

三十八、湖北 XX 物业服务有限公司良好审核案例

认证机构：北京联合智业认证有限公司

认证类型：质量、环境、职业健康安全管理体系

推荐人：聂志国

审核时间：2013 年 6 月 13 日至 14 日

审核类型：初审二阶段审核。

一、案例背景

1 案例基本信息

该公司具有物业管理三级资质，2006 年至 2008 年间，公司邀请香港港联物业服务顾问机构全程策划指导物业管理服务品质达标与经营发展。公司先后被市房产局评为“2008 年度物业服务优秀示范小区”、被市建委评为“2009 年度鄂州市优秀住宅小区”、被市工商局消费者协会评为“消费者满意单位”、被市“四城”创建办评为“先进物业服务企业”、被房产局评为“市十佳物业小区”、“市优秀小区”。

公司主要管理兄弟单位开发的万佳凯旋城项目，现管理的物业项目为占地约 13 万 m²，建筑面积 25 万平米，公司主要为该住宅小区业主和商户提供物业管理服务。公司决策层希望通过认证审核，使公司持续提供顾客满意的产品。

二、案例特点

物业管理是一个很常见的服务过程，管理事务非常琐碎，通常的理解物业管理就是保安、保洁、绿化、维修等，更多地是考虑人的服务和业主对物业服务的评价。作为物业管理公司三体系审核，除了关注物业管理过程中的服务质量控制外，还要关注物业服务过程中对住户和业主带来的环境和安全隐患的控制，本次审核是按照组织提供的物业服务逐次进行审核，对秩序维护、保洁及垃圾清运、绿化养护、环境消杀、排水沟及化粪池清理、设备运行、装饰装修的管理、业主回访等每个过程中进行了审核，关注了每个过程的质量控制、环境因素的控制及危险源控制情况，除涉及单纯的物业服务外，还涉及了市政、建筑等多个行业。

三、审核发现以及交流

1 办公室 E/S 4.4.6 运行控制的不符合发现

在审核中，查看公司在夏天的蚊虫消杀过程中，对于消杀药品的控制情况，公司办公室主任姐介绍，公司在当地防疫部门购买相关消杀药品，对购买的药品使用进行登记和发放，查看了消杀药品的登记和发放记录，内容完整，询问办公室主任对药品使用的注意事项及用法、用量的控制及对消杀安全的控制等，是否有相关消杀药品的安全使用说明书，办公室主任说我们购买回来后，分发给消杀人员，他们都是做物业管理和绿化多年，知道怎么用，审核组现场对消杀人员询问，回答都是凭经验使用。审核员提出，物业管理中的消杀药品的使用可能危及居民的安全，公司应该获得相关消杀药品的安全使用说明书，让操作人员按照说明书的要求进行调制和喷洒，同时做好相应的提醒和告知。

以上事实，审核组认为不符合 E/S 4.4.6c 确保在规定的条件下进行的要求，因此提出不符合项，建议组织加强对消杀药品的控制，严格按照安全技术说明书的要求进行使用和告知。

公司组织办公室分析了原因，主要是凭经验办事，消杀工作一年也就夏季开展，对于细节没有进行足够的重视。公司在制定消杀方案时，也没有按照公司制度规定对相关安全使用等要求进行规定和描述，因此，组织了采购人员及管理部的相关消杀执行人员进行公司的文件和制度学习，并从当地防疫部门获取了每种消杀药品的安全使用说明书，并将安全使用说明书的用法用量、安全要求等摘录出来，编制在消杀方案中，组织管理人员和消杀人员进行学习，按照要求进行使用，对后续使用进行控制和登记。从提供的后续登记及使用情况及消杀方案来看，已经对消杀药品的安全使用的相关要求进行了规定，经验证相关要求得到了控制。

2 客服维修中心 Q7.5.1 S4.4.6a) 不符合发现

服务项目的电梯运行情况，组织管理项目的小区电梯维保委托湖北洪升电梯公司、湖北万兴物业公司进行维保，维保公司每半个月对电梯进行维保，并填写保养记录，同时要求电梯维保时必须有 2 人在场，并具备相应资质，现场查看资质均符合，公司要求对电梯的安全维保记录进行保存，审核中无法提供 2013.5

月下半月针对设备代码为 31104207042010120004 电梯进行了维保的客观证据。无法证实按照要求定期对该电梯进行了安全维保。

以上事实，审核组认为不符合 Q7. 5. 1 S4. 4. 6a) 控制要求，因此提出不符合项，建议组织加强电梯安全维保的检查，同时在外包单位进行电梯维保结束后，将相关资料记录及时传递给公司客服维修中心，以便备查和监督。

不符开具后，公司要求公司客服维修中心建立了电梯维保检查和资料归集的相应工作流程，并将流程告知电梯维保公司，达成一致，要求电梯维保公司每次进行维保前，须向公司进行告知，领取相应的物料及钥匙等，客服维修中心查验维保人员的资质，并进行登记，同时派人进行巡视和检查，维保结束时，将维保记录，交客服维修中心备案。通过后续 2 周持续检查，该项工作已经得到改进，资料均完整收集。

3 管理部 Q7. 6 S4. 5. 1 不符合发现

审核中查到《监视和测量设备管理台账》、《检定校准计划》，包括万用表、接地电阻表、压力表、绝缘工器具（接地棒、验电器、绝缘靴、绝缘手套等），明确了检校/测试周期。

查到《绝缘工器具试验报告》，鄂州电力公司吴都分公司出具，试验结论合格，查看了相应的证书均满足要求，但审核中未能提供压力表、万用表、接地电阻表的检定合格的证据，

以上事实不符合 Q7. 6 S4. 5. 1 的相关要求，审核组建议组织建立相应的检测设备的检定机制，由专人进行管理，确保相应的检测设备有效。

后续从公司提供纠正措施表和关闭资料中，公司重新建立了检测设备档案，并注明了各种设备的检定有效期，并将未检的设备送检，均检定合格，提供了检定合格的依据，并在检测设备档案中进行了登记和标注，确保此类问题不再发生。

4 管理部 S4. 5. 1 不符合发现

按照国家对于建筑防雷的要求，居住小区应该定期进行防雷检测，以防止雷击事故的发生是，审核组在现场审核中，查公司管理项目的各楼栋的防雷装置检测情况，未提供有效的建筑物防雷装置检测报告，对此项要求并不十分清楚。这可能给公司的物业服务项目内的居民带来安全隐患，

以上事实不符合 S4. 5. 1 不的相关要求，审核组建议组织公司应该对相关的法律法规进行学习和研究，同时公司管理的项目是新开发的小区，在项目交付前，

开发商应该进行了建筑的防雷检测，公司可以向相关机构和组织咨询，了解项目的防雷情况。今后要建立相应的机制和制度，定期进行防雷安全检测，消除事故隐患。

后续从公司与项目的开发商进行了沟通和了解，项目在交付时，由建筑公司进行了防雷安全检测，相关的防雷检测资料，在建筑公司的相关工程资料中，检测时间还未超过一年，公司与建筑公司取得联系，从档案馆中调取了相关资料，公司为保证检测有效，重新进行了防雷检测，提交了新的检测报告，确保得到控制。

四、不符合纠正措施和改进验证

受审核方管理者代表和项目管理人员认可审核组的发现，意识到物业管理中对消杀药品，电梯安全检查，检测设备及防雷安全检测等方面的要求，公司同时意识到必须加强除物业管理相关法规外，还应加强建筑、危化品等物业管理服务过程中可能涉及的相关物品及行业的法律法规的学习，更进一步的进行服务专业细化。

另一方面，在物业服务过程中，除了日常的秩序维护、保洁、保安、垃圾清运外，还要更关注物业服务过程中的各种对居民和住户身心健康带来危害和威胁的环境和安全因素，尽可能地控制相关风险，制定相应的措施和方案，确保住户的安全，提升住户的满意度。

审核组提出的 4 个不符合项，确实具有代表性，也给企业的物业管理提出了新的努力和改进方向，比较有启发性，审核确实对公司改进管理带来了帮助。审核组也很高兴审核价值得到体现，在审核服务中我们充分关注了专业性要求的落实，帮助企业提升了贯标绩效。