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：陈波 陪同人员：徐侨 | 判定 |
| 审核员：张心 ， 审核时间：2021年5月12日 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境;相关方需求与期望;确定体系范围;体系及其过程;总要求 | Q:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，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公司全体员工的质量意识比较强。公司的办公及培训设施、设备齐全完备。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。抽查2021年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。公司确定的相关方有员工、业主、顾客、政府机构、物业管理协会、审核机构、供方等。了解员工诉求的形式为谈心、会议等；了解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，业主关注的主要问题服务质量、服务及时性、售后服务、价格等。查见《相关方要求识别和控制》抽查顾客需求和期望：服务质量符合业主要求；服务及时性；价格合理等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。公司在管理手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保、安全要求提高等。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。公司确定的相关方有员工、业主、顾客、政府机构、物业管理协会、审核机构、供方等。理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解政府机构等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，业主关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及付款时间等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。公司管理体系的认证范围为：Q：物业管理服务经营地，重庆市九龙坡区锦龙路289号5幢，临时场所：重庆市九龙坡区锦龙路青国青城小区公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划质量手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。现场确认，公司关键过程为服务过程，也是需确认过程。外包：保洁、绿化、化粪池清掏、电梯维保、消防设施维保。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：陈波；管代：杜明通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境和职业健康安全管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据： 1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为； 2、制定和发布公司自身发展质量方针； 3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力； 4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。 5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 |  |
| 方针 | Q5.2  | 质量方针： “科学领先，顾客满意，持续改进，行业领先，质量一流，服务一流。”其内涵包含了：公司严格按照国家有关的服务质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；以顾客为关注焦点，关注顾客的需求，不断向客户提供满意的服务，使公司持续发展壮大，持续改进、追求创新、持续改进、不断提高服务质量，让顾客满意。QEO管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。QEO方针对外进行了发布。手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。企业的QEO方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 |  |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | Q5.3  | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位职责》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 |  |
| 应对风险和机遇的措施（含6.1.1和6.1.2）#确定的需应对的风险和机遇有哪些？.策划应对风险和机遇的措施有哪些？.如何整合并实施这些措施？.如何评价这些措施的有效性？.措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | Q6.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；查见《风险和机遇评估分析表》：1. 类型：外部因素；

 类别：竞争风险。公司目前的主导服务在市场占有率和领先趋势比较明显，，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。应对机遇及措施：及时关注公司服务市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。针对外部因素，还分析了市场、采购、文化、社会经济、法律法规的变化等。1. 类型：内部因素；

 类别：人力资源风险：公司目前人员，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。 应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2  | 质量目标：1）合同履行率100%；2）顾客满意率≥90分；查《质量目标完成统计标》2021年1月-2021年3月对目标进行考核，考核情况为：1）合同履行率100%；2）顾客满意率97分；均达到目标，并将指标进行了分解。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3  | 公司要求：当公司管理体系变更时，应考虑：1.变更的目的及潜在后果；2.体系的完整性；3.资源的可获得性；4.责权的分配和再分配等因素。  经查：企业管理者代表变更为：杜明。 |  |
| 资源 | Q7.1.1  | 询问总经理，企业为了实施质量管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工服务质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。总经理对资源的配备比较重视，人力资源、设备和工作环境等可满足物业管理的需要。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | Q9.1.1  | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，QMS的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。如：（1）《绩效监测与合规性评价管理程序》（2）《内部审核管理程序》（3）《管理评审程序》（4）《应急准备和响应控制程序》 |  |
| 管理评审 | Q9.3  | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月时间：2021年4月8日（上次管理评审日期为：2020年4月10日，未超过12个月，符合相关策划及要求）主持人：陈波总经理参加人员：体系涉及到的各部门所有人员评审输入内容：质量目标和指标的实现程度。质量管理体系运行情况以及环境安全绩效。内审、合规性评价结果。预防措施和纠正措施的状况。来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。过程业绩、产品符合性。组织结构、职责权限合理性、有效性。；顾客反馈、满意度调查结果等信息。对上次管理评审改进项的验证情况的跟踪：改进项目一个：行政部对文件管理要加强控制，对各部门文件进行分类放置。查《管理评审改进记录》由行政部牵头对文件进行梳理，对管理加强控制，分类管理，改进已实施。评审输出内容：质量管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。质量方针的评审：方针合理、适宜符合要求，体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；预防措施和纠正措施的状况。实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；本次管理评审改进的建议：加强对供应商评价以及安全教育的培训。查见：2021.4.15培训记录表，培训有效。评价人：陈波。相关法关注：近一年来未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉；管理评审结论：质量方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。 |  |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | Q10.1;10.2;10.3； | 公司制定系列程序文件《管理评审制度》、《监视和测量管理程序》、《纠正措施管理程序》及《内部审核管理程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及服务质量符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正与预防措施程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 |  |

说明：不符合标注N

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：陈波， 陪同人员：徐侨 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2021年5月12日 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境;相关方需求与期望;确定体系范围;体系及其过程;总要求 | ES:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，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公司全体员工的环境、安全意识比较强。公司的办公及培训设施、设备比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加、环境、安全管理要求提高等。公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。抽查2021年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。公司确定的相关方有员工、业主、顾客、政府机构、审核机构、供方等。了解员工诉求的形式为谈心、会议等；了解环保生态局、安建局等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利、职业健康等，业主关注的主要问题环保、安全、服务等。对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。公司管理体系的认证范围为：E：物业管理服务所涉及的相关环境管理活动O：物业管理服务所涉及的相关职业健康安全管理活动。经营地：重庆市九龙坡区锦龙路289号5幢，临时场所：重庆市九龙坡区锦龙路青国青城小区公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量、环境和职业健康安全管理体系文件，修订整合建立了质量、环境和职业健康安全管理一体化的管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了GB/T24001-2016及ISO 45001：2018标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 |  |
| 领导作用与承诺 | ES5.1 | 总经理：陈波；管代：杜明通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境和职业健康安全管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据： 1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为； 2、制定和发布公司自身发展质量方针； 3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力； 4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。 5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 |  |
| 方针 | ES5.2  | 环境、职业健康安全方针： “预防为主，遵规守法，确保环境安全；以人为本，持续改进，实现平安和谐。”其内涵包含了：保护环境是优秀企业的品质，公司致力于节能减排降耗，在保护环境的前提下，降低损耗、减少成本、提升效益，提高员工的环保意识、体现企业的社会责任；员工是企业的重要资源，关爱员工是企业义不容辞的义务；公司只有在经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任，企业才能持续发展。公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释，方针与公司的总体经营理念相适应、协调，符合企业目前现状，体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。EO管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。EO方针对外进行了发布。手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。企业的EO方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 |  |
| 组织的角色、职责和权限；资源、角色、职责、责任与权限 | ES5.3  | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 |  |
| 工作人员的协商和参与 | S5.4 | --《信息交流和协商沟通管理程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。 公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：告知员工：职业健康安全事务代表是张晨乐；告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司在服务过程中未涉及危险化学品，故未对全体员工出具告知书。组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；与职业健康安全事务代表张晨乐交谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。询问职业健康安全事务代表张晨乐，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。 | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施； | ES6.1  | 提供有《环境因素、危险源识别和风险评价管理程序》，内容包括环境因素的识别、确认、汇总、评价和重要环境因素的确定、登记、清单发放及更新控制。公司重要环境因素有以下2项：1）潜在火灾；2）固废废弃物；抽查以下二项环境因素的管理措施：1. 潜在火灾：

1）按照《防火管理制度》规定执行，并请相关人员参加培训； 2）办公现场配置适宜的消防器材，并定期检查；加强对工作人员消防安全的教育和日常服务过程的消防安全检查，及时消除安全隐患。 3）易燃材料保存在易于保管的房间并有专人管理，且远离火源； 4）定期检查用电设施，发现老化或损坏应及时更换；用电和临时用电遵照公司相关制度执行，严禁私自拉线； 5）办公现场所有废物垃圾必须即时处理，消除火灾隐患。1. 固废排放：

1）设置专用垃圾箱，对废弃物进行分类放置，分为可回收废弃物，一般废弃物和危险废弃物。2）定期对垃圾进行收集处理，可回收废弃物交物资回收部门，一般废弃物交中转站，由环卫人员统一处理。3）行政部定期对各部门固废处理情况进行监督检查。公司重要危险源有以下三项：1）火灾；2）意外伤害（触电、摔伤、暴力伤害、交通事故等）抽查以下三项重要危险源的方法控制措施：抽查：意外伤害管理方案管理措施：1）对员工进行安全教育培训；2）配备药品，发放口罩、手套等劳保用品；3）按照安全管理规定进行执行，并请相关人员参加安全教育培训；4）定期进行环境安全检查。.....应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 |  |
| 策划措施 | ES6.1.4 | 组织管理层策划关于开展环境和职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理环境、安全目标、环境因素、危险源、合规性义务、组织识别的风险等等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。具体见各部门审核记录。 |  |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2  | 环境、职业健康安全目标：1）意外伤害为0；2）固体废弃物分类收集处置率100%；3）火灾事故发生率为0。查《目标考核表》2021年1月-2021年3月对目标进行考核，考核情况为：环境、安全目标、指标： 1. 意外伤害为0；
2. 固体废弃物分类收集处置率100%；
3. )火灾事故发生率为0。

均达到目标，并将指标进行了分解。 |  |
| 监测、分析和评价总则； | ES9.1 | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，环境和职业健康安全管理体系的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。如：（1）《绩效监测与合规性评价管理程序》（2）《内部审核管理程序》（3）《管理评审程序》（4）《应急准备和响应控制程序》 |  |
| 管理评审 | ES9.3  | 查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月时间：2021年4月8日（上次管理评审日期为：2020年4月10日，未超过12个月，符合相关策划及要求）主持人：陈波总经理主持人：陈波总经理参加人员：体系涉及到的各部门所有人员评审输入内容：环境、职业健康安全目标和指标的实现程度。环境、职业健康安全管理体系运行情况以及环境安全绩效。内审、合规性评价结果。预防措施和纠正措施的状况。来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。过程业绩、产品符合性。组织结构、职责权限合理性、有效性。；顾客反馈、满意度调查结果等信息。对上次管理评审改进项的验证情况的跟踪：改进项目一个：行政部对文件管理要加强控制，对各部门文件进行分类放置。查《管理评审改进记录》由行政部牵头对文件进行梳理，对管理加强控制，分类管理，改进已实施。评审输出内容：环境、职业健康安全管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。环境、职业健康安全方针的评审：方针合理、适宜符合要求，体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；预防措施和纠正措施的状况。实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；本次管理评审改进的建议：加强对供应商评价以及安全教育的培训。查见：2021.4.15培训记录表，培训有效。评价人：陈波。相关方关注：近一年来未收到相关方及顾客投诉抱怨；管理评审结论：环境、职业健康安全方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。 |  |
| 改进 总则不符合和纠正措施持续改进 | E10.1;10.2;10.3； S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审制度》、《绩效监测与合规性评价管理程序》、《纠正预防措施管理程序》及《内部审核管理程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现环境、职业健康安全管理体系及服务质量符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过环境、职业健康安全方针、目标的达成分析、内部环境、职业健康安全审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境、职业健康安全管理体系的持续改进。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正与预防措施程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、环境、职业健康安全方针和目标等来实现对环境、职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 |  |
| 标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证(Q7.1.5）、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动 |  | 现场确认，公司质量、环境、职业健康安全管理体系覆盖范围：Q：物业管理E：物业管理所涉及的相关环境管理活动O：物业管理所涉及的相关职业健康安全管理活动。公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。提供营业执照（三证合一），检查有效，经营范围包含认证范围。管理体系标准变更：原企业管理者代表及联系人：刘世均15723053180现企业管理者代表及联系人：杜明13708383246。现场查见认证证书及标识使用情况，符合要求。自2021年以来，公司无重大的质量、环境和职业健康安全问题和投诉。2021年公司暂无质量、环境、职业健康安全部门监督检查情况。上次不符合的整改情况：上次不符合为项目部Q7.1.5条款，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。 |  |

说明：不符合标注N

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：行政部（含财务部） 主管领导：王晶， 陪同人员：杜明 | 判定 |
| 审核员：冉景洲， 审核时间：2021年5月12日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3；  | 在管理手册中和岗位职务说明书中规定了行政部和财务部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1）负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。3)负责组织公司各项教育培训工作。4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。5）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。6）能源消耗统计考核工作。 ……部门职责清晰、明确。行政部和财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查见：公司有将质量目标分解到各个部门，行政部及财务部的目标是：质量目标 考核情况（2021.1--2021.3）培训计划完成率100%； 实测：100%文件受控率100% 实测：100%顾客满意度≥90分 实测：97分合同履行率100% 实测：100%经考核均完成目标任务，目标指标基本适宜，能够完成。 |  |
| 产品和服务的要求 | Q8.2  | 公司制定并实施《与顾客有关过程管理程序》，行政部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：（1）顾客对产品规定的要求,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及设计、策划后期服务要求； （2）与产品有关的法律、法规要求；（3）公司确定的其他附加要求,如保密、特殊资历等顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司物业管理范围、项目，了解顾客要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。抽查物业管理服务合同：顾客:重庆九龙坡区青国青城业主委员会项目：九龙坡区青国青城物业服务合同合同内容：合同期限（2019.6.1至2021.5.31）、合同内容及要求、双方的权利和义务、违约责任等。签单人：杜元孝为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审，顾客：北碚区杏林花园业主委员会签订时间:2019年6月1日项目：九龙坡区青国青城物业服务合同评审内容：顾客对合同明示与潜在的要求(硬件要求、服务质量要求、支持服务、价格等)评审负责人：杜明、朱俊安、杨 威、张晨乐评审结论：符合要求，同意签订评审时间:2019年5月29日（合同签订前）经查：近来以来，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 |  |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查问卷表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。查《业主满意度调查统计表》2020年发放表格1040份，回收800份，调查内容：安保、环境、维修、服务等。满意率达到：97%，项目部对回收的调查问卷进行了分析，提出了改进措施，希望在今后能进一步提高客户满意度。--统计分析结果顾客满意度：97分--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。--提供顾客满意调查分析报告，报告显示：公司服务及时性、服务质量等其他方面都得到了业主的认可。在服务方面，与业主心目中要求还有一些差距，这说明公司的服务还需进一步提高和改进。该结果已提交管理评审。 |  |
| 内部审核 | Q9.2  | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核管理程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。查，2021年《体系审核实施计划》审核时间：2021年3月18日（上次审核时间2020年3月20日，未超过12个月，符合相关策划及要求）目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。审核组：王晶（组长）、王永利（组员）抽查《管理层审核检查表》、《行政部审核检查表》、《项目部审核检查表》审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。 查本次内审共发现不合格项1个，属一般不符合。涉及行政部Q8.4条款不能提供2021年对供应商东奥达电梯工程有限公司进行再评价的相关证据，已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。查，审核结论：公司质量管理体系的建立符合标准要求、实施有效。通过内部审核，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 |  |

说明：不符合标注N

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：行政部（含财务部） 主管领导：陈波， 陪同人员：徐侨 | 判定 |
| 审核员：文平， 审核时间：2021年5月12日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | ES5.3；  | 在管理手册中和岗位职务说明书中规定了行政部和财务部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：1）负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。3)负责组织公司各项教育培训工作。4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。5）负责确保环保资金、职业健康安全资金的落实。6）能源消耗统计考核工作。 ……部门职责清晰、明确。行政部和财务部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 |  |
| 目标及其实现的策划 | ES6.2 | 查见：公司有将环境、职业健康安全目标分解到各个部门，行政部及财务部的目标是：环境、职业健康安全目标 考核情况（2021.1--2021.3）1）固体废弃物分类处理率100%； 100%2）火灾事故为0； 未发生火灾事故经考核均完成目标任务，但不能提供数据的实证性材料，需改进。查见公司制定的环境管理方案有：1）潜在火灾；2）固废排放；2个管理方案。管理方案内容涉及：目标/指标、管理措施、资金预算、完成日期、责任部门。抽查：固废排放确定的管理方案：固废排放确定管理方案；环境目标/指标：固体废弃物分类处理率100%；实现目标/指标的措施：1）按照《防火管理制度》规定执行，并请相关人员参加培训；2）办公现场配置适宜的消防器材，并定期检查；加强对工作人员消防安全的教育和日常服务过程的消防安全检查，及时消除安全隐患。3）易燃材料保存在易于保管的房间并有专人管理，且远离火源；4）定期检查用电设施，发现老化或损坏应及时更换；用电和临时用电遵照公司相关制度执行，严禁私自拉线；5）办公现场所有废物垃圾必须即时处理，消除火灾隐患。责任部门：行政部、项目部；投入资金1000元；启动日期2021年1月10日，完成时间：持续；检查部门：行政部。..........目标指标管理方案基本适宜，能够完成。查见公司制定的职业健康安全重大风险源有：火灾、意外伤害（触电、摔伤、暴力伤害、交通事故等）。抽查：意外伤害管理方案目标：意外伤害为0、指标：意外伤害为0；管理措施：1）对员工进行安全教育培训；2）配备药品，发放口罩、手套等劳保用品；3）按照安全管理规定进行执行，并请相关人员参加安全教育培训；4）定期进行环境安全检查。责任部门：公司各部门；投入资金1000元；启动日期2021年1月10日，完成日期；长期持续进行，检查部门：行政部。目标指标管理方案基本适宜，能够完成。........制定的指标和管理方案基本可行。 |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查见：《环境因素识别与评价程序》，上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。行政部2021年1月10日重新组织了各个部门开展了环境因素的识别工作。查见：《环境因素识别评价表》和《重要环境因素清单》，按照部门和经营过程进行识别并评价出公司重要环境因素有：1）潜在火灾；2）固废废弃物；等2项，识别清楚、准确，评价合理。查：公司《环境因素评价表》，涉及以下内容：a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒等办公用品固废排放等；b.办公水、电的消耗；C.清扫工具废弃；d.废包装物、抹布的废弃等；.......识别基本清楚、全面。查：行政部及办公区域的《环境因素识别评价表》，涉及以下内容：a.废弃纸杯、日光灯管、墨盒、电脑、空调等办公用品及设备固废排放等；b.水、电、纸张等资源和能源消耗等；c.生活垃圾的排放； d.吸烟造成的火灾e．生活污水排放等；识别基本清楚、全面。 |  |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查见：《环境因素、危险源识别和风险评价管理程序》上述文件对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。查见：《危险源识别与评价程序》，行政部2021年1月10日重新组织了各个部门开展了危险源打分和小组评议，共评价出公司不可接受风险：2项，分别是：火灾、意外伤害（触电、摔伤、暴力伤害、交通事故等）。辨识清楚、准确，评价充分合理。抽查见确定的触电、摔伤控制措施的策划：1.对员工进行安全教育培训。2.配备药品，发放口罩、手套等劳保用品3.按照安全管理规定进行执行，并请相关人员参加安全教育培训4.定期进行环境安全检查查见：行政部及办公区域《危险辨识评价表》 2021年1月10日重新发布行政部及办公区域共识别出包括:办公设备发生故障，漏电导致的触电；线路老化漏电、人员吸烟引发火灾；发生交通事故伤人等危险源.采用的是经验判断法、过程分析法识别。查见，行政部及办公区域打分法确定了2项不可接受风险：（1）使用明火、电源线路或设备超负荷、短路引发火灾；（2）电源插头、插座漏电和湿手拔、插电源造成触电。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查见确定的消防管理措施：组织员工安全教育、消防知识学习；加强检查考核，不少于三个月进行一次；制定安全用电使用管理规定；每年参与公司组织的消防演练 |  |
| 法规与其他要求/合规性义务 | ES6.1.3 | ---有《法律法规和其他要求管理程序》，查有《法律法规要求清单》，对本公司环境和职业健康安全管理体系适用的法律法规和当地政府、行业要求进行了识别，包括环境质量标准、排放标准、职业健康安全卫生标准等。· 查见：2021年《法律法规要求清单》1）国家相关法律法规等2）重庆市等地方法规；3）与环境、职业健康安全管理相关的执行标准抽 ：中华人民共和国环境保护法 中华人民共和国消防法污水综合排放标准中华人民共和国特种设备安全法劳动防护用品监督管理规定职业健康监护技术规范等。《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；法规以培训和宣传结合向员工传达要求，记录充分。基本符合要求。 |  |
| 运行的策划与控制 | ES8.1 | ◆组织制定了环境、职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如相关方环境安全管理办法、劳保用品管理制度、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。 ◆根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗，控制火灾预防、职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了环境职业健康安全的损失。 ◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。 ◆抽查环境运行的策划与控制实施1）固体废弃物排放的管控：生活垃圾在办公区域集中收集后，交市政环卫部门统一定期清运；回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类，标识交供应商回收。2）资源、能源消耗管控： 负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导。现场有水、电等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，进行日常监督落实，每月由财务部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。3）火灾预防： 张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。◆查见组织的职业健康安全运行控制状况： 1）意外火灾控制 建立消防检查管理制度；确定消防小组人员职责；按规定每月进行消防检查；制定应急准备响应预案；进行消防演习。 2）对相关方施加影响 组织对进入场所内的供方送货员、求职及培训人员视情况由安保人员或受访人提醒、告知等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害。 |  |
| 应急准备和响应 | ES8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《火灾应急预案》等。提供2021年4月10日在小区内进行的模拟火灾发生的状况，进行现场模拟演习记录。提供有演练过程图片，演练过程为：模拟报警、人员疏散、消防器材使用、灭火操作、消防演练总结等。 通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保公司安全、健康、有序的发展等。应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 |  |
| 监视、测量、分析与评估 | ES9.1  | ----有《环境、安全运行控制程序》和管理文件。◆查公司环境安全运行检查记录表程序文件规定公司每月由行政部组织人员对公司办公场所和服务场所的环境方面、安全消防方面的工程作业固体废弃物处理、生活垃圾处理、消防器材保养和检查等进行检查，检查结论：合格检查人：杜明。提供有2021年1月至2021年4月份办公区域《环安检查表》。◆ 提供有从业人员预防性健康检查，一般一年一次姓名 体检日期 检查机构 结论杜明 2021年3月20日 民众体检连锁集团（重庆） 无异常王晶 2021年3月20日 民众体检连锁集团（重庆） 无异常......本次员工体检为常规体检，负责人讲由于保洁、绿化、化粪池清掏、电梯维保、消防设施维保都属外包，未对员工进行职业健康体检。 |  |
| 符合性评估 | ES9.1.2  | ----有《法律法规和其他要求管理程序》，规定明确基本合理。行政部组织对公司环境安全健康管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。查由行政部组织各部门于2021年03月15日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规进行了评价。评价结论：符合评价人：杜明 批准人：王晶2021.3.15查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。 |  |
| 内部审核 | ES9.2  | 查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。查，2021年《体系审核实施计划》审核时间：2021年3月18日（上次审核时间2020年3月20日，未超过12个月，符合相关策划及要求）目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。审核组：王晶（组长）、王永利（组员）抽查《管理层审核检查表》、《行政部审核检查表》、《项目部审核检查表》审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。 查本次内审共发现不合格项1个，属一般不符合。涉及行政部Q8.4条款不能提供2021年对供应商东奥达电梯工程有限公司进行再评价的相关证据，已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。查，审核结论：公司环境和职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。通过内部审核，公司环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 |  |
| 不符合和纠正措施持续改进 | QE10.2;10.3；S10.1；10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不合格控制程序》、《绩效监测与合规性评价管理程序》、《纠正与预防措施程序》及《内部审核程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司对服务过程发生的不符合事件项，一般轻微不合格现场指出，及时整改。目前为止项目部未发生比较大的不合符合事件，一般的轻微不符合都在现场及时解决了，未发现有需要上报公司解决的不符合事件、项。公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动环境和职业健康安全管理体系的持续改进。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、方针和目标等来实现对环境和职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 |  |
| EMS/OHSMS运行控制相关财务支出证据 |  | 提供2021年度安全环保投入清单：支出项目有环境安全设施投入、电费、垃圾清运费、劳保用品费、体检费等共计17000元左右。 |  |

说明：不符合标注N

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：项目部（含临时服务场所项目处） 主管领导：陈波， 陪同人员：徐侨 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2021年5月12日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 查，项目部的岗位职责和权限如下：a) 负责质量/环境/职业健康安全方针、目标在本部门得到贯彻和实施；b) 负责分配保洁、设备维修、保安等项目的服务区域和实施相关服务的工作；c) 负责组织培训、教育本部门员工；d）负责本部门的环境因素和危险源辨识、更新、风险评价和本部门运行控制工作。e) 负责物业管理服务范围内的职业健康安全与环境管理的信息交流。f) 负责做好本部门与外部的沟通协调工作；g）负责物业管理服务的检查和放行；h）负责设备设施台账的建立，负责设备的维护保养。……项目部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查项目部的质量目标为：1. 环境卫生检查合格率≥95%；
2. 顾客反馈意见及时处理率达100%；
3. 设施设备保持完好率≥95%；

查：2021年1月-2021年3月项目部目标完成情况1. 环境卫生检查合格率达到98%；

2）顾客反馈意见及时处理率达到100%；3）设施设备保持完好率达到98%；均能达到要求。查，公司编制了质量目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育。 | 符合 |

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：项目部（含临时服务场所项目处） 主管领导：陈波， 陪同人员：徐侨 | 判定 |
| 审核员：文平 ， 审核时间：2021年5月12日 |
| 审核条款： |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 工程维修服务配置有万用表检测设备，查万用表检定或校准证书，能提供万用表有效检定或校准证书，上次审核不符合得到改善。（见附件） |  |
| 运行策划和控制 | Q8.1  | 公司主要从事：物业管理服务。公司物业管理服务执行标准主要为：《重庆市物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》、《商务楼宇物业管理服务规范》和合同协议等标准。项目部负责物业管理服务实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：a）确定物业管理服务的要求；--《需求分析》、《合同》b）建立过程准则以及物业管理服务的接收准则；---验收标准、作业指导书、《合同》c）确定符合产品和服务要求的资源；---工艺流程图d）按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。----外包过程：保洁、绿化、化粪池清掏、电梯维保、消防设施维保。----关键过程的识别：服务过程；-----经确认：暂无策划的更改。**物业管理服务流程：**签订合同——确定物业管理服务区域——安排物业管理服务人员——分配物业管理区域——进行物业管理服务。**维修服务流程：**接受派工——前往查勘——与客户沟通维修方式——维修——填定《维修单》——客户确认——维修场地清理**巡逻岗操作流程：**巡逻班长各岗位巡查——每班巡楼一至两次（对房屋本体、公共设施、消防、防盗设施等巡视）——仔细发现和消除各种隐患——填写巡楼记录现场查看，部门的服务内容主要有：秩序维护、工程维修、客户服务。青国青城小区情况：查见公司办公室位于青国青城小区5幢四楼，办公面积300平方米，主要用于公司行政办公使用，项目负责人：张胜。1、电梯维保：共有17台电梯。现场查看了电梯维保管理制度；电梯维保厂家：重庆东奥达电梯工程有限公司（提供与该维保单位签订的电梯日常维护保养合同），电梯检验机构：重庆市特种设备检测研究院。提供有电梯（7台）特种设备使用标志，检定日期均在有效期内。另10台电梯于2021年4月21日由重庆市特种设备检测研究院进行了定检，目前报告还未收到，提供特种设备定检检测报告领取单，以上证据见附件。2、小区保洁及工程维护：共有7栋住宅楼（共1029住户）和8500平方米左右的公共绿化面积， 组织将小区保洁和绿化作业外包，外包方：重庆玖才宝保洁有限公司，提供有青国青城绿化、清洁服务合同。工程维护配备有2名人员，主要进行一般简单线路或照明维修维护。3、小区安保：配备有14名保安员、客服人员2名。项目部控制措施基本与管理要求基本一致，基本符合管理要求。 | 符合 |
| 设计开发 | Q8.3  | 8.3条款不适用。理由：根据本组织服务特点，由于物业管理服务均按照客户的需求实施服务，模式基本固定，整个服务过程不涉及设计和开发，故8.3不适用，该条款的不适用不影响公司提供满足顾客要求和适用法律法规要求的服务的能力或责任。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | Q8.5.1 | 公司制定了《运行控制程序》明确了受控条件包括：1、查服务现场各工序(工位)均有有正在服务的操作文件、参数，均为现行有效的文件，受控标识清楚；2、查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《岗位职责》、《门卫、秩序维护、清洁、绿化、工程维护管理制度》、《考勤制度》、过程运行检验记录等，均发放到相应环节，便于查阅对照。3.现场查看：现场有扫把、拖帕、垃圾桶、对讲机、手电等设施，服务相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务的条件及要求。4. 检测设备；对于线路、照明设施检测维护配备有万用表，可以满足其服务的需要。查看青国青城小区物业现场，各岗位均编制了岗位职责，均经过了上岗培训，合格上岗。现场查看，项目部配置了相应的工作设施：门位岗亭、对讲机、保安服、消防栓、灭火器、手电等，能满足物业管理要求；工程维修维护配置了维修工具(万用表、电工刀、螺丝刀等)。配置能满足物业管理要求。查，项目部策划了相应的物业管理标准。**1、在保安、消防管理方面：**具体由项目部负责管理,公司有专职秩序维护人员负责物业区域的秩序维护服务包括：门岗、巡查。1. 查现场有《每日防火巡查记录表》《消防控制室值班记录》《定期防火检查记录》、《秩序维护巡查制度》、《门岗值班制度》、《巡逻检查签到表》，规定了秩序维护各岗位人员的岗位职责、操作要求。公司提供消防、治安管理报警保安联络电话。
2. 在监控室查看，配备了相应的设备：监控主机、消防主机、对讲机等；在公司的物业现场，楼道、通道等均配置了消防实施、应急灯、消防通道、消防指示牌等。提供监控布局方案：主要布局点有车辆出入口、人员出入库等。提供《巡逻检查签到表》《人员出入登记表》

监控员：何元明、戚万平3）在该项目的门岗现场查看，主要职责：维护现场治安，对异常人员进行巡查，设置了门岗工作办公桌，对讲机，工作服要求，墙上有门岗秩序维护管理制度，提供《岗位值班记录表》。小区实行一人一卡制，外来人员必须进行登记以及接受门岗人员的基本信息询问，提供《外来人员登记表》，现场标识有一人一卡及外来人员登记等温馨提示。在新冠疫情控制期间小区实行非小区业主不准入内，本小区业主持门禁卡在测量体温合格后方可进入，现场配备有体温测试仪和体温测试记录表。值班人员：方大安4）对于现场巡查秩序情况，查看，公司制订了秩序巡逻路线图和频率要求，设置了巡逻点签字登记表，现场询问巡查秩序人员，巡查主要内容：消防设施、应急灯、安全标志、消防通道、突发事件，同时包括环境卫生等异常情况，提供秩序巡查记录表。巡查员：姚\*\*、钟\*\*5）查，电梯维保情况，按《电梯使用管理与维护保养规则》，均按月进行了维保，包括半月保养，每年的自检，电梯内张帖有电梯管理公示信息，包括电梯维修人员证照、电梯维保信息公示等，查看最近两次电梯维保日期为2021.04.08、2021.04.22。公司的工程维修人员每天巡查，发现异常及时通知电梯维保单位维修。检查人：何元明**2、车辆管理、客户管理：**查，车辆管理：主要为业主车辆。安装有车辆识别管理系统，小区行人道上不允许停车。车辆都停放车库，查看停车库，有车位划线，停车安全警告，停车库设置了消防设施、摄像头，警示标志等，对外来车辆进行登记管理，提供《车辆出入登记表》。在新冠脑炎疫情控制期间司乘人员也要进行体温测试，管理措施与行人进入小区相同。查，物业管理服务中心主要为业主反馈问题处理、业主快递（主要限于无法放入智能柜中的大件）收发等。现场查看业主需求登记表：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 需求日期 | 房号及姓名 | 需求事项 | 需求方式 | 需求类别 | 记录人 | 处理人 | 处理情况 | 业主满意度 |
| 2021.04.20 | 4-10-1 | 大厅灯不亮 | 来电 | 维修 | 赵春晓 | 何元明 | 完成 | 满意 |
| 2021.05.02 | 3-7-2 | 楼道垃圾堆积 | 来电 | 清洁投诉 | 戚万平 | 戚万平 | 完成 | 满意 |
| 2021.05.12 | 6-4-5 | 主卧飘窗关闭不严 | 来电 | 投诉 | 赵春晓 | 张青锋 | 完成 | 满意 |

处理结果业主基本满意。 3**、公共设施管理：**物业内有配电室和生活水泵房，采取日常巡查的方式进行，提供有巡查记录，暂无异常。查见公司办公室位于青国青城小区5幢四楼，办公面积300平方米，主要用于公司行政办公使用。办公室设置有前台服务人员，对来人及业主的投诉、问询等情况进行登记管理并让相应的部门进行及时的处理。4、**查外包情况的监控：**公司将清洁绿化、化粪池清掏、电梯维保、消防设施维保交由第三方专门公司负责1）电梯维保：电梯维保厂家：重庆东奥达电梯工程有限公司，查电梯维保情况，均按月进行了维保，包括半月保养，每年自检。电梯内张帖有电梯管理公示信息，包括电梯维修人员证照、电梯维保信息公示等，查看最近两次电梯维保日期为2021.4.8、2021.4.22。确认人：陈鹏公司的工程维修人员每天巡查，发现异常及时通知电梯维保单位维修。检查人：何元明，公司有专人每天对电梯进行日检，检验项目主要为外观监测，检查人：张青锋。提供《电梯安全运行日检查表》2）化粪池清掏：与重庆陶荣缘环卫工程有限公司签定有化粪池清掏协议，合同服务期限：2020.11.10至2021.11.09.查见于2020年11月26日进行化粪池清掏作业，清掏内容：冲洗、吸污。清掏效果检查：清掏干净，使用正常，确认人：周利剑。3）消防设施维保保养：提供与外包方重庆渝鸥消防工程有限公司签订的建筑消防设施维护保养合同。有消防设施维保保养月度测试检查记录，维保单位：重庆渝鸥消防工程有限公司，维保时间：2021.3.13，检查项目：消防供电配电；火灾报警系统；消防供水设施；消防栓灭火系统；自动唝水系统；泡沫灭火系统等，检查人：李强；结论：合格。确认人：周利剑项目部对消防防火的日常管理。提供《每日防火巡查记录表》《消防控制室值班记录》《定期防火检查记录》。4）绿化、清洁：与重庆玖才宝保洁有限公司签定有清洁、绿化清洁外包服务合同，查见于2021年4月23日进行绿华喷药作业，作业地点：全小区。用药效果：防蚊杀虫。操作人：李正华效果检查：达到效果，确认人：赵春晓。现场查见，对日常保洁的检查，提供《清洁、绿化工作巡查表》检查时间：2021.5.07巡检项目：垃圾桶；室内地面、过道等；电梯；卫生间；停车场；绿地卫生、员工形象等。检查结果：过道有烟头、扶手灰尘未打扫干净处理结果：立即安排人员处理并重新检查合格检查人：赵春晓、戚万平等。公司识别需确认过程为：服务过程，不能提供对服务过程的再确认记录。物业管理过程基本能满足要求。 | N |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 查，公司制定了标识管理标准，通过对物业设施和物业服务的标识，方便业主识别。公司有原材料库，所进的原材料检验合格后方能进入原材料库，由保管员依据原料的型号、规格等分区存放，并标识清楚。物业管理的标识有：楼宇标识（楼宇分布标识、幢号、单元、门牌等）、道路标识、机动车的限制标识、停车位等标识、安全警示标识、消防设施标识和消防用物品标识、设备标识、供配电、给水系统标识等。对于现场的异常情况，公司规定了异常标识的要求，比如：故障维修中、暂停使用、路面异常标识桶、警戒线等。对业主的投诉及问询、事件处理采用《业主需求登记表》进行事件的追踪，跟进记录。标识基本符合要求 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同和服务现场顾客设施设备（包括：电梯、配电房、供水系统、建筑物等），公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失、损坏时，应告知顾客或外部供方。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。对顾客财产项目部采取日常检查、维护及请有资质的第三方外包公司（电梯、化粪池、清洁、消防设备、绿化等）进行保养维护的方式。负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损坏情况； | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 根据物业管理服务的特点，公司通过《物品防护控制程序》规定了物品的贮存、搬运、防护等要求。公司管理制度规定了物业相关财产、物品的防护要求。公司策划了保洁过程的防护要求，规定了保洁的工具、清洁剂的使用要求，操作要求，主要防护过程有：电梯的防护、地面、玻璃、公共设施的防护要求等。 对小区的所有设施也派专人进行了定期的检查维护，以保证小区设施的正常使用。据现场观察，设施及物品防护符合要求。产品防护基本符合要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:a）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；d）顾客要求；e）顾客反馈。此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的售后服务等。物业管理服务是一个持续的服务过程，签订合同后按合同约定的要求对业主提供持续的相关服务，直到履约期终止到期。-现场记录及沟通确认：基本满足合同约定服务的要求 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 公司对服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。经查：体系运行至今，暂无服务提供的更改情形。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | 查，公司根据《重庆市物业管理条例》、《管理制度》、《物业服务收费管理办法》、《商务楼宇物业管理服务规范》等策划了过程和服务的测量管理规定。规定了物业管理过程的质量管理要求。一、查采购产品质量管理：查：2021.3.20《进货检验记录表》来料名称：复印纸、签字笔、碳粉、印油、燕尾夹等检验项目:外观、数量、合格证、规格等结果：合格检验：徐侨查：2021.4.16《进货检验记录表》来料名称：84消毒液、口罩、手套、工作服检验项目:规格型号、外观、数量、合格证等结果：合格检验：徐侨查：2021.5.6《进货检验记录表》来料名称：灭火器、五金件、扫把、拖把、垃圾桶等检验项目:规格型号、外观、数量、合格证等结果：合格检验：徐侨........ 公司根据法律法规和《管理制度》的要求在各关键服务工序均设置了检验控制点，有专职人员及业主等负责检验及验收，验收标准执行合同约定及《质量标准》1）查：消防日常检查《青国青城小区定期防火检查表》，日期：2021.4.1检查项目：消防设施、电器线路、应急照明、疏散标志、报警系统等结果：正常。检查人；戚万平 《消防控制室值班记录》，日期：2021.5.12巡查内容：用火、用电、安全出口、消防设施等。结果：正常巡查人：张青锋有消防设施维保保养月度测试检查记录，维保单位：重庆渝鸥消防工程有限公司，维保时间：2021.3.13，检查项目：消防供电配电；火灾报警系统；消防供水设施；消防栓灭火系统；自动唝水系统；泡沫灭火系统等，检查人：李强；确认人：周利剑，结论：合格。2）查，设施设备日常巡查情况。提供《设施设备巡查表》2021.3.13巡查内容：配电系统、排风风机、发电机、中水系统、排水系统、水泵房等检查人：张青锋3）查电梯维保情况由第三方公司提供小区17台电梯的维保及维修工作。提供《电梯维保记录》电梯编号6幢1#  维保时间：2021.4.22维保项目：手动紧急操作装置、驱动主机、层门自动关闭装置、轿内显示、指令按钮等保养人：张春林 验证人：何元明。项目部对电梯进行日常的运行检查，在每台电梯内张贴《电梯日常运行检查记录表》，检查人：何元明、张青锋4）查绿化、保洁情况提供《清洁、绿化工作巡查表》检查时间：2021.5.07巡检项目：垃圾桶；室内地面、过道等；电梯；卫生间；停车场；绿地卫生、员工形象等。检查结果：过道有烟头、扶手灰尘未打扫干净处理结果：立即安排人员处理并重新检查合格检查人：赵春晓、戚万平等，提供《绿化喷药记录表》消杀时间：2021.4.23消杀区域：全小区用药：农用有机硅10ml\*5包，防蚊杀虫操作人员：李正华检验人：赵春晓5）查安保服务情况提供2021.3-5月《人员出入登记表》《车辆出入登记表》《日常巡逻签到表》对门岗安保和日常秩序维护、安保巡逻均有监控并保留了相应的记录。1. 查化粪池清掏情况

由外包方定期进行化粪池清掏、清运、消毒、现场清理，保证其正常使用保持生化作用。提供2020年11月25日《化粪池清掏记录》清掏部位：小区化粪池8号门旁清掏方式：冲洗、吸污处置方式：清掏污渍清运出小区监督人：何元明验收结果：合格 验收人：周利剑项目部配备客户人员2名，对业主日常的投诉、问询等进行及时的登记、处理并跟进。根据业主的不同需求及情况，将问题反馈给相应的部门，跟进事件的处理进度及验收情况。并定期对业主进行客户满意度调查。现场查看业主需求登记表：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 需求日期 | 房号及姓名 | 需求事项 | 需求方式 | 需求类别 | 记录人 | 处理人 | 处理情况 | 业主满意度 |
| 2021.04.20 | 4-10-1 | 大厅灯不亮 | 来电 | 维修 | 赵春晓 | 何元明 | 完成 | 满意 |
| 2021.05.02 | 3-7-2 | 楼道垃圾堆积 | 来电 | 清洁投诉 | 戚万平 | 戚万平 | 完成 | 满意 |
| 2021.05.12 | 6-4-5 | 主卧飘窗关闭不严 | 来电 | 投诉 | 赵春晓 | 张青锋 | 完成 | 满意 |

查《业主满意度调查统计表》2020年发放表格1040份，回收800份，，调查内容：安保、环境、维修、服务等。满意率达到：97%，项目部对回收的调查问卷进行了分析，提出了改进措施，希望在今后能进一步提高客户满意度。产品和服务放行基本满足要求。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7  | 查，公司编制了《不合格控制程序》，规定了不合格的控制要求。现场了解，公司在物业管理服务过程中的主要不符合主要为服务的不合格。查，公司每周对公司的物业服务进行综合检查，发现不符合提出整改要求，同时跟踪验证。时间：2021.4.17不合格情况：4-7-2业主反映，楼道清洁做得不好，有烟头。纠正措施：项目部经检查并联系了保洁外包方，对相关工作人员进行了培训教育，要求其认真对日常保洁工作，项目部检查人员需加大日常检查力度。验证结果：未再出现类似不符合情况。验证人：赵春晓公司不合格处理基本受控。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：项目部（含临时服务场所项目处） 主管领导：陈波， 陪同人员：陈鹏 | 判定 |
| 审核员：冉景洲，审核时间：2021年5月12日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | E5.3 | 查，项目部的岗位职责和权限如下：a) 负责质量/环境/职业健康安全方针、目标在本部门得到贯彻和实施；b) 负责分配保洁、设备维修、保安等项目的服务区域和实施相关服务的工作；c) 负责组织培训、教育本部门员工；d）负责本部门的环境因素和危险源辨识、更新、风险评价和本部门运行控制工作。e) 负责物业管理服务范围内的职业健康安全与环境管理的信息交流。f) 负责做好本部门与外部的沟通协调工作；g）负责物业管理服务的检查和放行；h）负责设备设施台账的建立，负责设备的维护保养。……项目部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | E6.2 | 查项目部的环境安全目标为：1、火灾发生率为0；2、固体废弃物分类收集处置率100%；3、意外伤害为0。查：2021年1月-2021年3月项目部目标完成情况1. 未发生火灾事故；

2、固体废弃物分类收集处置率达到100%3、未发生意外伤害事故均能达到要求。查，公司编制了质量、环境、安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 | 符合 |
| 沟通  | E7.4  | ---《信息交流和协商沟通管理程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。对部门之间有需要交流的有关质量、环境、安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行质量、环境、安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。外部，对供方和顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。查见：部门内部会议记录表，沟通信息包括：1）告知员工：管理者代表杜明、职业健康安全事务代表是张晨乐。2）告知员工：环境管理体系建立的依据、标准和意义，因公司未涉及危化品，故未对全体员工出具告知书；3）组织员工学习：与环境管理有关的法律法规，包括《环境保护法》等关于环境保护的内容；4）将环境管理要求和意义作为新员工岗前培训内容。审核时未发现有相关方投诉和质量、环境、安全违规情况发生。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《火灾应急预案》等。提供2021年4月10日在小区内进行的模拟火灾发生的状况，进行现场模拟演习记录。提供有演练过程图片，演练过程为：模拟报警、人员疏散、消防器材使用、灭火操作、消防演练总结等。 通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保公司安全、健康、有序的发展等。应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：项目部（含临时服务场所项目处） 主管领导：陈波， 陪同人员：徐侨 | 判定 |
| 审核员：文平，审核时间：2021年5月12日 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | S5.3 | 查，项目部的岗位职责和权限如下：a) 负责质量/环境/职业健康安全方针、目标在本部门得到贯彻和实施；b) 负责分配保洁、设备维修、保安等项目的服务区域和实施相关服务的工作；c) 负责组织培训、教育本部门员工；d）负责本部门的环境因素和危险源辨识、更新、风险评价和本部门运行控制工作。e) 负责物业管理服务范围内的职业健康安全与环境管理的信息交流。f) 负责做好本部门与外部的沟通协调工作；g）负责物业管理服务的检查和放行；h）负责设备设施台账的建立，负责设备的维护保养。……项目部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | S6.2 | 查项目部的环境安全目标为：1、火灾发生率为0；2、固体废弃物分类收集处置率100%；3、意外伤害为0。查：2020年1月-2020年3月项目部目标完成情况1. 未发生火灾事故；

2、固体废弃物分类收集处置率达到100%3、未发生意外伤害事故均能达到要求。查，公司编制了质量、环境、安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 | 符合 |
| 环境因素 | E6.1.2 | 查，依据《环境因素、危险源识别和风险评价管理程序》，根据不同的时态、状态识别了环境因素，通过对其发生的可能性、危害性等进行评价，项目部确定的重要环境因素有：潜在火灾、固体废弃物排放。现场查看，项目部的主要工作为维修服务、秩序维护等。部门的环境因素识别和重要环境因素基本到位。 | 符合 |
| 危险源识别、评价与控制措施 | S6.1.2 | 查，项目部经过辨识与评审形成了《危险源辨识与风险评价表》，包括电气设备使用不当造成火灾；员工操作不当造成触电伤害等造成职业危害等危险源。采用的是经验判断法、过程分析法识别。打分法确定不可接受风险：火灾、意外伤害（中暑、触电、摔伤、暴力伤害、交通事故等）、受限空间作业。危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。查，风险控制措施有： 安全知识、消防知识宣传、教育及培训；特种作业人员如电工作业人员须持证上岗；重点和关键岗位须制定安全操作规程；张贴安全、防护标志、消防疏散图；配置消暑药品等；定期安全检查等。危险源识别基本充分，控制措施需要完善。 | 符合 |
| 沟通  | S7.4  | ---《信息交流和协商沟通管理程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。对部门之间有需要交流的有关质量、环境、安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行质量、环境、安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。外部，对供方和顾客等相关方进行了管理方针、产品使用环保要求的沟通，主要通过网络、交流及产品说明书、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。查见：部门内部会议记录表，沟通信息包括：1）告知员工：管理者代表杜明、职业健康安全事务代表是张晨乐。2）告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义，因公司未涉及危化品，故未对全体员工出具告知书；3）组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《设备安全管理制度》、《工伤保险条例》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；4）将劳动保护要求、安全要求和意义作为新员工岗前培训内容。审核时未发现有相关方投诉和安全违规情况发生。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | ES8.1  | 查，项目部实施以下环境安全管理制度：《运行控制程序》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》、《公司劳动安全管理办法》、《消防器材管理规定程序》、《火灾事故应急救援预案》、《劳动防护用品管理制度》等。查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对不可接受风险源进行管控。据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。如：部门的服务内容主要有：秩序维护、工程维修维护。在青国青城小区项目查看：项目部的重要环境因素：固废排放、火灾、化粪池废气查管理措施1、固废排放管理：查，部门的主要固废为：业主生活垃圾，公共区域保洁垃圾、绿化垃圾。公司编制了《固体废弃物管理规定》，规定了保洁绿化过程固废处理的管理要求。保洁、绿化过程的固废有：可回收垃圾和不可回收垃圾，新冠肺炎疫情控制期间增设了废弃口罩回收垃圾桶。现场查看，青国青城小区共有7栋楼和公司办公场所，查看公共区域，垃圾桶都在每栋楼室外临时点，垃圾桶标识明确并做好了分类。垃圾处理都由市政环卫部门定期进行。2、火灾预防：查看，公司编制了火灾预防管理规定、应急管理规定。查看，共用区域、住宅楼层设置了消防栓、灭火器、应急报警器等，设施状态良好。现场查看公共区域、住宅楼和停车场，消防设施配置完整，完好。公司定期参加组织的消防培训和演练，项目部主要岗位均参与。3、能源节约管理：查看，公司的电能消耗主要为办公用电：空调、取暖、照明灯。公司对节约、安全用电进行了管理规定。查，现场对节约用电的要求明确，主要为控制空调温度、规定电器使用规范：必须使用节能灯，并根据天气情况规定开关灯时间。现场查看公共区域、大楼楼面，现场未发现违规情况。4、噪声排放：查，噪声主要偶然装修噪声、夜晚异常噪声。公司与业主约定了装修过程的噪声管理要求：规定了装修管理要求，同时施工要求告知公众。对于异常噪声管理，主要有夜晚车辆不得鸣笛，夜晚应急施工的管理要求等。对于相关方环境影响，公司的主要环境管理相关方有：业主、外来人员，外包方。 5、化粪池废气排放 公司定期进行化粪池清掏，减少沼气产生，在化粪池处做了标识，划了警示区域，标识了严禁烟火，能起到预防控制作用。外包方负责对清掏处的污物进行清运。查看，项目部的不可接受风险为：火灾、意外伤害（中暑、触电、摔伤、暴力伤害、交通事故等）、受限空间作业。项目部制订了相关的危险源防护、管理措施：在青国青城小区项目现场查看：1、触电风险管理：现场查看，公司规定了安全供电的管理要求，所有电路维修必须电工进行处理，公司定期对项目范围的配电房、电路等进行安全检查，发现问题及时进行处理。同时公司对保洁、绿化过程的外包方人员用电安全管理进行了培训。现场查看，该项目范围内的电器、电线、配电设施完好，设置规范，无不符合情况。2、火灾伤害预防：现场了解：公司制订了火灾预防管理规定、应急管理规定。每个楼层、及公共场所均设置了消防栓、灭火器、消费通道、楼梯、消费报警器、应急疏散指示灯等。查，项目部员工定期参加小区的消防、应急、逃生培训和演习。现场查看，公司办公地点位于青国青城5幢四楼，办公室内消防逃生通道畅通，办公室设置了烟雾感应器，现场打开消防栓，能供水，压力明显。现场查看青国青城小区控制室，火灾伤害预防管理基本符合要求。3、高空坠物预防管理：查，项目部制订了高空坠物的管理要求，并通过公告等方式提醒业主，不得向窗外抛丢物品、垃圾等。同时对容易掉落物品的门道出口灯地方进行挡板防护。对于高空的墙体等可能掉落的物体，公司定期进行检查，及时消除隐患。查看公共区域、小区住宅1-7号楼，未见高空坠物隐患。4、交通事故预防管理：查，项目部制订了预防交通事故的管理措施，保安人员巡查时走人行道，夜班巡查时穿上反光背心，提醒过住车辆注意。现场查看门岗和值班室内配备有反光背心，手电筒、巡更棒等防护用品。 5、受限空间作业管理受限空间作业为化粪池清掏，该项工作委外进行，与供方签订有协议，明确了作业和安全要求，并对资质进行了确认，现场操作进行了跟踪监控，目前未执行，查以往执行有检查记录。查，项目部的安全应急主要有：火灾应急、触电应急等，公司策划了相应的应急管理要求。查保安、工程维修维护过程的安全管理，基本符合要求。 | 符合 |
| 应急准备和响应 | S8.2 | 查见：《应急准备和响应控制程序》、《火灾应急预案》等。提供2021年4月10日在小区内进行的模拟火灾发生的状况，进行现场模拟演习记录。提供有演练过程图片，演练过程为：模拟报警、人员疏散、消防器材使用、灭火操作、消防演练总结等。 通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保公司安全、健康、有序的发展等。应急准备：在公司办公区域，按要求配置灭火器。 | 符合 |

说明：不符合标注N