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：住宅业务部 主管领导：田宁 陪同人员：张敏 | 判定 |
| 审核员：周涛、安涛、马啟明 审核时间：2021.8.4  |
| 审核条款： Q:5.3/6.2/8.1/8.5/（安涛、马啟明） EO:5.3/6.2/6.1.2/8.1（周涛） |
| 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：2021.7.32021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：2021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：2021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：2021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《2021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2021年1月1日到2021年12月31日。 |  |

说明：不符合标注N