

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	XX-QEOM-01
	发布日期:	2020/3/10
一体化管理手册	版次:	A/0
	页次:	1/47

广州市 XX 管理有限公司

一体化管理手册

编号: X-QEOM-01

版本: A/0

生效日期: 2020-3-10

受控状态: **受控文件**

编制: ISO 小组

日期: 2020 年 3 月 10 日

审核:

日期: 2020 年 3 月 10 日

批准:

日期: 2020 年 3 月 10 日

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	3/47

目 录

1. 前言
 - 1.1 手册说明
 - 1.2 一体化管理手册颁布令
 - 1.3 职业健康安全事务代表聘任书
 - 1.4 公司简介
2. 规范性引用文件
3. 术语和定义
4. 组织环境
 - 4.1 理解组织及其环境
 - 4.2 理解相关方的需求和期望
 - 4.3 确定质量、环管、职业健康安全管理体系的范围
 - 4.4 管理体系及其过程
 - 4.4.1 总则
 - 4.4.2 过程方法
 - 4.4.3 本公司通过以下活动对过程实施控制
- 5 领导作用
 - 5.1 领导作用和承诺
 - 5.1.1 总则
 - 5.1.2 以顾客为关注焦点
 - 5.2 质量、环境和职业健康安全方针
 - 5.2.1 制定质量、环境和职业健康安全方针
 - 5.2.2 沟通质量、环境和职业健康安全方针
 - 5.3 组织的角色、职责和权限

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	4/47

6 策划

- 6.1 应对风险和机遇的措施
- 6.2 质量、环境、职业健康安全目标及其实现的策划
- 6.3 变更的策划
- 6.4 环境因素的识别和评价
- 6.5 危险源识别、评价和控制
- 6.6 法律与其他要求

7 支持

- 7.1 资源
 - 7.1.1 总则
 - 7.1.2 人员
 - 7.1.3 基础设施
 - 7.1.4 过程运行环境
 - 7.1.5 监视和测量资源
 - 7.1.6 组织知识
- 7.2 能力
- 7.3 意识
- 7.4 沟通
- 7.5 形成文件的信息
 - 7.5.1 总则
 - 7.5.2 编制和更新
 - 7.5.3 文件化信息的控制

8 运行

- 8.1 运行策划和控制
- 8.2 产品和服务的要求
 - 8.2.1 顾客沟通
 - 8.2.2 与产品和服务有关要求的确定

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	5/47

- 8.2.3 与产品和服务有关要求的评审
- 8.2.4 产品和服务要求的变更
- 8.2.5 应急准备和响应
- 8.3 产品和服务的设计和开发（不适用）
- 8.4 外部提供过程、产品和服务的控制
 - 8.4.1 总则
 - 8.4.2 控制类型与程度
 - 8.4.3 外部供方信息
- 8.5 生产和服务提供
 - 8.5.1 生产和服务提供的控制
 - 8.5.2 标识和可追溯性
 - 8.5.3 顾客或外供方的财产
 - 8.5.4 防护
 - 8.5.5 交付后活动
 - 8.5.6 变更的控制
- 8.6 产品和服务的放行
- 8.7 不合格输出的控制

9 绩效评价

- 9.1 监视、测量、分析和评价
 - 9.1.1 总则
 - 9.1.2 顾客满意
 - 9.1.3 分析与评价
 - 9.1.4 服务质量的监视和测量
 - 9.1.5 环境绩效监视和测量
 - 9.1.6 职业健康安全绩效和测量
 - 9.1.7 合规性评价
- 9.2 内部审核

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	6/47

9.3 管理评审

9.3.1 总则

9.3.2 管理评审输入

9.3.3 管理评审输出

10 改进

10.1 总则

10.2 不合格与纠正措施

10.3 持续改进

附件 1 程序文件清单

附件 2 组织结构图

附件 3 质量、环境、职业健康安全管理体系职能分配表

附件 4 公司的经营发展战略及方针、目标

附件 5 服务流程图

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	7/47

1.0 前言

1.1 手册说明

本手册按照 GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T 45001-2020 标准要求编写，适用于本公司物业管理服务过程的质量、环境和职业健康安全管理体系中的应用。

本手册是本公司质量、环境和职业健康安全管理体系的纲领性、法规性文件，经最高管理者批准后生效，任何部门及个人必须遵照执行。为了将本手册中的规定落实到实际工作中去，本公司制订了一套程序文件及相应的作业指导书。

根据本公司经营服务的特点，物业管理服务过程根据行业规范和客户要求组织实施，服务过程中不存在研发过程，所以标准 8.3 条款“产品和服务的设计和开发”不适用于本公司。

本手册分“受控”版和“非受控”版两种发放控制形式，作为受控版发放到本公司各部门负责人及以上职位之人员，非受控版发给外部单位或个人，以作宣传、介绍之用，所有受控版皆有各自的编号（非受控版不编号），受控版由持有人妥善保管，不得丢失，并由持有人负责在所在部门贯彻实施，当手册正本发生修改时，各受控版本将随之修改，本公司不负责修改非受控版。

一体化管理手册每年由最高管理者组织评审一次，若最高管理者认为有必要时也可随时组织评审，一体化管理手册的管理执行本公司《文件控制程序》的规定。

1.2 质量、环境及职业健康安全手册颁布令

为了满足顾客的要求和期望，切实保证本公司产品质量和服务质量，本公司按照 GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》、GB/T 24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》和 GB/T 45001-2020《职业健康安全管理体系 要求》，编制了“一体化管理手册”和“程序文件”、“作业文件”等一系列体系管理文件。

一体化管理手册是规定组织管理体系的文件。它说明了本公司管理体系的范围，程序文件的提要，说明了产品和服务实现过程的顺序和相互关系，以及对它们的管理和控制办法。

本公司的质量、环境方针及职业健康安全方针是：

规范管理、以人为本、优质服务。

它是我们企业的宗旨和方向，是企业领导向顾客所作的质量、环境和职业健康的承诺，是我们全体职工努力追求的目标和过程活动的准则。

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	8/47

最高管理者负责对本公司质量、环境及职业健康安全管理体系的建立、保持和改进，组织对职工进行质量、环境和职业健康安全意识教育，促进其树立以顾客为中心的指导思想。

颁布令

为提高公司质量、环境及职业健康安全管理水平，完善质量、环境及职业健康安全管理制
度，规范质量、环境及职业健康安全管理活动，提高公司服务质量和环境及职业健康安全绩效，
促进企业提供优质服务、降低成本，满足国、内外顾客及相关方的需求，公司在原有质量、环
境及职业健康安全管理的的基础上，依据 GB/T 19001-2016 标准、GB/T 24001-2016 标准、GB/T
45001-2020 标准及其他法律法规和要求，结合公司实际情况，编制了一体化管理手册。

一体化管理手册描述了公司的物业管理服务方面的质量、环境和职业健康安全管理，是公
司在质量、环境和职业健康安全管理体系运行中应长期遵循的纲领性文件，是各有关职能部门
进行质量、环境和职业健康安全管理的基基本要求 and 运行准则，也是第三方对我公司进行认证时
的依据。现予以发布，全体员工必须严格遵照执行。

总经理:

2020 年 03 月 10 日

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	9/47

1.3 职业健康安全事务代表授权书及相关职责

为了进一步加强员工职业健康安全方面的沟通与协调，反映员工在职业健康安全方面的意见和建议，维护员工应有权益，根据公司职业健康安全管理体系的要求，经公司员工推荐并经公司领导决定，聘用____为职业健康安全事务代表。

职业健康安全事务代表在公司职业健康安全管理体系中代表员工履行以下职责：

- a) 参与公司发展战略和资源配置等重大问题的协商讨论与审查，参与职业健康安全方针和目标的制订和评审；
- b) 参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化，在职业健康安全事务上收集和反映员工的意见，享有代表权；
- c) 参与危险源辨识、风险评价和确定控制措施；
- d) 参与职业健康安全管理方案和运行准则实施及适用法律法规遵守情况的监督与检查；
- e) 参与事故、事件和职业病的调查与处理。

总经理：

2020年3月10日

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	10/47

1.4 公司简介

2.0 规范性引用文件

GB/T 19001-2016 质量管理体系 要求。

GB/T 24001-2016 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 45001-2020/职业健康安全管理体系—要求

3. 术语和定义

ISO9000:2015 质量管理体系—基础和术语

GB/T 19001-2016 界定的术语和定义

GB/T 24001-2016 界定的术语和定义

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	11/47

GB/T 45001-2020 界定的术语和定义

其它具体参考各程序中定义

4. 组织环境

4.1 理解组织及其环境

本公司依据 GB/T 19001-2016 标准、GB/T 24001-2016 标准和 GB/T 45001-2020 标准的要求，结合本公司产品特点和战略规划，制定公司的组织结构，具体可详见附件 2。

最高管理者应确定与本公司质量、环境及职业健康安全目标和战略方向相关并影响实现质量、环境和职业健康安全管理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（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素可以包括需要考虑的正面和负面因素或条件，同时包括受组织影响的或能够影响组织的环境状况。

本公司定期对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以确保其充分和适宜。

具体见《环境分析控制程序》（QESP-05）和《企业内外部环境分析》。

4.2 理解相关方的需求和期望

公司应理解和确定与公司质量、环境及职业健康安全管理体系有关的相关方的需求和期望以便帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标，做到目的明确；由于相关方对组织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，因此，公司应确定：

4.2.1 与质量、环境和职业健康安全管理体系有关的相关方；

公司的相关方包括：业主、业务委托方、股东、员工、银行、外部供应商、雇员及其他为组织工作者、法律法规及监管机关、非政府组织等。

4.2.2 这些相关方的要求：公司应对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。

4.2.3 相关方的需求和期望内容，哪些会成为企业的合规义务。

理解相关方的需求和期望可以帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标，做到目的明确。满足相关方的要求并争取做到更高的期望值。具体见《相关方需求和期望控制程序》（QESP-07）和《相关方需求和期望清单》。

4.3 确定质量、环境及职业健康安全管理体系的范围

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	12/47

在确定质量、环境和职业健康安全管理体系范围时，公司依据以下考虑：

- 4.3.1 各种内部和外部因素，见 4.1；
- 4.3.2 相关方的要求，及 4.2 提及的合规义务；见 4.2；
- 4.3.3 组织的活动、产品和服务；
- 4.3.4 其组织单元、职能和物理边界；
- 4.3.5 其实施控制与施加影响的权限和能力。

根据本公司的服务特点，公司按照国家物业管理服务管理规范和客户要求，制定服务方案，组织物业管理服务，服务过程控制要求成熟，不存在设计和开发，故 GB/T 19001-2016 标准的 8.3 条款，不适用与本企业。

本公司质量、环境及职业健康安全管理体系的范围为：**物业管理服务**。

4.4 质量、环境及职业健康安全管理体系及其过程

4.4.1 总则

本公司依据 GB/T 19001-2016 标准、GB/T 24001-2016 标准及 GB/T 45001-2020 标准的要求，建立了质量、环境及职业健康安全管理体系、过程及其相互作用，并形成文件，本公司全体员工将有效地贯彻执行并持续改进其有效性。

4.4.2 过程方法

本公司按照 ISO9001: 2015 标准、ISO14001: 2015 标准及 GB/T 45001-2020 标准的要求，运用过程方法对本公司的质量/环境/职业健康安全活动进行控制，确保质量/环境/职业健康安全管理体系的有效实施，并实现本公司的质量/环境/职业健康安全方针和质量/环境/职业健康安全目标。

4.4.3 本公司通过以下活动对过程实施控制：

本公司对管理体系所需要的过程进行确定，主要通过服务流程的识别，详见附录 A，对公司主要过程的识别及其控制过程，确定每个过程所需的输入和期望的输出，确定这些过程的顺序和相互作用；

4.4.4 制定文件确定过程实施所需的准则、方法、测量及相关的绩效指标，以确保这些过程的有效运行和控制；

4.4.5 确定和提供每个过程实施所需的资源；

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	13/47

4.4.6 规定每个过程相关执行人员的职责和权限;

4.4.7 依照规定实施各个流程, 以实现策划的结果;

4.4.8 对过程进行监测和分析, 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;

4.4.9 采取改进措施, 确保持续改进过程以及实现结果。

5 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、环境及职业健康安全管理体系的领导作用和承诺, 通过:

a) 对质量、环境及职业健康安全管理体系的有效性承担责任;

b) 确保制定质量、环境及职业健康安全管理体系的质量、环境及职业健康安全方针和目标,

并与组织环境和战略方向相一致;

c) 确保质量、环境及职业健康安全管理体系要求融入与组织的业务过程;

d) 促进使用过程方法和基于风险的思维;

e) 确保获得质量、环境及职业健康安全管理体系所需的资源;

f) 沟通有效的质量、环境及职业健康安全管理符合质量、环境及职业健康安全管理体系要求的重要性;

g) 确保实现质量、环境及职业健康安全管理体系的预期结果;

h) 促使、指导和支持员工努力提高质量、环境及职业健康安全管理体系的有效性;

i) 推动改进;

j) 支持其他管理者履行其相关领域的职责。

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:

5.1.2.1 确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求;

5.1.2.2 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;

5.1.2.3 始终致力于增强顾客满意。

5.2 质量、环境及职业健康安全方针

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	14/47

5.2.1 制定质量、环境及职业健康安全方针

本公司总经理负责组织制定质量、环境及职业健康安全方针，体现满足顾客要求、法律法规要求及持续改进的承诺，并使其在各层次得到充分的理解及切实的执行。方针应满足以下要求（但不限于）：

- 5.2.1.1 与本公司的宗旨相适应；
- 5.2.1.2 考虑本公司活动、产品和服务的特点；
- 5.2.1.3 包括对满足要求和持续改进的承诺；
- 5.2.1.4 提供制定和评审质量目标/环境目标的框架；
- 5.2.1.5 满足相关法律法规的要求；
- 5.2.1.6 相关方的要求与期望；
- 5.2.1.7 对污染的预防的承诺。

经充分考虑本组织特点，及落实环境管理、预防污染、遵守国家法规及履行社会责任，永续经营企业，特制定本公司的方针如下：

公司承诺：

我们将不断地培训我们的员工，致力于提高全员的质量、环保、安全，以及遵守国家及行业的相关法律法规和标准的意识，做到预防为主，不断识别工作场所和物业管理活动中可能遇到的各种环境问题及各种风险，并使其污染程度及风险降到最低。

我们将扮演环境保护者的角色，严格控制在服务过程及其它活动对环境造成的影响，积极开展污染预防活动，尽可能使用可回收的材料，保护自然资源，不断提高能源的使用效率，杜绝浪费。同时对相关方施加影响，以减少环境污染。

我们将利用全体员工的力量，团结奋进，不断改进我们的体系、服务质量以及我们的工作作风，规范我们的行为，提高质量、环境管理的绩效，使我们的相关方满意。

我们将创造一个整洁、安全的物业管理服务及办公生活环境，树立“安全第一，预防为主”的理念，加强安全管理。为员工提供必要的劳动保护，配备安全设施，降低直至杜绝安全事故

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	15/47

的发生。

质量、环境及职业健康安全方针应通过以下方式进行沟通：

5.2.2.1 管理层通过各种宣传方式，将质量、环境及职业健康安全方针宣传到本公司各层次，确保质量、环境及职业健康安全方针得到正确的理解和实施。

5.2.2.2 在每次管理评审会议上，总经理须组织对质量、环境及职业健康安全方针的持续适宜性和有效性进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。

5.2.2.3 当有相关方需要公司提供质量、环境及职业健康安全方针时，可通过公司网站进行获取。

5.3 组织的角色、职责和权限

公司最高管理者根据产品要求、顾客要求以及公司生产和发展的要求建立适合于公司自身情况的公司组织架构（见附件 1），同时建立组织架构和岗位职责来规范公司各级组织架构及相应岗位职责的控制，确保各层次职责、权限和相互关系予以规定并得到沟通和互相理解；以确认体系适宜。

5.3.1 确保质量、环境及职业健康安全管理体系符合本标准的要求；

5.3.1.1 确保各过程获得其预期输出；

5.3.1.1 报告质量、环境及职业健康安全管理体系绩效及其改进机遇（见 10.1），包括环境、职业健康安全绩效，特别向最高管理者报告；

5.3.1.1 确保在整个公司推动以顾客为关注焦点；

5.3.1.1 确保在策划和实施质量、环境及职业健康安全管理体系变更时，保持其完整性。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1 公司制定《风险和机遇控制程序》，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。

6.1.1.1 各部门根据本部门的活动、产品和服务过程，分析其风险和机遇，进行风险和机遇调查。

6.1.1.2 行政部按类别对各部门上报的风险和机遇进行整理后，报总经理审核。

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	16/47

6.1.1.3 行政部组织各部门相关人员，考虑下述方面，对风险和机遇的事件进行评估，确定公司的主要风险和机遇的事件：

- 1)违反法律、法规或其它要求的；
- 2)相关方的合理投诉或高度关注的；
- 3)影响的范围涉及以其它城市和对人身健康有明显影响的；
- 4)资源、能源较大消耗；
- 5)产生重大影响的判定为主要风险和机遇。

6.1.1.4 对主要风险和机遇采用目标、指标、风险和机遇管理方案或相应程序文件进行控制。

- 1)活动和服务的变化；
- 2)纳入体系新、改、扩建新的服务区域；
- 3)法律、法规及其它要求的变化；
- 4)相关方提出的合理要求。

6.1.2 环境因素

公司制定《环境因素识别与评价控制程序》，用以指导进行环境因素的识别、登记评价，以确定重要环境因素，以及对环境因素的定期更新。公司应在所界定的环境管理体系范围内，确定其服务过程中能够控制和能够施加影响的环境因素及其相关的环境影响。此时还应考虑产品服务的生命周期问题。

在识别和确定环境因素时，必须考虑如下几方面：

- a) 变更，包括已纳入计划的或新的开发，以及新的或修改的活动服务；
- b) 异常状况和可合理预见的紧急情况。

《环境因素识别与评价控制程序》中规定环境影响评价的准则，环境因素评价，主要从对环境影响的规模、范围、发生的频次、社会关注角度、法律法规的符合性及资源消耗等方面进行。通过广泛的识别和科学的评价，确定重要环境因素，编写《重要环境因素清单》，作为确定环境目标\指针和管理方案，或主要运行控制的依据。

对登记在《重要环境因素清单》中的重要环境因素应在“目标质标管理方案”中作为具体实施计划加以控制，或通过制定相应的管理程序的方式加以控制；对因经济技术状况、技术条件等原因暂时无法实施时，要制定具体的控制计划。

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	17/47

适当时，公司应在其各层次和职能间沟通其重要环境因素。

6.1.3 合规义务及措施的策划

公司建立并保持《法律法规及其他要求与合规性评价控制程序》，以获取并评价相关质量、环境及职业健康安全法律法规和其他要求，确认其适用性并跟踪其变化，以便及时更新。通过以下要求进行控制：

6.1.3.1 行政部负责建立与地方质量、环境及职业健康安全部门的联系；或通过刊物、网站；或其他途径获取法律法规和其他要求的最新文本，并确认其适用性；

6.1.3.2 建立适用的法律法规和其他要求清单，并跟踪其变化，及时更新相应的法律法规和其他要求；

6.1.3.3 根据公司活动服务的变化，确定新的环境因素及法律法规要求；

6.1.3.4 将已确认的法律法规和其他要求适时宣传，以能传达到各个部门和全体员工，使其合规地做好各自的工作；

6.1.3.5 法律、法规、标准和其他要求及其评价的发放、使用和保管按《文件控制程序》执行。

为履行遵守法律法规和其他要求的承诺，公司每年要对适用质量、环境及职业健康安全管理的法律法规和其他要求的遵循情况至少进行一次合规性评价，以期通过评价不断改进公司的管理。公司应保存上述合规义务的文件化信息。

公司在策划这些措施时，要考虑其可选技术方案、财务、运行和经营要求。

6.2 质量、环境及职业健康安全目标及其实现的策划

6.2.1 公司制定《目标、指标和管理方案控制程序》来规划公司的整体目标，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品质目标和环境目标实施方案并统计实绩，根据每年品质目标达成状况，通过管理审查会议审查评估绩效并制定下一年度的品质目标，使产品品质得到持续改善而满足客户的需求。质量、环境及职业健康安全目标应：

- a) 与质量、环境及职业健康安全方针保持一致；
- b) 可测量；
- c) 考虑适用的要求；
- d) 与提供合格产品和服务以及增强顾客满意相关；

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	18/47

e) 予以监视;

f) 予以沟通;

g) 适时更新。

6.2.2 质量、环境及职业健康安全管理体系策划

6.2.2.1 总经理组织本公司管理层对质量、环境、职业健康安全管理体系进行策划，即对实现方针、目标所需的资源和过程进行策划。

6.2.2.2 根据本公司的实际情况及标准、顾客的要求，本公司对质量、环境及职业健康安全管理体系的建立进行了周密的策划，在总体上涵盖 GB/T 19001-2016 标准、GB/T 24001-2016 标准及 GB/T 45001-2020 标准的所有要素，形成了质量、环境及职业健康安全管理体系手册、程序文件及工作指引，将所有影响质量及环境、职业健康安全的过程纳入了控制范畴。

6.2.2.3 对质量、环境、职业健康安全管理体系的变更的策划应经总经理批准，并由管理者代表有计划地进行。同时，在对质量、环境、职业健康安全管理体系的更改进行策划和实施时，保持质量、环境、职业健康安全管理体系的完整性。

6.3 变更的策划

当出现新的情况，体系有变更需要时（如组织机构发生重大变化、特定的项目或合同要求等，公司明确规定，需要对管理体系的变更进行策划，并保证这些策划不仅符合本条款要求，还必须与公司管理体系文件规定的其它要求一致，以保持管理体系的完整性。

公司应考虑：

a) 变更目的及其潜在后果；

b) 质量、环境及职业健康安全管理体系的完整性；

c) 资源的可获得性；

d) 责任和权限的分配与再分配。

6.4 环境因素的识别和评价

公司建立并保持《环境因素识别与评价控制程序》，项目现场是环境因素识别与评价工作的综合管理部门，各有关部门协助开展工作。用来确定服务中它能够控制或可望对其施加影响的环境因素，从而判定那些对环境具有重大影响，或可能具有重大影响的因素，并及时更新这方面的信息

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	19/47

6.5 危险源识别、评价和控制

公司建立并保持《危险源辨识和风险评价控制程序》，项目现场是危险源辨识和评价工作的综合管理部门，各有关部门协助开展工作。用来确定其服务中它能够控制或可望对其施加影响的危险源，从而判定重要危险源，并实施管理。

6.6 法律与其他要求

公司建立并保持《法律法规及其他要求与合规性评价控制程序》，由行政部主管环境和安全方面管理，各有关部门配合，以识别适用于服务中质量环境安全的法律、法规以及其他相关要求，并建立获取这些法律和要求的渠道，严格执行《法律法规及其它要求与合规性评价控制程序》，确保相应标准规范、法律法规在公司的贯彻执行。

7 支持

7.1 资源

7.1.1 总则

公司最高管理层负责以适当方式确定并提供必需的资源，并对其进行有效的管理，以保证本公司质量 / 环境/职业健康安全管理体系的建立和保持。

公司对各类资源及能源进行有效管理，在保证正常运作的情况下尽可能节约资源及能源，使资源及能源的利用率最大。

7.1.2 人员

公司最高管理者根据公司服务提供过程的需要，设置合理的职能部门，组织制定《培训、意识和能力控制程序》以建立人力资源管理系统，明确对各岗位人员录用、教育、培训和考核的控制要求，再结合个人技能和经历各方面的情况，以确保给质量管理体系中相应的岗位委派能胜任的人员，为实现质量方针、质量目标提供人力资源保证。

7.1.3 基础设施

7.1.3.1 由项目现场组织建立和保持《设备管理制度》，以确定、提供并维护为达到服务符合要求（符合顾客要求、法律法规要求、公司及其他相关方要求）所必需的基础设施。这些基础设施包括：

- 1) 建筑物、工作场所和相关的设施（如厂房、仓库、办公室等）。
- 2) 过程设备（硬件和软件，如绘图工具、生产设备、检测设备、生产工具、软件等）。

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	20/47

3) 运输资源（如运输车辆、飞机等）

4) 信息和通讯技术（如通讯设施、办公设备、网络等）

7.1.4 过程运行环境

根据公司作业的具体需要，公司考虑工作环境中必要的人性和生理因素，确保员工的职业安全、健康和心情愉快，包括：

- a) 社会因素（如不歧视、和谐稳定、不对抗）；
- b) 心理因素（如降低压力、倦怠预防、情感保护）；
- c) 物理因素（温度、热度、湿度、照明、空气流通、卫生、噪音）

7.1.5 监视和测量资源

7.1.5.1 公司在进行服务实现的策划以及进行服务提供的控制时策划并实施控制计划，在控制计划中确定需实施的监视和测量以及所需的监视和测量装置，为服务符合确定的要求提供证据。应确保所提供的资源：

- 1) 适合特定类型的监视和测量活动；
- 2) 得到适当的维护，以确保持续适合其用途。

7.1.5.2 为确保监视与测量结果之有效性，公司对监视与测量设备实施以下措施：

- 1) 对照能溯源到国际或国家标准的测量标准，按照规定的时间间隔或在使用前进行校准或检定。若无此等标准存在时，记录校准或检定的依据。
- 2) 予以调整或必要时再调整。
- 3) 对测量设备进行标识，以确定其校准状态。
- 4) 防止可能使测量测量结果失效的调整。
- 5) 在搬运、维护和贮存期间防止损坏或失效。
- 6) 此外，当发现测量设备不符合要求时，公司对以往测量结果的有效性进行评价和记录并对该设备和任何受影响的产品采取适当的措施。校准和验证结果的记录予以保存。

7.1.6 组织知识

公司应确定运行过程所需的知识，以获得合格服务。 这些知识应予以保持，并在需要范围内可得到。

为应对不断变化的需求和发展趋势，公司制定《组织知识控制程序》以确定如何获取更多

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	21/47

必要的知识，并进行更新。

组织知识是从其经验中获得的特定知识，是实现组织目标所使用的共享信息。

组织知识可以基于：

- a) 内部资源（如：知识产权、从经验获得的知识、从失败和成功项目中获得的教训、获取和分享未形成文件的知识和经验、过程、产品和服务的改进结果）；
- b) 外部资源（如：标准、学术交流、专业会议以及从顾客和外部供方收集的知识）。

7.2 能力

公司制定并执行《培训、意识与能力控制程序》，对从事影响产品要求符合性工作的人员、从事与环境有关的岗位，都必须按不同岗位及所承担工作任务的需要委派合适的人员，并通过教育和培训确保公司员工都具备相应的专业技能、质量、环境及职业健康安全意识或专业能力要求。

公司各工作岗位，均须明确岗位职责，并根据岗位工作需要确定任职人员的基本要求，包括文化程度、工作经历、培训和特殊资格要求。

任职人员的能力鉴定，由行政部按《培训、意识与能力控制程序》组织进行，鉴定结果经各部门责任人审核（必要时，还应报请总经理审批）后委派人员到岗。岗位任职资格的鉴定包括新入职员工和本程序开始执行时的在职员工。

行政部定期对各岗位员工的能力保持和实际工作表现进行考核评价，定期评价结果应全面反映各岗位员工的实际工作能力、接受的培训、专业资格和服务意识。

行政部定期对各岗位员工的能力保持和实际工作表现进行考核评价，定期评价结果应全面反映各岗位员工的实际工作能力、接受的培训、专业资格和服务意识。

7.3 意识

7.3.1 各部门根据实际工作需求对员工培训需求进行识别，确定不同的培训要求，并形成相应的员工培训计划。培训需求的类型包括：

- a) 员工的入职培训；
- b) 质量、环境及职业健康安全意识教育；
- c) 质量、环境及职业健康安全业务知识和专业技能培训；
- d) 质量、环境及职业健康安全特殊工作所需的资格培训等。

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	22/47

7.3.2 培训工作必须按计划、有组织地进行，各部均有责任配合行政部开展培训工作。各项具体培训活动都必须明确培训的目的、内容、考核方式及负责组织的部门/人员，行政部负责监督培训的实施及控制。

7.3.3 行政部负责结合培训考核、意见反馈和实际工作表现，定期对培训效果进行评估，以利改进培训活动。

7.3.4 培训活动的开展及效果评价，必须包含：

a) 遵守质量、环境及职业健康安全方针和满足本公司质量、环境及职业健康安全管理体系要求的重要性；

b) 各岗位员工的作业活动对质量、环境及职业健康安全会产生现实的或潜在的显著影响；

c) 提高个人能力的好处；

d) 在遵守质量、环境及职业健康安全方针和程序以及满足本公司质量、环境及职业健康安全管理体系的要求方面，各岗位员工的角色和职责；

e) 背离规定的程序可能导致的结果。

7.3.5 公司各项培训活动结束后均应按《人力资源控制程序》的规定进行记录。

7.4 沟通

7.4.1 内部沟通和外部信息交流

为确保环境因素、危险源因素、职业健康安全、质量、环境管理体系的内部、外部信息交流的畅通有效，公司建立并保持《信息交流控制程序》。

7.4.2 信息的来源与职责

a) 行政部负责公司与上级主管部门、公司附近居民及团体之间的环境、职业健康安全信息交流，行政部负责固体废弃物处理及运输等承包方之间的环境、职业健康安全信息交流，负责接收及统筹处理公司内、外部门所反馈的环境、职业健康安全信息，是公司内外环境、职业健康安全信息的反馈、处理中枢；

b) 项目现场负责公司与顾客之间质量、环境及职业健康安全信息的交流，负责内部服务质量信息的交流，行政部负责质量、环境、职业健康安全管理体系日常监控、内、外部审核、管理评审结果的内部交流；

c) 采购部负责公司与供应商、承包方之间质量、环境及职业健康安全信息的交流；

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	23/47

d) 采购部负责负责新、改、扩外包方之间的环境、职业健康安全信息交流;

e) 各部门负责部门内质量、环境及职业健康安全信息的反馈、传达, 并按规定落实有关质量、环境及职业健康安全信息的处理措施。

7.4.3 交流内容

法律、法规等对质量、环境及职业健康安全的要求, 外部相关方的质量、环境及职业健康安全要求信息, 有关化学物质的毒性、安全资料, 公司的质量、环境及职业健康安全方针、质量目标、环境目标及职业健康安全目标和指针、环境管理方案、职业健康安全管理方案, 公司质量、环境及职业健康安全体系的监测、审核、管理评审的结果, 产品质量信息, 顾客相关投诉, 公司的质量、环境及职业健康安全绩效及质量、环境及职业健康安全改进情况, 质量、环境及职业健康安全事故等一切与质量、环境及职业健康安全管理相关的信息均可作为交流的内容。

7.4.4 公司内各级人员都有责任和义务对所发现的质量、环境及职业健康安全问题逐级向上反馈, 受理者对此应妥善处理, 并做好必要的记录。

7.4.5 公司自上而下的采用提案、会议、通知、电话、网络、公告、发文、培训、日常报表等各种方式向全体员工传达质量、环境及职业健康安全信息。

7.4.6 公司各部门负责与业务范围内的相关方进行外部信息交流, 交流时做好必要的确认、查询、处理和记录等, 对涉及到重要环境因素、重要危险源因素的外部信息的处理与答复, 须经管理者代表批准认可后再由相关部门实施。

7.4.7 公司通过网站的方式向社会公开公司质量、环境及职业健康安全方针。

7.5 形成文件的信息

7.5.1 总则

公司根据 ISO9001: 2015 标准、ISO14001: 2015 标准及 GB/T 45001-2020 标准的要求, 结合本公司的特点, 建立和维持形成文件信息的质量、环境及职业健康安全管理体系, 并建立《文件控制程序》明确公司文件的管理要求, 以保证公司通过规范化的管理, 实现公司的质量、环境及职业健康安全目标, 向顾客提供满意的产品。形成文件信息的质量、环境及职业健康安全管理体系覆盖公司所有影响产品质量、环境及职业健康安全的业务过程、公司制订书面程序, 明确规定公司各类文件和资料的发放范围和控制方法, 确保质量、环境及职业健康安全管理体系

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	24/47

系的各个场所都能得到相应文件的有效版本，防止误用。

质量、环境及职业健康安全管理体系形成文件的信息的多少与详略程度应考虑：

- a) 本组织的规模，以及活动、过程、产品和服务的类型；
- b) 过程的复杂程度及其相互作用；
- c) 人员的能力。

7.5.2 创建和更新

在创建和更新形成文件的信息时，组织应确保适当的：

- a) 对文件应按类别、级别、适用范围、来源、使用和保管、版本和修订状态等特征进行标识和编号。每个文件的流水编号应是唯一的；
- b) 应执行文件收发登记制度；
- c) 按文件类别、级别、适用范围等，规定制定、评审、更改和批准的权限，使文件在发布前得到批准，原则是层层授权，层层控制，确保文件是充分与适宜的。。

7.5.3 形成文件的信息的控制

7.5.3.1 应控制质量、环境及职业健康安全管理体系和本标准所要求的形成文件的信息，以确保：

- a) 确保在各使用部门可获得适用的文件；
- b) 予以妥善保护（如防止失密、不当使用或不完整）。

7.5.3.2 为控制形成文件的信息，适用时，公司应关注下列活动：

- a) 按公司的实际情况，将公司文件加以分类管制，并作相应的文件一览表；
- b) 确保对公司所有执行记录的储存、保护、检索、保管期限和处理方式的文件，得到有效的管制，以提供符合品质/环境管理系统要求和有效运作的证据。；
- c) 文件必须有版本规定，以识别文件版本状态；并在修订时须重新经过核准，经修订的文件必须保留修订或更改的证据；
- d) 保留和处置。

对策划和运行质量、环境及职业健康安全管理体系所必需的来自外部的原始的形成文件的信息，订定外来文件的识别及管制准则。具体见《文件控制程序》。

8 运行

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	25/47

8.1 运行策划和控制

公司根据顾客需要和承诺，全面识别、策划并实施满足质量、环境及职业健康安全规定要求所必需的过程、先后顺序及其相互作用并对其实施控制。

8.1.1 在策划服务实现的过程中，本公司管理层将确定以下方面的适当内容：

- a) 服务、项目或合同的质量、环境及职业健康安全目标和要求；
- b) 针对相应的产品所需建立的过程和文件，以及所需提供的资源和设施；
- c) 验证和确认活动，以及验收准则；
- d) 对过程及其服务的符合性提供证据所必要的记录。

本公司的产品实现过程即物业管理服务的策划和提供过程。

8.1.2 通过对本公司服务的实现过程进行策划，制定《服务过程控制程序》及《环境和安全运行控制程序》并实施，以对顾客有关的过程、采购、服务提供过程实施有效的控制。

8.1.3 策划的实施结果应使各服务过程的运作处于受控状态，过程的输出满足顾客的要求。为此，公司必须确定每一过程对服务质量、环境及职业健康安全的影响，并：

- a) 制定与过程活动有关的必要的操作方法，达到操作的一致性；
- b) 实施过程控制所必要的规范和方法，以保证服务符合顾客要求；
- c) 验证过程的可操作性，以使服务符合要求；
- d) 确定与实施测量、监视和跟踪措施，以确保过程持续运作并获得计划的结果和输出；
- e) 确保获得必要的信息和资料支持有效作业并监视过程；
- f) 保留过程控制措施的形成文件的信息，以证明有效运作并监视过程。

公司制定《对相关方控制程序》以控制有策划的更改，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施消除不利影响。公司应确保外包过程得到控制（见 8.4）。

物业管理服务实现策划由项目现场归口管理，服务实现策划内容：

- (A) 制定服务活动的目标和要求；
- (B) 识别并提供上述过程所需的资源、运作阶段的划分、人员的职责权限和相互关系；
- (C) 确定服务过程的验证和确认活动及验收准则，对服务过程的重要或关键特性，应安排监视和测量活动；
- (D) 确定为服务过程的符合性提供证据的记录。

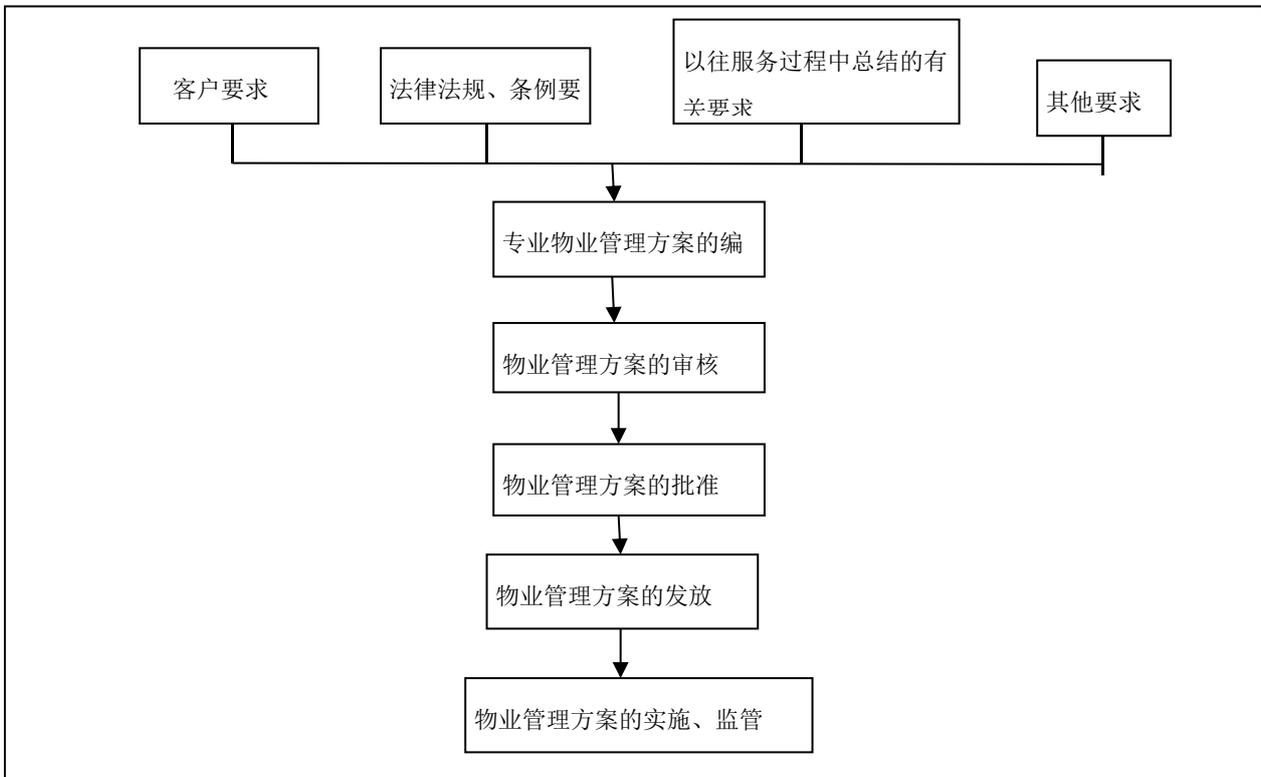
广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	26/47

8.1.3.1 对新的物业管理产品，公司制定物业管理方案，作为物业管理的质量计划。

8.1.3.2 进行物业管理服务实现策划的时机：

- (A) 编制争创全国优秀管理服务区规划和具体的实施方案；
- (B) 参加新物业项目管理的投标；
- (C) 改进物业管理服务质量的活动中；
- (D) 现有体系文件未能涵盖的特殊事项。

8.1.3.3 物业维护方案的形成



8.1.3.4 物业管理方案的编制原则

- (A) 物业管理方案应对整个活动过程作出详尽的安排，包括活动的目标、过程阶段的划分、职责权限、实施步骤、资源配备、活动的验收准则等；
- (B) 参照管理手册的有关内容，应符合管理方针、目标和指标，并与体系文件中的内容协调一致；
- (C) 可引用已有的体系文件中的相关内容，并根据特殊要求编制新的内容；
- (D) 根据实际情况，可编制总体物业管理方案，也可只编写有关的单项活动的物业管理

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	27/47

方案，如参与投招标的物业管理方案、开展便民活动的物业管理方案等；

(E) 物业管理方案可作为独立的文件，也可根据需要作为其他文件（如项目计划等）的一部分；

(F) 活动结束后，由活动负责人按照验收准则，对活动结果进行验收，并形成活动总结报告，报管理者代表审核、总经理批准、项目现场备案。

8.1.3.5 物业管理方案的编制、审批和发放

(A) 物业管理方案由项目现场编制，经管理者代表审核、总经理批准后，由项目现场发放到使用和相关部门，必要时可发放给客户；

(B) 物业管理方案的封面应写明项目名称及物业管理方案的编号、编制人、审核人、批准人、发布日期；

8.1.3.6 物业管理方案的实施、监督和修改

(A) 各部门在执行中要按照物业管理方案的规定要求进行控制，并将计划的执行情况及时反馈到工程部；

(B) 项目现场负责监督各部门物业管理方案的实施，根据要求协调相应部门之间的接口和资源配置，以进行总体控制，并及时报总经理。

(C) 当物业管理方案需要修改时，由项目现场按照《文件控制程序》提出文件更改申请，报总经理批准后进行修改。

8.1.3.7 物业管理方案完成后，相关文件由行政部负责保存。

8.2 产品和服务要求

8.2.1 顾客沟通

8.2.1.1 为在提供服务前、服务中能有效地与顾客进行沟通，由市场部组织建立和保持《与顾客有关过程控制程序》，就确定与实施顾客沟通的有效安排作出了规定

8.2.1.2 与顾客沟通的内容：

- 1) 服务的信息：包括顾客的要求或潜在要求，以国际或国家的法规、行业标准为依据；
- 2) 问询、合同或订单的处理，包括对其修改；
- 3) 顾客反馈，包括顾客抱怨；
- d) 顾客财产的处理和控制；

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	28/47

e) 关系重大时，制定有关应急措施的特定要求。

8.2.1.3 与顾客沟通的办法:

- 1) 利用展览会、派发各种宣传资料、拜访顾客等形式及时地向顾客提供公司的产品信息;
- 2) 通过走访、电话、传真，收集顾客质量信息反馈，解答顾客问询，及时了解顾客的要求和期望，向顾客提供服务信息;
- 3) 认真答复顾客的有关咨询;
- 4) 认真处理并答复顾客投诉，分析原因，提出纠正措施或预防措施，满足顾客的要求和期望;
- 5) 就合同/订单的处理（包括修订）与顾客建立有效的联络，确保与顾客取得一致意见，等等。

8.2.2 与服务有关的要求的确定

8.2.2.1 公司建立和保持《与顾客有关过程控制程序》，并根据程序的要求确定与服务有关的要求和适用于法律法规要求。

8.2.2.2 公司通过市场调查、查阅法律法规文件、合同/订单评审、与顾客的交流、项目评估以及对自身能力的评估等方式，确定上述与产品有关的要求，并将这些要求形成相关文件（如产品标准、服务文件等），以证实满足其所提供的服务的要求。

8.2.3 与产品和服务有关的要求的评审

8.2.3.1 市场部负责组织相关部门按照《与顾客有关过程控制程序》对已识别的与服务有关的要求（含顾客要求及公司确定的附加要求等）进行评审。

8.2.3.2 若顾客提供的要求没有形成文件，公司应在接受顾客要求前以“口头订单”等形式对顾客要求进行确认，并形成确认记录。可采用适宜的确认方法（如书面记录后请客户签字回传），以保证“口头要求”理解正确，没有遗漏或不一致。

8.2.3.3 评审应在公司向顾客作出提供产品的承诺之前进行（如接受合同或订单及接受合同或订单的梗概），并确保：

- 1) 服务要求得到规定（包括规格、数量、交货期、交货地点、价格、结算方式等）。
- 2) 与以前表述不一致的合同或订单的要求已予解决；包括对顾客的例外要求（如时间、费用等）特别予以评审其可实现性。

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	29/47

3) 公司有能力满足规定的要求。这种能力是基于针对资源配置的评审来判断的, 并得到经授权的相应负责人甚至总经理的最终批准或确认。

8.2.3.4 评审工作应由有一定资格的人员进行, 这种资格应是有相当的技术业务知识和工作经验。

8.2.3.5 对合同/订单中不清楚的方面以及评审中认为需要调整的方面由行政部出面与顾客协商。

8.2.3.6 在进行预期产品的合同评审时(该项活动往往与新项目的导入评审结合一并进行), 公司将研究、确认该项目实施可行性, 包括风险分析, 并形成报告。

8.2.4 服务要求的变更

服务要求发生变更时, 应按原评审程序的规定, 由市场部组织对变更内容评审, 并将评审结果以会议记录或通知单或联络书等形式通知相关部门, 以确保相关文件得到修改, 相关人员获悉已变更的要求。评审后, 要记录评审的结果及评审中提出的跟踪措施。

8.2.5 应急准备和响应

公司应建立、实施和保持《应急准备和响应控制程序》以准备和响应潜在的紧急情况, 并应:

- a) 按照计划活动准备响应以防止或减缓紧急情况时的负面环境影响;
- b) 对实际的紧急情况进行响应;
- d) 采取措施防止或减缓紧急情况和事故的发生的后果;
- d) 如果可行, 定期测试程序;
- e) 定期地评审和修订程序。尤其在事故, 紧急情况发生或演习之后;
- f) 提供与紧急准备和响应的相关的信息和培训, 适用时, 包括在组织控制下的相关方;

公司应保留文件化信息以表明程序被按计划执行。

8.3 服务的设计和开发

根据本公司的服务特点, 公司按照国家物业管理服务管理规范和客户要求, 制定服务方案, 组织物业管理服务, 服务过程控制要求成熟, 不存在设计和开发, 故 GB/T 19001-2016 标准的 8.3 条款, 不适用与本企业。

8.4 外部提供过程、产品和服务的控制

8.4.1 总则

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	30/47

公司为确保外部提供的过程、产品和服务符合要求，由采购部组织建立和保持《采购控制程序》，以规范采购作业过程及对供应商的控制管理（包括选择、评价和重新评价供应商的准则）；及公司对外包的任何影响到产品符合性的过程，应确保对其实施控制。本公司目前的外包过程为电梯维修、消防系统维保外包、二次供水、垃圾清运。

对于这些活动和由评价引发的任何必要的措施，组织应保留所需的形成文件的的信息。

8.4.2 控制类型和程度

8.4.2.1 由采购部根据公司要求建立并执行《采购控制程序》，对材料供应商其提供产品生产能力、检验能力等进行评鉴和选择，并建立合格

环保供应商名册，供应商评鉴记录表并予保存。

8.4.2.2 建立合格环保供应商评鉴规定和方法，并对不合格的供应商要限期改善，必要时取消其供应商资格。

8.4.2.3 对供应商应定期或不定期进行考核，并保存记录。

8.4.2.4 所采购的产品&物料均应符合实用的法律法规要求。

8.4.2.5 为确保外部提供过程、产品和服务满足要求，由采购部统一对外部供应商进行验证，对供应商建立台账，并定期的进行合格性评估等其他相关的活动。

8.4.3 外部供方信息

8.4.3.1 公司需依《采购控制程序》以采购文件的形式清楚地表述拟采购产品的采购信息，内容包括：

1) 采购产品的信息：

- a. 产品的名称、类别、型号、规格、价格、数量、供货时间等；
- b. 重要产品或较特殊产品的质量要求、验收要求。

2) 适当时，还应包括：

- a. 对供应商的产品、程序、过程和设备提出的批准要求；
- b. 对供应商的人员提出的资格鉴定要求；
- c. 对供应商的质量管理体系提出的要求。

8.4.3.2 采购文件发出前，应经审核和批准，以对采购要求的准确性、充分性及适宜性进行审查。

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	31/47

8.5 服务的提供

8.5.1 服务提供

为确保在受控条件下进行生产和服务提供，由公司项目现场组织策划并建立和保持《服务过程控制程序》，各相关责任部门需严格按照这些文件的要求提供服务。适用时，受控条件包括：

a) 可获得形成文件的信息，以规定以下内容：

- 1) 所提供的服务或进行的活动的特征（如图纸、检验规范、制程标准参数、技术标准等）；
- 2) 拟获得的结果；

b) 可获得和使用适宜的监视和测量资源（见本手册 9.1）；

c) 在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则及产品和服务的接收准则（见本手册 9.1）；

d) 为过程的运行提供适宜的基础设施和环境（见本手册 7.1）；

e) 配备具备能力的人员，包括所要求的资格（见本手册 7.1）；

f) 对公司特殊过程进行有效地控制，使其按照规定的方法和程序在受控状态下运行，确保服务品质符合规定要求。

8.5.1.1 本公司对服务提供过程进行有效控制，以确保满足客户的需求与期望。

(A) 获得表述服务特性的信息和文件，根据对服务实现过程策划的输出及客户要求评审的输出等获得必要的信息，分别执行相应的程序及公司有关服务控制的规定。

(B) 在公司服务控制文件中，对关键服务过程应编制作业指导书，物业管理服务（大过程）的子过程：签订物业管理合同，物业验收接管，清洁服务，秩序维护服务，客服服务，车辆管理，工程维修等。

其中服务为关键过程；又是特殊过程。

(C) 项目现场根据获得的服务信息，考虑本公司的服务能力，制定服务计划并实施。

(D) 使用适宜的服务设施，执行《基础设施和工作环境控制程序》有关规定。

(E) 对服务质量进行检查与考评，执行有关作业规定。

(F) 服务完成后有关活动的控制：

●项目现场-客服部负责与客户联络，及时做好服务和投诉回访工作，妥善处理他们的意见和

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	32/47

投诉，负责保存相关服务记录；

- 项目现场-客服部负责对客户满意程度进行测量，确定他们的需求和潜在需求；
- 项目现场-客服部负责建立客户档案，详细记录其名称、地址、电话、联系人及经常需要服务的种类；整理了解业主的服务倾向，及时做好服务准备；
- 项目现场-客服部利用与客户的交往，主动向他们介绍本公司的服务，提供宣传资料，解答提问，及时掌握市场动态和客户需求的动向。

8.5.1.2 本公司日常物业管理服务包括：秩序维护服务、车辆管理、工程维修服务、绿人保洁服务等。

对于新接物业项目，本公司成立物业接管工作小组，小组成员由相关专业人员组成。

8.5.1.3 项目现场服务-工程部

公用设施设备的维修和管理基本要求如下：

24小时受理住户报修，建立维修服务回访制度，并有回访记录；

定期（包括冬、雨季和天气异常时）对公共设施设备、道路等进行检查，发现问题立即安排抢修。

对质量较差，易出问题的房屋和公共设施设备部位及时记录备案，重点检查；每年年底或年初对上述项目进行全面检查，对完损程度作出评价，列出年度养护维修计划。

项目现场负责公用设施设备的维修和管理，具体执行有关作业规定，并填写相应的记录。

8.5.1.4 道路保洁与室内保洁服务

保洁服务（包括道路保洁）的基本要求是：公共场所、道路、楼梯及垃圾每天清扫、及时清运，确保及时清理道路和公共场所的废弃杂物，及时清扫积水，及时清理杂乱堆放物品以及随意张贴的宣传品。

保洁班组负责管辖区内道路清洁、室内保洁管理工作。具体执行有关作业规定，并填写相应的记录。

8.5.1.5 秩序维护服务

秩序维护服务的基本要求为：24小时有专人值守，进行日常巡视，在涉及人身安全处设有明显标志并有防范措施。

对火警事故、交通事故、治安事件以及电梯困人等其他紧急情况有处置预案，一旦发生能及时

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	33/47

处理并上报有关主管部门，对所管物业区内的违法现象积极与公安部门配合工作。

消防管理的基本要求为：建立消防责任制，定期进行消防训练，保证有关人员掌握基本消防技能；消防设施设备有明显标志，完好并放置合理，有定期巡视、检修。

车辆管理的基本要求为：车辆停放有序应有专人负责看管。秩序维护负责管辖区内的安保服务、消防管理和车辆管理工作，具体执行有关作业规定，并填写相应的记录。

8.5.2 标识和可追溯性

(A) 行政部负责确定各类服务人员服装样式和工作牌，报公司领导审批后实施。

(B) 项目现场负责公共设施，如服务区道路、交通、停车场、机电设备、消防标识等标识的制作、订购、安装。

(C) 财务部负责做好入库物品的标识和检验状态标识

● 入库物品采用原包装标识，如标识不清应重新注明品名、规格、产地及入库时间。物品领用填写出库单，注明品名、规格、产地及采购入库时间；

● 所有用于服务的物品的状态分为：待检、合格、不合格。

(D) 所有物业管理中各项服务的检查状态分为：合格、不合格两类。行政部根据检查考评结果，对合格、不合格服务要注明，以便于识别。

(E) 可追溯性要求的实现

● 对影响服务质量的物品可根据物品标识和出库单进行追溯，查到供货来源，以便防止类似质量问题再发生；

● 当涉及服务工作的质量问题时，可通过服务人员工作牌号及相应的服务记录追查到相应服务人员的责任

公司在物业管理服务的全过程中均有明确标识以识别服务监视与测量状态。应用服务记录进行追溯，包括服务过程、服务质量可从相关标识或记录中追溯获得。

8.5.3 顾客或外部供方财产

由项目现场负责顾客财产（公司控制下或供公司使用或构成产品一部分的客户财产）的管理。

8.5.3.1 当客户财产（顾客财产主要是客户资料、客户的财产等）在公司的控制下或正由公司使用时，相关部门应加以严格管理。

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	34/47

8.5.3.2 客户财产适当时必须区隔存放，客户财产（技术资料）应作永久性标识，以作为区分。

8.5.3.3 任何客户财产发生遗失、损坏或发现不适用时，应向客户报告并应保持记录。

8.5.3.4 当客户财产为知识产权或客户个人信息等无形财产时，除公司内部使用外，未经客户许可，公司任何人不得复制、演示、传播客户财产，不得向第三方泄露，以达到保密管理之要求。

项目现场应规定交接时进行登记、工程档案管理等内容；客户物品遗失、拾到的登记等，并对客户财产进行识别与控制。

8.5.4 防护

(A) 对服务提供过程中使用的物品从贮存、搬运、使用的所有阶段，针对物品的符合性提供防护，防止物品变质、损坏、错用，防止在贮存、搬运、使用的所有阶段对环境和人员的健康安全造成影响。

(B) 物品搬运的控制：搬运负责人应根据物品的特点，配置适宜的搬运工具，规定合理的搬运方法，防止损坏物品或相邻建筑物，防止对环境和人员的健康安全造成影响。

(C) 物品贮存的控制：管理处应规范仓库的管理，提供适宜的贮存条件，按规定码放，对有贮存期限要求的物品，要明确标识有效期。

8.5.5 交付后活动

由项目现场-客服部负责组织制定《服务过程控制程序》，以控制满足和服务相关的交付后活动的要求。在确定交付后活动的覆盖范围和程度时，公司应考虑：

a) 法律法规要求（如安全性、环境法规的要求等）；

b) 服务有关的潜在不期望的后果；

c) 服务的性质、用途和预期寿命；

d) 顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求，如既有本身的质量要求，也包括交货期、包装、运输、价格、售后服务等要求。并在此过程中，考虑需要提供潜在的重大环境影响的信息。；

e) 顾客反馈。

f) 公司所确定的任何附加要求（如公司在说明书、书面承诺等文件中明确的责任义务）

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	35/47

8.5.6 更改控制

组织应对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保稳定的符合要求。

组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。

8.6 产品和服务的放行

8.6.1 由质量管理中心组织建立和保持《物业服务规范》等。根据所策划（见 8.1）的安排（如项目计划书等文件），在产品实现过程的适当阶段进行服务的监视和测量。以验证服务要求已得到满足。

8.6.2 公司按《记录控制程序》的要求对服务检验合格的记录进行控制，以保持服务符合接收准则的证据，在记录上载明有权放行的人员。

8.6.3 除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准，否则在策划的安排（见 8.1）已圆满完成前不得放行和交付服务。

8.7 不合格输出的控制

8.7.1 为确保不符合服务要求的服务得到识别和控制，以防止不合格服务非预期的使用或交付，由质量管理中心组织建立和保持《不合格服务控制程序》。不合格服务的控制（如标识、隔离、评审）以及不合格服务处置的有关职责和权限在文件中作出了明确的规定。

8.7.2 公司可通过下列一种或几种途径处置不合格服务：

8.7.2.1 采取措施，消除已发现的不合格；

8.7.2.2 经有关授权人员批准，适用时经顾客批准，让步使用、放行或接收不合格服务（如「特采」，有关处置权责和程序于《不合格服务控制程序》中进行了说明）；

8.7.2.3 采取措施，防止不合格服务原预期的使用或应用。

8.7.3 公司保持不合格的记录以及随后采取的任何措施的记录，包括所批准的让步的记录。

8.7.4 在不合格服务得到纠正之后，公司将对其再次进行验证，以证实符合要求。

8.7.5 当在交付或开始使用后发现服务不合格时，公司将采取与不合格的影响或潜在影响的程度相适应的紧急处理措施。

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	36/47

9.1.1 总则

公司对监视、测量、分析和改进的过程进行了策划，由相关部门建立并保持了《信息交流控制程序》、《服务控制程序》、《内部审核控制程序》、控制计划及必要时质量计划等文件，对监视、测量、分析和改进活动的适用方法（含统计技术在内）及其应用程度作出详细规定，以评价质量、环境及职业健康安全管理体系绩效和有效性。公司应保留适当的形成文件的信息作为结果的证据。

9.1.2 顾客满意

9.2.1.1 不论是否符合顾客要求，公司相关部门将监视与顾客感受有关的信息，以作为对质量管理体系绩效的一种测量。

9.2.1.2 有关获得与使用此信息的方法，请参阅《绩效监视和测量控制程序》的规定。

9.1.3 分析和评价

为证实质量管理体系的适宜性和有效性，并评价在何处可以持续改进质量管理体系的有效性，公司建立和保持《绩效监视和测量控制程序》，以确定、收集和分析适当的数据和信息。

应利用分析结果评价：

- a) 产品和服务的符合性；
- b) 顾客满意程度；
- c) 质量、环境及职业健康安全管理体系绩效和有效性；
- d) 策划是否得到有效实施；
- e) 针对风险和机遇所采取措施的有效性；
- f) 外部供方的绩效；
- g) 质量、环境及职业健康安全管理体系改进的需求。注：分析数据的方法可以包括统计技术。

9.1.4 服务质量的监视和测量

本公司对影响服务质量的过程进行监视和测量，以验证其满足规定要求。测量和监视活动应保证服务符合接收标准。

本公司对服务质量进行必要的监视和测量，以保证其达到规定要求的程度。测量和监视活动应确保服务符合接收标准，满足顾客的要求。

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	37/47

质量管理中心归口管理服务质量的监视和测量。并保持相关记录，记录应指明有权放行以交付给顾客的人；除非得到有关授权人的批准，适用时得到顾客的批准，否则在策划的安排已圆满完成之前不应向顾客放行交付服务。

9.1.5 环境绩效监视和测量

公司对可能产生重要环境影响的运行和活动进行例行监测，以确保一体化管理体系的持续有效，本公司制定《绩效测量和监视控制程序》，相关部门负责环境监测与测量活动，并保存有关监视和测量的记录。

监测和测量至少应包括以下四个方面：

- a. 法律、法规有强制标准的污染物的排放。
- b. 可能具有重要环境影响的运行与活动的关键特性。
- c. 环境指标的符合性情况。
- d. 能源、资源的使用情况。

9.1.6 职业健康安全绩效监视和测量

公司制定并实施《绩效测量和监视控制程序》，对职业健康安全管理体系运行过程及其绩效进行监测与测量，确保体系运行有效，本公司制定《绩效测量和监视控制程序》相关部门负责职业健康安全监测与测量活动，并保存有关监测和测量的记录。

监测和测量至少应包括以下四个方面：

- a. 法律、法规有强制标准的噪声、废气等的排放。
- b. 可能具有重要安全隐患的运行与活动的关键特性。
- c. 职业健康安全指标的符合性情况。
- d. 员工健康检查。

9.1.7 合规性评价

公司定期评价适用的法律法规和其他要求的遵守情况，公司制定并执行《法律法规及其它要求与合规性评价控制程序》，由行政部负责实施。

9.2 内部审核

本公司制定并实施《内部审核控制程序》，有计划地通过内审来衡量本公司的质量、环境及职业健康安全管理体系是否符合公司自身的其质量、环境及职业健康安全管理体系要求、标

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	38/47

准要求、文件、顾客及法律法规要求；是否有效地实施和保持。

9.2.1 内审策划

管理者代表负责内审的总体组织及策划，任命适宜的人员于每年年初制定年度内审计划并于每次内审前制定详细的内审计划。审核计划（包括时间）应基于被审核活动和区域的状况，重要性及以往审核的结果，规定审核目的，范围，频次和方法。进行内部审核的人员应经过相应的培训并合格，且应独立于被审核部门。

9.2.2 内审实施

审核组根据计划安排按程序对审核范围内的部门/要素进行审核，将审核发现形成记录，就不合格发出不符合报告，并由组长对本公司管理体系的符合性和有效性作出总体评价，审核的基本情况、发现及总体评价均应作为内审报告中的内容。审核报告应交管理者代表审核，并提交管理评审。

9.2.3 纠正措施及其跟踪、验证

针对审核中发现的不合格，责任部门应分析原因、制定并实施相应的纠正措施，其完成情况由审核组负责跟踪、验证。

9.2.4 保留作为实施方案以及审核结果的证据的形成文件的信息

9.3 管理评审

9.3.1 总则

本公司制定并实施《管理评审控制程序》，由最高管理者负责定期组织质量、环境及职业健康安全体系的管理评审，以确保其持续的保持适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向相一致。

公司最高管理者按照计划的时间间隔评审本公司的质量、环境及职业健康安全管理体系，评审包括评价质量、环境及职业健康安全管理体系改进的机会和变更的需要。管理评审应按规定程序提前通知相关人员，以保证评审所需资料的准备完整、准确。

9.3.2 管理评审输入

策划和实施管理评审时应考虑下列内容：

- a) 以往管理评审所采取措施的实施情况；
- b) 与质量、环境及职业健康安全管理体系相关的内外部因素的变化；

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	39/47

c) 有关质量、环境及职业健康安全管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：

- 1) 顾客满意和相关方的反馈、需求和期望，包括合规性义务；
- 2) 质量、环境及职业健康安全目标的实现程度；
- 3) 过程绩效以及产品和服务的符合性；
- 4) 不合格以及纠正措施；
- 5) 监视和测量结果；
- 6) 审核结果；
- 7) 外部供方的绩效，与外部相关方的沟通（包括投诉）。

d) 资源的充分性；

e) 应对风险和机遇所采取的措施的有效性；

f) 改进的机会。

g) 公司的重要环境因素、重要危险源因素。

9.3.3 管理评审输出

管理评审的输出应包括与以下方面有关的决定和措施：

- a) 改进的机会；
- b) 质量、环境及职业健康安全管理体系变更的需求；
- c) 资源需求；
- d) 组织战略方向的任何影响。

公司应保留作为管理评审结果证据的形成文件的信息。

10 改进

10.1 总则

为确保服务符合要求，减少不良发生，公司建立和保持《纠正和预防措施控制程序》以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。

适用时，应包括：

- 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、环境及职业健康安全管理体系绩效和有效性。

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	40/47

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。

10.2 不合格与纠正措施

10.2.1 若出现不合格，包括投诉所引起的不合格，组织建立和保持《不合格服务控制程序》应：

10.2.1.1 对不合格做出应对，适用时：

- 1) 采取措施予以控制和纠正；
- 2) 处置产生的后果；

10.2.1.2 公司建立和保持《纠正和预防措施控制程序》，相关部门将依据程序的要求采取纠正措施以消除不合格的原因，避免其再次发生或者在其他场合发生。应通过下列活动，评价是否需要采取措施：

- 1) 评审分析不合格；
- 2) 确定不合格的原因；
- 3) 确定是否存在或可能发生类似的不合格；

10.2.1.3 实施所需的措施；

10.2.1.4 评审所采取的纠正措施的有效性；

10.2.1.5 需要时，更新策划期间确定的风险和机遇；

10.2.1.6 需要时，对质量、环境及职业健康安全管理体系进行变更。

纠正措施应与所产生的不合格的影响相适应。

10.2.2 公司应保留形成文件的信息，作为以下方面的证据：

- a) 不合格的性质以及随后所采取的措施；
- b) 纠正措施的结果。

10.3 持续改进

公司制定并保持《纠正和预防措施控制程序》，用 PDCA 管理循环的原理，对服务、管理体系、管理活动进行持续改进，不断完善本公司的质量、环境及职业健康安全管理体系。

公司利用质量、环境及职业健康安全方针、质量、环境及职业健康安全目标、审核结果、资料分析、纠正和预防措施以及管理评审等活动以确定是否存在持续改进的需求或机会，以持续改进质量、环境及职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性。

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	41/47

附录一：程序文件清单

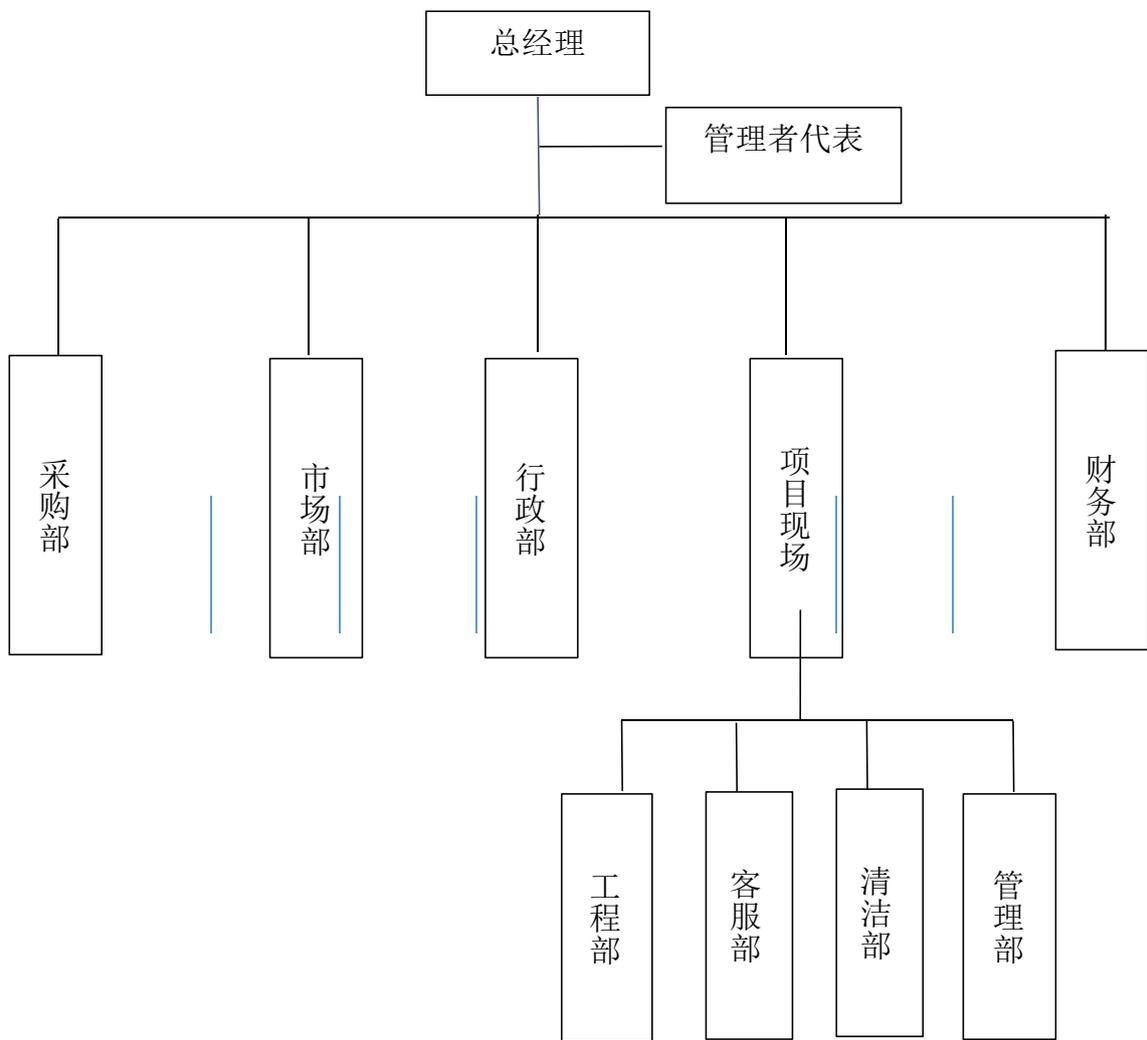
程序文件清单

序号	文件名称	文件编号	版本/状态	备注
1	文件和资料控制程序	XYF-QEOP01	A/0	
2	法律法规及其他要求控制程序	XYF-QEOP02	A/0	
3	记录管理程序	XYF-QEOP03	A/0	
4	目标指标和方案管理程序	XYF-QEOP04	A/0	
5	信息交流管理程序	XYF-QEOP05	A/0	
6	管理评审程序	XYF-QEOP06	A/0	
7	培训管理程序	XYF-QEOP07	A/0	
8	机电设备管理程序	XYF-QEOP08	A/0	
9	与客户有关过程控制程序	XYF-QEOP09	A/0	
10	采购控制程序	XYF-QEOP10	A/0	
11	服务过程控制程序	XYF-QEOP11	A/0	
12	环境运行控制程序	XYF-QEOP12	A/0	
13	职业健康安全运行控制程序	XYF-QEOP13	A/0	
14	监视和测量装置管理程序	XYF-QEOP14	A/0	
15	内部审核管理程序	XYF-QEOP15	A/0	
16	服务质量评价程序	XYF-QEOP16	A/0	
17	环境因素和危险源识别评价程序	XYF-QEOP17	A/0	
18	环境和职业健康安全监测管理程序	XYF-QEOP18	A/0	
19	不符合及纠正预防措施控制程序	XYF-QEOP19	A/0	
20	应急准备与响应控制程序	XYF-QEOP20	A/0	
21	合规性评价控制程序	XYF-QEOP21	A/0	
22	事故报告、调查及处理程序	XYF-QEOP22	A/0	
23	风险和机遇控制程序	XYF-QEOP23	A/0	

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	42/47

附录二 管理体系组织结构图

管理体系组织机构图



附录三质量管理体系管理职能分配表

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	43/47

部门 职能		领导 层	行政 部	项 目 现 场	市 场 部	财 务 部	采 购 部
4	4.1	理解组织及其环境	●	○	○	○	○
	4.2	理解相关方的需求和期望	●	○	○	○	○
	4.3	确定质量和环境管理体系的范围	●	○	○	○	○
	4.4	质量和环境管理体系及其过程	●	○	○	○	○
5	5.1	领导作用和承诺	●	○	○	○	○
	5.1.1	总则	●	○	○	○	○
	5.1.2	以顾客为关注焦点	●	○	○	○	○
	5.2	方针	●	○	○	○	○
	5.2.1	制定质量和环境方针	●	○	○	○	○
	5.2.2	沟通质量和环境方针	●	○	○	○	○
	5.3	组织的岗位、职责	●	○	○	○	○

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	44/47

		和权限							
6	6.1	应对风险和机遇的措施	●	○	○	○	○	○	○
	6.2	质量和环境目标及其实现的策划	●	○	○	○	○	○	○
	6.3	变更的策划	●	○	○	○	○	○	○
7	7.1.1	资源 总则	●	●	○	○	●	○	○
	7.1.2	人员	○	●	○	○	○	○	○
	7.1.3	基础设施	○	○	●	○	○	○	○
	7.1.4	过程运行环境	○	○	●	○	○	○	○
	7.1.5	监视和测量资源	○	○	●	○	○	○	○
	7.1.6	组织知识	●	○	○	○	○	○	○
	7.2	能力	○	●	○	○	○	○	○
	7.3	意识	○	●	○	○	○	○	○
	7.4	沟通	○	●	○	○	○	○	○
	7.5	形成文件的信息	○	○	○	○	○	○	○
	8.1	运行策划和控制	○	○	●	○	○	○	○
8	8.2	产品和服务的要求	○	○	○	●	○	○	○
	8.2.1	顾客沟通	○	○	○	●	○	○	○
	8.2.2	与产品和服务有关的要求的	○	○	○	●	○	○	○

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	45/47

		确定						
	8.2.3	产品和服务有关的要求的评审	○		○	●		○
	8.2.4	产品和服务要求的更改	○	●	○	●		○
	8.3	产品和服务的设计和开发						
	8.4	外部提供过程、产品和服务的控制	●		○	○	○	●
	8.4.1	总则	●		○	○	○	●
	8.4.2	控制类型和程度	●		○	○	○	●
	8.5.1	生产和服务提供	○		●	○	○	○
	8.5.2	标识和可追溯性	○		●	○	○	○
	8.5.3	顾客或外部供方的财产	○		●	○	○	○
	8.5.4	防护	○		●	○	○	○
	8.5.5	交付后活动	○			●	○	○
	8.5.6	变更的控制	○		●	○	○	○
	8.6	产品和服务的放行	○	○	●	○	○	○
	8.7	不合格输出的控制	○	○	●	○	○	○
9	9.1.1	监视、测	●	○	●	○	○	○

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	46/47

		量、分析和评价总则							
	9.1.2	顾客满意	○	○	○	●	○	○	○
	9.1.3	分析与评价	●	○	○	○	○	○	○
	9.2	内部审核	●	○	○	○	○	○	○
	9.3	管理评审	●	○	○	○	○	○	○
10	10.1	总则	●	●	○	○	○	○	○
	10.2	不合格和纠正措施	○	●	●	●	○	○	○
	10.3	持续改进	○	○	●	●	○	○	○

●代表主要职能部门○代表次要职能部门

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	47/47

环境职业健康安全管理体系职能分配表

ISO14001: 2015 标准条款	总经理	行政部	项目现场	市场部	财务部	采购部
4.0 组织所处的环境	●	○	○	○	○	○
4.1 理解组织及其所处的环境	●	○	○	○	○	○
4.2 理解相关方的需求和期望	●	○	○	○	○	○
4.3 确定环境管理体系的范围	●	○	○	○	○	○
4.4 环境管理体系	●	○	○	○	○	○
5.0 领导作用	●	○	○	○	○	○
5.1 领导作用和承诺	●	○	○	○	○	○
5.2 环境、职业健康方针	●	○	○	○	○	○
5.3 组织的岗位、职责和权限	●	●	○	○	○	○
6.0 策划	●	○	○	○	○	○
6.1 应对风险和机遇的措施	●	○	○	○	○	○
6.1.1 总则	●	○	○	○	○	○
6.1.2 环境、危险源因素	○	●	●	○	○	○
6.1.3 合规义务	○	●	○	○	○	○
6.1.4 措施的策划	○	●	○	○	○	○
6.2 环境、职业健康安全目标及其实现的策划	○	●	○	○	○	○
6.2.1 环境、职业健康安全目标	○	●	○	○	○	○
6.2.2 实现环境、职业健康目标措施的策划	○	●	○	○	○	○
7.0 支持	○	●	○	○	○	○
7.1 资源	○	●	○	○	●	○
7.2 能力	○	●	○	○	○	○
7.3 意识	○	●	○	○	○	○
7.4 信息交流	○	●	○	○	○	○
7.4.1 总则	○	●	○	○	○	○
7.4.2 内部信息交流	○	●	○	○	○	○
7.4.3 外部信息交流	○	●	○	○	○	○
7.5 文件化信息	○	●	○	○	○	○
7.5.1 总则	○	●	○	○	○	○
7.5.2 创建和更新	○	●	○	○	○	○
7.5.3 文件化信息的控制	○	●	○	○	○	○
8.0 运行	○	○	●	○	○	○

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	48/47

8.1 运行策划和控制	○	●	●	●	●	●
8.2 应急准备和响应	○	○	○		○	○
9.0 绩效评价	○	○	●	○	○	○
9.1 监视、测量、分析和评价	○	○	●	○	○	○
9.1.1 总则	○	○	●	○	○	○
9.1.2 合规性评价	○	●	○	○	○	
9.2 内部审核方案	○	●	○	○	○	
9.3 管理评审	●	○	○	○	○	
10.0 改进						
10.1 总则	●	○	○	○		○
10.2 不合格和纠正措施	○	○	●	○		○
10.3 持续改进	○	○	●	○		○

附件四：公司的经营发展战略及方针、目标

公司遵从以“社会效益”为主，“经济效益”和“环境效益”相结合的方式，按照社会化、专业化、企业化、经营型的管理模式，以“团结、务实、文明、敬业”的宗旨为业主提供满意的服务。

本公司的管理方针是：

规范管理、安全畅通、以人为本、优质服务、标化管理、和谐发展。

公司的质量、环境目标及职业健康安全目标是

（一）公司总体目标

安全类

- 重大火灾、爆炸、集体中毒、人身伤亡责任事故为零；
- 重大设备责任事故为零；
- 重大交通、治安责任事故为零。

房屋类

- 房屋零修、急修及时率 100%。

4、设备类

- 设备综合完好率≥98%；
- 设备零修、急修及时率 100%。

5、服务类

- 区级以上主管部门认定的客户有效投诉率≤0.2%；
- 投诉处理率 100%；

广州市 XX 管理有限公司	文件编号:	X-QEOM-01
	发布日期:	2020/03/10
一体化管理手册	版次/修改状态:	A/0
	页次:	49/47

- 客户有效投诉回访率 100%;
- 客户对物业管理服务总体满意率 $\geq 95\%$ 。

相关文件:

《物业管理服务质量标准》 XYF-PML01

具体各部门的质量、环境和职业健康目标见公司的年度目标分解:

行政部:

培训计划完成率 100%; 供应商评价率 100%; 文件发放及时准确率 100%; 火灾爆炸事故为零;

垃圾实现分类收集率 $\geq 90\%$

项目现场:

保安、清洁工作日检查合格率 100%; 限时服务承诺实现率 $\geq 95\%$; 保卫管理按规定实施月检/

季检覆盖率 100%; 火灾爆炸事故为零; 垃圾实现分类收集率 $\geq 90\%$

市场部: 顾客意见处理率 100%; 顾客满意率 $\geq 95\%$;

附录五、服务流程图

业务洽谈——合同评审——合同签订——实施服务——定期服务检验