
29	10.1	总则	▲	○	○	○	○
30	10.2	不合格和纠正措施	○	▲	○	○	▲
31	10.3	持续改进	▲	○	○	○	▲

职业健康安全管理体系职责分配表 (▲-主管 ○-相关)

序号	标准 条款号	质量管理体系 标准条款	总 经 理	管 代	财 务 部	综 合 办 公 室	项 目 部 (现 场)
1	4.1	总要求	▲	○	○	○	○
2	4.2	职业健康安全方针	▲	○	○	○	○
3	4.3.1	对危险源辨识、风险评价和措施的确定	○	○	○	○	▲
4	4.3.2	法律法规和其他要求	○	○	○	▲	○
5	4.3.3	目标和方案	○	○	○	○	▲
6	4.4.1	资源作用职责责任和权限	▲	○	○	○	○
7	4.4.2	能力、培训和意识	○	○	▲	○	○
8	4.4.3	沟通、参与和协商	○	○	○	▲	○
9	4.4.4	文件	○	▲	○	○	○
10	4.4.5	文件控制	○	○	○	○	▲
11	4.4.6	运行控制	○	○	○	○	▲
12	4.4.7	应急准备与响应	○	○	○	○	○
13	4.5.1	绩效测量和监视	○	○	○	○	▲
14	4.5.2	合规性评价	○	○	○	▲	○
15	4.5.3	事件调查、不符合、纠正措施和预防措施	○	○	○	○	▲
16	4.5.4	记录控制	○	○	○	○	▲
17	4.5.5	内部审核	○	▲	○	○	▲
18	4.6	管理评审	▲	○	○	○	▲

0.8 管理手册修改页

通知单号	章节号	修改条款	修改人	修改日期	修改方式

1.0 适用范围

1.1 适用于本公司清洁服务（室内清洁服务、外墙清洗）范围内的质量管理；

1.2 适用于本公司北京市大兴区旧宫镇富力盛悦居 20 号楼 1807 室区域内及涉及清洁服务（室内清洁服务、外墙清洗）范围内过程的环境管理；

1.3 适用于本公司位于北京市大兴区旧宫镇富力盛悦居 20 号楼 1807 室区域内及涉及清洁服务（室内清洁服务、外墙清洗）范围内过程的职业健康安全管理；

1.4 本手册是公司质量、环境、职业健康安全管理体系的核心，它适用于公司的质量、环境、职业健康安全管理体系的建立、实施和保持，以及质量、环境、职业健康安全管理体系的内审和第三方认证与监督审核。

2.0 引用标准

2.1 IS09000:2015 《质量管理体系 基础和术语》

2.2 IS09001:2015 《质量管理体系 要求》

2.3 IS014001:2015 《环境管理体系 要求及使用指南》

2.4 GB/T28001-2011 《职业健康安全管理体系 要求》

3.0 术语和定义

3.1 本手册采用

IS09000:2015 《质量管理体系 基础和术语》

IS014001:2015 《环境管理体系 要求及使用指南》

GB/T28001-2011 《职业健康安全管理体系 要求》中的术语和定义。

3.2 自定义

3.2.1 投诉：由于产品质量或处理投诉本身，没有达到消费者的期望，消费者向组织提出不满意的表示。

a. 有效投诉：指经有证据证明属物业公司承担过错责任的投诉事实。

b. 非受理范围的投诉：因投诉内容不属于物业管理委托合同规定的服务范围或约定提供的特约服务范围的业主（物业使用人）向物业

公司实施的投诉。

- c. 一类投诉：指不会引起物业纠纷，或引起物业纠纷后，在管项目部易于解决的。一般为客户以口头方式或受理电话方式对物业公司的投诉。
- d. 二类投诉：指将会导致物业纠纷及理赔损失，且在管项目部不易解决的。一般为客户以受理电话或函件方式对物业公司的投诉。
- e. 三类投诉：指将会导致重大物业纠纷及理赔损失，且在管项目部单方面无法解决的。一般为客户通过法律渠道或传媒渠道对物业公司的投诉。

3.2.2 职能部门：公司设置的具有管理职能的部门。

3.2.3 项目部：公司设置的具体执行物业管理服务的机构。

3.2.4 特种设备：特种设备是指涉及生命安全、危险性较大的锅炉、压力容器（含气瓶）、压力管道、电梯、起重机械。

3.2.5 业主：物业产权的所有者，拥有使用该房屋，或出租该房屋获取租金收入，出售该房屋获取增值，将该房屋抵押给银行或其他组织或个人进行融资或贷款等权利。

3.2.6 客户：指物业的使用者（非产权人），仅有使用物业的权利。

3.2.7 接管验收：受业主委托对办公、居住、商用及其他用途物业之楼宇进行的综合验收和交接的管理。

3.2.8 分供应商：为保证服务质量及所提供服务的专业性，而与之合作的公司或个人。

3.2.9 测量工具：指直接或间接地测量被测对象量值所使用的各种测量设备、仪器仪表、工具等；如卡尺、万用表等。

4.0 组织所处的环境

4.1 理解组织及其所处的环境

本公司确定与公司战略目标、宗旨相关并影响实现质量管理体系预期结果、环境管理体系预期结果能力的各种外部和内部因素或问题（这些问题应包括受公司影响的或能够影响组织的环境状况），并对这些内、外部因素和内外部问题的相关信息进行监视和评审。

4.1.1 我公司内部因素包括以下方面： a. 我公司总体表现，包括市场定位、内部管理水平、盈利状况、财务因素等； b. 资源因素，包括基础设施、过程运行环境、公司的知识等； c. 人力因素，包括人员能力、公司文化、工会谈判和协议； d. 运营因素，包括公司运行中各过程、集成或交付能力、质量管理体系绩效、顾客评价等； e. 公司治理方面相关因素，如公司决策的规则和程序及组织架构。 f. 其他因素

4.1.2 外部因素包括以下方面： a. 宏观经济学因素，例如货币兑换汇率预测，国家经济走向、通货膨胀预测、信贷可得性； b. 社会因素，例如本地失业率、安全感、教育水平、公共假日及工作时间； c. 政治因素，例如政治稳定性、公共投入、本地基础设施国际贸易协议； d. 技术因素，例如新领域科技、材料及设备、专利有效期，职业道德准则； e. 竞争力，包括组织市场占有率、相似或可替代产品及服务、市场领先者趋势、顾客增长趋势、市场稳定性； f. 影响工作环境的因素，例如法律法规要求、包括环境法规及行为准则。

4.1.3 影响我公司环境体系内外部问题和环境状况可包括如下： a. 与气候、空气质量、水质、土地使用、现存污染、自然资源的可获得性、生物多样性等相关的、可能影响组织目的或受组织环境因素影响的环境状况； b. 外部的文化、社会、政治、法律、监管、财务、技术、经济、自然以及竞争环境，

包括国际的、国内的、区域的和地方的； c. 组织内部特征或条件，例如：其活动、产品和服务、战略方向、文化与能力（即：人员、知识、过程、体系）。 4.1.4 组织环境是指对影响组织建立和实现目标的方法有影响的内部因素和外部因素或问题的组合，通过确定内部因素和外部因素或问题，可以了解一个组织目前所处的内部环境和外部环境。具体见《公司风险识别表》

4.1.5 我公司定期对影响公司内部和外部环境的内外部因素和问题定期监视和评审。

4.2 理解相关方的需求和期望

4.2.1 由于相关方对公司持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，并会影响环境和职业健康安全管理体系绩效，因此，我公司应确定：

- a. 与质量、环境、职业健康安全管理体系有关的相关方；
- b. 这些相关方的要求； c. 这些需求和期望中哪些将成为其合规义务。 应对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审。

4.2.2 我公司潜在的相关方及可能的要求包括以下： a. 顾客，对公司产品和服务的要求； 环保，职业健康安全要求； b. 最终用户或受益人，对公司产品和服务提出的要求，可能不同于顾客； 环保，职

业健康安全要求； c. 业主，股东的战略和利润、名誉的要求； 环保，职业健康安全要求； d. 银行，在贷款、资金方面影响和要求； e. 外部供应商，对公司技术共享，信息沟通方面，资金等方面的要求； 环保，职业健康安全要求； f. 雇员及其他工作者，对公司激励机制，福利等要求； 环保，职业健康安全要求； g. 法律法规及监管机关，对公司守法要求； f. 地方社区团体，对公司环保、安全要求； g. 非政府组织，如协会，技术要求等；

具体见《公司相关方一览表》。

4.3 确定质量、环境、职业健康安全管理体系的范围

公司应明确质量、环境和职业健康安全管理体系的边界和适用性，以确定其范围。在确定范围时，组织应考虑：

- a. 各种内部和外部因素和问题，见 4.1；
- b. 相关方的要求及合规义务，见 4.2；
- c. 公司的活动、产品和服务；
- d. 公司的组织结构，职能分配和物理边界；
- e. 公司能够实施控制与施加影响的权限和能力。

对于本标准中适用于组织确定的质量、环境、职业健康安全管理体系范围的全部要求，组织应予以实施。组织的质量、环境、职业健康安全管理体系范围应作为形成文件的信息加以保持。

4.4 管理体系及其过程

4.4.1 本公司依据 ISO9001: 2015、ISO14001: 2015、GB/T28001-2011 标准建立的管理体系，是公司经营管理体系的一个有机组成部分，手册规定了建立并保持管理体系的必备要素和它们的相互关系，明确了质量管理体系、环境管理体系及职业健康安全管理体系之间的一体化的相互关系。

公司遵循质量管理的七项原则和污染预防、保护环境、保障健康安全的思想，结合公司实际，按照 ISO9001: 2015、ISO14001: 2015、GB/T28001-2011 标准的要求，建立健全公司的管理体系，并形成一体化的管理体系文件加以保持、实施和持续改进。

本公司建立管理体系遵循的总的方法是：a. 识别和确定管理体系所需要的过程及其在服务实现的作用，识别过程包括：管理活动、资源提供、产品实现及测量有关的过程；

b. 确定这些过程输入和输出；

c. 应确定过程之间的内在联系、排列顺序和相互作用，并明确影响产品质量的关键过程和特殊过程；

d. 为使过程在受控状态下运行以达到预期目标，公司根据必要性确定了所需的控制准则和方法；

e. 确保可以获得必要的资源和信息，以支持对这些过程的运作和监视；

f. 确定这些过程相关的责任和权限；

g. 按 6.1 的要求确定这些过程的风险和机遇； h. 规定对过程进行监视、测量和分析的方法，以了解过程运行的趋势及实现策划结

果的程度，并根据分析对过程采取必要的措施，以实现持续的改进。 i. 实施必要的措施，以实现对这些过程策划结果和对这些过程的持续改进。 j. 本公司主要业务是物业清洁服务，无外包过程。

公司如有外包分包方按 8.4 及 8.8 章节的要求进行控制，以确保其过程符合要求。

4.4.2 在必要的程度上，组织应：

- a. 保持形成文件的信息以支持过程运行；
- b. 保留确认其过程按策划进行的形成文件的信息。

我公司根据实际情况，对体系涉及的大小过程编制了程序文件、作业指南、相关制度等，为保证这些过程良好运行，对大小各过程适当形成了记录。

5.0 领导作用

5.1 领导作用和承诺

5.1.1 总则

最高管理者应证实其对质量、环境、职业健康安全管理体系的领导作用和承诺，通过以下方面的活动：

- a. 最高管理者负责对公司体系全面管理和领导，因此应对质量、环境、职业健康安全管理体系有效性承担责任；
- b. 确保制定质量、环境、职业健康安全管理体系的管理方针和管理目标，并与公司所处环境和战略方向相一致，不能与环境和战略方向发生背离或者不协调；
- c. 最高管理者通过组织对体系要求的培训、学习应用，结合公司实际业务，确保质量环境职业健康安全管理体系内容融合于实际业务运作与管理中；
- d. 通过对过程方法，基于风险思维的培训和应用，促进员工工作中使用过程方法和基于风险的思维；
- e. 确保获得质量、环境、职业健康安全管理体系所需的资源，包括人财物方面的资源；
- f. 可以通过会议培训等多种形式，有效沟通质量、环境、职业健康安全管理符合质量、环境、职业健康安全要求的重要性；
- g. 通过内审，管理评审，日常监控检查等形式，确保实现质量、环境、职业健康安全预期结果；
- h. 促使、指导和支持员工努力提高质量、环境、职业健康安全的有效性；
- i. 最高管理者应深入了解体系运作实际情况，解决问题，推动改进；
- j. 最高管理者应支持其他管理者履行其相关职责。

5.1.2 以顾客为关注焦点

最高管理者应证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺，通过以下形式：

- a. 对顾客及市场要求分析，收集相关法律法规要求，然后对员工宣贯，让员工明白满足顾客要求以及适用的法律法规要求的重要性，

- b. 通过对服务过程中风险和机遇的识别和分析，并采取措施应对，以确定和应对能够影响产品、服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；
- c. 通过顾客满意度调查，满足顾客要求，不断提升服务质量，始终致力于增强顾客满意。

5.2 质量、环境、职业健康安全方针

5.2.1 方针制定的依据 本公司按照 GB/T19001、GB/T24001、GB/T28001 标准，建立管理体系。依据本公司

经营宗旨和战略方向，国家、地方、行业有关法规、法律、标准要求，了解相关方及相关方当前及未来期望，制定了本公司质量环境职业健康安全方针。（见本手册

0.5） 5.2.2 质量环境职业健康安全方针承诺

公司的质量环境职业健康安全方针体现了满足顾客及相关方要求的承诺，体现了满足顾客要求、污染预防、节能降耗承诺、安全第一、关注健康承诺和遵守有关法律、法规的承诺、持续改进的承诺。通过对质量环境职业健康安全管理活动的日常监督考核、定期的内审和管理评审，以实现管理体系持续改进的承诺。

5.2.3 为目标制定和评审提供框架 a. 方针

提供了制定和评审目标的框架；

b. 目标与方针相对应。在方针的指引下，针对公司质量环境职业健康安全管理中的关键性内容，确定服务质量目标、节能降耗和污染防治的环境目标、职业健康安全目标。

5.2.4 方针的沟通与理解 a. 公司通过培训、宣传等方式，实现质量环境职业健康安全方针在全体员工中的

沟通与理解，使方针的要求能在所有员工的岗位上得到贯彻执行，并通过文件及公开声明为公众所获取；

b. 方针的要求在管理体系文件及质量、环境、职业健康安全目标中予以体现； c. 采取工作考核、管理体系内部审核等措施，使方针在管理体系内得到实施。

5.2.5 方针的评审

公司通过管理评审，对质量环境职业健康安全方针的持续性、适宜性、充分性进行评价。根据相关法规的变化，顾客与相关方需求和期望值的不断提高，通过管理评审对方针予以修改，由总经理重新批准发布。

5.3 组织的岗位、角色、职责和权限

5.3.1 岗位、角色、职责和权限

公司根据实际情况和管理体系运行的需要，建立公司管理体系机构，并明确各职能部门各岗位的角色、职责、权限。

1) 总经理

a. 负责管理体系的建立、实施、保持以及持续改进，向公司职工传达满足顾客、法律法规要求的重要性；

b. 组织制定并批准、发布质量环境职业健康安全方针，批准和发布《质量环境职业健康安全手册》；

c. 任命管理者代表及员工安全代表；

d. 确保管理体系的实施与运行，需提供必要的资源。（包括人力和专项技能、技术以及财力资源）；

e. 主持管理体系的评审；

f. 审批质量目标、环境目标与指标、职业健康安全目标及环境及职业健康安全管理方案；

g. 批准管理体系策划输出文件，各部门负责人岗位职责要求。

2) 副总经理（总经理助理）

a) 协助总经理工作，负责分管范围内的各项管理工作；

b) 领导分管部门贯彻执行体系文件，确保不断提高本部门员工的质量、环境和安全健康意识；

c) 负责监督检查分管范围内各部门的工作完成情况，提出改进措施建议，并督促检查实施效果。

3) 项目部

a) 负责组织制定并完善公司物业管理系统的战略性规划、业务发展策略及业务运作管理模式；

b) 负责组织制定并完善物业管理系统各项管理制度、工作流程及操作细则，并组织实施相关培训宣导工作；

c) 负责物业类项目各项业务的督导检查，开展质量检查、满意度调查、社区文化活动、各类管理事故及投诉处理等组织管理工作,提升公司物业管理的品质，促进公司物业业务的发展；

d) 负责审核物业类管理合同，并定期统计分析所辖单位各类运营数据及收费率数据，发现问题、提出整改意见，并有针对性的提供必要指导支持；

e) 负责组织制定并分解居用物业管理系统（所辖省市公司及管理部直属项目）年度工作计划, 确保计划的科学性和合理性； f) 负责指导并督导所辖单位年度工作计划的执行情况，完成公司下达的年度经营指标； g) 负责组织实施管理部所辖公司及直属项目的业绩评价和奖惩，并对其单位负责人进行考核和培训等工作，促进下属机构业绩改善； h) 负责组织并督导所辖单位定期开展客户关系维护，维持良好的客户关系, 并负责与相关外联机构的协调、沟通。 i) 与公司市场拓展业务进行积极主动的配合，协助项目部门拓展项目的前期接洽和招投标工作，负责所辖项目合同续约； j) 接受公司各职能管理部门的工作监督, 在所辖单位内组织落实各职能管理部门的管理政策和工作要求； k) 对本管理部大客户管理工作按照公司相关规定认真落实，积极推进； l) 识别部门内部环境因素和危险源，并执行环保安全管理方案，制度。 m) 识别部门风险和机遇，并采取相应的措施。

5) 综合办公室 a) 建立公司行政管理体系，根据公司战略，组织制定公司行政管理工作规划； b) 组织制定综合办公室年度工作计划，指导、监督、控制各项工作进展情况，确保计划有效执行； c) 组织制定、修订、完善公司行政管理制度及相关规定，经批准后执行，并监督相关制度执行落实情况

d) 加强对管理部及省市公司各级行政管理人员工作的指导培训，并给予业务工作的监督考核；

e) 承担总经理办公会秘书的工作职责，并负责总经理办公会及公司下达的各项决定、决议、指示的落实、督办工作；

f) 负责定期归集总部各部室年度、季度工作计划与总结, 进行组织机构图及年度任务书的报批；

g) 负责处理公司相关的法律业务，包括法律诉讼事务处理与跟踪、非诉讼法律事务的管理、各类法律文件的审核、策划或参与公司资产重组、企业并购等资本运营法律工作、员工法律知识培训等、协调与法院的关系；

h) 负责公司印章、营业执照及资质证书的管理，公司有关合同、文件档案、行政公文的管理；

i) 负责公司相关会议活动的组织安排工作；协助推进公司企业文化建设； j)

负责总部办公条件及办公环境的维护，同时为公司高层提供办公服务； k) 负

责公司与各关联单位的关系维护； l) 负责公司“大事记”的整理工作；

m) 负责公司内部审计工作。 n) 识别部门内部环境因素和危险源，并执

行环保安全管理方案，制度； o) 识别部门风险和机遇，并采取相应的

措施。

8) 项目部（含大客户、市场推广、战略中心职责）

a) 根据公司的整体规划，制定公司在全国各区域目标市场拓展计划；

b) 负责实施公司市场拓展计划，并定期总结，完成公司下达的展业目标；

c) 督导部门人员在目标区域市场或目标细分市场开展有效的市场信息收集、分析、汇总工作；

d) 定期向公司主管领导提交市场分析报告，对公司市场竞争力、服务产品、品牌建设等提出分析、建议

e) 负责重大或重点项目、重点区域的业务拓展的方案策划，并负责公司展业专案

策划并组织实施；

- f) 负责编写物业管理提案、物业管理委托合同，并上报评审；
- g) 配合省市公司建立营销系统以及辅助合同履约；
- h) 根据项目类型不同，承担签订目标项目合同的相关组织活动；
- i) 负责与展业相关的各类事务接洽事宜；
- j) 识别部门内部环境因素和危险源，并执行环保安全管理方案，制度；
- k) 识别部门风险和机遇，并采取相应的措施。

12) 综合办公室及项目部

- a) 完善公司各项物资管理规章制度，确保公司物资管理规范的有效实施；
- b) 负责公司总部及省市公司物资管理软件操作的培训，推进库存管理信息化
- c) 负责搜集、整理、甄选分供应商资料，召集委员召开分供应商评审会议及合格供应

商名录的通报；

d) 负责公司各类物资采购，包括搜集整理各部门物资需求信息、编制并落实物资采购计划、办理工服定制、审批供应商等；

e) 负责公司库房的安全管理，包括统一调配使用公司物资、管理各专业公司委托代管物资、定期盘点在库物资等；

f) 负责公司三标认证体系的运行管理，不断完善体系文件，组织公司各单位贯彻实施体系要求；

g) 负责策划、组织公司质检工作：组织建立完善质检标准，策划、组织第三方质量检查工作，敦促与跟进质检整改；

h) 负责公司的投诉管理体系的完善及相关处理工作，包括业户投诉（全国）、内部投诉处理（不含专业公司），协助处理分供应商投诉，编制投诉处理周报、月报、季报等

i) 负责组织公司范围的业户满意度调查工作，就调查统计结果形成总结分析报告，并敦促、跟进不满意项整改工作。

j) 负责组织社会相关方满意度，完成总结分析报告；

k) 根据各 SBU 管理部或其他职能部室的管理需求，对需要总结、改进、优化或新

增的业务模块或管理环节进行探索性研究，形成相应的研究报告或相关规范性文件；

- l) 负责公司运行过程中现存问题的诊断, 为公司领导提供决策参考；
- m) 负责开展公司领导指定的其他创新性专项工作；
- n) 负责公司与相关咨询机构、研究结构的工作对接与日常联络工作；
- o) 完成领导交办的其他工作；
- p) 组织公司环境因素和危险源识别评价，组织制定公司环保安全管理方案，制度；
- q) 组织公司识别风险和机遇，相关方需求和期望，并采取相应的措施。

13) 计划财务部 a) 负责体系建立实施过程中财务资源的平衡与提供。

b) 负责公司固定资产管理，包括盘查公司固定资产、统一调配公司授权范围内的固定资产、固定资产报废处置、统计各项目租用的固定资产等；

- c) 识别部门内部环境因素和危险源，并执行环保安全管理方案，制度；
- d) 识别部门风险和机遇，并采取相应的措施。

14) 综合办公室

a) 负责组织制订与完善公司人力资源管理政策、制度及相关规定，并监督在全公司的落实执行；

b) 负责组织修订及完善公司组织结构体系和各岗位职责管理体系，培育有序的人力资源管控模式；

c) 负责组织编制公司人力资源规划，并组织编制年度人员需求计划，加强招聘渠道开发，并组织实施招聘工作，实现公司人员供求的动态平衡；

d) 负责推进公司绩效管理体系建设，组织实施员工绩效考核和能力素质测评工作，促进企业绩效的提升；

e) 负责组织编制公司年度人工成本预算，完善薪酬福利管理体系，并监督指导薪酬福利政策在全公司范围内的执行；

f) 负责建立并完善公司培训管理体系，加强员工能力素质建设和职业生涯管理，

提升职业化、专业化水平；

g) 负责推进劳动用工管理政策，做好员工关系管理、劳动合同管理和异动管理，建立公司劳资双方和谐用工的工作环境；

h) 负责建立和完善人事信息管理系统，通过人力资源管理软件实现公司人事信息的动态管理，为公司提供人事决策依据；

i) 负责建立责任明确、结构合理、管理顺畅适应公司企业文化的人才队伍体系；

j) 负责公司员工职业生涯规划，建立员工晋升机制，实现员工与企业的共同发展；

k) 负责与政府劳动保障监管部门、咨询、培训等外部机构建立良好的协作关系，为公司人力资源管理工作提供长期的合作伙伴和融洽的社会环境；

l) 负责在公司总部及所辖各项目日常人力资源管理工作监督执行工作；协助外埠公司总经理，做好外埠公司人力资源管理体系的指导与监督工作。

m) 负责组织公司各单位开展企业文化建设的推进工作，并落实企业文化在公司内复制及传播工作。

n) 识别部门内部环境因素和危险源，并执行环保安全管理方案，制度；

o) 识别部门风险和机遇，并采取相应的措施。

17) 项目部

a) 负责本项目部物业管理服务方案的编制与实施；

b) 负责按照物业管理委托合同约定，实施物业管理与服务以及分包方的控制；

c) 负责对本项目中环境因素及危险源识别并确定重要环境因素和不可接受风险；

d) 负责制定本项目部的环境与职业健康目标指标及管理方案，并组织实施；

e) 负责对物业服务过程中环境因素及风险的控制，对潜在的事故和紧急情况做出响应；

f. 参与本管理项目不符合、事故、事件的调查、报告和处理工作，并进行原因分析，制定和实施纠正和预防措施；

g. 了解业主需求、意见，处理业主投诉，持续不断改进工作。

h. 识别部门风险和机遇，并采取相应的措施。

19) 职业健康安全事务代表

a. 参与健康安全的有关事务，将员工职业健康安全方面的信息传递给相关人员和部门，将本公司的职业健康安全的有关要求传递给员工；

b. 负责监督对员工抱怨或建议的处理工作，并向员工反馈其抱怨或建议的处理结果。c. 适当参与危险源的辨识、风险评价和控制措施的确定；

d. 适当参与事件调查； e. 参与职业健康安全方

针和目标的制定和评审； f. 对影响职业健康安

全的任何变更进行协商； g. 对职业健康安全事

务发表意见。

20) 各岗位人员的职责和权限在《物业管理服务方案》和《部门工作手册》中明确。

5.3.2 管理者代表（职业健康安全被任命者）

总经理任命一名副总经理担任管理者代表，其职责： a. 负责建立、实施和保持本公司的管理体系，并积极推动和保持体系运行的有效性；

b. 负责本公司管理体系内部审核工作，并向总经理汇报管理体系运行情况。负责管理评审计划的审核，向管理评审提交内审结果，协助总经理做好管理评审工作；

c. 负责重要环境因素清单、不可接受风险清单、质量、环境和职业健康安全目标、质量、环境与职业健康安全方案的审核；

d. 了解顾客对设计及服务质量的反馈意见, 确保在公司内部提高满足顾客和相关方需求的意识。

6.0 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1 公司为保证管理体系正常运行，建立了《风险控制程序》，在策划质量及环境体系时，应充分考虑 4.1 所描述的内部外部因素和问题和 4.2 所提及的相关方的要求，通过对存在于各服务环节，各管理过程中风险和机遇的识别和确定，特别是对影响服务质量及环境体系的风险和机遇，以便：

- a. 保障质量、环境管理体系能够实现其期望结果，满足最初策划的要求；
- b. 增强识别出的机遇带来的有利影响； c. 避免和减少识别出的风险带来的不利影响； d. 通过管理风险和机遇，实施应对措施实现体系的改进。

6.1.2 公司通过对《风险控制程序》的运行，策划

了： a. 应对这些风险和机遇的措施； b. 如何实施这些措施：

- 1. 在质量、环境管理体系过程中整合这些措施与体系运行一起实施（见 4.4）；
- 2. 评价这些措施的有效性。

6.2 环境因素的识别与评价

6.2.1 为识别和评价公司环境管理体系范围内能够控制的以及能够对其施加影响的环境因素，并确定更新重要环境因素，以确保为环境管理体系的建立、实施和保持奠定基础，公司建立并保持《环境因素识别和评价程序》。综合办公室及项目部组织各部门及项目部对公司本部及各物业项目的环境因素进行识别、汇总登记，并依据评价准则对重要环境因素进行评价、确定和更新。

6.2.2 环境因素的识别要求 从物品的采购、服务提供、设备维修、动力供应、行政管理、相关方活动（包含外包方）全过程的活动，覆盖过去、现在、将来三种时态和正常、异常、紧急三种状态，从气体排放、水体排放、土壤污染、危险化学品的使用、地域和社区影响、能源、资源、原辅材料等自然资源的使用消耗、能量释放等方面，通过对公司经营活动和服务实现全过程进行分析，识别公司的环境因素。

6.2.3 重要环境因素评价

公司考虑环境因素的影响范围、环境因素的影响程度、法律法规要求、相关方关注程度和能源、资源可节约的程度等事项，采取直接判定法与多因子打分法相结合的评价方法，确定重要环境因

素： 直接判定法：

a. 已违反或接近环境法律及强制标准要求的环境因素； c. 政府或法律明令禁止使用、限制使用或限期替代使用的物质； d. 政府或法律有明文规定但无定量指标的环境因素； e. 异常或紧急状态下将会产生严重环境影响的环境因素。 多因子打分法：

a. 污染类及噪声排放的评价按法规符合性、发生频次、影响范围、影响程度、社会关注度等方面进行评价； b. 能源、资源消耗类环境因素的评价按人均产值（年）消耗量和可节约程度等方面 进行评价。

6.2.4 重要环境因素的控制进行策划 综合办公室和项目部组织相关部门依据重要环境因素评价标准进行评价，填写《重

要环境因素及控制计划清单》，报管理者代表审批。并将《环境因素识别评价清单》、《重 要环境因素及控制计划清单》下发有关部门。

a. 对需进行改进的重要环境因素可通过制定环境目标、指标和管理方案进行控制；
b. 对正常情况下的重要环境因素通过制定运行控制程序实施控制； c. 对异常和紧急情况下的重要环境因素通过制定应急准备和响应程序及应急预案
实施控制； d. 通过加强对人员的教育培训和加强对活动的监督检查以确保重要环境因素的控制效果。

6.2.5 重要环境因素的更新 当法律、法规、其他要求发生变化及公司的服务条件发生变化时，按程序要求对发

生变化的活动的环境因素进行补充识别和评价。

6.3 危险源辨识、风险评价与控制措施的确定

6.3.1 对公司的物业清洁服务及活动场所中可能涉及人员安全及财产损失的风险进行识别、评价，从而确定不可接受风险，为制定职业健康安全目标奠定基础。实现对可能影响职业健康安全不利因素的有效控制。公司建立并保持《危险源辨识与风险评价控制程序》。

6.3.2 危险源的识别

从物品的采购、服务提供、设备维修及相关方活动全过程；考虑作业活动中 a. 常规的和非常规的活动； b. 所有进入生产现场人员的活动，无论是自有的、租赁的或借用的设备和设施可能造成的伤害； c. 人的行为、能力和其他人的因素；

d. 已识别的源于工作场所外，能够对工作场所内公司控制下的人员的健康安全产生不利影响的危险源；

e. 在工作场所附近，由公司控制下的工作相关活动所产生的危险源； f. 由公司或外界所提供的工作场所的基础设施、设备和材料； g. 公司及其活动、材料的变更，或计划的变更； h. 职业健康安全管理体系的更改或者临时变更对运行过程和活动的影响； i. 任何与风险评价和实施必要控制措施相关的适用法律法规义务； j. 对工作区域、过程、装置、机器和设备、操作程序和工作组织的设计，包括其对人的能力的适应性等。 综合办公室及项目部按程序规定的要求进行危险源的识别，对已识别出的危险源进行分类、汇总、核定。

6.3.3 不可接受风险的评价及控制措施的确定 综合办公室及项目部组织相关部门，根据发生事故的可能性的的大小、一旦发生事故

可能造成的损失及后果对风险进行评价，确定不可接受风险及控制方式，编制公司《不可接受风险清单》；

在对不可接受风险控制过程中考虑以下原则来控制：

- a. 首先考虑消除危险源， b. 低风险替代高风险； c. 使用工程控制措施； d. 标志、警告和（或）管理控制措施； e. 最后考虑采用个体防护设备。

对确定的不可接受风险通过制定和实施职业健康安全目标及管理方案、运行控制程序、应急准备和响应程序，或通过加强对人员的培训和实施运行活动的监督检查等方式 对其进行控制。《不可接受风险清单》报管理者代表审批后，下发到体系覆盖的各单位。

5.4.3.4 危险源及不可接受风险的更新和持续改进 当新接物业项目或物业管理过程中的活动发生较大变化或相关的法律、法规及其他

要求更新时，综合办公室及项目部及时组织与活动有关人员进行危险源的识别、风险评估和更新，以逐步消除或减少本公司的危险源，不断改进职业健康安全管理业绩。

6.4 法律、法规与其他要求及合规义务

6.4.1 为获取、识别、分发、贯彻适用于本公司的环境及职业健康安全法律、法规、标准及其它要求，对公司的管理活动与法律、法规要求的符合性进行评价并及时更新，公司建立并保持《合规义务识别程序》。

6.4.2 与本公司相关的环境与职业健康安全法规、标准和其它要求包括：

- a. 国家有关环境与职业健康安全法律、法规、标准及各部委规章；
- b. 北京市的有关环境与职业健康安全法规、规章、标准和相关文件；
- c. 相关执法部门的通知、公报等其它要求； d. 应遵守的国际公约等。

6.4.3 法律法规与其他要求的获取与确认

a. 综合办公室负责收集涉及到公司经营活动的有关环境与职业健康安全法律、法规、标准及其他要求，并组织有关部门确认与公司有关环境与职业健康安全管理体系的运行及公司的经营、服务活动相关的法律、法规与其它要求，编制公司法律法规清单。对法规及其他要求的适用条款进行摘录，并确定法律法规及其他要求与环境因素及职业健康安全风险的对应关系，随法律、法规和有关要求的变化及时更新法律法规清单。

- b. 法律、法规、标准及其他要求获取渠道，可通过与上级单位联系，官方网站查

询，国家、地方、行业协会查询，各种专业书店查询等方式获取。

c. 公司在环境与职业健康安全管理体系的建立、实施和保持过程中，充分考虑法律法规及其他要求。

d. 法律、法规及其它要求的发放、使用、保管等执行公司《文件控制程序》。

e. 公司通过下发法律法规清单及采取培训的方式将法规和其他要求传达到员工和其他相关方。

6.4.4 法律法规与其他要求的更新

通过日常管理工作，确认公司识别的法律、法规的适用性。综合办公室负责组织各相关部门每年更新法律、法规和其它要求。

6.4.5 综合办公室负责对公司执行法律、法规和其他要求的符合情况进行定期评价，作为环境影响评价、风险评价和更新的依据。

6.6 质量、环境、职业健康安全目标及管理方案

6.6.1 为确保管理方针的贯彻实施和环境目标、指标与质量、环境、职业健康安全目标的实现，公司建立并保持《目标和管理方案控制程序》，由综合办公室及项目部组织质量、环境、职业健康安全目标及管理方案的制定，并实施监督检查。

6.6.2 目标的制定 a. 综合办公室及项目部组织各相关部门根据公司的质量、环境、职业健康安全方

针及其他外界因素的变更，针对服务活动的内容和特点、重要环境因素和不可接受风险制定质量、环境、职业健康安全目标，其内容应确保满足程序的规定。报管理者代表审核并经总经理批准后下发各职能部门；

b. 目标要求符合本公司质量、环境与职业健康安全方针； c. 目标符合国家、地方、行业有关法律、法规、标准规定； d. 目标要体现满足服务活动的内容和特点、污染预防、事故预防及持续改进的思想；

e. 目标的制定充分考虑本公司的规模、经济、可选择的技术方案、经营状况、周边环境及相关方观点等；

f. 目标均应可测量，并尽可能量化。指标根据服务要求在目标规定原则下制定，并在实施过程中作必要调整。

g. 能体现满足顾客要求和管理体系的持续改进；通过目标完成情况的检查，结合

管理评审对目标适宜性进行评价，必要时进行必要的修订；

h. 为保证公司质量、环境、职业健康安全目标的实施，将目标分解到管理体系的有关职能部门、并在服务过程中体现；

i. 目标制定之后在公司内部以文件形式予以下发，学习，沟通。

6.6.3 管理方案的制订 综合办公室及项目部依据公司的方针、目标，针对公司的质量、环境与职业健康安全

全管理活动，组织各相关部门制订质量、环境与职业健康安全管理方案。管理方案中明确实现目标的措施、时间表及各有关岗位和层次的职责。质量、环境与职业健康安全管理方案经管理者代表审核、总经理批准后下发各相关部门。

6.6.4 目标及管理方案的实施与检查 a. 通过下发文件、公司内部刊物、内部会议、宣传栏宣传等方式对公司各级管理

者及操作人员进行目标、指标及管理方案的传达，通过对全体员工的培训确保目标、指标及管理方案的实施；

b. 各相关部门负责管理方案的具体实施，当产品要求、重要环境因素及不可接受风险发生变化时，应及时上报业务部及管理者代表，以便组织对目标的修订；

c. 综合办公室及项目部按方案实施进度要求对质量、环境与职业健康安全管理方案的落实情况进行检查，以确认实施效果，对于未达到效果或效果不明显的应分析原因，组织各相关职能部门采取改进措施。

5.4.5.5 目标及管理方案的评审与更改 在质量、环境与职业健康安全方针、法律法规及其他要求、管理方案的进度状况以

及相关外界因素等发生变更时，应及时评审管理目标，必要时予以修订。

6.7 变更的策划

为实现公司的目标及分解目标，进行管理体系策划。管理体系策划的具体内容有： a. 总经理为确保公司质量/环境/职业健康安全目标的实现，依据 GB/T19001、GB/T24001、GB/T28001 标准，结合本行业的特点和公司的市场定位，策划并建立文件化的质量/环境/职业健康安全管理体系； b. 总经理策划、制定公司质量/环境/职业健康安全目标时，必须保持与确定的质

量/环境/职业健康安全方针和经营宗旨相一致并形成文件。综合办公室及项目部协助管理者代表组织对管理体系文件的编写与修改；

c. 总经理组织相关部门，对实现目标和确保体系有效运行的相关过程进行识别与明确，以便制定措施与方法，对其加以控制。在识别、策划期间，公司总经理按部门、分层次分解质量/环境/职业健康安全目标，实施分级管理和全员参与，采用管理的系统方法，进行持续改进，满足相关方要求；

d. 公司对体系进行策划时，还应充分考虑并满足管理体系对资源配置和必要条件提供的需求，以保证管理体系的有效运行；

e. 当公司的管理体系组织机构和市场情况发生变化、相关部门或岗位的职责及权限需重新明确、划分时，必须对管理体系各过程的变化做出说明，以保证管理体系变更后，公司的各项管理规定，仍能得到有效实施，确保体系的完整性；

f. 管理体系的策划应满足标准 4.4 条款要求，策划结果以适宜的方式进行发布。

7.0 支持

7.1 资源

7.1.1 总则

资源是公司管理体系及运行过程不可缺少的组成部分，是实现质量、环境、职业健康安全方针和目标的必要条件。公司为保证服务的正常进行，保证管理方案的有效实施和管理体系的有效运行，配备相应的资源。

a. 总经理针对公司的现实情况以及各部门建议，确定并提供所需资源，如人力资源、基础设施、运行环境、监视测量资源、组织知识、财务资源等；

b. 综合办公室通过社会招聘、内部培训、提升等方式以保证公司人才储备，确保合格人员上岗；

c. 综合办公室及项目部、综合办公室负责提供必要的办公设备、监视测量资源；

d. 物业项目部负责提供必要的物业服务所需用品；

e. 综合办公室、各项目部负责确保满足产品质量及人员职业健康安全所需的运行工作环境；

f. 综合办公室及项目部负责确保满足产品质量和体系的知识。

7.1.2 人员

为了保证公司管理体系有效运行，不断提高公司管理水平和全员素质，更好地贯彻质量环境职业健康安全方针，实现公司质量、环境及职业健康安全目标，为顾客提供满意的服务，实现对环境保护和人员的健康安全，提高公司全体员工的质量意识、环保意识和职业健康安全意识，通过提供培训或通过引进人才等方式，确保合格人员上岗，本公司建立并执行《人力资源管理程序》。

7.1.3 基础设施

根据物业管理接管范围，为确保物业服务满足顾客要求、环境保护要求及职业健康安全要求，公司提供并维护相应的基础设施。项目部建立并保持《物业管理服务方案》。

7.1.3.1 办公设备和办公场所 根据公司确定的各职能部门及项目部办公场所，综合办公室及项目部负责为各部门

配备必要的办公设施，资讯中心建立《电子邮箱管理制度》及《计算机管理制度》，并负责计算机及网络的维护。

7.1.3.2 服务设施

a. 公共区域：楼顶平台、外墙面、承重结构、楼梯间、楼梯、走廊通道、门厅、共用绿地、公共空地、行人道路、行车道路、电梯机房、配电间、天井、洗手间等；

b. 公共设备设施：公用的上下水管道、落水管、垃圾道、公用照明、天线、中央空调、暖气干线、楼内消防设施设备、电梯、供暖锅炉房、高压水泵房、设备机房、避雷天线、有线电视线路、市政公用设施、冷冻机房、配电室等；

c. 公共服务设施：停车场、垃圾站等。以上所述参照各项目部的《物业管理服务方案》由各项目部负责管理。

7.1.3.3 支持性服务 公司各项目部确保维修所需的设备和工具、保洁服务所需的工具，保安服务所需的通讯设备、械具等设施的提供。

7.1.4 过程运行环境 公司综合办公室向各相关职能部门提供其所需物理和人文环境，各项目部向本项目

提供其所需的物理和人文环境，并对其实施有效控制。包括： a. 配置适用的办公用房，并根据规定的要求进行适当装修，树立良好企业形象； b. 配置必要的空调、排风扇、消防器材等，保持适宜的温、湿度和职业健康安全设施，确保设备设施正常运行； c. 对供水、电、暖设施等实施管理，努力提高工作效率； d. 对自身工作环境实行定置管理，实现办公现场和作业现场的清洁、有序、规范。

提高工作效率，培养员工品质，树立企业形象； e. 建立无歧视、和谐稳定、无对抗的人际劳资关系；

f. 通过实施业余活动、科学安排工作时间等，舒缓员工心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感。

7.1.5 监视和测量资源 公司监视和测量资源包括：提供质检人员，制定检查方案，配备监视测量工具，编

制检查制度等。

7.1.5.1 我公司综合办公室及项目部负责配备公司质检人员，制定检查方案，编制检查制度，各项目部执行；技术支持及资源保障中心负责监视和测量设备等资源的监控，各项目部对监视和测量设备管理、使用、送检。

7.1.5.2 检测设备监视和测量设备的类别 a. 计量器具：指设备、设施上的计量仪表，如压力表、温度表等； b. 测量器具：指设备维修及环保监测使用的测量工具，如万用表、摇表、测温仪、噪声仪等； c. 监视设备：楼宇自控系统、保安监控系统、消防报警系统、巡更系统软件等。

7.1.5.3 各项目部建立《计量器具管理台帐》，明确计量器具的检定周期，每年 12 月制 定下年度检测设备周期检定计划，并按检定计划送经国家认可的法定计量检定机构进行 检定。

7.1.5.4 项目部保存检定合格证书，并将检定状态标识贴在计量器具表面明显可见且不 影响操作和读数之处；

7.1.5.5 检定设备在使用前，使用人应仔细阅读使用说明书，按说明书的要求进行使用前的校准并严格按照使用说明书的规定进行操作、维护和保养。

7.1.5.6 设备操作或器具使用人员负责对计量器具的日常保养和校准，发现情况异常及时进行修理或更换。并对以往所测量的数据有效性进行评价和记录，校准验证结果的记录应予保存，以确保能够满足所需的要求。新购置的器具和维修后的器具应经再次检定 合格后方可使用。

7.1.5.7 在检测设备搬运过程中，应采取必要的安全防护措施，避免碰撞和跌落，以防检测设备受到损坏或降低准确度。对暂时不用或备用的检测设备应贮存在指定场所，贮存场地应保持适宜的温度、湿度，应有防尘、防锈等措施。

7.1.5.8 消防报警系统投入使用前应该经消防局验收确认，并进行定期的检测。项目部通过定期消防演习对消防报警系统进行能力的确认。楼宇自控系统、保安监控系统、巡更系统软件应按照设备管理的年度工作计划要求进行维修和保养。

7.1.6 组织的知识

公司综合办公室及项目部确定过程运行所需的知识，以获得合格产品和服务。对公司过程运行所需的知识随时获得、保持、更新，每年进行一次全面检索，确认更新。这些知识包括下列内容：

- a. 知识产权，从经历中获得知识，从失败和成功项目得到的经验教训；
- b. 标准，学术交流，专业会议，从顾客或外部供方收集的知识；
- c. 公司各部门的培训课件，专项工作业务研讨方案。

7.2 能力

7.2.1 人员能力

a. 承担管理体系规定职责的人员应是有能力的，对能力的判断从教育、专业培训、技能和工作经验等方面考虑；

b. 公司综合办公室组织制定《岗位职责说明书》，明确公司各级人员的岗位任职要求及能力要求。

7.2.2 培训

a. 为使从事各类工作的人员达到《岗位职责说明书》中规定的工作能力要求，对涉及质量/环境/职业健康安全活动的管理层和作业层人员进行相应的培训；

b. 新员工培训：通过培训使新员工了解公司的基本情况，掌握法规、规范、标准及有关要求，具有独立完成本职工作的能力；

c. 在职培训：对公司所有人员进行管理体系文件及相关法规的培训，通过培训提高员工技能和素质，满足公司发展的需要；

d. 转岗培训：使因工作需要调整岗位的人员得到新岗位所必备的素质和技能；

e. 技术服务人员参加上岗培训，必要时取得资格证书；

f. 管理体系内部审核员通过国家批准具有资格的部门培训，考试合格后颁发证书，确认其上岗资格；

g. 对与环境及职业健康安全有关的重要岗位人员必须进行环境意识及职业健康安全技能和技能包括应急准备及响应方面的培训；

h. 综合办公室根据人员能力评定和公司发展需要，确定培训需求，制定公司年度培训计划，报总经理批准后，由相关部门组织培训，并保存培训记录。

7.2.3 综合办公室通过培训后的考核评价培训的有效性，以确保员工的能力满足服务相关管理制度要求。

综合办公室负责保存员工的教育、培训、技能、经验评定的记录（包括持证上岗人员的资格证书）。具体执行《人力资源管理程序》。

7.3 意识

员工应在不断学习中，提高自己的工作能力，培养自己分析、解决问题的能力，提高质量意识、环境保护意识和职业健康安全意识。了解管理方针，管理目标，明确认识自己工作的重要性及相关性；认识到在管理工作和业务活动中，实际或潜在的重要影响，以及个人工作的改进所带来的效益；认识到在实现管理体系要求，包括应急准备与相应要求方面的作用与职责以及偏离规定要求的潜在后果。

7.4 沟通、信息交流、参与和协商

7.4.1 为了规范公司对内、外的质量、环境与职业健康安全信息交流，确保员工参与管理方针和程序的制定和评审，参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化，参与职业健康安全事务，了解谁是职业健康安全事务代表和指定的管理者代表/职业健康安全被任命者，确保质量环境与职业健康安全管理体的有效运行，公司建立并保持《信息交流协商沟通工作程序》。

7.4.2 公司内部信息交流的内容包括：

- a. 质量/环境/职业健康安全方针、目标、管理方案及完成情况和效果；
- b. 相关的法律、法规及其它要求的传达及合规性评价信息；
- c. 重要环境因素及不可接受风险的信息；
- d. 职责和权限的信息；
- e. 培训信息；
- f. 绩效监测与监控信息；
- g. 不符合、事件的纠正信息；
- h. 内部审核、管理评审及外部审核信息；
- i. 紧急事件及应急响应的信息；
- j. 员工的建议、意见信息等。

7.4.3 外部信息沟通的主要内容：

- a. 质量/环境/职业健康安全方针告知相关方；
- b. 法律、法规和有关规定的获取及执法部门的联系；
- c. 外部环境与安全健康监测、测量结果的信息；
- d. 认证与监督检查信息；
- e. 相关方的投诉信息；
- f. 相关法律、法规的变更信息。

7.4.4 内部信息交流与协商沟通

- a. 正常信息的处理：各部门依据相关文件的规定直接收集并传递日常正常信息；
- b. 重要信息的处理：公司各个部门在日常运作中产生的各种重要信息，通过公司的例会进行相互传递与交流；
- c. 紧急信息的处理：由发现部门迅速传递给有关部门组织处理，可采用电话、传真、电子邮件等方式，通知各相关部门采取应急措施进行解决。发生事件后，按《不符合、事件调查、处理程序》逐级上报；
- d. 其他内部信息，提出者可以通过电子邮件或文字形式反馈给综合办公室进行处理。

7.4.5 公司职业健康安全事务代表参与职业健康安全事务的协商，协商内容包括：

- a. 风险管理方针的制定和评审；
- b. 职业健康安全目标的制定和评审；
- c. 参与危险源辨识、风险评价和风险控制措施的确定；
- d. 就影响工作场所职业健康安全的改变进行协商；
- e. 参与事件调查。

7.4.6 外部信息交流

- a. 各部门按分管职责负责地方监测站、环保局、安全生产监督局、质量技术监督局、卫生防疫部门、认证机构等监测、检查结果及反馈信息的收集，按《文件控制程序》由综合办公室统一登记后传递到公司相关部门。当监测或检查结果出现不符合情况时，按照《纠正与预防措施控制程序》的要求进行处理，并由相关部门将整改情况向检查部门进行反馈；
- b. 综合办公室负责收集、更新、整理政策法规、标准类的资料信息，详见《法律法规与其他要求工作程序》；

c. 各相关部门负责向相关合同方等采用宣传、合同或协议等方式明示本公司的管理方针、重要环境因素及不可接受风险的控制要求；

d. 对外部相关方提出的有关环境及职业健康安全管理的意见和申诉，由责任部门会同综合办公室提出处理意见或建议，报主管领导批准，形成处理决定，并在规定的时间内答复。

7.5 形成文件的信息

7.5.1 总则

公司建立的管理体系文件包括：质量环境职业健康安全方针、质量目标、环境目标、职业健康安全目标、管理制度、环境管理方案、职业健康安全管理方案、《管理手册》、《程序文件》、与管理体系有关的其他文件（法律、法规、合同、管理制度）、记录。

7.5.1.1 方针、目标、管理方案； a. 质量、环境、职业健康安全方针：由总经理正式发布公司总的质量宗旨和方向以

及环境与职业健康安全行为的意图与声明； b. 质量目标：依据质量方针制定公司在质量方面所追求的目的； c. 环境目标：为实现环境方针而设定的目的；

d. 职业健康安全目标：在职业健康安全绩效方面所要达到的目的；

e. 各职能管理部门针对本部门业务所做的各项管理规定；

f. 管理制度：针对公司服务内容，为实现质量目标所制定的服务具体规定的要求；

g. 质量、环境、职业健康安全管理方案：针对质量目标、重要环境因素及不可接受风险确定的限期治理的控制措施。

7.5.1.2 质量、环境、职业健康安全管理手册 由总经理批准发布并且向公司内部和外部提供关于质量、环境及职业健康安全管理的一致信息的文件。

7.5.1.3 程序文件

根据 ISO9001: 2015《质量管理体系 要求》、ISO14001: 2015《环境管理体系 要求及使用指南》、GB/T28001—2011《职业健康安全管理体系 要求》，结合公司质量、环境、职业健康安全管理的实际需要，为保证公司管理体系的有效运行，编制相应的程序文件（详见《程序文件清单》）。

实施这些程序，能保证公司管理体系运行过程中严格按程序操作，使服务过程的质

量、环境、职业健康安全管理活动处于受控状态。

7.5.1.4 其它文件 为保证公司管理体系的有效运行，保证公司服务质量、环境污染物排放及能源消耗、

职业健康安全绩效达到国家、地方有关标准，满足合同要求，增强顾客和相关方满意，在服务实现的全过程中，要遵循其它有关文件。

7.5.6 记录 为完成的活动或达到的结果提供客观证据的文件。

7.5.2 文件控制

7.5.2.1 总则 为保证管理体系文件的充分性、适宜性和有效性，对管理体系文件予以控制，本公

司建立并保持《文件控制程序》。

7.5.2.2 文件控制管理

a. 文件的审批

文件发布前须经过批准，以确保文件是充分与适宜的。管理手册、程序文件、服务相关管理制度及公司规章制度由主管副总经理审核，报公司总经理批准。内部文件使用期超过六个月的一律按公司正式文件报批，由管理者代表审核，报公司总经理批准。使用期规定为六个月以内的文件为暂行文件。业务部的暂行文件由公司管理者代表审批，并报综合办公室备案；

b. 文件的更新 为适应公司的发展需要，管理体系文件要及时进行评审与更新，每次管理评审应对

文件的有效性进行评审，必要时文件主管部门及时组织对文件的适宜性进行评审并做好记录，当决定修改时，按程序规定实施修改，并按授权进行审批；

c. 文件的发放 确保在使用处可获得适用文件的有效版本。作废的文件应及时收回，有效文件确保

及时发放使用；体系文件及管理类文件由综合办公室负责发放，文件的发放应作记录；

d. 以《受控文件清单》对文件的更改和现行修订状态进行识别，并实施动态的管理，保持文件最新有效。各部门应保证对与管理体系运行起关键作用的岗位必须可随时

得到现行有效的版本文件； e. 发放文件必须入册管理。确保文件保持清晰，易于识别，所有文件均应做到防

潮、防火、防虫蛀、防丢失，禁止乱放、乱画及脏污出现； f. 外来文件由综合办公室登记，报主管领导审阅并确定使用范围后发放；保证使用文件的最新有效版本，并保证分发到相应的使用场所； g. 防止作废文件的非预期使用，文件的作废应经过批准。废止的文件应及时销毁，对于需保留作为参考的，对这些文件进行“作废留存”的标识。并与有效文件分别存放。

7.5.3 记录控制

7.5.3.1 总则 为证明管理体系运行有效提供客观证据，为各项管理和服务工作满足要求提供可追

溯性的证实，为质量、环境与职业健康安全绩效改进提供真实可靠的依据，公司建立并保持《记录控制程序》。

7.5.3.2 记录范围和填写要求 a. 范围包括与服务实现过程以及与管理体系统运行有关的记录； b. 记录采用书面、照片、胶片、磁带、磁盘等形式； c. 书面记录可以是表格、会议纪要、工作笔记等，记录以名称进行标识； d. 记录应用不褪色笔填写，字迹工整、清晰、整洁，描述清楚；记录必须真实，数据可靠，不缺项、不随意涂改；注明填写日期，人员、审核、签署齐全，为便于检索和保管，应填写时间或顺序标号。

7.5.3.3 记录的收集、保管、贮存 记录保管方式要便于存取和检索，存放于适宜的环境，并做到防火、防潮、防虫蛀、防鼠害、防丢失、防损坏和防变质。根据法律、法规及行业要求的保存期限，确定保存期，保存期满后，由记录的保存部门登记后方可销毁。

7.5.3.3 记录的查阅 记录借阅时办理借阅手续，明确归还日期。不准涂改、勾划、拆散、抽换等损坏现象。

8.0 运行

8.1 运行策划和控制

8.1.1 公司为保证产品实现过程顺利开展，环境管理体系建立，本公司策划物业服务实现过程和环境管理体系要求运行要求，并以适于本公司工作的方式形成文件。

在策划服务实现的过程及实施环境管理体系措施所需过程，本公司确定实现过程的 策划中包含以下方面的适用内容：

- a. 服务要求；
- b. 建立下列内容准则：
 - 1. 过程准则
 - 2. 服务接收准则
- c. 针对相应服务所需建立的过程和文件，以及所需提供的资源和设施；
- d. 按照准则实施过程控制； e. 对服务的过程结果的符合性提供所必要的记录。

8.1.2 服务的具体原则 a. 综合办公室及项目部进行策划的服务类型

主要包括以下三类：

- ① 现有的服务。
- ② 特殊情况（突然需要的服务）。
- ③ 开发新服务。

b. 对现有的服务项目，生产和服务人员将编制书面程序或工作规范明确目前各项生产和服务的提供和验证、监控的程序或规范。

c. 特殊的服务项目，各部门在提供服务前均应进行必要的策划，并考虑以下因素：

- ① 客户的需求消费情况；
 - ② 应达到的质量目标；
 - ③ 服务的程序和规范要求；
 - ④ 对服务进行质量控制的要求；
 - ⑤ 为提供服务所需进行的数据；
 - ⑥ 为提供服务所配备的资源。
- d. 对服务进行策划后形成必要的文件，如：服务计划等。 e. 综合办公室及项目部在开发应用新服务产品时，应进行策划，对新产品的策划可

参考对生产和服务策划，新产品结果同样应形成必要的文件。 f. 服务质量计划作为服务过程实现的指导性文件由综合办公室及项目部主管人员登记并发放到各有关人员。 g. 服务质量计划在过程实施完成后作为质量记录与过程实施的记录一同保存。

8.1.3 服务的验证、确认及验收准则的策划

划 a. 对检验培训人员进行考核；
b. 编制检验规范内容包括：编制判定依据、确定检验方法和检验项目。 各物业项目部在接管物业项目后，根据《物业管理委托合同》的内容要求，对该项目的服务进行策划，编制《物业管理服务方案》，指导实施全过程的质量控制，确保所提供的物业服务达到所要求的质量及业主要求和期望。《物业管理服务方案》报所属管理部审核，公司总经理审批后实施。

8.1.4 《物业管理服务方案》的编制策划 《物业管理服务方案》内容及要求包括：

a. 封面：应注明物业项目的名称、方案编号、版本号、编制日期、审核人、批准人、发放号及发布实施日期等；
b. 目录：列出《物业管理服务方案》各章节内容的序号、标题和页码； c. 目的和范围：详细说明编制本方案的目的及其适用范围； d. 物业概况和特点：如地理位置、环境、占地面积、栋数、层数、基本设施和配套设施、主要设备及所管物业优势和特点； e. 管理目标：确定本项目物业服务的质量目标和标准； f. 组织和资源：项目部组织架构、人员配置、人员素质要求；各岗位的职责、工作标准、办公场地、通讯工具、运输工具及必要的和相应的配套设施、设备等； g. 提供服务的内容：依据物业管理委托合同确定服务内容； h. 服务质量保证的措施：对服务内容的展开进行说明，所提供服务的项目工作流程、操作要求、监督检查考核办法等； i. 紧急事件：各种紧急事件的处理预案； j. 相关的文件及记录：在服务范围内所需的各类文件及记录。

8.1.5 策划环境管理体系要求实现和控制时，应考虑以下要求： a. 应对计划内的变更进行控制，并对非预期性变更的后果予以评审，必要时，应采取

措施降低任何有害影响。

b. 应确保对外包过程实施控制或施加影响。应在环境管理体系内规定对这些过程实施控制或施加影响的类型与程度。

c. 从生命周期观点出发，组织应：

1) 适当时，制定控制措施，确保在产品或服务设计和开发过程中，考虑其生命周期的每一阶段，并提出环境要求；

2) 适当时，确定产品和服务采购的环境要求；

3) 与外部供方（包括合同方）沟通其相关环境要求；

4) 考虑提供与产品或服务的运输或交付、使用、寿命结束后处理和最终处置相关的潜在重大环境影响的信息的需求。

8.2 产品和服务要求

8.2.1 顾客沟通

本公司针对以下方面识别并实施与客户沟通的安排： a. 服务的信息，在起草合同前应与业主（客户）进行充分的沟通，全面识别顾客的要求，包括明示的和隐含的潜在要求； b. 需求的处理，包括对其维护；在合同执行中，要加强与业主（客户）的沟通，通过业主座谈会、回访、调查等形式，收集信息以满足业主的需求； c. 客户反馈，包括客户投诉，公司对于业主（客户）的抱怨、投诉高度重视，建立并保持《不合格服务控制程序》，予以有效的处置。公司积极采纳其中有利于公司管理水平提高的合理化建议，实施改进增强顾客满意。

项目部负责与客户沟通的总体控制包括： a. 实施与客户沟通的用语规范及制度，以保证沟通的有效； b. 根据《顾客满意度调查表》，定期以问卷的形式与客户进行沟通； c. 公司保证客户能就其所需的问题与公司各级人员进行有效的沟通。 d. 针对重大问题，制定有关应急措施要求。 项目部主管负责对客户的信息进行处理，并将与客户沟通的结果传达到公司办公会进行处理。

8.2.2 与产品有关的要求的确定

8.2.2.1 新的物业管理服务项目投标之前，项目部搜集、分析有关的各种信息，对这些资料进行整理、分析，在此基础上确定与委托单位签订物业管理委托合同中对服务的要求。包括：

- a. 物业管理区域的范围和管理项目；
- b. 物业管理服务事项； c. 物业管理服务的要求和标准； d. 物业管理服务的费用； e. 物业管理服务的期限； f. 违约责任； g. 合同终止和解除的约定； h. 其他事项等。

8.2.2.2 公司根据与业主签订的《物业管理委托合同》，明确了业主对物业服务的要求，通过《物业管理服务方案》向客户予以明示和承诺。

8.2.2.3 公司依据业主要求遵照国家相关法规及行业公认的管理规范，通过与业主沟通了解业主的潜在需求，确定服务项目提供服务。

8.2.3 与产品有关的要求的评审

通过对服务有关的要求的确定，对其进行评审，证实公司能够满足业主对物业服务标准的要求。

与服务有关的要求包括：

- a. 新的物业管理项目的投标书； b. 公司与托管单位签订的《物业管理委托合同》； c. 公司与租户或业主签订的《管理公约》； d. 公司与客户签订的《业主临时公约》。

8.2.3.1 招投标文件的评审： 招投标文件的评审：项目部依据《投标及签约工作指引》要求，组织对招标文件进行

评审，了解顾客的服务需求，决定是否有能力投标，确保投标内容符合招标文件要求，

并确保公司有能力和履行相应的物业服务内容。 投标书初步定稿后，由项目部组织相关部门人员参加评审，主要考虑的内容包括： a. 招标书中的各项要求是否明确、清楚； b. 投标书与招标书内容是否存在有不一致的地方，如有应如何解决； c. 物业管理方案中所做的管理目标、管理方式、服务标准及承诺有无能力实现； d. 预算是否合理。

评审结果应形成结论，应留有评审证据。 评审合格后的投标书，由专人负责制作完成，完成后送交总经理批准，按招标规定报送甲方参加开标、评标和决标。

8.2.3.2 物业管理委托合同的评审 新接管物业项目的《物业管理委托合同》在签定前，由项目部组织相关部门人员进行评审。已接管项目需续签的《物业管理委托合同》，在续签前，由项目部与委托方洽谈，并将合同草案报所属管理部，管理部负责组织相关部门人员评审。评审的主要内容应包括：合同是否符合国家和地方法律、政策法规的规定，合同中的各项要求是否明确、清晰，是否有与招投标书、原合同及物业管理方案的内容不一致的地方，公司有无能力 提供业主所要求的服务。

合同评审在公司管理平台中完成，合同评审的结果应形成明确结论，由参加评审人员及公司总经理签批。合同评审结果及相关记录在管理平台中永久保留。

合同签订后交部及相关机构备案、执行。

8.2.3.3 业主临时公约的评审

各物业项目部经理组织相关人员评审，评审的主要内容包括：是否符合《物业管理条例》等有关法律、法规的规定及物业管理机构的相关条款；公约中服务项目、标准是否明确、清楚，服务标准及承诺有无能力实现。评审结果经所属管理部负责人审批。

8.2.3.4 合同的修改

在合同实施过程中，由项目部负责监督合同执行情况并与客户就合同有关事宜进行联络，合同的任何内容、条款的修改要按规定的评审程序重新评审，在 KM 系统中保留评审记录，并及时转达到合同执行部门。

所有合同评审的有关记录按《记录控制程序》有关规定由管理部予以保存。

8.3 产品和服务的设计和开发

8.3.1 总则

本公司的主要涉及服务设计与开发，主要会有以下情况：

- a) 对于新接收物业项目，本公司将根据项目业态的不同、甲方的要求等对服务内容及相关操作规程等进行设计；
- b) 物业服务委托合同执行中，甲方需求发生变更，本公司将根据甲方的变更需求对合同内容、服务内容等进行变更，并进行评审；
- c) 新接收物管项目的委托内容中，本公司原有的物管项目内容未曾涉及，且没有服务操作规程和质量标准时；
- d) 已有的物管项目中新增加的服务委托内容，但此服务内容未曾涉及过，且没有服务操作规程和质量标准时。

8.3.2 设计与开发的策划

根据委托合同的要求和现有服务操作规程、质量标准对物管项目不能满足的实际情况，由项目部会同相关管理部及有关职能部门组织制定服务操作规程、质量标准及相关的管理规范。

在确定设计和开发的各个阶段和控制时，公司考虑以下内容：

- a) 设计和开发活动的性质、持续时间和复杂程度；
- b) 所需的过程阶段，包括适用过程评审；
- c) 所需的设计和开发验证及确认活动；
- d) 设计和开发过程涉及的部门职责和权限；
- e) 服务的设计和开发所需的内部和外部资源；
- f) 设计和开发过程参与人员之间接口的控制需求；
- g) 顾客和使用者参与设计和开发过程的需求；
- h) 后续服务提供的要求，如涉及方案中要包含的人员、设备、物资等要求；
- i) 顾客和其他相关方期望的设计和开发过程的控制水平；
- j) 证实已经满足设计和开发要求所需的成文信息。

8.3.3 设计开发输入

组织应针对所设计和开发的具体类型的服务，确定必需的要求。要求应考虑：

- a) 服务要满足群体要求，服务内容；
- b) 来源于以前类似设计和开发活动的信息，如其他业态的参考资料；
- c) 国家或行业对服务的法律法规要求； d) 公司承诺实施的标准和行业规范；
- e) 由服务性质所导致的潜在失效后果，如：当前服务水平随着时间会改变等，而提前采取预防措施。

针对设计和开发的目的，输入应是充分和适宜的，且应完整、清楚。相互矛盾的设计和开发输入应得到解决。公司应保留有关设计开发和开发输入的成文信息。如行业标准、客户要求等。

8.3.4 设计和开发控制

公司对设计和开发过程进行控制，以确保：

- a) 在设计开发最初应规定出要设计开发达到的水平和要求，包括客户提出的要求；
- b) 实施评审活动，以评价设计和开发的结果满足要求的能力；
- c) 实施验证活动，以确保设计和开发的输出满足输入的要求；
- d) 实施确认活动，以确保服务能够满足规定的预期要求；
- e) 针对评审、验证和确认过程中确定的问题采取必要的措施；
- f) 保留这些活动的成文信息。如《设计开发任务书》《设计开发评审记录》《设计开发验证记录》《设计开发确认记录等》。

8.3.5 设计和开发的输出

我公司设计开发输出包括：服务操作规程、质量标准、管理规范、项目服务方案等，由相关管理部负责人审核，报总经理批准。

公司应确保设计和开发的输出：

- a) 满足输入的要求；
- b) 满足后续服务提供过程的需要；
- c) 包括或引用监视和测量的要求，适当时，包括接收准则，如引用的行业标准；
- d) 规定服务特性，这些特性对于实现服务的预期目的、安全和正常提供服务是必需的。如项目使用中的物业服务手册。公司应保留有关设计和开发输出的成文信息，即是：服务操作规程、质量标准、管理规范、项目服务方案等。对设计开发输出要评审，形成评审记录。

8.3.6 设计开发的变更控制

公司应对服务设计和开发期间以及后续所做的更改进行适当的识别、评审和控制，以确保这些更改对满足要求不会产生不利影响。

公司应保留下列方面的成文信息： a) 设计和开发更改；可按文件控制程序进行； b) 评审的结果；对设计开发变更必要时要进行评审； c) 更改的授权；更改人签名。

d) 为防止不利影响而采取的措施，由于变更而带来的风险，而制定的预防措施

8.4 外部提供过程、产品和服务的控制

8.4.1 总则 公司应确保外部提供的过程、产品和服务符

合要求。

在下列情况下，公司应确定对外部提供的过程、产品和服务实施的控制： a. 采购物资供应商：如办公用品，提供给业主使用的物资等； b. 外包服务供应商等；目前清洁服务过程中无外包。

为了对物资供应商/服务项目分包方的评价和选择进行有效控制，并对其提供产品及服务进行监督、检查，确保物资供应商/服务项目分包方所提供的物资和服务合格，以保证物业管理服务质量符合客户的要求。公司对采购信息、采购过程及采购产品的验证、物资供方、物业服务分包方进行全面的控制。

8.4.3 控制类型和程度

公司应确定并实施对采购产品、外包服务进行控制所必需的活动，以确保采购产品和外包满足规定的要求。

- a. 确保外部提供的过程保持其质量管理体系的控制之中；
- b. 规定对外部供方的控制及其输出结果的控制； c. 考虑：

1. 外部提供的过程、产品和服务对组织稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；

- 2. 外部供方自身控制的有效性； d. 确定必要的验证或其他活动，以确保外部提供的过程、产品和服务满足要求。 我对采购供应商及外包供应商的控制如下：

8.4.3.1 物品采购方式 a. 计划内采购：物业管理服务过程中常用的或用量较大的物品，包括形成固定资产的物资；

- b. 计划外采购：计划内采购以外的物品及物业服务中急需物资。

8.4.3.2 服务项目合格分包方的评价和选择 各管理部根据各项目服务分包的需要，提出服务分包方选择要求，由综合办公室

及项目部收集服务分包方的相关资料，填写《分供应商评选表》，组织进行服务分包方的选择和评价。合格服务项目分包方应具备：

- a. 工商管理部门核发的营业执照； b. 行业主管机构颁发的行为资格证书； c. 提供的服务能满足该项目的质量要求； d. 在达到质量要求的情况下，价格适宜； e. 同类项目的绩效资料； f. 提供的服务能满足物业管理服务的实效性要求。

综合办公室及项目部依据各管理部下达的分供应商需求及工作标准，搜集整理分供应商资料并填写《分供应商评选表》报公司分供应商评选小组，分供应商评选小组会依据《分供应商管理规程》进行评审，形成《合格分供应商名录》，综合办公室及项目部负责在公司 KM 平台以文件形式予以发布。

综合办公室及项目部每年组织各相关项目部对服务分包方的服务质量进行评价。评价的内容主要有与其业务往来的信誉情况、提供服务的质量是否满足要求、人员的素质情况、技术力量、服务价格、所提供服务是否满足管理体系要求、提供服务是否及时、对不合格服务的纠正情况等。

各项目部依据服务项目分包协议对分包方的服务进行监督检查及跟踪验证。在分供商服务过程中出现服务质量不符合要求的，项目部依据服务项目分包协议，填写《分供商考核评定表》，综合办公室及项目部依据《分供商满意度测评表》下达通知限期整改，项目部负责跟踪验证。如分包方未按要求及时整改，应报公司综合办公室及项目部，决定是否将其从《合格分包方名单》中除名或采取其他措施。

8.4.3.2 物资供应商的评价和选择 由综合办公室及项目部收集物资供应商的相关资料，进行选择和评价，填写《分供

商评选表》合格供应商应具备： a. 工商

管理部门核发的营业执照； b. 经

营许可证和产品合格证；

c. 提供的物品必须满足型号、规格、功能、质量及环境保护的要求；

d. 提供的物品必须及时，能够满足服务的时效性的要求； e. 由分包

方采购物资应提供物资供应商的供货渠道。

综合办公室及项目部对物资供应商的经营许可证明、与其业务往来过程中的信誉情况、质量保证能力、价格、所提供的服务是否及时等进行评价，经综合办公室及项目部负责人批准后建立《合格分供商名录》。

各部门每年底对物资供应商的供货质量、提供服务的时效性进行评价，对供货不及时、质量不合格、服务跟不上的供应商，向综合办公室及项目部反馈，由综合办公室及项目部从《合格分供商名录》中删除。

8.4.3 外部供方的信息

a. 各部门每月制定物资采购申请，部门负责人审核后报综合办公室及项目部批准后进行采购；

b. 各部门填写《物资采购申购单》，报综合办公室及项目部及相关部门负责人审批。 c.

要对物资供应商/服务项目分包方的质量管理提出要求，并对分供商进行评价，确保所提供的服务为合格服务；

d. 各项目根据服务需要，与经过公司评审发布的合格分供应商名录内的企业进行服务 确认，由综合办公室及项目部提供合同范本，经相关部门批准后，由各项目部与服务分包方签定分包协议。

在选择供应商及外包方之前，应沟通好以下内容信息：

a. 所提供的过程、产品和服务； b. 对下列内容的批准：

1) 产品和服务；

2) 方法、过程和设备；

3) 产品和服务的放行。 c. 能力，包括

所要求的人员资质； d. 外部供方与组

织的接口； e. 公司对外部供方绩效的

控制和监视；

f. 公司或其顾客拟在外部供方现场实施的验证和确认活动。

8.4.4 采购产品的验证

a. 物资采购计划审批后，在发布的《合格分供应商名录》内的企业实施采购，公司各部门收到采购物品时，由综合办公室及项目部统一验收，项目部收到采购物资后，由项目部指定专人会同专业人员进行检验、验收，并在送货单上签字确认，办理入库手续。 b. 对于一般

物品只对外观、品种、型号、合格证、包装、数量进行检验验收，确认合格后办理入库手续。

8.5 服务提供

8.5.1 服务提供的控制

根据物业委托合同的要求，采用过程方法系统地识别所需提供的服务过程，（见《服务流程图》）。为确保这些过程在受控条件下运作，各项目部建立并保持《清洁服务方案》。

a. 确定服务内容及服务质量要求：各物业管理项目部执行《清洁服务方案》 及各项服务提供的相关程序；

b. 获得并使用监视测量资源，包括质检员，检查制度，检查计划，监视和测量设备。认真做好监控工作；各种监测及检测设备按时进行检定和 校准，确保所提供的数据真实可靠；

c. 对服务提供过程进行监视、检查和考核：综合办公室及项目部及各项目部根据《品质检查管理规定》对物业服务过程进行监控，确保物业服务水平不断提高，为客户提供合格的服务；

d. 使用适宜的设备和运行工作环境：项目部根据服务特性的要求，提供各项服务 所需的设备、设施，并对设备设施进行维护和保养，以确保所提供的服务符合要求，提供物理的人文的过程运行环境，包括：符合要求的工作环境，和谐无对抗的工作氛围等；

e. 配备具备能力的人员，包括所要求的资格, 包括一般工作人员，需要持证上岗的人员。

f. 若输出结果不能由后续的监视和测量加以验证，应对服务提供过程实现策划结果的能力进行确认和定期再确认，如物业服务过程等。

由于物业管理服务的特性，其服务质量是在服务提供过程中实现的，因此只能通过控制服务过程，才能确保服务质量满足要求。为保证特殊服务过程受控，应对过程能力实施确认。需要确认的服务过程具体包括“面对面服务，工程维修过程中的焊接，绿化过程中树木种植”等，这些过程确认的安排包括：

1) 对服务提供过程规定评审和批准的准则，在《部门工作手册》及《物业管理服务方案》中明确各项服务的具体工作标准和相应的规范；

对使用的服务设备和设施能力（包括安全性、适用性等要求）及维护保养制定严格的控制要求，并保存记录；

2) 对各岗位人员进行岗位培训，考核合格后上岗。对特殊工种人员进行资格审核；

3) 在《部门工作手册》及《物业管理服务方案》中明确各类服务的规范和考核规范；

4) 对各项服务过程的实施及质量监视进行记录；

5) 过程的再确认：当服务条件发生变化时（如设施、人员、服务对象等），以及出现重大服务质量投诉或服务质量检查中发现服务质量发生重大波动时，应对上述过程进行再确认，确保对影响过程能力的变化做出及时反应，根据需要修改相应的规范。

g. 采取措施防止人为错误，比如工作过程中复核检查等；

h. 实施放行、交付和交付后活动。

8.5.2 标识和可追溯性

通过对公司所提供的服务过程进行标识，对提供不同服务项目的人员进行区分，明确各重点区域和公司各类服务人员所提供的相应服务，同时有可追溯性要求时，实现追溯性。

8.5.2.1 员工着装、工作牌的管理

a) 综合办公室及项目部组织制定《公司统一着装配置标准》，综合办公室及项目部制定《工服管理规程》，确定各类员工服装及工牌样式。综合办公室负责工牌的发放，

综合办公室及项目部负责工服的发放，各部门领取时进行登记。员工调离时将工牌交回，丢失或损坏后需到综合办公室补办新工牌。工牌号应标明姓名，部门，职位等信息，当涉及到服务工作的质量问题时，可通过工牌信息追查相应人员的责任。

b) 各部门负责人对员工着装和佩戴工牌情况进行检查，综合办公室每季度对各部门人员着装和佩戴工牌情况进行抽查。

8.5.2.2 设备设施标识的制作、安装和管理

a) 综合办公室负责设备、设施标识的设计，标识的样式执行《公司 VI 管理规定》，各物业项目部负责定购统一的设备、设施标识，并建立《基础设施台帐》，确保设备设施的标识与台帐编号一致。

b) 各物业项目部负责对辖区内的设备、设施标牌进行安装和日常养护，对于缺少或不符合要求的，应限期纠正。

8.5.2.3 库存物品的标识 库存物品采用悬挂标牌、登记《库存物品台帐》的方式进行标识，标明品名、数量、检验状态，且保证帐、物相符。

8.5.2.4 服务过程中的标识

a) 在服务过程中可能会给业主造成不便时，应采用适当的方式加以标识。如“小心路滑”、“正在维修”、“车位已满”、“正在保洁中”等。

b) 服务过程中为了安全、警示设置标识，如“小心触电”、“有人操作、严禁合闸”、“弯路减速”、时速限制、消防标志等。

8.5.2.5 检查状态标识

a) 物业楼宇接管中，项目部接收人员用合格、不合格记录楼宇接收检查结果。

b) 对各项服务质量检查及考评人根据各项服务质量检查与考评结果，采取记录方式予以区别。对合格、不合格应由检查人在服务质量检查与考评记录中清楚写明以便于识别。

8.5.3 顾客和外部供方财产

8.5.3.1 公司使用 and 控制的顾客财产包括物业接管的房屋、设备、设施、物业辖区所停车辆、维修过程中顾客提供的物品、客户信息等。

8.5.3.2 维修服务中顾客财产的控制

a) 各项目部在进行特约维修前，维修工应对业主提供的物品质量进行验证，当不能达到业主提出的维修要求时，应及时向业主说明，如果业主坚持维修/安装，维修工应在《维修单》上注明，并由业主签字认可；

b) 若维修/安装过程中损坏了业主提供的物品，维修工应及时向业主报告，并与业主协商解决。对涉及到安全性的物品，除考虑业主的需要外，还应遵守政府及有关部门的规定；

8.5.3.3 对接管的空房，物业项目部定期进行巡视，以确保房屋设施的完好。

8.5.3.4 对进入大厦及住宅小区及校区的机动车由保安员进行出入证件的检查，对没有出入证件的车辆进行登记，保安员对车辆的停放进行巡视，发现车辆损坏情况应进行记录并报告顾客。

8.5.3.5 各项目部及各管理部对业主信息要保密，不能轻易外泄。

8.5.3.6 综合办公室及项目部负责对外部供方财产进行管理，主要包括分供方信息的管理。综合办公室及项目部对分供方信息要保密，不能轻易外泄。

8.5.4 产品防护

8.5.4.1 搬运人员运输、装卸维修用物品时要轻拿轻放，按指定位置摆放物品；在物品搬运中防止碰坏墙、门窗等部位，爱护搬运工具和车辆。

8.5.4.2 贮存物品要按用途分类，如建筑材料类、机电维修类、清洁用品类及消杀灭药类等，并要做到防锈、防潮、防腐、防变质、防盗等，对温度、湿度有特殊要求的物品应在相应的环境下保存。具体执行《项目部备品库物资管理规定》。

8.5.4.3 饮用水水箱、茶炉加锁，并定期清洗消毒，确保使用安全。

8.5.4.4 设备机房及配电室安置防鼠板并定期设置粘鼠板，或投放鼠药。

8.5.5 交付后的活动

公司为满足与服务相关的交付后活动的要求。确定了服务交付后活动内容和范围，要考虑到以下内容：

- a. 与服务相关的法律法规要求；
- b. 与服务相关的潜在不期望的后果；

c. 其服务的性质、用途和预期寿命； d. 顾客要求； e. 顾客反馈。

公司交付后活动主要包括：工程维修后保修期内再发生不符合，要重新维修，对于交付后活动实施，应按业务要求进行。

8.5.6 更改控制

当提供给顾客的产品和服务有变更时，公司对服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保稳定地符合要求。如：物业服务合同变更，应重新进行合同评审，公司应在KM平台中保留评审记录，合同变更记录，授权进行更改的人员记录等。变更后应将变更信息传达到执行部门。

8.6 产品和服务的放行

8.6.1 总则 公司制定《品质检查管理规程》，明确对各项服务活动进行监视和测量，以确保服务质量，满足顾客要求。

8.6.2 公司对在管项目物业服务质量实行三级质检体制，进行质量监视、检查。 a. 各项目部依据服务操作规程和质量标准，实施日常管理工作中的监督、检查，检查记录应与规定的检查项目相一致； b. 各管理部，每季度对所属项目部的服务质量进行检查，并填写季度质检报告； c. 综合办公室及项目部每半年对公司在管项目部的物业服务工作质量进行一次全面检查，汇总上报《质检工作总结》； d. 除定期质检外，综合办公室及项目部还将不定期对在管项目部进行服务质量工作抽查，对抽查发现的不符合项开具《整改通知单》。

8.7 不合格品的控制

8.7.1 总则 通过对物资采购及服务过程实施有效的监视和测量，发现不合格物资及不合格服

务，并及时予以处置，确保服务质量满足规定要求，公司建立并保持《不合格服务控制程序》。

8.7.2 不合格服务的分类 a. 轻微不合格：检查时即能当时纠正的问题。例如：仪容仪表不整、服务用语不规

范、卫生检查不合格、标识管理、现场管理不符合规定要求等。 b. 一般不合格：日常服务过程中出现的影响不大，但足以引起重视的问题。例如：

客户对维修服务不满意；未按规定频次提供服务；不合格原因涉及供方等相关组织等。

c. 严重不合格：影响公司声誉，在客户中造成恶劣影响的行为或事件；给公司造成严重损失的行为。例如：引起客户强烈投诉；擅离职守；违反操作规程造成责任事故等。

8.7.3 不合格服务的处置 a. 对于轻微不合格，检查人要求责任人当场予以纠正，如向顾客道歉或重新提供服

务等。检查人填写相应的过程记录。

b. 对于一般不合格，检查人填写《整改通知单》通知责任部门制定、实施处置措施，检查人追踪验证处置结果，做好记录。

c. 对于严重不合格，由综合办公室及项目部组织责任部门调查、分析原因，制定处理方案和纠正措施，填写并保存《纠正/预防措施报告》，报综合办公室及项目部总经理审批后，由责任部门组织实施。综合办公室及项目部验证实施结果。

8.7.4 不合格物品的控制 a. 采购物品入库时，经项目部指定的专人检验时，验证判定为不合格物品时，应记

录在《不合格产品记录表》上，验收人员将其不合格品区别注明标识、隔离、并及时通知供货商联系退、换货，达到合格要求。

b. 项目部发现使用的不合格物品时，注明区别标识、隔离，防止非预期使用。并通报负责物品的专业公司，决定不合格物品的处置。处置方案包括：经处置合格后使用、降级使用、报废，达到合格要求。

c. 项目部所使用的不合格物品，报所在管理部审核、主管领导审批，决定不合格物品的处置。处置方案包括：经处置合格后使用、降级使用、报废。

d. 对于维修安装使用后又发现的不合格物品，维修、安装人员应立即进行返工，直到达到要求。如果返工后仍不合格，但不影响使用的物品，应征得顾客的同意方可让步

接收。对无法返修的，应更换为合格品，对再次发现的不合格品，维修工应分析原因并记录在《派工单》上，防止以后发生类似的情况。

e. 经过维修的不合格品由维修人员重新验证，以证实其符合要求。 f. 让步接收的物品，顾客应在《派工单》上签名确认。 g. 维修人员将使用的不合格品的不合格性质、采取的措施、验证的结果及让步接收的事实，在《派工单》中详细写清楚并交回各工程维修部门保存。 h. 在进行维修安装完成后的一周内，各项目部对维修效果进行回访，以确认维修效果，并将回访结果记录在《回访记录单》中。

8.8 环境与职业健康安全运行控制

8.8.1 为使与公司重要环境因素及不可接受风险有关的活动、服务得到有效控制，确保目标的实现，公司建立并保持《环境运行控制程序》及《职业健康安全运行控制程序》。

8.8.2 《环境运行控制程序》对公司的物业服务活动、设备运行及相关管理活动中的废气排放污染、废水排放污染、噪声污染和废弃物污染做出防治和管理规定，对公司能源、资源的管理进行合理有效的控制。通过对相关方环境因素施加影响，使其了解公司的环境方针及相应的环境控制要求，促进其自觉保护环境，改进环境行为。

8.8.3 《职业健康安全运行控制程序》中对公司的物业服务活动、设备运行及相关管理活动中的风险明确了控制要求，将风险控制在可容许限度内并直至消除。对因缺乏文件就可能导致偏离方针、目标，并可能出现危及人身健康安全的活动，制定了《安全操作规程》。对与相关方有关的风险，由相关部门将控制要求通报给相关方。

8.8.4 《环境运行控制程序》及《安全操作规程》中规定了与重要环境因素及不可接受风险有关活动的具体运行控制要求，以确保这些活动在程序规定的条件下进行，保证控制目标的实现。

8.8.5 与重要环境因素及不可接受风险有关的岗位人员都应严格执行程序要求和《安全操作规程》的规定，并严格按程序要求及规程操作。

8.8.6 在设备设施改造过程中，对工作场所、设备的设计充分考虑人类功效学原理，使其符合人的生理和心理特点，并与人的能力相适应。通过对设施、设备的正常维护和保养，保证设备正常运转，减少由于设备、设施不良造成的安全事故，从根本上消除或

降低职业健康安全风险。

8.8.7 公司对原辅材料、化学危险品及设施改造过程中的风险，通过与供方和合同方签订协议，将有关控制要求通报给相关方。

8.9 应急准备和响应

8.9.1 为对公司潜在的环境、安全健康事故或紧急情况做出应急准备和响应，预防或减少可能伴随产生的环境影响和可能随之引发的疾病、伤害，公司建立并保持《应急准备和响应控制程序》。

8.9.2 公司根据重要环境因素和不可接受风险的识别和评价，确定潜在事件或紧急情况，包括停水、停电、火灾、爆炸、电梯困人、突发性水浸事故、煤气泄漏、气候异常、突发疫情、突发性公共事件等。

8.9.3 应急准备

a. 公司及各项目部成立应急小组，制定各类应急预案，并将应急小组联系电话传达到相关人员。应急预案的内容包括应急小组的人员组成及分工、应急措施、应急救援、现场保护、与外部相关救援机构的联络方式等；

b 技术支持及资源保障项目部组织各部门及各项目部对涉及紧急情况的员工，每年进行 1—2 次应急演练（包括医疗、疏散、救护等），每季度组织一次有关法律、法规常识等的宣传教育；

c. 项目部每月组织一次对安全及消防设施的配备及完好情况的检查，对发现的安全隐患，下发《整改通知单》限期整改。

8.9.4 应急响应 a. 紧急情况发生后，按应急预案进行报告

和请求救助；

b. 项目部接到报告后，要立即赶赴现场，作好抢险指挥与协调工作，提供资源保证。遇性质非常严重且难以处理的事故，还应立即联系紧急救援，并向公司所属管理部报告；

c. 各相关部门对事故的情况进行详细的记录，填写《突发事件记录》，并上报所属管理部。

8.9.5 各相关部门每年对各类应急预案进行评审，特别是在事件发生后，管理部组织按《不符合、事件处理程序》组织调查，分析原因，针对导致意外事件的原因采取纠正措

施，交管理者代表确认后予以实施，由管理者代表组织对实施效果进行监督验证，并对应急文件适宜性进行评审与修订，使其不断完善。

9.0 绩效评价

9.1 监视、测量分析评价

9.1.1 总则 本公司策划并实施对下列三方面的监视、测量、分析和改进过程：

9.1.1.1 证实产品及服务的符合性 产品及服务是否符合其质量要求以及符合的程度，必须通过监视、测量、分析来证实，以便改进，对产品及服务质量符合性的证实，需要从两个方面考虑。

a. 按照标准以及国家、行业等相关部门的要求，对产品及服务质量实施验证，防止不合格产品及服务的提供；

b. 按照国家及行业标准对产品及服务提供过程进行监督、检查，做好相关的各种记录，确保服务质量。

9.1.1.2 确保管理体系的符合性

公司管理体系建立后，要对其进行监视、分析、改进，以确保管理体系的符合性，对管理体系符合性的测量、分析、改进过程应该从以下几个方面考虑：

a. 对管理体系进行内部审核，依据管理体系文件和相关的法律、法规、标准、合同等，每年至少进行一次，确保公司管理体系的符合性；

b. 公司对是否满足客户及相关方的要求以及满足的程度进行测量、分析、改进，客户满意的测量通过对满意程度的调查及客户反馈信息的处理等方面进行；

c. 数据分析：数据分析的来源包括：客户满意的输出、内部审核的输出、过程监控的输出、服务监控的输出、供方的输出和相关过程的记录。数据分析的结果用来证实质量管理体系的有效性和适宜性，以对质量管理体系进行改进。

9.1.1.3 持续改进管理体系的有效性

本公司通过质量方针、质量目标的评审、内审和外审结果的分析、统计数据分析、纠正措施和预防措施的实施、管理评审等活动实现管理体系的持续改进。

为确保上述活动的有效开展，公司建立了相应的控制和管理规定，并在进行分析、

评价时充分考虑统计技术的应用。

9.1.2 顾客满意

公司把对顾客满意的监视作为测量质量管理体系绩效的手段之一，通过对顾客反馈信息的分析、利用，持续改进质量管理体系，增强顾客满意。

9.1.2.1 业主（客户）投诉处理 业主（客户）投诉分为书面的、电话或来访的、有关部门转来的等方式。投诉受理

途径分为电话受理和项目部直接受理。除项目部客服前台直接受理外，公司设立呼叫中心，负责 24 小时受理各类投诉电话业务。公司的客户投诉处理由综合办公室及项目部归口管理。具体按照《投诉处理管理规程》中的内容执行。

9.1.2.2 客户意见征询及客户回访 a. 项目部每年组织两次全面的客户意见征询活动，向客户发放《业主满意度调查

表》，调查、收集客户的意见、建议及对服务工作的需求； b. 综合办公室及项目部每年组织一次客户满意度调查活动，了解客户需求及其意见、建议； c. 针对上述两种形式的调查工作，各项目部都需将客户意见汇总后，提出纠正改进措施，以适当的方式向客户反馈，同时报综合办公室及项目部。综合办公室及项目部对其信息的真实性进行核实后，品质经理进行统计、分析、整理，形成业主满意度分析报告，报管理者代表审批后下发；

d. 项目部在对客户定期回访过程中，应注意收集客户对服务的意见和建议，以提高服务质量；

e. 项目部应及时收集、汇总客户通过来电、来访、信函等形式反馈的建议和服务需求信息，填写《来电来访记录表》；

f. 项目部根据物业管理服务方案的策划提供特约服务，确保服务的标准和质量达到客户的要求。

9.1.3 分析和评价

9.1.3.1 公司为了证实质量管理体系的适应性和有效性，在物业清洁服务过程中必须

重视数据的收集、分析工作，数据分析的结果应得出客户满意的信息、服务要求的符合性信息、物资供方和服务分包方的符合性信息，作为公司改进质量管理体系的依据。

9.1.3.2 客户满意 a. 项目部每年末对《业户满意度调查表》中的反馈意见及《客户投诉处理单》中的

意见进行汇总。并将汇总结果上报所属管理部。 b. 综合办公室及项目部每年一次向各项目部业主进行满意度调查，并汇总结果。 c. 综合办公室及项目部对各项目收集业主满意度的数据进行汇总分析，形成业主满

意度分析报告，上报管理者代表，由总经理进行确认，决定是否对质量管理体系、质量方针、目标进行修改。

9.1.3.3 服务过程中的数据分

析 目标完成情况的分析

a) 各部门及项目部每年对本单位的质量目标完成情况进行统计及分析，必要时制定和实施纠正预防措施；

b) 综合办公室及项目部对各部门及项目部质量目标完成情况进行汇总，对公司质量目标完成情况进行统计和分析；

c) 综合办公室及项目部每年通过对环境与健康安全目标和管理方案的实施情况进行检查的结果，对环境及职业健康安全目标完成情况进行分析。

服务过程中不合格的分析 项目部对服务过程中出现的不合格项采用柱状图进行统计分析，找出影响服务质量

的主要原因，并采取必要的纠正措施。

9.1.3.4 物资供方和服务分包方 综合办公室及项目部根据各部门提供的物资供方产品的验收及项目部服务分包方

一年中服务质量的监督结果，每年进行一次分包方评价，以决定是否继续使用。

9.2 内部审核

9.2.1 为了验证质量、环境与职业健康安全管理活动和相应结果是否符合计划安排，并确定质量、环境与职业健康安全管理体系的有效性，公司建立并执行《内部审核程序》，内部审核由管理者代表负责组织。公司每年至少进行一次内部审核，时间间隔不超过 12

个月。

9.2.2 管理者代表任命内审组长，确定审核组成员，组成内审小组。内部审核员应经过培训并持有资格认可证书，内审员不对自己负责及与自己有直接关系的工作进行审核。

内审组长编制《内审实施计划》，组织内审员学习体系文件，内审员编写《内审检查表》，为审核的实施做好准备。

9.2.3 内审实施过程中由内审员采用交谈、查阅记录和资料、现场抽样、检查等方式，收集客观证据，并如实记录审核情况。对审核中发现的不合格，由内审员开具《不符合项报告》，并由受审核单位负责人签字确认不合格事实。

9.2.4 审核组长对审核员开具的《不符合项报告》进行汇总，对管理体系运行情况做出分析，并编制《内部审核报告》，经管理者代表批准后，发放到有关人员和部门。

9.2.5 纠正、预防措施的实施和验证

受审核部门的负责人组织对不合格进行原因分析，针对原因制定并实施纠正措施，管理者代表组织跟踪验证纠正和预防措施的实施情况及有效性。

9.2.6 管理者代表将内审结果、纠正预防措施实施情况向总经理汇报，做为管理评审的输入资料。

9.2.7 内部审核记录由综合办公室及项目部负责保存。

9.3 管理评审

9.3.1 总则

9.3.1.1 为确保管理体系，包括质量环境职业健康安全方针、目标持续的有效性、适宜性和充分性，评价管理体系改进的机会和变更的需要，公司每年至少开展一次管理评审活动，其间隔的时间不得超过 12 个月。管理评审采用会议形式，一般情况下，安排在年度内部审核之后。如因公司发生重大质量、环境、安全事故、组织机构大的调整、重大顾客投诉、内外部审核时提出了严重不符合等情况以及法律法规的变化、相关方愿望和要求的变化时，由总经理决定增加管理评审次数，临时增加的管理评审以经理办公会的形式进行。

9.3.1.2 管理评审会议参加人员：包括公司总经理、管理者代表、公司领导层成员、各相关部门负责人。

9.3.1.3 管理评审计划 综合办公室及项目部于管理评审会议召开前编制《管理评审计划》，内容包括：管

理评审的时间、地点、目的、依据、内容、主持人、参加人员、各部门需准备的汇报材料等，报总经理批准后下发实施，并做好发放记录。

9.3.1.4 评审准备

综合办公室及项目部按评审计划确定的评审时间，提前一周下发管理评审计划，各部门负责人按计划要求认真准备所需的资料。

公司各相关部门负责人对方针执行情况、质量目标、环境目标、职业健康安全目标的落实情况、管理方案的完成情况、管理体系运行现状等内容进行分析并编制相应的汇报材料，于评审会议前 2 天上报管理者代表，由管理者代表对评审材料进行汇总，对重大的交总经理提前审阅。

9.3.2 评审输入 综合办公室及项目部组织收集整理有关文件和数据资料提交管理

评审，包括：a. 审核结果（包括内部、外部管理体系审核结果）：由综合办公室及项目部向评审会议提交管理体系审核报告；

b. 顾客的反馈：包括顾客满意的测量结果及与顾客沟通的结果。由综合办公室及项目部向评审会议提交顾客满意测量结果及分析报告；

c. 过程的绩效和服务质量的符合性及相关方的信息反馈：包括：运行控制、目标与指标和管理方案的实施情况、法律法规及其他要求的合规性评价、绩效的监测和评价。管理体系的检查考核结果、环境监测结果、与相关方信息交流的结果、不符合纠正和预防措施的实施，由综合办公室及项目部向评审会议提交管理体系运行检查考核情况的报告；

d. 审核纠正和预防措施的状况：优先考虑对顾客的满意程度具有重大影响的纠正和预防措施；

e. 综合办公室及项目部向评审会议提交上次管理评审措施实施情况和有效性跟踪报告

f. 由各管理部汇报质量环境职业健康安全方针、目标的实施效果；质量目标、环境目标、职业健康安全目标、管理方案的实现情况以及改进的建议；

g. 各管理部向评审会议报告可能影响质量环境职业健康安全管理体系的变化、组织内外部环境的变化，例如：法律法规的变化，顾客需求的重大变化等；

h. 综合办公室报告资源配置及使用情况。

9.3.3 评审输出

9.3.3.1 评审输出内容：

a. 评价质量环境职业健康安全方针，目标的持续适宜性、充分性和有效性； b.

评价组织机构、人员配置、职责分工及资源配置的适宜性； c. 评价管理体系文件

的持续适宜有效性、充分性； d. 评价管理体系运行的有效性。 e. 针对客户提出

的有关服务需求，改进服务过程方案； f. 绩效的评价及改进措施； g. 管理体系

有效性的改进决策，包括：重要环境因素及不可接受风险的更新；目标与指标、

管理方案的修订； h. 管理体系改进的资源需求。

9.3.3.2 通过评审顾客要求的有关服务的改进和相关方关注的问题，公司应制定出改进的措施。

9.3.3.3 针对内外部环境的变化，考虑公司资源（包括人、财、物、专项技能、技术、过程设备、工作场所和相关设施、信息以及机构的设置等）的适宜性，结合未来对资源的需求，制定出相应的对策，并做出进一步完善资源配置的决策。

9.3.3.4 通过评审，公司总经理对管理体系的适宜性、充分性、有效性做出正式评价，并对公司的质量环境职业健康安全方针、目标的实施程度做出正式评价，并作管理评审会议总结报告。

9.3.3.5 综合办公室及项目部做好管理评审记录，评审后及时编制《管理评审报告》，对管理评审中形成的体系改进措施，提交纠正或预防措施报告。

评审报告的内容包括：评审时间、地点、参加评审的人员；评审的目的、内容；评审情况概述；评审所形成的决议；评审报告分发范围和需存档资料的说明等。

9.3.3.6 管理评审报告、纠正预防措施报告，经管理者代表审核后，报总经理批准，按《文件控制程序》规定下发各部门、单位。

9.3.4 跟踪 管理者代表组织管理体系有关部门人员和管理评审中形成的各项改进措施、纠正预防措施的实施情况进行跟踪和验证。

9.4 环境与职业健康安全监测和测量

9.4.1 对环境与职业健康安全目标及环境、职业健康安全管理方案符合情况以及法律法规遵循情况，对可能具有重要环境影响和不可接受风险的活动进行监控与管理，以实现对环境风险和风险的有效控制，公司建立并保持《绩效测量与监测控制程序》。

9.4.2 综合办公室及项目部每年组织有关部门对环境与职业健康安全目标和管理方案的实施情况进行检查，并填写记录，发现问题及时采取措施。

9.4.3 各项目部每月对本项目能源消耗情况进行统计，报所属管理部，管理部每月形成能源分析月报。

9.4.4 每年由总经理主持进行一次管理评审，汇总评价公司环境与职业健康安全绩效，制定并实施改进措施，实现环境与职业健康安全管理体系的持续改进。

9.4.5 评价、检查中若发现不符合规定要求的现象时，检查人员应提出整改要求，并按《不符合、事件处理程序》和《纠正和预防措施控制程序》实施整改。

9.4.6 所有监测设备、能源计量设备由项目部进行维护和定期送检，并保存监测设备的校准和维护记录。具体按本手册 7.1.4 执行。

9.5 合规性评价

9.5.1 综合办公室及项目部通过内部审核，对环境、职业健康安全法律法规及其他要求的符合性进行评价。

9.5.2 各项目部通过对物业服务活动的检查，对涉及施工噪声、生活及施工垃圾的排放、施工扬尘、现场消防设施、污水排放、危险废弃物的收集处理情况等内容的法律法规及其他要求的符合性进行评价。

9.5.3 综合办公室及项目部通过每年对目标及管理方案完成情况的检查，评价相关法律法规及其他要求的符合性。

9.5.4 综合办公室/各项目部每月对公司办公区域/项目部的水电消耗统计，评价相应环

境法规要求的符合性。

9.5.5 总经理通过管理评审对公司遵守环境、职业健康安全法律法规及其他要求的情况进行总体评价。

9.5.6 各相关部门保存相应的检查记录及监测报告，并保存上述相应的法律法规及其他要求的定期评价记录。

10.0 改进

10.1 总则

公司确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满

意。 a. 改进产品和服务以满足要求并关注未来的需求和期望； b. 纠正、预防或减少不利影响；

c. 改进质量管理体系的绩效和有效性。 改进的例子可包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新和重组。

10.2 不符合、事件、纠正与预防措施

10.2.2.1 对质量、环境与职业健康安全管理过程中出现的不符合进行处理，并制定有效的纠正和预防措施予以实施，以消除实际或潜在的不符合，确保体系有效运行，使质量环境与职业健康安全管理水平逐步提高，本公司建立并保持《不符合、事件调查程序》和《纠正和预防措施控制程序》。

10.2.2.2 不符合信息的来源：

- a) 内审和外审中发现的不符合；
- b) 质量、环境、职业健康安全监测过程发现的不符合；
- c) 相关方的抱怨；
- d) 日常工作监督检查发现的不符合；
- e) 应急准备与响应发现的不符合；
- f) 管理评审发现的不符合。

10.2.2.3 不符合、事件调查及原因分析 各部门组织本部门有关人员针对所发现的各种不符合、事件及时进行调查，分析实

际的或潜在的不合格原因，并写出分析报告，一般可以从如下方面分析不符合原因：

- a) 文件规定不对或未做规定；
- b) 操作人员未经培训或不具备胜任岗位职责的能力；
- c) 操作人员违章操作，未执行文件规定；
- d) 资源配备达不到规定要求，包括设备能力不足、数量不够等。

10.2.2.4 制定措施

各部门采取措施减少不符合、事件而产生的影响，并针对其产生的原因，制定纠正或预防措施，消除实际或潜在的不符合原因，以防止不符合的再发生和避免不符合的发生。对职业健康安全不符合拟定的纠正与预防措施应通过实施前的风险评价过程进行评审，以确保所采取措施切实、有效地减少由事件或不符合产生的影响，并防止其重复发生。纠正与预防措施必须与问题的严重性和伴随的危险程度相适应，并将分析原因的结果和制定的措施填写在《纠正和预防措施报告》中。

10.2.2.5 实施和验证

- a) 责任部门对所制定的预防措施予以实施，并做好记录；
- b) 有关部门跟踪和检查预防措施的实施情况，对预防措施的有效性进行验证。

10.3 持续改进

公司应持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。公司应考虑数据信息等分析和评价的结果以及管理评审的输出结果，以确定是否存在需求和机遇，然后对这些需求或机遇作为持续改进的一部分，采取措施加以应对。

附录一 程序文件清单

序号	文件名称	文件编号	涉及条款
1	文件控制程序	BJXSY/CX-01	7.5 (QE) /4.4.5(0)
2	记录控制程序	BJXSY/CX-02	7.5 (QE) /4.4.5(0)
3	人力资源管理程序	BJXSY/CX-03	7.1.2、7.2(QE)/4.4.2(0)
4	内部审核控制程序	BJXSY/CX-04	9.2(QE)/4.5.5(0)
5	环境因素识别和评价程序	BJXSY/CX-05	6.1.2(E)
6	危险源辨识与风险评价控制程序	BJXSY/CX-06	4.3.1(0)
7	法律法规与其他要求控制程序	BJXSY/CX-07	6.1.3 (E) /4.3.2(0)
8	目标、指标及管理方案控制程序	BJXSY/CX-08	6.2(E) /4.3.3(0)
9	信息交流与协商沟通程序	BJXSY/CX-09	7.4(E)/4.4.3(0)
10	环境运行控制程序	BJXSY/CX-10	8.1(E)
11	职业健康安全运行控制程序	BJXSY/CX-11	4.4.6(0)
12	应急准备与响应控制程序	BJXSY/CX-12	8.2(E)/4.4.7(0)
13	绩效测量与监测控制程序	BJXSY/CX-13	9.1(E)/4.5.1(0)
14	合规性评价程序	BJXSY/CX-14	6.1.3 (E) /4.5.2(0)
15	不合格服务控制程序	BJXSY/CX-15	8.7(E)
16	不符合、事件调查处理程序	BJXSY/CX-16	10.2(E)/4.5.3(0)
17	纠正与预防措施控制程序	BJXSY/CX-17	10.2(QE)/ 4.5.3(0)
18	风险控制程序	BJXSY/CX-18	6.1(QE)