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：**住宅小区** 主管领导：李有財陪同人员：司阿娟 | 判定 |
| 审核员：Q（王海燕、安涛、马啟明）审核、EO（周涛）审核 审核时间：2021.8.4 |
| 审核条款：Q**5.3/6.2/8.1/8.3/8.5/8.6/8.7** （安涛、马啟明）  EO:5.3/6.2/6.1.2/8.1/8.2 （周涛） |
| 岗位职责权限 | QEO  5.3 | 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 | QEO  6.2 | 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 0  6、危险源控制率达100% 100%  7、治安纠纷发生率0.2% 0  8、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2021年前2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 | EO  6.1.2 | 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2021.5.1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2021.5.1  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2021.5.1，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。2021.5.1. | 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 | Q8.5  EO8.1 | 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2021年5月1日-8月2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2021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2021年7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2021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，2021.6.4。  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，2021.6.26。  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：2021、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2021年6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2021年1-7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 | 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》，2021.06.12  不合格描述：6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 |