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： 管理层 主管领导：秦海斌、付利海 陪同人员：黄蓉 | 判定 |
| 审核员：周涛、安涛、马啟明 审核时间：2020.11.5  |
| 审核条款：QEO4.1/4.2/4.3/4.4/5.2/5.3/6.1/6.2/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 Q6.3重大质量事故、环境安全事故相关方重大投诉、资质验证、标准法规执行情况、上次审核不符合项验证、证书、标志使用情况、监督抽查情况、体系变动等  |
| 理解组织及其环境总要求 | QEO4.1 | ■青海西矿物业有限责任公司成立于1999年8月25日，企业性质为有限责任公司，注册资本金19237905元人民币。公司经营范围包括住宅小区、办公楼等的物业管理和餐饮管理服务，采用总经理负责制，层层把关，让用户真正放心。总经理：秦海斌 体系负责人：付利海，安全事务代表：寇庭善 。公司设置：行政管理部、运营管理部、住宅业务部、项目部等职能部门。经营范围：物业管理及资质范围内餐饮管理服务。总经理确定与本公司目标和战略方向相关并影响实现体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国家和当地的各种法律法规、技术、竞争等）。这些因素包括了正面和负面因素或条件。提供了《组织内外部环境因素识别表》：内部环境：资源因素－公司提供符合物业管理及资质范围内餐饮管理服务的场所，配备适宜的硬件和软件设施设备。信息来源：设施设备清单－具体现状描述：本公司设施设备可以确保物业管理及资质范围内餐饮管理服务，基本的质量控制要求－SWOT分析：WT……外部环境：竞争力－公司类别：物业管理及资质范围内餐饮管理服务，当前市场占有率不高，其他类似企业比较多－信息来源：市场调查和分析－具体现状描述：本公司产品质量稳定，但在市场中同行也多，竞争压力大－SWOT分析：ST……公司管理层已确定了外部和内部因素，已经对经营环境、内外部环境进行分析并提出对策，并进行了监视和评审。与上年度无变化 | y |
| 理解相关方的需求和期望总要求 | QEO4.2 | 相关方包括青海西矿股份有限公司、组织中的成员、供应商、银行、工会、合伙人、小区的居民、竞争对手或社会团体或行业协会。在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适用性,具体部门及识别见管理评审输入。主要顾客群：地产开发商、设计公司、装饰公司、酒店等相关方期望或要求监测与更新：管理者代表每年在管理评审前组织一次全面的内外部内外部环境要素识别与评审。各部门在获得内外部环境要素信息变化时，应及时告知管理者代表，由管理者代表对《相关方期望或要求识别表》进行修订。管理评审前，管理者代表汇总企业内外部环境要素情况及相关方的期望与要求的相关资料，并提交管理评审。 | y |
| 确定管理体系的范围 | QEO4.3 | ■该公司认证范围：Q：物业管理及资质范围内餐饮管理服E：物业管理及资质范围内餐饮管理服务所涉及的相关环境管理活动O：物业管理及资质范围内餐饮管理服务所涉及的相关职业健康安全管理活动，项目名称：小桥小区（住宅小区）、西部矿业股份有限公司（办公楼物业及食堂）。质量管理体系不适用条款8.3条款，因公司的物业服务都是按顾客要求和法规、标准提供的，不需要设计开发。所以确认为GB/T19001-2016标准中8.3 设计与开发条款予不适用，理由合理。外包过程：保安、垃圾清运、绿化、四害消杀等 ，外包过程按《采购控制程序》进行控制。无变化 | y |
| 管理体系及其过程 | QEO4.4 | ■管理体系过程有：人力资源、基础设施、文件、机构、职责、物业服务的要求、外部提供的产品和服务、产品放行、不合格输出控制、绩效评价、改进等其中关键过程有 物业服务、餐饮服务、食品加工过程需要确认过程 物业服务、餐饮服务、餐饮消毒不适用条款是 8.3 ，不适用理由：物业管理及资质范围内餐饮管理服务，模式成熟，不存在产品的设计和开发，故删减了ISO9001：2015《质量管理体系—要求》标准8.3条款。删减后不影响满足顾客和适用的法律法规的要求，也不影响公司承担满足顾客和适用的法律法规的要求的责任。 | y |
| 管理方针 | QEO5.2 | ■该组织质量、环境、职业健康安全方针为：遵纪守法，诚信规范； 优质高效，健康文明：综合治理，保护环境；安全可靠，预防为主；依靠科技，持续改进。形成文件，并为相关方所取的，在员工中进行沟通和理解。无变化。 | y |
| 组织的岗位、职责和权限资源、作用、职责、责任和权限 | QEO5.3 | ■公司确定了组织结构，各岗位人员职责、权限。对从事与质量、环境和职业健康安全有关的管理、执行和验证人员规定其职责、权限及其相互关系，以实现公司管理方针和管理目标。建立、实施和保持公司管理体系所需的过程，公司决定任命付利海为质量、环境和职业健康安全管理体系的管代。并规定了其职责和权限与上年度无变化。经全体员工推举，公司管理层讨论后，一致同意选举寇庭善为职业健康安全管理体系的员工代表。本公司通过文件发放、通知、培训、例会等方式告知工作人员如何参与职业健康安全事务及相关安排、告知职业健康安全事务代表的人选。与上年度一致。 | y |
| 应对风险和机遇的措施 | QEO6.1 | ■制定了《风险和机遇的应对控制程序》，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。提供了“风险和机遇评估表”，将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险），在质量管理体系所确定的过程（客户开发、供应商的要求等）中，整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。提供了“经营分析及对策报告”，已认真交流风险如战略失误及人力资源成本上升、竞争不断加剧等，主要措施确定战略更加科学、通过提高管理水平消化人力资源成本上升；通过差异化策略提高竞争力。效果待观察。机遇主要是现在社会需求不断增多。 | y |
| 管理目标及其实现 | QEO 6.2 | ■目标：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 目 标 | 考核情况 | 结论 |
| 公司目标 | 质量 | 物业绿化完好率≥96% | 100% | 达标 |
| 公共设施完好率98% | 98% | 达标 |
| 清洁检查率100% | 100% | 达标 |
| 食堂食品供应新鲜度95%以上 | 无残剩、过期食品销售 | 达标 |
| 业主满意度≥93% | 96% | 达标 |
| 环境 | 重大火灾事故为0 | 0 | 达标 |
| 固体废弃物分类处置率100% | 100% | 达标 |
| 食堂油水分离排放 | 100%定向回收 | 达标 |
| 安全 | 物业危险源整改率达100% | 100% | 达标 |
| 食品中毒事故为0 | 0 | 达标 |

编制：行政部 审核：黄容 批准：付利海 日期：2020.10.6 目标已经实现，目标适宜。环境和职业健康安全目标指标见本公司制定的环境和职业健康安全《目标指标和管理方案》每年由行政管理部将公司总的管理目标汇总统计，各部门分解质量理目标每季度考核一次，填写目标考核表交综合部汇总。环境和安全目标指标的考核按《目标指标和管理方案》中规定了方法措施、任职部门、资金及时间要求进行。 | y |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、公司内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。公司自体系建立以来，未发生体系变更，管理体系完整。 | y |
| 资源 | QEO7.1.1 | ■公司为了正常开展相关活动。公司现配备有办公用房为公司租赁，配置了必要的办公家具及必要设施设备，如电脑、电话、网络、打印机及出行用车辆等；公司现拥有多名经验丰富的物业管理人员。现场观察办公区域环境卫生良好，工作场所布局合理，有空调、消火栓、灭火器等装置等设施，温湿度适宜，照明良好，满足办公需求。 | y |
| 绩效测量和监视 | QEO9.1.1 | 公司策划了监视和测量有关的要求，主要有以下几个方面：公司规定：利用每年的管理评审过程对质量、环境、职业健康安全目标、指标等管理体系的绩效和有效性进行监视、测量、分析和评价。利用每年的内审方法对质量、环境、职业健康安全管理体系的符合性和有效性进行监视、测量、分析和评价。利用每年度统计考核的方法对质量、环境、职业健康安全目标、指标的充分适宜性和有效性进行监视、测量、分析和评价。利用每年的顾客满意度问卷调查分析的方法对其进行监视、测量、分析和评价。利用每年的风险和机遇应对措施落实效果进行评价分析。公司还定期、按规定的方法对外部供方、人员状况、设备状况---等内容进行监视、测量、分析和评价。公司保留了上述监视、测量、分析和评价的形成文件的信息，以作为结果的证据。 上述监视、测量、分析和评价的有关记录、资料基本符合要求。 | y |
| 管理评审 | QEO9.3 | 查阅公司2020年管理评审资料；1.管理评审计划评审时间2020年8月1日： 评审方式：会议评审，会议主持人：谢林兴 参加人员包括公司总经理、管理者代表、行政管理部、运营管理部、住宅业务部、项目部等职能部门。计划中明确了评审内容和资料准备要求。2、管理评审输入：1、管理方针、管理目标、管理体系所需资源和工作环境的适应性；内部审核的结果；3、顾客和相关方的反馈；4、过程业绩情况；5、产品和环境和符合性情况；6、纠正和预防措施的执行情况及其效果；7、管理方案的实施情况；8、可能影响管理体系的变更及改进的机会等。输入充分。3.管理评审会议记录、各部门工作总结；体系运行总结等：内容涵盖了质量、环境、职业健康安全方针、目标指标和管理方案的适宜性，质量、环境和职业健康安全方针是否为管理目标制定提供了框架；质量、环境、职业健康安全管理体系是否满足ISO9001-2015标准、ISO14001-2015标准和ISO45001:2018标准的要求；内部审核结果，来自相关方的意见及分析；公司质量目标环境和职业健康安全《目标指标及管理方案》的落实情况；近期采取的纠正措施、预防措施状况，目前持续改进能力分析；可能影响公司管理体系变更情况的分析；有关质量、环境或职业健康安全方面的改进建议；合规性评价结果、事故调查、相关方反馈意见等内容。4、提供2020年8月1日管理评审报告：对输入、输出做了综述，编制：黄容 批准：谢林兴 2020.8.1管理评审结论：本公司的质量、环境和职业健康安全管理体系基本适宜、充分和有效。5改进计划：1进一步加大对新标准学习，增强贯彻体系文件的力度；2、各部门要大力开展服务现场的整理、整顿，做到文明、整洁、标识清楚、管理有序改进的示例可以包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新或重组。管理评审措施实施情况，有效实施。 | y |
| 总则持续改进 | QEO10.110.3 | ■编制了《纠正措施控制程序》,确保公司管理体系在出现不符合时，采取切实的纠正和改进措施,明确了持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性。通过与公司领导沟通，公司通过内部审核、管理评审、纠正和改进措施建立自我完善机制。■公司规定了纠正措施的来源,明确了对不合格项应进行原因分析,制定纠正措施计划,实施跟踪验证,确保所采取 的纠正措施满足预期要求。内审中发现的不符合项已经采取纠正措施，整改完毕且有效。通过交谈，基本能清楚纠正和预防措施的控制要求。符合要求。改进的示例包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新或重组。为确保公司提供给客户合格的服务，公司开展检查和考核工作，对以下方面所需的监视、测量、分析和改进过程进行策划和实施：1.证实产品满足规定的要求；2.确保质量管理体系的符合性；3.持续改进质量管理体系的有效性。根据不同过程、不同服务要求，采取不同的方法进行监视、测量和分析。公司利用质量方针、目标、内审和外审、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，识别任何改进的机会，持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。 | y |
| 资质验证重大质量事故、环境安全事故、相关方重大投诉、标准法规执行情况、上次审核不符证书使用情况相关部门的抽查体系变化情况 |  | 查看了公司营业执照（副本），经核查在有效期内。公司经营范围：与任务书相同。上次审核至今未发生质量、环境、安全事故体系运行期间未发生顾客的重大投诉公司经营过程中没有发生违反相关法律法规情况上次认证审核开具的不符合项，经验证已在规定期限内整改关闭，此次审核未出现同类不符合。经查证在体系运行期间认证证书、标志的使用仅用在招投标中，无违规符合“认证证书和认证标志管理办法”规定。目前没有相关部门对公司的监督抽查体系无变动 | y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：住宅业务部 主管领导：田宁 陪同人员：黄蓉 | 判定 |
| 审核员：周涛、安涛、马啟明 审核时间：2020.11.5  |
| 审核条款： Q:5.3/6.2/8.1/8.5/EO:5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2 |
| 职责和权限 | QEO5.3 | 住宅业务部职责权限：1）以增强顾客满意为目标，监督各部门按照服务合同的要求确保客户的要求得到确定并予以满足：2）负责项目日常运行的监督管理与服务支撑工作（负责监控实现环境保洁、社区服务、社区安保、车辆管理等活动的每个过程，并实现过程的质量控制）；3）公共设施、设备的日常保养管理；4）供应商/相关方的选择、评估、与管理；负责相关外包服务的监督检查和相关服务的客户意见的收集及处理；负责物业管理及餐饮服务所需物资的采购事宜；物资的入库、出库、库存的管理；5）负责物业管理及餐饮服务服务关键过程的控制，能力的监视和测量。6）不合格现象的提出与处理追踪；及相关纠正预防措施的追踪；7）顾客财产的接收与确认，并实施管理；8）负责项目安全，消防，各类预案制定指导实施工作9）负责对各项目、社区文化，通知公告审核宣传推进工作：10）负责各项目服务质量和运营成本的管控，保障各项目各项工作的顺利开展：11）协同各职能部门完成项目的各项考核与规范运行管理工作；12）负责物业管理及餐饮服务服务过程中垃圾处理、扬尘、噪声、能源的控制。13）负责组织制订应急准备与响应方案，组织公司异常事件的应急准备和响应。14）建立相关方台帐，督促相关部门对相关方施加影响和控制以及信息的沟通；15）负责利用公司外部网络进行有关质量／环境／安全工作内容的宣传。 | y |
| 管理目标的分解和考核、管理方案 | QEO6.2 | 住宅业务部的目标及考核： 考核结果1、物业绿化完好率≥96% 100%2、公共设施完好率98% 100%3、清洁检查率100% 100%4、业主投诉处理率98% 99%5、固体废弃物分类处置率100% 100%6、火灾、触电事故为零 07、危险源整改合格率达100% 100%8、治安纠纷发生率0.2% 0考核：行政部 审核：黄容 批准：秦海斌 日期：2020.9.302020年没有制定管理方案。 | y |
| 环境因素、危险源的识别评价和控制 | EO6.1.2 | 提供《环境因素识别识别评价表》共识别了60项环境因素，有业主装修时产生的噪声和装修固废、有物业保洁员工保洁时一些保洁用具的废弃、业主正常的固废（垃圾）排放、生活用水的外排、异常时发生的火灾、修剪草坪时产生的噪声等。识别人：黄蓉、孙萍、王铁强 时间：2020年1月10日利用公司环境因素的评价主要采用定性判断和定量打分相结合的评价方法评价出7项重要环境因素，有1（装修、修剪草坪和树枝、机械维修、汽车鸣笛、小区广场舞音乐）产生的噪声、2（装修、拆除作业、楼层清扫、食堂炒菜油烟）产生的烟粉尘、3（居民生活垃圾、修剪草坪和树枝、食堂残剩垃圾、包装物；办公用品打印机硒鼓、废电池、废色带）产生的固废、4（锅炉房、液化气、维修作业使用油漆、燃气泄漏、流动吸烟、业主做饭、用电异常时）产生的火灾、5排污管异常时泄露的污水。评价人：黄蓉、孙萍、王铁强 时间：2020年1月10日对于上述重要环境因素制定有管理办法、过程控制以及应急预案进行管控。提供有《危险源辨识及风险评价表》共识别了354项危险源，有潜在的火灾、维修作业时产生的伤害、安消管理时产生的伤害、高空作业时产生的高空坠落、夏季保洁人员产生的职业伤害、车辆进出小区时产生爱情故障等。利用LEC法评价出10项重大危险源，有1潜在的火灾、2、维修时触电、3、安保时暴力伤害、4高空作业时坠落、5交通事故、6电梯困人及坠落。识别评价人：黄蓉、孙萍、王铁强 时间：2020年1月10日对于上述重大危险源制定有管理办法、过程控制以及应急预案进行管控。 | y |
| 运行控制 | Q8.5.1EO8.1 | 提供《2020年物业管理综合服务合同》规定了甲乙双方根据《中华人民共和国合同法》和《中华人民共和国物业管理条例》等有关法律法规，在自愿平等、协商一致的基础上，就甲乙全权委托乙方进行物业管理事宜，做出规定；—、保洁内容：区域内公用部分的日常清洁，设立专职保洁人员以确保 为干部职工提供一个清洁、舒适的工作环境。标准：庭院、门厅、走廊每天对门厅、走廊至少两次清拖，垃圾及时清理。办公时间由 专职保洁员对区域内的卫生进行保洁维护。保持区域内道路、绿地 无废弃物，地面无杂物、污渍。对灯具、开关、把手、楼梯扶手及 时擦拭。走廊放置的垃圾桶及时清理，门厅玻璃至少每天擦拭两次, 无污渍。卫生间：每天早上对卫生间进行彻底清洁。包括：垃圾日产日清，墙面、 便器具、洁具、墙瓷砖、地砖的洗刷，保洁工具归位并摆放整齐, 每周对卫生间彻底打扫一次。绿化：及时对楼前花坛绿化植被及草坪进行浇水、施肥、修剪、打药，及时清除杂草杂物；及时更换办公楼内绿植盆栽，常换常新，对楼 内盆栽花卉叶片及时擦洗尘土，保持盆内、无枯叶杂物、无病虫害。排污井清污：每月定期对食堂隔油池和院内下水井进行清污处理，特殊异常情况及时处理，保证日常生产工作正常开展，环境干净无异味。厨 余垃圾因含水率高、易腐烂，要求必须充分滤水后将其他垃圾装袋 扎口，日产日清，不得随意堆放或丢弃。办公楼内外玻璃：每年对幕墙玻璃内外清洗1次，室内窗户玻璃每年擦拭一次, 确保办公整体环境干净、明亮；幕墙玻璃存在裂缝或破碎等安全隐 患因素的要及时更换补修，确保安全、美观。除“四害”工作定期对办公楼、食堂、职工公寓、庭院、花园、卫生间、下水 道、垃圾场等区域进行防鼠、防蚊、防蝇、防蜂螂的日常消杀工作， 确保生产生活环境干净卫生。二、治安保卫内容：设立专业保安人员以保证干部职工的人身、财产、消防 等方面的安全。标准：1值勤：统一着装，保安人员按照职责坚持门岗值勤，公司早中晩上下 班时间执行立岗服务；交接班要准时并做好交接班记录，加强日常 巡视和监控，积极与公安部门配合，保证物业安全。2来访登记：对外来办事人员要进行人员登记、记录和引导，懂得礼仪知识， 讲究文明礼貌。对内工作人员要熟记于心，热情服务。3监控室：监控室要实行24小时监控值班，做好值班记录，柱绝非工作 人员进入，保证仪器和设备的安全，随时提供监控资料。4卫生：安保人员负责办公大楼监控室、庭院和临街楼前花坛的卫生清 扫及杂物处理；如遇雨雪天气应在次日7：30前初步完成积雪或积 水的清扫工作，避免道路湿滑，当天必须完成彻底清扫工作。5消防设备：定期进行消防设备的检查和保养，保证消防设备始终处于良好 状态，发现火灾事故或隐患，及时处理并上报股份公司主管部门， 并进行处理。6停车场：根据党政办公室要求，加强停车场车辆出入管理，指导车辆按 规定停放，督促车辆锁闭情况，严防偷盗和交通事故的发生。7其它突发事件：安保人员要加强治安管理工作，严防各类治安事件的发生，随 时处理紧急情况和制止突发事件，维护工作秩序，确保正常办公。 如遇特殊异常情况要及时向党政办公室汇报，不得漏报瞒报，不能 隔夜汇报。三、维修维护内容：定期巡检办公楼及其辅助设备设施并完成小损、小坏的 维修，保持房屋原来完好等级为目的的日常养护工程。标准：1.电气：随时更换和修复损坏的灯泡、灯具、开关等电器设备，保证各 种电气设施和元件的完好。2.水暖：上下水和暖气的保养，水暖设施跑、漏水的止水和修补，水阀、 便器具、管道的检修和更换等。3设备：各种电器设备、家具、门窗的简单修复。如：开水器、热水器、 空调器、供电开关、盘柜、食堂电器设备等。4.对服务范围内的设施设备进行定期检修并维护保养，确保 消除各类事故隐患，延长使用寿命。5维修率：维修及时率达到100%,人员10分钟到位。电气、水暖维修不 超过24小时。如发生紧急情况应及时汇报股份公司相关部门及负 责人，釆取有效应急处理措施，减少影响面。四、收发内容：负责公司内部的信函、报刊、文件的邮寄与分发。对职 工个人的报刊、信件等及时收发到位。标准：1登记：对邮寄和收取的报刊、文件、信函等及时登记，以便查询。2分发：分发报刊、文件、信函等要做到准确无差错。工作日期间不得 隔夜送达，严禁错发漏发，如有错误，要追究当班人的责任。收发人要文明礼貌，热情服务。3.保密：对公司的机密、重要文件、信函负有保密责任。五、公寓服务内容：协助股份公司党政办公室做好干部职工入住及退房工作; 定期巡检并及时维修公寓房间内设备设施，确保正常使用；为入住 干部职工提供安全、卫生的住宿环境及饮水、沐浴等日常基础住宿 条件。标准：1入住与退房：根据股份公司党政办公室人员入住或退房安排，完成室内物品 清点确认工作，明确管理规约与责任；建立并及时变更入住或退房 信息台账，每月定期向股份公司公寓管理人员报送月报表。2物业管理服务：安排兼职保洁员对职工公寓室内卫生进行入住与退房后的 清扫保洁工作，确保达到入住条件。对公寓服务范围内(已住和空房)的设施设备进行定期检 修并维护保养，确保消除各类事故隐患，延长使用寿命。及时对室内上下水管道和暖气进行保养，检修更换水阀、便器具、淋浴器阀 门等，防止跑、冒、滴、漏现象发生；负责非人为因素造成的公寓 各种电器设备、家具、门窗的简单修复。维修及时率达到90%以上，人员60分钟内到位。电气、水 暖维修不超过24小时。如发生紧急或特殊情况应及时汇报股份公 司党政办公室及负责人。六、其他服务内容：为领导办公室、会议室、职工之家提供清扫、保洁服务。 确保在清新、优雅的环境中舒心、愉快地工作。标准：1清扫：每天早晩各清扫一次，定期进行彻底保洁。2擦洗：随时擦拭桌椅、各种会议牌、装饰物、花卉等，要求无灰尘、 无污渍，沙发罩、布窗帘等要定期洗涤、更换。会前、会后要及时 倾倒垃圾。3门窗、家具：领导办公室和会议室的桌椅书柜等家具要每天擦拭，做到窗明 几净，无灰尘、无异味，垃圾日产日清，暖水瓶每天更换新鲜开水， 花卉绿植生长旺盛新鲜无枯叶。4物品摆放：室内物品要规矩摆放，整齐划一。5室内环境：定期开窗通风，保持室内环境整洁、空气清晰。6会务服务：根据党政办公室安排保障会务工作，并与会议室使用部门及时 沟通，按照会议要求布置会场，确认参会人员名单，摆放桌签等， 同时配合信息部调试好会议设备。为参会人员斟茶倒水，续水时间 以每15分钟进行一次，有时以会场情况调整续水时间。会务服务 讲究文明礼貌，热情周到，会后要及时清理会场，达到随时具备使 用条件。7保密工作要求：服务人员不得翻阅会议资料和领导办公室文件资料及个人物 品，做好会议期间的保密工作。建立会务服务台账，做好会议室整 体管理工作，及时开启或锁闭。8加强成本核算管控工作，建立健全各类服务台账，实施精 细化管理，勤俭节约；同时与党政办公室、工会、安全环保部门等 主管部门加强沟通协调，做好服务工作。固废的处理：与西宁甘河洁净垃圾清运有限公司签订的《垃圾清运合同》，合同编号：XKWY/YY-LJQY-21-2020.02负责将乙方的生活垃圾、建筑垃圾、装修垃圾、渣土进行清运处理。协议期限：从2020年1月1日到2020年12月31日。 | y |
| 应急准备和相应 | EO8.2 | ■公司制定【应急准备与响应控制程序】，预防或减少潜在安全事故或紧急情况造成的影响，对可能发生的各种重要环境危险源的紧急情况做出积极准备和响应，以减少事故造成的影响。提供了《火灾应急预案》等，包括发生火灾等紧急情况的处置和应急抢救方案等内容。有演练业务部参与了由行政部织的应急演练，详见行政部记录。 | y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：**办公楼物业及食堂** 主管领导：吴玉赐陪同人员：黄蓉 | 判定 |
| 审核员：周涛、安涛、马啟明 审核时间：2020、11、6 |
| 审核条款：Q**5.3/6.2/8.1/8.3/8.5/8.6/8.7**  EO:5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2  |
| 岗位职责权限 | QEO5.3 | 办公楼物业及食堂的职责：1)负责办公楼的服务要求过程控制；2）及时处理客户反馈问题及时相关人员进行原因分析，3）制定解决方案，接待发生服务的投诉负4）责对突发事件进行处理，对服务失误进行补救的要求5)负责顾客满意度监测。6）本部门的主要职责是办公楼物业及餐饮管理所涉及的环境和职业健康安全运行管理。 经询问部门负责人，职责清楚。 | y |
| 目标和分解 | 6.2 | 查：目标实现策划分解： 考核情况1、服务提供及时率100%； 100%2、顾客满意率95%以上； 98%3、固体废弃物分类处置率100% 100%4、粉尘、噪声、废水等达标排放率为100% 100%5、火灾、触电事故为零 06、危险源控制率达100% 100%7、治安纠纷发生率0.2% 08、维修废弃物分类处置率100% 100%9、食堂油水分离排放100% 100%10、紧急事故处理率100% 100%11、食物中毒事故为零 012、高温中暑率为零 0公司规定管理目标每季考核一次查见2020年1-9月的统计记录表，从统计的结果来看均已完成。评价：目标与质量方针保持一致，符合要求。 | y |
| 运行策划和控制 | Q8.1EO8.1 | 办公楼物业服务及食堂过程运行策划和控制。公司QMS： 住宅业务：地址：青海省西宁市五四大街52号 物业服务流程：编制物业服务方案→服务过程策划→物业接管移交→日常管理服务→应急准备与响应→服务质量评定→不合格服务处理→服务质量改进查：公司配备的必要的人力资源，基础设施，技术文件、资金等必要的资源，不断满足顾客需求和物业服务法律法规：《物权法》、《西宁市消防条例》、《西宁市物业管理示范项目考评管理办法》、《西宁市物业管理示范项目考评标准及评分细则》、《物业管理条例》、《西宁市物业管理条例》、《西宁市实施物业示范小区评分细则》、《西宁市地产管理法》、《消防法》、《建设工程消防监督管理规定》、《物业服务收费明码标价规定》、《物业管理企业资质管理办法》、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》、《突发事件应对法》、《物业服务收费管理办法》、等查：部门的作业指导书：《客服作业指导》，《公共区域巡查管理作业文件》、《住户投诉处理程序》、《消防管理制度》、《配电室防火管理制度》、《治安管理规定》、《非机动车库管理规定》等内容涉及物业服务的各个方面，基本可满足生产需要。本项目负责办公楼物业管理及食堂餐饮管理一、2020年5月1日与西部矿业股份有限公司签订物业管理及机关食堂物业合同。（保洁、保安、消杀、绿化外包）查看保洁服务：保洁人员每天对机关大楼门窗地面、楼梯扶手、地库地面、垃圾桶、灭火器、消防栓等进行擦拭，每周对大堂玻璃、公告栏、楼内踢脚线、消火栓、栏杆窗台等进行擦拭检查，有外包的保洁人员进行记录，“清洁工作记录”，现场查看了2020年5月1日-10月27日的保洁记录，检查人海洋，负责人：吴玉赐，保洁过程检查出不符合要求时，负责人现场直接进行纠正，现场验收合格后，检查人员方在清洁工作记录中进行签字确认，现场查看均按要求执行。项目部每天对办公楼进行巡查，出现问题填写巡查记录，现场查看了2020年5月28日巡查记录表： B4垃圾桶有异味，记录中未显示对上述问题的处置情况，现场进行了交流，应对其出现的问题进行处置及验证， 现场查看保洁人员正在擦拭大厅大门玻璃，保洁员：王守云，楼道保洁员正在擦拭楼梯，每天保洁员12人，负责不同区域，项目部随时对保洁区域进行检查。保洁员统一服饰，佩戴胸牌，外包主管对每天的工作内容进行记录，形成可追溯性。二、本项目部保洁负责人应对消杀结果进行评价，评价消杀是否满足要求、消杀后是否进行了及时清理。提供《安全环保工作自检自查表》检查结论；消杀结果满足要求。检查人：吴玉赐、王莲、史志芳等人2020年8月29日。三、中控室：位于机关大楼地上一层，现场查看中控室，值班人员2名：李佳文、刘定华，门口设置挡鼠板，室内有应急包、灭火器、应急灯等，有安全控制中心值班记录、来访记录等。现场查看了6名中控人员持证情况，均在有效期内。四、食堂餐饮管理制定食堂管理制度，从食材的采购、加工、售出、留样等各个环节严把质量、环境和职业健康安全关，自体系运行以来无食物中毒等现象，职工反映良好。食堂现场查看，餐桌椅子干净卫生，地面清洁无油渍，消毒柜、冰柜、留样柜等正常运行，厨房操作间面案与炒菜间分开，案板生熟分开，油烟机清洁，环保排烟系统，符合要求，厨师持证上岗，灭火器、灭火毯等消防设施齐全在有效期内。厨余垃圾分类处理，与资质的有机构签订厨余垃圾消纳协议，定期收集处理。五、日常维修 主要是保修及日常巡视发现问题进行维修，按照派修单进行维修，查看了2020年5月20日，内容：报修人：行政部；受理人：张建辉；接单时间：9:30；维修时间9:40；完成时间：9:50；登记内容：910空调不制冷；实际服务内容：已经完成；实际维修人：张建辉，回访时间：17;20：回访内容：是否已完成，满意度：满意。每个月记录装订成册，便于检索。对巡视发现的问题报工程部形成派工单，内容同上，现场查看，均按要求执行。有限空间作业经过审批，制定了工作方案，人员进行了培训，现场查看均符合要求。六：日常检查，对小区卫生、绿化、保安等项目进行日常检查。抽查《办公楼卫生检查表》检测项目包括单元门厅、地面角落卫生（停车位）、公共区域卫生等，检查结果：合格。检查人：吴玉赐，2020.6.8。抽查：《绿化项目检查表》检测项目包括乔木整枝、灌木绿篱修剪、花木施肥、除草、松土等，检查结果：合格。检查人：吴玉赐，2020.9.25。又抽查：《安保、消防系统、配电系统、供水系统、燃气锅炉系统等巡查记录》均有检查项目、检查结论、检查人、时间等记录，记录清楚。 | y |
| 设计开发 | Q8.3 | 办公楼物业服务、按顾客要求和法规、标准要求提供的服务过程，不需要设计开发。故8.3 条款不适用。 | y |
| 服务的提供 | Q8.5 | 负责物业服务的相关信息的提供，负责编制《住宅物业服务任务单》，负责物业服务实现的策划，编制《物业服务方案》；并对物业服务后的顾客满意度进行测评；组织各项目部进行物业服务过程的实施及确认。编制有：《办公楼区域消毒作业规范》、《维修作业规范》、《物业管理检查规程》、《隐患排查制度》、《保洁服务规范》、《治安巡逻作业规范》、《物业方案制定和控制程序》等。根据要求配备施工设备并对设备按设备管理制度进行检修与日常维护保养，保持设备的能力。按要求提供物业服务：保安、保洁、工程维修 等服务。行政管理部进行现场服务质量检查。过程实施情况见到有检查记录。服务提供过程确认：物业服务为确认过程。内容有: 设备\人员资质\服务规范\服务质量等.确认人：谢林兴、吴玉锡、、孔繁盛、韩军等。确认好时间：2020、4、30.确认好时间2020、4、30现场检查服务标识有部门标识，项目部、行政管理部、运营管理部、住宅小区等、场地标识有停车场、工具处、可降解标识垃圾箱等。安全标识有安全通道、危险区域等。顾客财产：只有信息，没有实物性财产。顾客信息有登记记录、有保管管理人员、没有泄露现象。现场查看：产品防护情况，采购的产品（有办公用品、保洁用品、劳保用品、维修用件等）使用部门物品摆放整齐、标识明确。有出入库单。提供物品台账与进账单据相符。提供仓库管理制度：有灭火器，标识合格证有效期内。询问部门经理；没有发生物品损坏情况。提供《机关物业部安全环保工作自检自查表》检查目的：冬季生产安全稳定、做好防火、防盗、防滑工作；要求：按照检查工作表要求认真检查，对查出问题和隐患及时处理，认真整改，不能整改的需及时采取相应的防范措施；检查主要内容：冬季“四防”落实、消防安全、车辆安全管理、治安保卫管理、应急安排等内容；检查方法：现场检查、记录检查等；检查结果：符合。**查：**设备有效性防护，现场可见实验室内墙上有《管理制度》**查：**人员资质，抽：“田宁（主任）、吴玉锡一级/高工、代彩瑜一级/高工付利海二级/本专、王克明一级/本专等共12名。资质、专业符合要求。**查：**数据在设备内部保存（重要数据备份）可溯源性有保证。本过程职责：实施策划的安排，验证产品和服务的要求得到满足。**查1：**符合接收准则的证据交付后活动：物业服务时边提供边交付的，交付后的活动主要是对业主的回访和征求意见等。具体见业务部记录。变更的控制是由业务部自己控制的。**查2：**过程放行 — 按物业服务流程1. 向顾客交付过程，按合同同时提供验收报告

抽查3：提供2020年9月办公楼维修记录维修时间 维修地点 维修项目 备注

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 9月12日 | 办公楼216办公室 | 维修门锁 | 维修 |
| 9月16日 | 食堂后厨 | 更换菜盆热水龙头两套 | 更换 |
| 　 | 　 | 维修压面机 | 维修 |
| 　 | 　 | 维修库房门锁一套 | 维修 |
| 9月17日 | 427办公室 | 维修门锁 | 维修 |
| 　 |  | 维修窗帘，窗户轨道 | 维修 |
| 　 | 院内 | 挂横幅 | 完成 |
| 9月18日 | 办公楼 | 检查记录消防器材 | 记录 |
| 9月19日 | 四楼 | 疏通下水 | 疏通 |
| 　 | 办公楼楼顶 | 巡检楼面雨水管有无堵塞 | 疏通 |
| 　 | 九号会议室 | 更换四联开关一套 | 更换 |
| 9月20日 | 后院洗车房 | 安装照明灯泡一个 | 安装 |
| 　 | 四号会议室 | 维修门锁 | 维修 |
| 　 | 三楼西卫生间 | 更换洗脸池翻板一套 | 更换 |
| 9月23日 | 职工活动室 | 更换四联开关一套 | 更换 |
| 　 | 职工活动室 | 更换单联开关一套 | 更换 |
| 9月10-25日 | 办公楼 | 协助前院升降柱安装 | 协助 |
| 9月25日 | 办公楼 | 更换前后门头灯 | 更换 |
| 　 | 活动室 | 更换配电箱空开两个 | 更换 |
| 　 | 办公楼 | 208沙发搬至319 | 完成 |
| 　 | 办公楼 | 208,319拆装大班桌两套 | 加班完成 |
| 9月26日 | 职工之家 | 更换63A空气开关一个 | 更换 |
| 　 | 办公楼大厅 | 更换9WLED圆灯3套 | 更换 |

**抽查4：**流程控制监测项目：监控室交接班记录 C:\Users\Lenovo\AppData\Local\Temp\360zip$Temp\360$0\新文档 2019-09-27 10.35.28_13.jpg维修时间 维修地点 维修项目 备注

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 9月12日 | 集团办公楼216办公室 | 维修门锁 | 维修 |
| 9月16日 | 集团食堂后厨 | 更换菜盆热水龙头两套 | 更换 |
| 　 | 　 | 维修压面机 | 维修 |
| 　 | 　 | 维修库房门锁一套 | 维修 |
| 9月17日 | 集团427办公室 | 维修门锁 | 维修 |
| 　 | 集团食堂大包 | 维修窗帘，窗户轨道 | 维修 |
| 　 | 集团院内 | 挂横幅 | 完成 |
| 9月18日 | 办公楼 | 检查记录消防器材 | 记录 |
| 9月19日 | 集团四楼 | 疏通下水 | 疏通 |
| 　 | 股份办公楼楼顶 | 巡检楼面雨水管有无堵塞 | 疏通 |
| 　 | 集团九号会议室 | 更换四联开关一套 | 更换 |
| 9月20日 | 股份后院洗车房 | 安装照明灯泡一个 | 安装 |
| 　 | 股份四号会议室 | 维修门锁 | 维修 |
| 　 | 股份三楼西卫生间 | 更换洗脸池翻板一套 | 更换 |
| 9月23日 | 集团职工活动室 | 更换四联开关一套 | 更换 |
| 　 | 集团职工活动室 | 更换单联开关一套 | 更换 |
| 9月10-25日 | 股份办公楼 | 协助前院升降柱安装 | 协助 |
| 9月25日 | 股份办公楼 | 更换前后门头灯 | 更换 |
| 　 | 集团活动室 | 更换配电箱空开两个 | 更换 |
| 　 | 股份办公楼 | 208沙发搬至319 | 完成 |
| 　 | 股份办公楼 | 208,319拆装大班桌两套 | 加班完成 |
| 9月26日 | 集团职工之家 | 更换63A空气开关一个 | 更换 |
| 　 | 股份办公楼大厅 | 更换9WLED圆灯3套 | 更换 |

 | y |
|  |  | 办公楼、食堂交付后主要是通过顾客回访、顾客反馈等。与该部门负责人交流，该公司根据顾客收货后一周内进行顾客回访，未保留相关记录（口头交流），体系运行至今无顾客不良反馈。经询问，自体系运行至今无未其他更改情况发生。  | y |
| 食堂服务过程策划及过程控制 | 8.1/8.5 | 1、食堂服务过程策划：餐饮服务过程的服务质量符合性提供的证据及编制物业管理及餐饮服务项目所需的记录；策划制定的过程、资源和相关的文件、记录等，应符合公司的物业管理及餐饮服务和环境保护、安全服务的实际要求；餐饮服务的策划执行DB32/T538-2002《餐饮服务作业活动规范》通过向顾客提供有关物业管理及餐饮服务与餐饮服务的信息、处理顾客有关物业餐饮的问询、咨询、交费，合同或订单的洽谈，包括有关物业管理及餐饮服务与餐饮服务或合同订单的变更、调查获得有关顾客对物业管理及餐饮服务与餐饮服务的信息反馈、顾客的抱怨等、制定《服务监视和测量控制程序》与顾客的沟通可参考《信息交流与沟通控制程序》等要求。**餐饮服务**流程： 1、厨房：食材采购—验货分类（主食米、面案）（蔬菜类、肉类）—消毒—加工过程—验证确认—完成交付2、餐厅服务：工装—消毒清洁大厅、餐桌—顾客接待—传递点单—再确认—上传厨组—对接熟食—餐桌交付-引导付款**餐饮消毒**为特殊过程。编制了《餐饮过程控制程序》对过程的控制进行了要求：对服务提供过程进行控制，确保成品质量符合顾客要求及相关标准的要求，并在产品形成的各阶段过程进行控制，包括人员、设备、工程环境、作业方法、产品监视和测量等。●为满足产品生产要求，公司识别并策划了产品实现的过程。●餐饮流程为：1、厨房：食材采购—验货分类（主食米、面案）（蔬菜类、肉类）—消毒—加工过程—验证确认—完成交付2、餐厅服务：工装—消毒清洁大厅、餐桌—顾客接待—传递点单—再确认—上传厨组—对接熟食—餐桌交付-引导付款●经确认，外包过程为：无。 ●产品执行的相关标准有：餐饮服务的策划执行DB32/T538-2002《餐饮服务作业活动规范》●、过程控制主要是通过加工计划、以及质量体系文件实现，控制的内容包括加工现场的人、机、料、法、环、测等诸因素。抽查《食堂食材质量要求和技术标准》1. 大米必须符合GB1354-2011标准，并拥有“QS”食品安全质量认真标志；
2. 食用油必须符合《大豆油》GB1535-2003、《花生油》GB1534-2003、《菜籽油》GB1536-2003标准，并拥有“QS”食品安全质量认真标志；
3. 面粉必须符合GB1355-86标准，并拥有“QS”食品安全质量认真标志；
4. 猪肉、牛羊肉、鲜（冻）鸡鸭及副食品等，必须具有动物检验检验检疫合格证明或并拥有“QS”食品安全质量认真标志；
5. 酱油、醋、味精、鸡精、糖、生粉等必须具有“QS”食品安全质量认证；
6. 豆制品、半成品必须具有“QS”食品安全质量认证；
7. 禽蛋、蔬菜必须保证新鲜，且符合食品卫生安全法；

其他产品需满足国家、部颁或行业标准。1）抽查2020年9月28加工计划 **抽查2020年9月28日 日报表 编号： JL-8.5.1-01：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **加工批号** | **顾客名称** | **规格型号** | **数量** | **不合格数量** | **成品数量** |
| **2020-9-28** | **职工** | **大馒头** | **100** | **0** | **100** |
| **2020-9-28** | **职工** | **小馒头** | **100** | **0** | **100** |
| **2020-9-28** | **职工** | **大花卷** | **50** | **0** | **50** |
| **2020-9-28** | **职工** | **花卷** | **50** | **0** | **50** |

 **查：**冷藏**控制 编号：提供有**冷、热分藏过程1、 入库后立即进入速冷，温度保持在-28℃。以表面形成冰膜为度。现场抽查：查1：冷藏温度记录 提供：2020年9月10~12日 入库冷藏记录 编号：JL-8.5.1-05 记录显示：温度计量程0~30度，示值温度-4℃，此温度保持整个冷藏期间。入库负责人：黄兵 **2：使用的主要加工设备：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SC-01** | **冰柜** | **4台** |
| **SC-02** | **蒸炉** | **2个** |
| **SC-03** | **和面机** | **1台** |
| **SC-04** | **洗碗机** | **2台** |
| **SC-05** | **消毒碗柜** | **2台** |
| **SC-06** | **炸锅** | **2台** |
| **SC-07** | **XXX** | **2台** |

设备可以满足目前产品的要求。 现场观察：有10个厨师正在工作，见有健康证、操作流程符合工艺要求。 查：获得和使用监视和测量设备提交：监视和测设备清单，计有：蒸气锅炉使用：温度计、电压表、电流表、速度表、计数器等，均在检验合格安全使用期内。:3： --为了防止人为错误，公司采取相应措施，如相互提醒、检查、审核、培训等，目前未发生人为错误现象。 **部门**配备有加工过程所必需的人员，对人员有一定的要求,所有人员必须经公司培训后方可上岗。查：交付和交付后活动现场产品交付情况： 负责人介绍产品来料，检验员进行抽检；达标后入库，无需相关的检验，检验合格后交付，签发合格证后放行、面案熟食制作整体控制过程、菜肴、烹调制作完成控制过程4：餐厅服务、清洁大厅、顾客接待及产品交付过程等5：严格遵守中华人民共和国食品安全法、控制质量、环境、安全预防食物中毒、食物变质等、识别可能产生的环境因素和环境影响等:6：特殊过程：餐饮消毒 控制过程：对人员培训教育、有效性超作及验证符合要求。 | y |
| 产品和服务放行 | Q8.6 | 检验依据：编制的文件-《进货检验规范》对采购的原材料的外观、成分、数量等进行检验。现场出示：采购检验记录一、1.京东、淘宝网上商城 提供产品：复印纸、鼠标、键盘、出入库单、印泥、笔等。采购日期：2020、8、20清点来货与购物小票相符 清点入库人：王建2、西宁市城西区丹美依制衣行（工作服）采购、验证日期：2020、7、10清点验证符合要求 清点入库人：王建3、青海青杞生物科技有限公司（四害消杀）采购、验证日期：2020、9、2清点验证符合要求、检验人：王建4、青海增虎商贸有限公司（肉类、鲜冻类）采购、验证日期：2020、9、25清点验证符合要求、检验人：王建5、青海方硕商贸有限公司（大米、面、粮油类）采购、验证日期：2020、9、12清点验证符合要求、检验人：王建6、西宁市城中区宜佳食品超市（牛奶、方便面、酸奶）采购、验证日期：2020、9、26清点验证符合要求、检验人：王建7、西宁市城北区岳胜副食品经营部（干货、蛋类、调味品）采购、验证日期、：2020、9、22清点验证符合要求、检验人：王建编制：宝利德 审核：孔繁盛 批准：付利海 2020年9月26日二、物业服务产品交付经抽查《顾客满意程度测量》，公司于2020年7-9月的以满意度调查表的方式向、提供的业主大会记录调查项目：清洁服务、绿化服务、工程维修、餐饮服务、保安服务、实物质量、服务质量、交付及时性等98%满意度顾客满意度调查表，满足质量目标顾客满意度98分以上要求。顾客满意度达到目标要，到目前无顾客投诉现象发生。 |  |
| 不合格品控制 | Q8.7 | 编制了《不合格控制程序》文件规定了不合格品识别、处置、处置后等再次检验等要求，符合标准要求。抽《不合格品处置记录》目前未发生不合格批准：谢林兴  | y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：行政管理部 主管领导：付利海 陪同人员：黄蓉 | 判定 |
| 审核员：周涛、安涛、马啟明 审核时间：2020.11.6 |
| Q:5.3/6.1/6.2/7.1.2/7.1.3/7.1.4/7.1.6/7.5/9.1.3/9.2/10.2；E0:5.3/6.2/6.1.1/6.1.2/6.1.3/7.1/7.2/7.3/7.4/7.5/8.1/8.2/9.1.2/9.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QEO5.3 | 1）在管理者代表指导下，组织实施公司范围内质量策划、品质监控、品质改善以及专业技术改善等工作，确保公司整体服务质量的不断提升，满足公司发展需要；2）负责环境、职业健康安全法律、法规及有关标准的获取、评价、确认及更新，并对适用于公司的环境、职业健康安全法律、法规及其他要求进行合规性评价；关注行业发展动态、法律法规政策变化；3）负责组织编写、维护公司QES三体系管理文件体系，包括管理手册、程序文件以及作业指导书；同时负责申请和接待第三方的体系认证工作；4） 每月负责对各管理服务处品质日常品质、夜查品质的监督、考评与反馈；通报各项目检查情况整改完成情况，纳入月度考核；必要时形成专题报告，以持续改进各项服务；每月组织各部门月度考核检查，月度通报各项目考核情况；5）负责制定岗位职责落实，人力资源招聘、转岗、歇岗人员的薪酬待遇及年度考核。负责员工养老保险缴纳；6）制定年度培训计划，并按计划实施培训；7） 负责公司质量、环境、安全目标和服务质量、环境绩效、职业安全相关数据的收集和分析；对低于目标值的情况需组织相关部门实施改进；8）汇总环境因素和危险源因素，组织有关人员评价重要环境因素和重大危险源因素，组织环境目标、指标和环境管理方案的制定、分解、检查与实施；9）负责业户接待、各类投诉、报修的受理、跟进、回访，并对过程中获得业户的反馈信息统计、分析，提出改进建议；10） 负责公司后勤保障物资采购活动的控制、供方的评价及物资的仓储管理；负责采购不合格服务的控制和不合格服务的对内、对外协调处理。11）负责组织制订办公室应急准备与响应方案，组织办公室异常事件的应急准备和响应；12）负责公司职业健康安全、环保及工作环境的监督检查；13）负责职业病预防和职工健康档案建立.14) 编制财务计划，作好预决算工作，监督检查公司的财务收支情况，监督资金和资产的安全运行。定期向总经理汇报财务收支情况，对总经理负责；15) 监督经济合同的执行情况；16) 审查公司经营管理和投资方案的效益，确保环境安全管理方案的资金供给；17) 负责公司内部财务工作的控制和协调，对各项目的财务收支、成本核算、资金使用和财务管理等进行监督检查；18) 负责物业管理及餐饮服务及配套服务费用的催收及结算工作。19） 按照国家的有关法律法规，建立健全公司内部各项财务管理制度； | y |
| 风险和机遇识别及控制措施 | QEO6.1 | ■公司制定《风险和机遇的应对控制程序》，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。出示“风险和机遇及应对措施记录”，按照顾客过程、外部供方、内部等过程/部门对风险和机遇进行了评价识别，并制定应对措施。如人员管理过程中出现的项目岗位人员突然离岗多人；员工能力、不能满足岗位需求；员工思想波动，工作不安心等风险。采取措施是：关注员工需求、情绪、困难等，及时排解；开展意识、思想及知识更新的学习及培训，关注员工价值、能力、创造力的发挥和展现等。经营风险、财务风险等进行风险机遇识别并有对应措施识别人：行政管理部 2020.1.10风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜。 | y |
| 质量目标及其实现的策划环境目标及其实现的策划环境目标目标和方案 | QEO6.2 | ■公司制定【目标指标和方案控制程序】来规划公司的整体质量、环境及职业健康安全目标，并以目标管理方法层层展开落实，各部门依据公司整体目标制订相应的质量、环境及职业健康安全目标实施方案并统计实绩，根据每年目标达成状况，通过管理审查会议审查评估绩效并制定下一年度的目标。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 目 标 | 考核频次 | 考核办法 | 考核结果 |
| 行政管理部 | 质量 | 年度培训计划执行率100％ | 年度 | 培训计划完成数/年度培训计划数×100% | 100% |
| 人员岗位绩效考核合格率98% | 年度 | 岗位绩效考核合格数/岗位绩效考核总数 | 100% |
| 环境 | 确保特殊工种持证上岗率达到100%； | 年度 | 现有持证上岗人数/持证上岗应有人数×100% | 100% |
| 固体废弃物分类处置率100% | 季度 | 可回收、不可回收、危险废弃物分类投放 | 100% |
| 安全 | 保证改善所需资金 | 年度 | 设备完好数/设备总数×100% | 100% |
| 危险源整改率达100% | 季度 | 危险源整改数/需整改总数×00% | 100% |

提供了“2020年质量、环境、职业健康目标考核办法”“不可接受风险及管理措施”“重要环境因素及管理措施”，对重要环境因素和重要危险源的控制确定了目标和指标：固体废物日出日清，送入指定处；2020年10月6日编制：黄蓉 审批：付利海 2020年 10月6日 | y |
| 人员 | Q7.1.2 | ■提供了公司人员名单，登记包括总经理在内及住宅业务部、行政管理部、运营管理部等人员共60人。提供了公司同在册人员签订的有效固定期限劳动合同。提供重要工作岗位清单抽查：电工证，姓名：陈少洪，证号：T513426198110096117，有效期：2022.12.20抽查：电工证，姓名：尹胜才，证号：T513426198209043517，有效期：2022.11.11抽查：司炉工证，姓名：吕文明，证号：632824197404010412，有效期：2021.1.26抽查：高级物业管理师证，姓名：汪玲，证号：10409861抽查：物业从业上岗证，姓名：李海阳，证号：ZF1200202509抽查：建（构）筑物消防员，姓名：寇庭善，证号：1822100100424331抽查：健康证，姓名：李康，有效期：2021.4.19抽查：健康证，姓名：喇孝忠，有效期：2021.9.13抽查：健康证，姓名：严雪蓉，有效期：2021.7.2 | y |
| 基础设施 | Q7.1.3 | ■公司的办公地址与注册地址一致，提供了“设备台帐”，配置的主要设备包括：真空锅炉（型号YHZRQ-80N，根据国家质检总局监督检验检疫总局，国质检锅函[2002]288号文件，真空相变锅炉安装后不必由质量技术监督行政部门锅炉压力容器安全监察机构进行确认，也不必办理使用登记注册手续）、健身器材、监控设备、餐厨设备、办公室设备等。现场查看，设备运转正常，设备种类基本满足产品加工要求。根据规定要求，每年对设备运转情况进行记录，并定期对设备进行维护保养。查看“2020年设备检修、维护保养计划”“ 共用设施保养计划”，包括设备名称、检修内容、计划检修时间等内容。保养项目有：健身器材、小区监控等。查维修记录抽2020.1.8维修地点：办公楼，维修项目：检查楼内总线路，维修内容：维修固定，维修结果：合格等，有维修人。抽2020.10.10维修地点：办公楼，维修项目：检查配置灭火器等，维修内容：配置到位，在有效期，维修结果：合格，有维修人签字。抽2020.10.20维修地点：住宅小区，维修项目：维修管道漏水，维修内容：配置到位，在有效期，维修结果：管道恢复正常使用，有维修人签字。查特种设备:真空锅炉，根据国家质检总局监督检验检疫总局，国质检锅函[2002]288号文件，真空相变锅炉安装后不必由质量技术监督行政部门锅炉压力容器安全监察机构进行确认，也不必办理使用登记注册手续。见附件。计量器具：安全阀、压力表。 | y |
| 过程运行环境 | Q7.1.4 | 现场巡视1.办公区域总面积约300平方米，能够满足日常经营活动。2.现场查看物业住宅小区、餐饮服务场所管理现场，管理范围区域内环境整洁、管理，； | y |
|  | Q7.1.6 | ■提供相关资料，主要知识有：政策/法规知识、各部门规章制度、顾客关系和需求知识、市场、竞争对手相关知识、质量管理知识、技术/管理创新知识等，表现形式有：经验总结、发展战略、企业文化手册、先进管理理念、方法应用、工作报告、合理化建议、风险评估等；发展战略、营销战略、专题报告、市场动态等。资料提供；黄蓉。 | y |
| 能力意识能力、意识和培训 | QEO7.2QEO7.3 | ■公司制定【人力资源控制程序】，通过培训和其他措施提高员工的工作能力，增强员工的质量、环境和职业健康安全意识，使员工满足所从事的工作对专业能力和管理能力的要求。相关人员证书详见附件。为确保对公司管理体系绩效和有效性及合规义务有影响的人员所需的能力，公司在《管理手册》规定了岗位任职要求，通过对所需人员教育、培训或经历方面的确认确保人员胜任能力。经查见在册人员相关的证明资料。提供了“2020年度培训计划”，包括三标贯标、应急预案与演练、法律法规、环保安全知识、管理手册、规章制度培训、物业管理法规条例、安保、消防知识培训等内容。编制：黄蓉 审批：付利海 时间：2020年1月11日出示了“培训实施记录”，培训记录内容包括培训项目、日期、参加培训人员、培训过程描述、培训效果评定等。抽查：1.培训内容：安全管理制度及应急预案 20.4.1-10，培训讲师：寇庭善。培训人员：全体人员，培训结果：现场提问，符合有效。2.培训内容：员工职业安全培训 20.4.1-10，培训讲师：杨淑清。培训人员：本区域相关人员，培训结果：现场提问，符合有效。3.培训内容：物业管理条例 2020.5.17-20，培训人数26人，培训人员：本区域相关人员，培训讲师：范玉峰，培训结果：现场提问，符合有效，微笑服务、沟通技巧等达到目的。4.培训内容：食堂管理 2020.10.5-8，培训人员：机关全体人员，培训讲师：张子健。培训结果：现场提问，符合有效。均有参加培训人员签到，培训内容和培训效果的评价等。 | y |
| 意识 | QEO7.3 | ■公司通过文件传递、培训等方式，使工作人员获知和理解：1.质量、环境、职业健康安全方针；2.相关的质量、环境、职业健康安全目标；3.对质量、环境、职业健康安全管理体系有效性的贡献，包括改进质量、环境、职业健康安全绩效的益处；4.不符合质量、环境、职业健康安全管理体系要求的后果。 | y |
| 沟通、交流 | QEO7.4 | ■公司制定【信息交流与沟通控制程序】，确定与质量、环境、职业健康安全管理体系相关的内部和外部沟通内容、方式和时机等。1.行政管理部负责公司办公活动中的质量、环境、安全信息交流工作，负责内、外部信息的接收、传递和处理。2.行政管理部负责业务范围展开实施过程信息交流工作，包括采购的原材料符合国家环保、安全要求、采用环保包装并在运输过程中采取措施减少环境影响、安全影响方面的要求等。3.公司与相关方就提供产品或服务涉及的环境因素和安全影响进行了沟通和交流的方式和内容，以协议、告知等方式进行。4.工作人员以会议记录、工作联系单、电子邮件等形式参与和协商职业健康安全管理体系相关事宜。经全体员工推举，公司管理层讨论后，一致同意选举“寇庭善”为职业健康安全事务代表，代表员工就职业健康安全有关的信息与公司管理者代表和最高管理者保持沟通，参与职业健康安全事务，并对影响员工职业健康安全的任何变更进行协商。公司通过文件发放、通知、培训、例会等方式告知工作人员如何参与职业健康安全事务及相关安排、告知职业健康安全事务代表的人选。 | y |
| 形成文件的信息文件化信息 | QEO7.5 | ■公司的管理手册及相关体系文件系统的描述了公司整个管理体系，内容包括：管理体系覆盖的服务、过程、部门和场所等。描述了体系中各个过程的相互作用关系。公司对整个体系进行了策划。形成了文件化的管理手册、程序文件31个、三级管理文件以及所要求的记录。公司编制的程序文件符合标准要求的所有程序文件，第三层次文件对体系及其相互关系在手册中做了描述，记录表单满足公司目前的质量体系运行的需要。公司文件分类：一级文件：管理手册。二级文件：公司编制了31个程序文件，包括质量、环境、职业健康安全标准要求的所有程序。三层次文件：制度和作业指导书，外来文件：包括产品国家标准，环境、职业健康安全，记录，满足公司目前的体系运行的需要。体系文件基本能保证有效性和效率的要求。查公司按照文审要求对管理手册进行了修改，符合要求。公司编制并实施了《文件管理程序》，文件包括：手册、三体系的程序文件、保洁作业质量检查考核标准、安全生产责任书、废弃物管理规程、安全教育管理制度等。查外来文件：与产品要求和质量、环境、职业健康安全管理体系运行有关的国家法律法规、标准等；行业、地方颁布的条例、标准、规范、规程、办法等，查外来文件具体有质量管理体系标准、产品国家标准、环境管理体系标准、职业健康安全管理体系标准等，《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国治安管理法》、《中华人民共和国消防法》、《物业管理及餐饮服务条例》、《青海省物业管理及餐饮服务办法》、《青海省城市市容卫生管理条例》、《青海省物业管理及餐饮服务办法》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》、GB/T13869-2008《用电安全导则》、DB32/T538-2002《青海省住宅物业管理及餐饮服务服务标准》[《物业管理及餐饮服务服务质量规范》](http://www.so.com/link?m=aCnZJKp+7A+ePtjI0eR0NFgWRn4tDVGN5jCl5jKFWJtbKn+zVPJ9xNndk2h11wGJYMnY6OH5q5hyHyQRlCJ5O5XQEnfrQRXRLyHvLHq9Nef94j3u43or54UTa/vTC3KJXX8XIXgjjbHI6+tMoIeWJNmsDEDqnCIYwA5aDT8Cy2VHcL9kGTYUq1xL+zmloMXnbiJDPVvfViPs17tq7tYq/mw==" \t "https://www.so.com/_blank)等。查文件发放下发了质量、环境、职业健康安全管理手册、程序文件、工作手册等文件。查行政管理部文件有标识，检索方便，文件夹存放于文件柜内，防护符合要求。公司编制并实施了《记录管理程序》对管理体系记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置等作了明确规定，符合要求。公司提供《记录清单》—有内审报告、检查表、危险源清单、环境因素清单、管理评审报告等记录。明确了记录名称、编号、使用保存部门、保存期限等，并经审核后使用。公司各种记录由各使用部门保存，查阅行政管理部保存的记录环境情况，归档文件、记录存放于通风、干燥、防蛀的配置文件柜内，环境干燥、通风，符合文件归档的要求。抽查归档文件整理情况，行政管理部已将文件进行了分类，按记录的名称、编号及时间装文件袋进行归档，记录清洁，字迹清晰，检索方便，抽查有内部审核资料、管理评审资料等，均已装订成册。阅见《记录清单》显示/有105种。其中包含了标准要求的记录，基本满足公司体系运行所需记录要求。保存期一般为3年。抽查：《合同评审记录》保存期/3年；《内部检查表》保存期/ 3年；《管理评审报告》保存期/3年。符合记录标识及保存期规定要求。由专人管理，在专用文件柜内储存，按不同种类，记录的时间存放，便于检索。现场查阅/《管理评审报告》、《内审检查表》/记录清晰易于识别。对超过保存期的记录由行政管理部填写〈申请单〉批准后统一销毁。现在暂时还没有销毁记录。暂无作废记录 | y |
| 环境和危险源的运行控制 | EO8.1 | ■公司制定【环境运行控制程序】，对公司销售服务及管理活动中的环境因素进行有效控制，消除、减少或控制环境影响，确保满足环境法规、国家标准及相关方的要求。公司制定【职业健康安全运行控制程序】，对经营、管理、服务等过程中的危险源进行有效控制，消除或减少不安全行为和不安全状态，确保员工和相关方的职业健康安全。办公面积300平米左右，集中办公。行政部对环境因素和危险源的控制措施主要有：1.加强培训教育，提高大家的节约能源资源和安全防护的意识。2.办公垃圾集中回收投放到指定地点由环卫部门统一清运。3.对办公过程中产生的危险废弃物（如废日光灯管、废配件等）集中保管，不随意丢弃。4.墨盒、硒鼓等耗材由厂家进行回收处置。5.对电器安全定期检查，办公区禁止吸烟，加强安全教育。6.掌握正确使用应急器材，做好安全隐患排查。7、提供了投入环境、安全运行资金情况表，垃圾处置费（物业）、购买节能灯、劳保用品等。8、噪声：办公区域和库房噪声很小，没有影响。9、办公设备：综合管理部有电脑数十台，一体化打印机1台，提供保养计划，进行系统维护和保养清洁。10、建立消防设施清单：办公区域内有灭火器，定期进行检验和外检，现场抽查：均在有效期内。11、查公司每月为员工购买有养老、医疗、工伤等保险。12、相关方沟通情况：提供有对客户、供方的告知书，注明一般注意事项和公司对于环境、安全的声明等内容。13、提供了每月统计的水电消耗记录表，每月统计数字有所减少,每年比上年减少15-20%。11、提供了每季度工作环境检查表，抽查：2020.6.30的检查表，对办公环境、卫生等情况进行了检查，检查人：付立海，无问题。公司编制了《物业管理服务提供控制程序》等，现场观察行政部的办公场所，位于办公楼的地下三层。办公室电器及开关、线路均无老化情况。查污水：生活用水排入市政系统统一处理。每个房间配有空调，环境空气质量好，办公设备摆放整齐，地面较整洁。室内配置了垃圾桶，垃圾进行了分类收集。对于废灯泡、废墨盒、硒鼓、电池等危废垃圾按规定单独存放，体系运行以来没有发生废灯泡、废电池等危废垃圾，对废墨盒、废硒鼓交由供方回收，目前暂无处理。提供了劳动保护用品领用清单，对废纸张处置情况，卖给废品公司回收利用。对于公司的顾客、供方等进入公司办公场所人员均告知了公司实施体系情况，以及要求配合做好环境、职业健康安全管理工作。询问公司每一年进行一次体检，无职业病。经查该公司运行控制基本符合要求。提供了“废弃物处置记录”、“消防器材登记台帐”“劳保用品发放记录”“防暑降温用品发放记录”。查相关方施加环境影响证据“给相关方的通知”，将公司关于环境和安全保护方面的要求以书面形式通知与本公司有各种业务或其它关系的相关协作、合作单位。 提供财务资金支出汇总表：自2020年1月-10月，员工保险：163万元，工作服：32元，消防设备设施投入2.2万元，废弃物处理费8万元，人员培训费3万元，水电费0.6万元，体检费13.6万元等，资金控制合理，无安全事故发生。 | y |
| 应急准备和相应 | EO8.2 | 公司制定【应急准备与响应控制程序】，预防或减少潜在安全事故或紧急情况造成的影响，对可能发生的各种重要环境危险源的紧急情况做出积极准备和响应，以减少事故造成的影响。提供了《火灾应急预案》，包括发生火灾等紧急情况的处置和应急抢救方案等内容。出示了“应急预案演练记录”组织部门：行政部 演练主持人：付立海， 参加演练人员：黄蓉、付立海、吴玉赐等15人。 1.演练目的：演练目的、内容：为了对火灾隐患事故做出应急响应，紧急疏散。最大限度地减少火灾事故造成的损失。（此次演练仅为消防火灾模拟演练，主要是演习灭火器的使用方法）2.演练小结：参加人员基本了解，掌握了灭火器的使用方法和现场撤离路线，掌握火灾时的逃生方法。本次共使用2个干粉灭火器材。 3.存在的问题及整改措施：义务消防员应经常检查火灾隐患，发现问题及时整改，今后应定期进行火灾应急演练。争取得到周边单位的配合和参与。以提高公司员工的消防安全意识。填写部门：行政部 填写日期：2020年7月25日提供了“应急预案评审记录”，演练后对预案适宜性充分性评审，结论是无需修订。 | y |
| 分析和评价 | Q9.1.3 | ■公司制定【数据分析控制程序】，收集和分析适当的数据，评价公司管理体系的适宜性和有效性，充分识别可以改进的机会。提供了行政管理部质量、环境、职业健康目标考核结果，包括年度培训计划执行率、人员岗位绩效考核合格率、确保持证上岗率达到、固体废弃物分类处置率、保证环境、职业健康改善所需资金、危险源整改率达等，均达到目标。 | y |
| 内部审核 | QEO9.2 | ■公司制定【内部审核控制程序】，检查公司管理体系的实施效果，发现存在的问题，确定管理体系实施的有效性。及时采取纠正措施，使公司的管理体系持续有效运行。其中对内部审核方案策划规定：1.频次：内审每年进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过12个月。2.方法：按部门/过程审核。3.职责：管理者代表通过公司综合部领导和组织内部审核活动。4.策划要求：范围、准则、工作分配等。5.报告：管理者代表在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果审核方案策划的输出为年度审核计划，未提供，已交流。查阅2020年内部审核计划1.内审员任命书，被任命人：组长：付利海 组员：黄蓉、吴玉赐、田宁2.内审计划/通知：审核日期：2020.7.14-15审核范围：总经理、管理者代表、行政管理部、运营管理部、住宅业务部、各项目部等审核准则：■ISO9001-2015标准■ISO14001-2015标准■ISO 45001：2018■公司管理体系文件■适用的法律法规、产品标准编制: 黄蓉 审核：付利海 批准: 谢林兴2020.7.23.有内审会议签到表4.内审检查表经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。5.内审不合格报告查阅内审发现1项不符合，不符合条款：不符合ISO9001:2015标准8.4条款，已在规定期限内整改关闭。6.内审报告报告中包括审核目的、审核范围、审核依据等内容，对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进。审核结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系在此次内部审核范围内，基本符合ISO9001-2015标准、ISO14001-2015标准ISO45001-2018标准并能得到基本有效的实施，已初步具有防止不符合、满足顾客、相关方要求与法律法规要求的能力，初步具有持续改进的机制。公司质量、环境和职业健康安全管理体运行基本上是有效的。编制: 黄蓉 审核：付利海 批准: 谢林兴 2020年7月15日 | y |
| 不合格和纠正措施 | QEO10.2 | 公司制定【纠正措施控制程序】，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生／再发生，实现持续改进绩效的目的。通过询问、现场观察和查阅记录等运行证据，未发现体系运行过程中未发生需要采取纠正或预防措施的情况，未获得公司采取纠正措施的证据。 | y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：运营管理部 主管领导： 孔繁盛 陪同人员： | 判定 |
| 审核员：周涛、安涛 、马啟明 审核时间：2020.11.6 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/8.2/8.4/9.1.2 EO:5.3//6.2/6.1.2/8.1/8.2 |
| 职责和权限 | QEO5.3 | ■运营管理部职责：1) 负责市场拓展开发工作，对市场信息做好登记、整理、处理、反馈、跟踪，建立顾案档案；信息的统计、筛选、分类等管理。2）负责项目的市场调研、项目的承接和招投标工作；投标文件及项目服务方案的制作。2) 负责对外项目的拓展及招投标工作；3) 按照公司经营方针完成招投标任务；4) 参加供应商的合同评审与权属范围的合同签署，在环境保护方面对外包方施加影响。6）合同的起草、签署与备案，以及就有关条款同甲方（开发商）的商谈。7）负责组织物业管理及餐饮服务合同的评审，做好合同管理与合同履行，以及合同归档工作；8）负责投诉的沟通与反馈；9）项目前期的接管与交接：协调运作部与甲方（开发商）进行项目前期的接管与交接，同住宅运营管理部办理项目移交结案工作。10）建立相关方台帐，督促相关部门对相关方施加影响和控制以及信息的沟通；11）负责利用公司外部网络进行有关质量／环境／安全工作内容的宣传。12）负责实施服务后的回访和业主投诉处理等关系顾客满意度的工作；负责业户满意度调查的策划、组织、实施和对获得信息的整理、统计、分析，提出纠正和预防措施建议；   13）公司临时安排的其他配合工作。与部门孔主任沟通：部门主要职责运行过程，叙述较清楚，沟通顺畅。 | y |
| 目标、指标和管理方案 | QEO6.2 | ■提供了本部门“质量目标分解表及完成情况”表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 目 标 | 考核情况 | 结论  | 备注 |
| 运营管理部 | 质量 | 顾客满意度≥93% | 95% | 达标 |  |
| 合格供方评价率100% | 100% | 达标 |  |
| 合同评审率100%  | 100% | 达标 |  |
| 食品供应新鲜度达90% | 98%无残剩、过期食品销售 | 达标 |  |
| 设施设备维护保养计划实施率96% | 98% | 达标 |  |
| 环境 | 维修废弃物分类处置率100% | 100% | 达标 |  |
| 食堂油水分离排放100% | 100% | 达标 |  |
| 安全 | 紧急事故处理率100%  | 100% | 达标 |  |
| 食物中毒事故为零 | 0 | 达标 |  |

编制：宝利德 审批：孔繁盛 2020年10月6日 | y |
| 产品和服务的要求顾客沟通与产品和服务有关要求的的确定/评审产品和服务有关要求的变更 | Q8.2Q8.2.1Q8.2.2Q8.2.3Q8.2.4 | ■经现场询问，公司与顾客建立了沟通的渠道，物业服务及餐饮管理服务过程以充分准确的了解顾客的要求，满足顾客的合理要求。合同签订前了解顾客需求，解答顾客疑问；合同执行过程中与顾客沟通合同进展，了解可能发生的变化，完成后做好顾客满意度调查。发现问题及时进行沟通。1）公司首先明确了顾客对服务的质量要求、服务内容、价格等明示要求。2）确定了产品的法律法规要求。（物业管理办法、物业标准等要求）3）确定了公司的附加要求公司合同记录于《合同台帐》中。合同可以覆盖认证范围抽查与客户签订的订单/合同：合同评审以合同流转单的形式进行。查：2020.5.29签订的2020年物业管理综合服务合同（股份）及该合同附件（物业管理综合服务项目及内容），合同编号：XKWY/JGWY-DHT-2020.06 顾客：西部矿业股份有限公司，委托管理范围：办公楼及机关食堂等综合服务，综合服务项目及内容：食堂服务、办公室保洁、楼层保洁、治安保卫、维修维护等。双方签订人：张永利，谢林兴。提供该合同立项申报审批单，其中有项目名称、申报部门、项目地点、实施意义、预算、项目负责人、项目性质、主办部门意见、分管负责人意见、财务负责人意见、总经理审批意见等内容，有各部门意见均为同意、并有负责人签字及日期，日期2020年4月26日，经办人：王铁强。查：2020.6.17，签订的物业管理委托合同，合同编号：XBMYDZB-LW-001-2020.06顾客：青海西部镁业有限公司，委托管理范围：办公区保洁、职工食堂、花卉、维修等其他物业管理综合服务，双方签订人：盛玉永，谢林兴。提供该合同立项申报审批单，其中有项目名称、申报部门、项目地点、实施意义、预算、项目负责人、项目性质、主办部门意见、分管负责人意见、财务负责人意见、总经理审批意见等内容，有各部门意见均为同意、并有负责人签字及日期，日期2020年6月3日，经办人：王铁强。该公司所服务的住宅小区为集团公司内部家属住宅小区，无需签订物业服务合同，但对各小区物业管理服务内容制定了相关文件--物业管理服务项目及内容规定。还阅见了其他销售合同和合同评审记录，合同评审日期均在合同签订之前，符合要求。与部门负责人交谈了解，公司与顾客签订的合同/订单在履约过程中未发生过变更情况，暂不涉及产品和服务变更评审或信息传递等情况的记录。 | y |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | ■公司编制了《采购控制程序》，对采购过程及供方的评价和选择进行控制，确保采购产品符合规定的要求。查阅“合格供方名录”，如下： 1.京东、淘宝网上商城 提供产品：复印纸、鼠标、键盘、出入库单、印泥、笔等。确定供货、外包方：2、西宁市城西区丹美依制衣行（工作服）3、西宁市城北区市政公用服务中心（垃圾清运），4、青海青杞生物科技有限公司（四害消杀）5、西宁市城北区华美花卉种植场（花卉、绿化）6、西宁甘河雄威保安服务有限公司（保安服务）7、青海增虎商贸有限公司（肉类、鲜冻类）8、青海方硕商贸有限公司（大米、面、粮油类）9、西宁市城中区宜佳食品超市（牛奶、方便面、酸奶）10、西宁市城北区岳胜副食品经营部（干货、蛋类、调味品）编制：宝利德 审核：孔繁盛 批准：付利海 2020年5月1日抽查供方合同、合同流转单。供方评审以合同流转单的形式进行。查：青海青杞生物科技有限公司,合同流转单，其中有合同项目简述、核心条款说明及解释、合同金额、财务总监门、主管领导、总经理等内容，有各部门意见均为同意、并有负责人签字及日期。该合同流转单最后总经理：谢林兴2020.4.22确认。提供：青海青杞生物科技有限公司，有害生物防治合同，合同编号：XKWY/JGWY-CSH-3-2020.04,消杀内容：灭鼠、灭蟑螂、灭蚊、灭蝇，有单价、服务内容等信息。签订日期：2020.4.30，双方签订人：谢林兴、闫涛。查：西宁市城北区华美花卉种植场,合同流转单，其中有合同项目简述、核心条款说明及解释、合同金额、财务总监门、主管领导、总经理等内容，有各部门意见均为同意、并有负责人签字及日期。该合同流转单最后总经理：谢林兴2020.6.19确认。提供：西宁市城北区华美花卉种植场，绿化业务外包合同，合同编号：XKWY/JGWY-HHZL-5-2020.06,业务内容：花卉、绿化，有单价、运输、交货方式等信息。签订日期：2020.6.21，双方签订人：谢林兴、郭常信。查：西宁甘河雄威保安服务有限公司,合同流转单，其中有合同项目简述、核心条款说明及解释、合同金额、财务总监门、主管领导、总经理等内容，有各部门意见均为同意、并有负责人签字及日期。该合同流转单最后总经理：谢林兴2020.3.26确认。提供：西宁甘河雄威保安服务有限公司，西矿机关治安保卫服务合同，合同编号：XKWY/JG-ABFW-2-2020.03,业务内容：治安保卫服务，有单价、服务内容等信息。签订日期：2020.3.26，双方签订人：谢林兴、殷平花。提供：西宁市城北区市政公用服务中心，承运垃圾合同书，业务内容：辖区内垃圾清运，有单价、服务内容等信息。合同有效期2020.1.1-2020.12.31签订日期：2020.1.1，双方签订人：谢林兴、董斌。查：青海增虎商贸有限公司,合同流转单，其中有合同项目简述、核心条款说明及解释、合同金额、财务总监门、主管领导、总经理等内容，有各部门意见均为同意、并有负责人签字及日期。该合同流转单最后总经理：谢林兴2020.5.17确认。提供：青海增虎商贸有限公司，采购合同，合同编号：XKWY/YY-SCPS-27-2020.05,采购产品：猪肉、牛肉、羊肉、鸡鱼、果蔬等，有单价、运输、交货方式等信息。签订日期：2020.5.21，双方签订人：谢林兴、朱增虎。查：青海方硕商贸有限公司,合同流转单，其中有合同项目简述、核心条款说明及解释、合同金额、财务总监门、主管领导、总经理等内容，有各部门意见均为同意、并有负责人签字及日期。该合同流转单最后总经理：谢林兴2020.5.17确认。提供：青海方硕商贸有限公司，采购合同，合同编号：XKWY/YY-SCPS-30-2020.06,采购产品：大米、面粉、食用油，有单价、运输、交货方式等信息。签订日期：2020.5.21，双方签订人：谢林兴、韩德海。查：西宁市城中区宜佳食品超市,合同流转单，其中有合同项目简述、核心条款说明及解释、合同金额、财务总监门、主管领导、总经理等内容，有各部门意见均为同意、并有负责人签字及日期。该合同流转单最后总经理：谢林兴2020.6.14确认。提供：西宁市城中区宜佳食品超市，采购合同，合同编号：XKWY/YY-SCPS-30-2020.06,采购产品：牛奶、方便面、酸奶，有单价、运输、交货方式等信息。签订日期：2020.6.14，双方签订人：谢林兴、程景丽。查：西宁市城北区岳胜副食品经营部,合同流转单，其中有合同项目简述、核心条款说明及解释、合同金额、财务总监门、主管领导、总经理等内容，有各部门意见均为同意、并有负责人签字及日期。该合同流转单最后总经理：谢林兴2020.6.14确认。提供：西宁市城北区岳胜副食品经营部，采购合同，合同编号：XKWY/YY-SCPS-29--2020.06,采购产品：干货、蛋类、调味品等，有单价、运输、交货方式等信息。签订日期：2020.6.14，双方签订人：谢林兴、黎增清。查：西宁新汇正商贸有限公司,合同流转单，其中有合同项目简述、核心条款说明及解释、合同金额、财务总监门、主管领导、总经理等内容，有各部门意见均为同意、并有负责人签字及日期。该合同流转单最后总经理：谢林兴2020.1.20确认。 提供：西宁新汇正商贸有限公司，办公耗材（维修）供货合同，采购产品：电脑、纸张、笔等，有单价、交货方式等信息。签订日期：2020.1.30，双方签订人：孙萍、谢壮。办公耗材、食材等物品采购以总合同形式签订，之后按实际需求量采购。采购过程、信息控制、产品的验证均符合标准要求。无在供方现场实施的验证。 | y |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | ■制定了《顾客满意程度测量程序》，公司于2020年7月30日以满意度调查表的方式向6家顾客进行了，发放6份，回收6份；调查项目：清洁服务、绿化服务、工程维修、餐饮服务、保安服务、实物质量、服务质量、交付及时性等查1：祁连路小区、小桥小区、青海西部镁业有限公司、西部矿业股份有限公司等等顾客满意度调查表，满足质量目标顾客满意度95分以上要求。顾客满意度达到目标要，到目前无顾客投诉现象发生。 |  |
| 环境因素及危险源辨识风险评价 | EO6.1.2 | ■编制了《环境因素识别与评价控制程序》提供了《环境因素调查表》：按活动/产生部位识别，共识别火灾、废弃物排放、水的消耗、电的消耗等环境因素识别基本充分。识别部门：行政部，批准：谢林兴,时间：2020.4.30。环境因素的识别按照三种时态和三种状态、环境影响，采用打分法和对识别的环境因素进行评价。提供《重要环境清单》，确定的重要环境因素：1.固体废弃物排放，环境影响：污染土壤；控制方式：程序文件、管理方案；2.火灾，环境影响：污染土壤、大气；拟订的管理方案：制定应急预案。◇提供《危险源辨识控制程序》提供《危险源调查表》，对活动场所产生的危险源辨识并进行风险评价，并确定控制措施。通过现场观察工作所在区域环境、工作活动内容，确定了危险源。经查阅已识别了销售活动中的危险源为砸伤、触电、火灾、意外伤害等。识别部门：行政部，批准：谢林兴，时间：2020.4.30。行政部为主控部门，提供了《不可接受风险清单》，运营管理部确定的不可接受风险为潜在火灾。识别较充分。控制措施包括制定制度，加强培训，定期安全检查，制定应急预案等。 | y |
| 环境和职业健康安全运行控制 | EO8.1 | ■制度《环境和职业健康安全运行程序》、《安全生产责任制》并与员工签订安全生产责任书。运营管理部与行政部在一起办公，行政部负责全公司环境和职业健康安全运行控制，对于运营管理部人员外出的环境和安全运行控制也进行了规定。公司制定了相应的程序文件及管理制度，包括：固体废弃物控制程序、运行控制程序、消防安全管理控制程序、环境因素识别与评价控制程序等。查废弃物处理：提供了《废弃物产生处置情况》明确了可回收、不可回收废弃物等。《废弃物处置统计表》记录了硒鼓、灯管等的处置方法、去向，有经办人签字。查办公用品消耗：纸张尽量双面使用，尽量使用电子文档，减少打印。查火灾控制：经常检查电路，办公区禁止吸烟标识。触电：办公室电源配备了触电保护器，使用安全插座，不允许私自接电，必要时专业电工操作，经常检查插座是否损坏没发现后及时更换。意外伤害 1 不发生重大安全事故 货物搬运过程中发生砸伤、割伤。采取措施：1.佩戴安全防护用品； 2.多人配合搬运，专人安全监督。查看以下关键场所环境运行情况1）地面整洁；采用节能灯照明，采用节能灯，人走灯灭，人走电脑关闭电源；要求夏天空调设定为：不低于26℃；办公区域未按要求配备灭火器；使用节水龙头，无长流水现象。2）办公室空气通风良好；未发生相关方的投诉； 3）生活垃圾统一处置。公司对相关方施加影响的方式主要是进行发放公开信。提供《相关方告知函》及其发放记录：2020.4.30公开信发放至相关方：京东、淘宝网上商城西宁市城西区丹美依制衣行西宁市城北区市政公用服务中心青海青杞生物科技有限公司西宁市城北区华美花卉种植场等。目前公司环境和职业健康安全体系运行状态良好。 | y |
| 应急准备和响应 | EO8.2 | ■公司制定【应急准备与响应控制程序】，预防或减少潜在安全事故或紧急情况造成的影响，对可能发生的各种重要环境危险源的紧急情况做出积极准备和响应，以减少事故造成的影响。提供了《火灾应急预案》等，包括发生火灾等紧急情况的处置和应急抢救方案等内容。有演练业务部参与了由行政部织的应急演练，详见行政部记录。 | y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：**住宅小区** 主管领导：李有財陪同人员：司阿娟 | 判定 |
| 审核员：周涛、安涛、马啟明 审核时间：2020.11.7 |
| 审核条款：Q**5.3/6.2/8.1/8.3/8.5/8.6/8.7**  EO:5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2  |
| 岗位职责权限 | QEO5.3 | 住宅小区的职责：1)负责小区管理服务的过程控制；2)负责小区内卫生、园林、安全管理；3)负责小区业主事宜接待服务4)负责交付后验证及活动5）住宅小区管理所涉及的环境和职业健康安全运行管理。部门人员能够了解并履行自己的职责，沟通顺畅。 | y |
| 目标和分解 | QEO6.2 | 查：**住宅小区**目标实现策划分解考核： 目标 考核1. 服务提供及时率100%； 100%
2. 顾客满意率95%以上； 98%

3、固体废弃物分类处置率100% 100%4、粉尘、噪声、废水等达标排放率为100% 100%5、火灾、触电事故为零 06、危险源控制率达100% 100%7、治安纠纷发生率0.2% 08、维修废弃物分类处置率100% 100%9、紧急事故处理率100% 100%10、高温中暑率为零 0公司规定目标每季考核一次查见2020年前3季度的统计记录表，从统计的结果来看均已完成。**评价：**目标与方针保持一致，符合要求。 | y |
| 环境因素和危险源的识别评价和控制 | EO6.1.2 | 公司编制并实施《环境因素识别控制程序》，对公司活动和服务中能够控制和可望施加影响的环境因素进行识别评价，并明确要求考虑生命周期观点。确保重要环境因素能得到控制并及时更新相关信息。对确定的重要环境因素进行有效控制等方面的管理要求进行了规定，满足要求。提供2020.5.1识别的“环境因素识别评价表”，识别出项目环境因素，评价表内容有：序号、活动产品或服务、环境因素、环境影响、时态/状态、各项评分、总评分、是否列入重要因素等。识别人:司阿娟，批准：李有才2020.5.1涉及的环境因素有：物业常规活动、装修、保洁服务、安保服务、绿化服务、办公场所使用电脑用产生电磁辐射、办公纸张等浪费、电器能源消耗、固废排放、生活废水排放，吸烟等明火引起的火灾等等。提供的“环境因素识别评价表”“重要环境因素清单”， 评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 通过定性判断法，共识别出重大环境因素：废水、粉（烟）尘排放、噪声、固废/危废的排物、火灾等噪声的排放、苗木施肥、打药等，评价符合程序要求及公司的实际情况。对重要环境因素的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。编写：司阿娟，批准：李有才2020.5.1，根据识别的重要环境因素，组织通过文件的学习、培训等方法在各层次和职能间沟通其重要环境因素。提供《危险源辨识与风险评价表》，通过辨识和风险评价，已识别了物业常规活动、装修、保洁服务、安保服务、绿化服务等及办公场中潜在的火灾、高温中暑、触电、车辆伤害、夜查摔伤、暴力伤害、高空坠人（坠物）、交通意外等。通过现场观察工作所在区域安全、设备设施、工作活动，确认危险源辨识基本齐全。客服部对危险源进行了评价，考虑了可能导致的事故或职业病、作业条件的危险性（同时考虑了人员出现的维修场所的频次、事故发生的后果等）。提供了《不可接受风险清单》，确定的不可接受风险：潜在的火灾、高温中暑、触电、车辆伤害等。控制措施包括制订安全制度，定期安全检查，制订应急预案，配备必要的消防器材，发放劳保用品和采取防护措，人员培训等。危险源识别较为充分，不可接受风险确定和管理措施得当。识别人：司阿娟，批准：李有才。2020.5.1. | y |
| 物业小区服务的运行策划 | Q8.1 | **住宅小区**对过程运行进行了策划和控制。公司**QMS：** 住宅小区：地址： 城北区祁连路904、912号服务流程：编制物业服务方案→服务过程策划→物业接管移交→日常管理服务→应急准备与响应→服务质量评定→不合格服务处理→服务质量改进查：公司配备的必要的人力资源，基础设施，技术文件、资金等必要的资源，不断满足顾客需求和体系改进的需要。物业服务法律法规：《物权法》、《西宁市消防条例》、《西宁市物业管理示范项目考评管理办法》、《西宁市物业管理示范项目考评标准及评分细则》、《物业管理条例》、《住宅物业服务标准》、《西宁市物业管理条例》、《西宁市实施物业示范小区评分细则》、《西宁市地产管理法》、《业主大会规程》、《住宅室内装饰装修管理办法》、《消防法》、《建设工程消防监督管理规定》、《物业服务收费明码标价规定》、《物业管理企业资质管理办法》、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》、《突发事件应对法》、《物业服务收费管理办法》、等查：部门的作业指导书：《客服作业指导》，《公共区域巡查管理作业文件》、《住户投诉处理程序》、《消防管理制度》、《配电室防火管理制度》、《治安管理规定》、《非机动车库管理规定》等内容涉及物业服务的各个方面，基本可满足生产需要。 | y |
| 设计开发 | Q8.3 | 住宅小区物业服务、按顾客要求和法规、标准要求提供的服务过程，不需要设计开发。故8.3 条款不适用。 | y |
| 物业服务的提供运行控制 | Q8.5EO8.1 | 本项目负责住宅小区物业管理一、查看保洁服务：保洁人员每天对住宅小区地面、楼梯扶手、停车场地面、垃圾桶、灭火器、消防栓等进行擦拭，外包的保洁人员进行记录，“清洁工作记录”，现场查看了2020年5月1日-9月27日的保洁记录，检查人李洪亮，负责人：李有才，保洁过程检查出不符合要求时，负责人现场直接进行纠正，现场验收合格后，检查人员方在清洁工作记录中进行签字确认，现场查看均按要求执行。项目部每天对住宅楼进行巡查，出现问题填写巡查记录，现场查看了2020年5月26日巡查记录表：912#楼道门口有小广告，记录中未显示对上述问题的处置情况，对其出现的问题进行处置及验证。 二、本项目部保洁负责人应对消杀结果进行评价，评价消杀是否满足要求、消杀后是否进行了及时清理。提供《安全环保工作自检自查表》检查结论；消杀结果满足要求。检查人：李有才、李洪亮等人2020年8月28日。三、中控室：位于办公大楼地上一层，现场查看中控室，值班人员2名：李海洋、王立平，门口设置挡鼠板，室内有应急包、灭火器、应急灯等，有安全控制中心值班记录、来访记录等。现场查看了6名中控人员持证情况，均在有效期内。四、日常维修 主要是保修及日常巡视发现问题进行维修，按照派修单进行维修，查看了2020年6月29日，内容：报修人：贾先生；房间号：小区904-1-451；受理人：王志文；接单时间：9:30；入户时间9:45；完成时间：14:30；登记内容：910空调不制冷；实际服务内容：已经完成；实际维修人：尚海，回访时间：17;20：回访内容：是否已完成，满意度：满意。每个月记录装订成册，便于检索。对巡视发现的问题报工程部形成派工单，内容同上，现场查看，均按要求执行。有限空间作业经过审批，制定了工作方案，人员进行了培训，现场查看均符合要求。五、日常检查，对小区卫生、绿化、保安等项目进行日常检查。抽查《小区卫生检查表》检测项目包括单元门厅（有无粘贴广告）、地面角落卫生（停车位）、公共区域卫生等，检查结果：合格。检查人：李宏亮，2020.6.4。抽查：《绿化项目检查表》检测项目包括乔木整枝、灌木绿篱修剪、花木施肥、除草、松土等，检查结果：合格。检查人：李宏亮，2020.9.26。又抽查：《安保、消防系统、配电系统、供水系统、燃气锅炉系统等巡查记录》均有检查项目、检查结论、检查人、时间等记录，记录清楚。住宅小区对服务提供过程确认。物业服务为确认过程。内容有: 设备\人员资质\服务规范\服务质量等.确认人：李有才、王克明、、代彩瑜、韩军等。确认好时间：2020、4、30.现场检查服务标识有部门标识，住宅业务部、行政管理部、运营管理部、住宅小区等、场地标识有停车场、工具处、可降解标识垃圾箱等。安全标识有安全通道、危险区域等。顾客财产：只有信息，没有实物性财产。顾客信息有登记记录、有保管管理人员、没有泄露现象。现场查看：产品防护情况，采购的产品（有办公用品、保洁用品、劳保用品、维修用件等）使用部门物品摆放整齐、标识明确。有出入库单。提供物品台账与进账单据相符。提供仓库管理制度：有灭火器，标识合格证在有效期内。询问部门经理；没有发生物品损坏情况。**查：**设备有效性防护，现场可见实验室内墙上有《管理制度》**查：**人员资质，抽：“李有才（主任）、韩军 高工、代彩瑜一级/高工付利海二级/本专、王克明一级/本专等共10名。资质、专业符合要求。**查：**数据在设备内部保存（重要数据备份）可溯源性有保证。本过程职责：实施策划的安排，验证产品和服务的要求得到满足。**查1：**符合接收准则的证据交付后活动：物业服务时边提供边交付的，交付后的活动主要是对业主的回访和征求意见等。具体见业务部记录。变更的控制是由业务部自己控制的。**查2：**过程放行 — 按物业服务流程1. 向顾客交付过程，按合同同时提供验收报告

抽查3：提供2020年9月办公楼维修记录住宅服务交付后主要是通过顾客回访、顾客反馈等。与该部门负责人交流，该公司根据顾客收货后一周内进行顾客回访，未保留相关记录（口头交流），体系运行至今无顾客不良反馈。经询问，自体系运行至今无未其他更改情况发生。 | y |
| 产品和服务放行 | Q8.6 | 二、物业服务产品交付经抽查《顾客满意程度测量》，公司于2020年7-9月的以满意度调查表的方式向、提供的业主大会记录调查项目：清洁服务、绿化服务、工程维修、餐饮服务、保安服务、实物质量、服务质量、交付及时性等90%满意度顾客满意度调查表，满足质量目标顾客满意度90分以上要求。顾客满意度达到目标要，到目前无顾客投诉现象发生。 | y |
| 不合格品控制 | 8.7 | 编制了《不合格控制程序》文件规定了不合格品识别、处置、处置后等再次检验等要求，符合标准要求。抽《不合格品处置记录》，2020.09.12不合格描述：8月29日3号楼 1层有下水道出水反味处理不及时处置意见：以找出原因、有堵塞、排除脏水 处理结果：已疏通管道目前正常使用检验员：代彩瑜 批准：李有才 不合格品处置基本符合要求。 | y |