



HUA YU 北京华宇兴物业管理有限公司 文件编号: HYX-GS-V3.0-2020

QES 管理体系手册

(第 V3.0 版)

编制: 陈玉奎

批准:

发放号:

发布日期: 2020 年 10 月 10 日

实施日期: 2020 年 10 月 10 日

地 址: 北京市密云区鼓楼东大街山水大厦六层 614 室

电 话: 010-69024294

邮 编: 101500

网 址: www.huayufa.com

E-mail: bjhy8@sohu.com

手 册 目 录

章节号	修改条款内容摘要	页码
0.1	颁布令	05
0.2	任命书	06
0.3	企业简介	07
0.4	公司组织机构图	09
0.5	手册的管理和说明	10
0.6	手册文件修改控制页	12
0.7	QES 管理体系职能分配表...	15
1.0	范围	18
2.0	规范性引用文件	18
3.0	术语和定义	18
4.0	组织环境	18
4.1	理解公司及其环境	18
4.2	理解相关方的需求和期望	19
4.3	管理体系的范围	19
4.4	管理体系及其过程	19
5.0	领导作用	23
5.1	领导作用和承诺	23
5.1.1	总则	23
5.1.2	以顾客为关注焦点	23
5.2	方针	24
5.2.1	制定管理方针	24
5.2.2	沟通管理方针	24
5.3	公司的岗位、职责和权限	24
5.4	工作人员的协商和参与	31
6.0	策划	31
6.1	应对风险和机遇的措施	31
6.1.1	总则	31
6.1.2	应对风险和机遇措施的策划	31
6.1.2.1	应对风险和机遇的措施控制程序	31
6.1.2.2	环境因素/风险和机遇评价控制程序	36
6.1.2.3	危险源辨识及风险和机遇评价控制程序	39
6.2	公司管理目标	45
6.3	变更的策划控制程序	53

7.0	支持	56
7.1	资源管理	56
7.1.1	总则	56
7.1.2	人力资源控制程序	57
7.1.3	基础设施	62
7.1.4	过程运行环境控制程序	62
7.1.5	监视和测量装置的控制程序	65
7.1.6	公司知识获取应用管理控制程序	67
7.2	工作人员能力	68
7.3	质量 环境 职业健康安全意识	69
7.4	信息交流沟通 协商参与控制程序	69
7.5	成文信息	74
7.5.1	总则	74
7.5.2	创建和更新	74
7.5.3.1	文件管理和控制程序	74
7.5.3.2	记录管理控制程序	83
8.0	运行	85
8.1	运行的策划和控制	86
8.1.1	产品和服务运行的策划和控制程序	86
8.1.2	环境与职业健康安全运行的策划和控制程序	89
8.2.	应急准备和响应控制程序	96
8.2	产品和服务的要求控制程序	99
8.3	产品和服务的设计和开发控制程序	102
8.3.1	总则	102
8.4	外部提供的过程、产品和服务的控制程序	105
8.5	生产和服务的提供控制程序	110
8.5.2	标识和可追溯性控制程序	113
8.6	产品和服务的放行 监视和测量控制程序	116
8.7	不合格产品/服务控制程序	119
9.0	绩效评价	121
9.1.1.1	质量绩效检测分析和评价控制程序	121
9.1.1.2	环境绩效的监视和控制程序	123
9.1.1.3	职业健康安全绩效和监视测量程序	125
9.1.2.1	顾客满意监视和测量控制程序	127
9.1.2.2	合规性评价控制程序	133
章节号	修改条款内容摘要	页码

9.1.3	数据分析与评价控制程序	135
9.2	内部审核控制程序	139
9.3	管理评审控制程序	143
10.0	改进	147
10.1	总则	147
10.2	不合格（不符合）纠正措施及事件调查控制程序	147
10.3	持续改进控制程序	153
	管理手册附录	157
	质量、环境、职业健康安全记录清单	158
	公司适用相关法律法规标准文件一览表	165

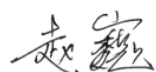
0.1 颁布令

为了实现持续提供满足顾客要求以及适用的法律法规要求的产品和服务的能力；促成增强顾客满意的机会；应对与组织环境和目标相关的风险和机遇；证实符合规定的质量/环境/职业健康安全管理体系要求的能力；本公司依据 GB/T19001—2016、GB/T24001—2016、GB/T45001—2020 标准要求，结合本公司的管理经验，将 **HYX-GS-V2.0-2017/QES《管理手册》** 更新为 **HYX-GS-V3.0-2020/QES《管理手册》**。

本手册采用过程方法，该方法结合了 PDCA（策划、实施、检查、处置）循环与基于风险的思维，使组织能够策划其过程及其相互作用，能够确保其过程得到充分的资源和管理，确定改进机会并采取行动。

本手册采用基于风险的思维使组织能够确定可能导致其过程和质量/环境/职业健康安全管理体系偏离策划结果的各种因素，采取预防控制，最大限度地降低不利影响，并最大限度地利用出现的机遇，在日益复杂的动态环境中持续满足要求，并针对未来需求和期望采取适当行动。

本手册的制定、修订、废止及分发控制执行《文件控制程序》，本手册对内为法规性文件，是指导公司建立并实施质量/环境/职业健康安全管理体系的纲领和行动准则，现予以批准颁布实施，公司全体员在质量/环境/职业健康安全活动中应严格遵循手册的要求，规范化管理。认真遵照执行。

总经理： 

2020 年 10 月 10 日

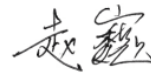
0.2.任命书

0.2.1 管理者代表任命书

为了贯彻执行 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 要求及使用指南》、加强对一体化管理体系运作的领导，特任命陈玉奎先生为我公司的管理者代表，其职责是：

- a. 协助最高管理者按照各项标准的要求建立、实施、保持和改进由质量、环境和职业健康安全管理体系构成的一体化管理体系，确保其充分性适宜性有效性。
- b. 向最高管理者报告一体化管理体系的业绩，包括改进的需求；
- c. 在公司内增强满足相关方要求、法律法规要求，确保质量、环保和职业健康安全要求的意识；
- d. 就管理体系有关事宜与外部方的联络。

总经理：



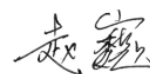
2020 年 10 月 10 日

0.2.2 员工安全事务代表任命书

为确保公司运行符合国家法律法规要求，并依据本公司参考 GB/T45001—2020 标准要求，建立职业健康安全管理体系，并使其有效运行，特任命 陈玉奎 为公司员工职业健康安全事务代表。职责是：

- a. 代表员工：
 - 适当参与危险源辨识、风险评价和控制措施的确定；
 - 适当参与事件调查；
 - 参与职业健康安全方针和目标的制定和评审；
 - 对影响工作人员职业健康安全的任何变更进行协商；
 - 对职业健康安全事务发表意见。
- b. 负责及时与员工沟通并收集了解员工对公司各项工作改进的要求；
- c. 负责收集员工合理化建议；
- d. 负责提供与员工有关的法律、法规及其它要求的咨询和服务。

总经理：



2020 年 10 月 10 日

0.3 公司简介

北京华宇兴物业管理有限公司成立于 2002 年 1 月 22 日，是集北京华宇保洁有限公司、北京华宇旺餐饮管理有限公司、北京华宇家庭服务有限公司于一体的综合型物业管理企业。曾于 2005 年 1 月获国家建设部颁发的三级物业管理企业资质证书，2013 年 12 月被国家商务部评为典型企业。本企业于 2007 年通过 GB/T19001 质量管理体系认证。2015 年通过 GB/T24001 环境管理体系和 GB/T28001（45001）职业健康安全管理体系认证。

公司自创立伊始，就确立了以城市化物业经营和家庭化物业服务为基本点，以周到、洁净、文明、和谐、优质满足客户需求，完善服务为中心，坚持“以人为本、客户至上、诚实守信、优质高效”的经营理念。追求“**优质、环保、健康、安全、优美、便利、创新**”的管理方针和目标，立足本区，面向全市，为社会，为城市，为家庭服务的宗旨，历经 15 年磨砺，专注企业文化建设，职业人员职能的管理，技能的培训，团队建设，着力打造密云综合化物业管理服务一流品牌，用良心和诚信塑造服务品质，赢得了广大客户信赖。

北京华宇兴物业管理有限公司下设三个子公司，分别是北京华宇保洁有限公司、北京华宇旺餐饮管理有限公司、北京华宇达腾居家养老有限公司。在公司管理方面，本着人力、财务、市场、技术等资源互补；发展战略、思想、体系、高度统一的经营模式，三个子公司围绕北京华宇兴物业管理有限公司紧密发展，形成总公司对分公司统一领导、分公司财务独立核算的管理模式。

在管控方面统一实施质量、环境、职业健康安全三位一体的管理体系，对品控方面形成分公司逐级监管、总公司季度抽查监管的体系管理。同时严格执行公司的五级督察制度，对分公司各级的质量、环境、职业健康安全等方面进行全面管理。

发展至今公司本着打造百年华宇服务品牌、专业技术，持续、精细、创新的发展理念，不断拓展市场，培养人才。目前拥有专业服务于室内外保洁的华宇保洁分公司、专业经营餐饮服务的华宇旺餐饮分公司，专业从事家庭劳务服务的北京华宇达腾居家养老有限公司。逐步将公司原有业务不断细化、专业化。从培养人才和市场认知度中得到了政府和客户的一致好评。

目前，公司拥有各类专业人员百余人，如物业、内保、保洁、绿化、环卫工程、餐饮、家政等。基础设施、专业化设备占公司资产的 30%以上。并且公司专注于高新技术人才培养，鼓励公司业务技能创新发展，公司管理人员 65%以上为大学文化程度。

服务项目涵盖：密云区行政事业单位、企业、宾馆、学校、银行、医院、商场、外企工厂等物业管理服务、食堂餐饮服务、家庭劳务服务、日常保洁服务；为客户提供：水、暖、电维

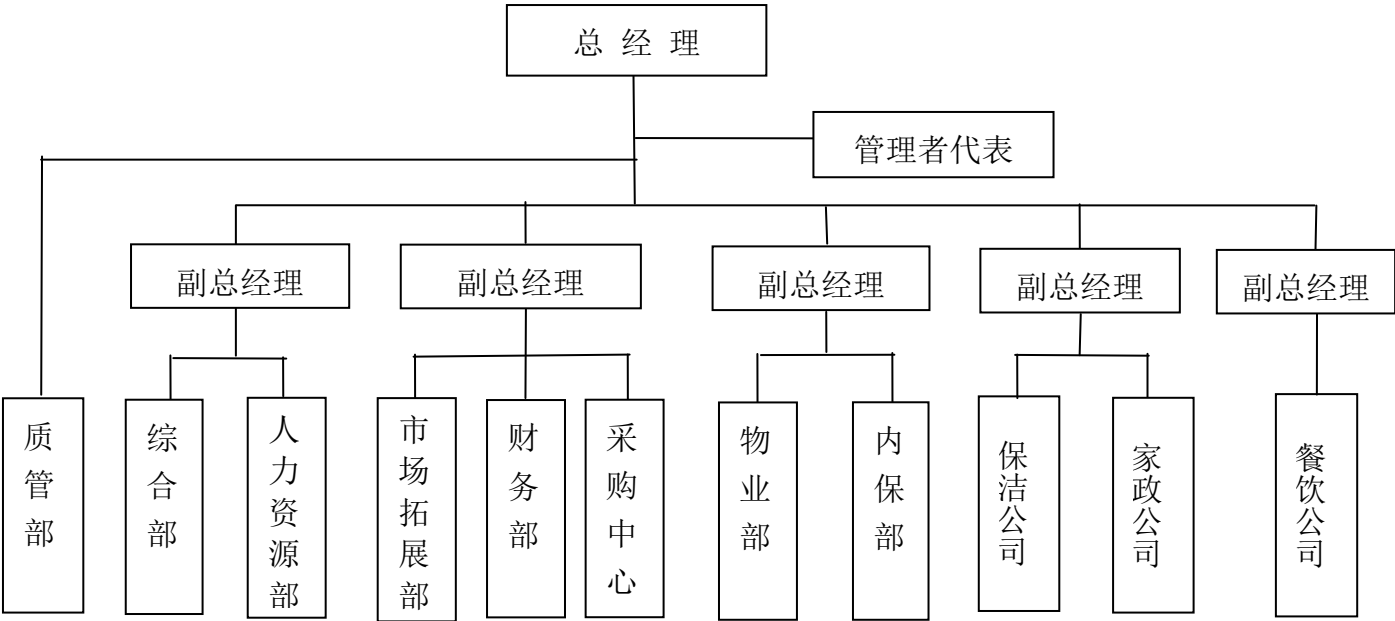
护, 10KV 变配电室、安全消防中控室运行维护、日常保洁、中央空调清洗、内保警卫 24 小时值守、家庭劳务服务、家政保姆、育儿嫂、居家养老、食堂烹饪、城镇环卫、垃圾分类清运等一体化、综合型物业化管理服务。

公司自 2003 年开展精神文明创建工作以来, 在区委区政府和鼓楼街道党工委坚强领导和大力支持下, 通过自身建设, 坚持“**道德立企, 素质建企, 依法强企, 科技兴企, 质量保企, 文明建企**”的企业经营方略, 企业在两个文明建设方面都取得了双丰收。年年被评为北京市爱国卫生先进单位, 连续多年被评为北京市工商联系统“文明单位”、“文明单位标兵”, 2008 年被北京市文明办评为服务奥运“先进单位”, 2009~2012 年连续三年被评为“**首都精神文明单位**”。同时, 连续 5 年获得密云区委、鼓楼街道非公企业“**先进基层党组织**”荣誉, 2005 年被北京市工商局评为**守信企业**, 与此同时, 公司物业服务品牌和服务质量在客户单位和广大消费者中赢得了良好口碑, 物业项目部分布于密云、怀柔、市内等地区, 现拥有长期固定客户群 300 余家。

以公司最高管理者为核心的领导班子, 与时俱进, 继往开来, 本着以完善服务为中心, 坚持城市化物业经营和家庭化物业服务为基本点, 客户满意为第一准则, 服务效益为第一目标, 创新管理为第一要求, 一流服务品牌为第一追求。**专业、规范、优质、高效、诚实、守信、低碳、环保、安全、发展、服务**与华宇的所有朋友, 引领密云的百姓消费理念, 致力于做业主贴身的管家助理, 让客户省心放心, 是公司发展的即定方针, 以超前的服务意识, 按照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准要求, 依托严格的现代化的管理体系, 发挥新技术、新知识的力量, 竭尽全力为广大客户提供高品质满意的服务, 为建设密云“绿色国际休闲之都”尽献华宇人应尽的社会责任。

2020 年 10 月 10 日

0.4 公司 QES 管理体系组织机构图



注: 财务部不纳入质量管理体系范畴，只涉及环境管理体系和职业健康安全管理体系。

0.5 手册的说明和管理

0.5.1 手册的编写

管理手册的编写，由公司管理者代表主持，经总经理批准后颁布和实施。手册编写的目的是对外介绍公司的质量、环境、职业健康安全管理体系，证明其符合所选管理标准的要求；对内作为控制各项过程、活动的依据，以取得顾客信任并向顾客提供达到预期质量水平的产品和服务，使顾客满意。

0.5.2 手册内容

本手册系依据 GB/T19001-2016《质量管理体系要求》、GB/T24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》、GB/T45001-2020《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》和本公司的实际情况编制而成，包括：

- (1) 手册覆盖了 GB/T19001-2016 GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 的全部条款。
- (2) 手册明确了公司质量、环境、职业健康安全管理体系的范围。
- (3) 公司管理方针和管理目标、机构设置和管理职能以及相关人员的职责和权限。
- (4) 手册对质量、环境、职业健康安全管理体系所包括的过程之间相互作用的表述。

0.5.3 手册的批准与发布

- (1) 本手册经公司总经理批准实施。
- (2) 本手册由管理者代表负责解释。

0.5.4 质量手册的版本

(1) 手册的版本状态在封面和每页章上方中给出，并以大写英文文字 ABC...顺序表示，依次递增。

(2) 手册中每章节经修改的有效版本将通过“修改号”来控制，修改号以阿拉伯数字从零开始，顺序依次递增。当修改章节超过 1/3 以上时，经总经理批准，更换版本号。

0.5.5 手册的修改

(1) 手册在使用中若发现有内容不协调的地方，相关部门和人员向质管部提出申请，填写《文件更改申请单》，写明更改的内容及原因，由质管部初审后，报管理者代表审核，总经理

批准后，方可执行修改。

(2) 质管部按照总经理批准的更改申请，对原文件作出相应修改，将修改后的文件发放给各相关部门。并收回旧版本，加盖“作废”章后，经管理者代表批准统一销毁。质管部在各受控手册的“管理手册修改控制页”上做出记载。

0.5.6 手册的管理

(1) 手册由质管部负责归口管理，按程序文件进行控制。

(2) 本手册分为受控版和非受控版：

受控版本在受控状态栏加盖“受控”标识，供本公司内部使用，不得对外发放（第三方认证审核时，或有关法律、法规另有规定时除外）。

非受控版本可提供给顾客作为本公司质量、环境、职业健康安全保证的承诺文件。

(3) 本手册的发放范围由管理者代表确定，未经管理者代表批准不得复制和向企业外部借阅。

(4) 手册持有者应认真妥善保管好手册，不得故意损坏，不得复制和外借，在调离公司时必须交回手册。

0.6 文件修改控制页

修改日	章节号	修改条款内容摘要	页码	编辑	审核	批准
2020年10月10日	0.1	颁布令	05	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	0.2	任命书	06	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	0.3	企业简介	07	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	0.4	公司组织机构图	09	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	0.5	管理手册管理说明	10	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	0.6	手册修改控制页	12	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	0.7	QES 管理体系职能分配表...	15	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	1.0	范围	18	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	2.0	规范性引用文件	18	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	3.0	术语和定义	18	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	4.0	组织环境	18	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	4.1	理解公司及其环境	18	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	4.2	理解相关方的需求和期望	19	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	4.3	管理体系的范围	19	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	4.4	管理体系及其过程	19	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	5.0	领导作用	23	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	5.1	领导作用和承诺	23	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	5.1.1	总则	23	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	5.1.2	以顾客为关注焦点	23	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	5.2	方针	24	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	5.2.1	制定管理方针	24	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	5.2.2	沟通管理方针	24	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	5.3	公司的岗位、职责和权限	24	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	5.4	工作人员的协商和参与	31	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	6.0	策划	31	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	6.1	应对风险和机遇的措施	31	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	6.1.1	总则	31	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	6.1.2	环境因素	31	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	6.1.2.1	应对风险和机遇的措施控制程序	31	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	6.1.2.2	环境因素/风险和机遇评价控制程序	36	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	6.1.2.3	危险源辨识及风险和机遇评价控制程序	39	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	6.2	公司管理目标	45	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	6.3	变更的策划控制程序	53	陈玉奎		赵巍

0.6 文件修改控制页

修改日	章节号	修改条款内容摘要	页码	编辑	审核	批准
2020年10月10日	7.0	支持	56	陈玉奎		
2020年10月10日	7.1	资源管理	56	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	7.1.1	总则	56	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	7.1.2	人力资源控制程序	57	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	7.1.3	基础设施	62	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	7.1.4	过程运行环境控制程序	62	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	7.1.5	监视和测量装置的控制程序	65	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	7.1.6	公司知识获取应用管理控制程序	67	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	7.2	工作人员能力	68	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	7.3	质量 环境 职业健康安全意识	69	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	7.4	信息交流沟通 协商参与控制程序	69	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	7.5	成文信息	74	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	7.5.1	总则	74	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	7.5.2	创建和更新	74	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	7.5.3.1	文件管理和控制程序	74	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	7.5.3.2	记录管理控制程序	83	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	8.0	运行	85	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	8.1	运行的策划和控制	86	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	8.1.1	产品和服务运行的策划和控制程序	86	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	8.1.2	环境与职业健康安全运行的策划和控制程序	89	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	8.2.	应急准备和响应控制程序	96	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	8.2	产品和服务的要求控制程序	99	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	8.3	产品和服务的设计和开发控制程序	102	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	8.3.1	总则	102	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	8.4	外部提供的过程、产品和服务的控制程序	105	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	8.5	生产和服务的提供控制程序	110	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	8.5.2	标识和可追溯性控制程序	113	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	8.6	产品和服务的放行 监视和测量控制程序	116	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	8.7	不合格产品/服务控制程序	119	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	9.0	绩效评价	121	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	9.1.1.1	质量绩效检测分析和评价控制程序	121	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	9.1.1.2	环境绩效的监视和控制程序	123	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	9.1.1.3	职业健康安全绩效和监视测量程序	125	陈玉奎		赵巍

0.6 文件修改控制页

修改日	章节号	修改条款内容摘要	页码	编辑	审核	批准
2020年10月10日	9.1.2.1	顾客满意监视和测量控制程序	127	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	9.1.2.2	合规性评价控制程序	133	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	9.1.3	数据分析与评价控制程序	135	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	9.2	内部审核控制程序	139	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	9.3	管理评审控制程序	143	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	10.0	改进	147	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	10.1	总则	147	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	10.2	不合格（不符合）纠正措施及事件调查控制程序	147	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日	10.3	持续改进控制程序	153	陈玉奎		赵巍
2020年10月10日		管理手册附录	157	陈玉奎		赵巍
		质量、环境、职业健康安全记录清单	158	陈玉奎		赵巍
		公司适用相关法律法规标准文件一览表	165	陈玉奎		赵巍

0.7 公司 QES 管理体系过程职责分配表

职能部门 GB/T19001. GB/T24001 GB/T45001 标准要求	最高管理者	综合部	人力资源部	质管部	财务部	市场拓展部	物业部	内保部	保洁公司	家政公司	餐饮公司	采购中心
4 公司环境												
4.1 理解公司及其环境（Q/E/S）	▲	△	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△
4.2 理解相关方的需求和期望（Q/E/S）	△	▲	▲	▲	△	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
4.3 确定管理体系的范围（Q/E/S）	▲	△	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△
4.4 管理体系及其过程（Q/E/S）	▲	△	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△
5.0 领导作用												
5.1 领导作用和承诺（Q/E/S）	▲											
5.1.2 以顾客为关注焦点（Q）	▲	△	△	△	△	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
5.2 方针（Q/E/S）	▲		△		△	△	△	△	△	△	△	△
5.2.1 制定管理方针（Q/E/S）	▲	▲	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△
5.2.2 沟通管理方针（Q/E/S）	▲	▲	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△
5.3 公司的岗位、职责和权限（Q/E/S）	▲		▲	▲	△	△	△	△	△	△	△	△
5.4 员工的协商和参与（S）	▲	▲	△	▲	△	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
6.0 策划												
6.1 应对风险和机遇的措施（Q/E/S）	▲	△	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△
6.1.1 总则（Q/E/S）	▲	△	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△
6.1.2 环境因素/危险源辨识与风险和机遇评价	▲	△	△	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
6.1.3 合规义务（法定要求）（E/S）	△	△	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△
6.1.4 策划措施（环境/职业健康安全）E/S）	△	▲	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△
6.2 目标及其实现的策划（Q/E/S）	▲	△	△	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
6.2.1 目标（Q/E/S）	▲	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△	△
6.2.2 目标及实现的策划（Q/E/S）	△	▲	△	△	▲	△	▲	▲	▲	▲	▲	▲
6.3 体系变更的策划（Q/E/S）	△	△	△	▲	△	△	▲	▲	▲	▲	▲	▲
7.0 支持												
7.1 资源（Q/E/S）	▲	△	▲	△	▲		△	△	△	△	△	△

注：▲主要职能 △相关职能

0.7 公司 QES 管理体系过程职责分配表

职能部门 GB/T19001. GB/T24001 . GB/T45001 标准要求	最高 管理者	综合 部	人力 资源 部	质 管 部	财 务 部	市 场 拓 展 部	物 业 部	内 保 部	保 洁 公 司	家 政 公 司	餐 饮 公 司	采 购 中 心
7.1.1 总则 (Q/E/S)	▲	△	△		△	△	△	△	△	△	△	△
7.1.2 人力资源 (Q/E/S)	▲	△	▲		△		△	△	△	△	△	△
7.1.3 基础设施 (Q/E/S)	△	▲	△	△		△	▲	▲	▲	▲	▲	▲
7.1.4 过程运行环境 (Q)	△	△	△	▲		△	▲	▲	▲	▲	▲	▲
7.1.5 监视和测量资源 (Q)	△	△	△	▲		△	△	△	△	△	△	△
7.1.6 公司的知识 (Q)	△	△	▲	▲		△	△	△	△	△	△	△
7.2 能力 (Q/E/S)	▲	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△	△
7.3 意识 (Q/E/S)	▲	△	▲	▲	△	△	△	△	△	△	△	△
7.4 信息交流/沟通 (Q/E/S)		▲	△	▲	△	▲	△	△	△	△	△	△
7.5 成文信息 (Q/E/S)		▲	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△
7.5.1 总则 (Q/E/S)		▲	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△
7.5.2 创建和更新 (Q/E/S)		▲	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△
7.5.3 成文信息的控制 (Q/E/S)		▲	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△
8.0 运行												
8.1 运行的策划和控制 (Q/E/S)		▲		▲	△	△	▲	▲	▲	▲	▲	
8.2 产品和服务的要求 (Q)	▲	△	△	▲		△	▲	▲	▲	▲	▲	
8.2 应急准备和响应 (E/S)	△	▲	△	▲	△	△	▲	▲	▲	▲	▲	▲
8.3 产品和服务的设计和开发 (Q)						▲	△	△	△	△	△	△
8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制 (Q/E/S)						▲	△	△	△	△	△	
8.5 生产和服务提供 (Q)		△		△			▲	▲	▲	▲	▲	△
8.5.1 生产和服务提供的控制 (Q)	△			△			▲	▲	▲	▲	▲	△
8.5.2 标识和可追溯性 (Q)	△			▲			▲	▲	▲	▲	▲	△
8.5.3 顾客财产 (Q)							▲	▲	▲	▲	▲	▲
8.5.4 产品防护 (Q)	△	△	△	▲		△	△	△	△	△	△	△

注：▲主要职能 △相关职能

0.7 公司 QES 管理体系过程职责分配表

职能部门 GB/T19001. GB/T24001 . GB/T45001 标准要求	最高管理者	综合部	人力资源部	质管部	财务部	市场拓展部	物业部	内保部	保洁公司	家政公司	餐饮公司	采购中心
8.5.5 交付后的活动 (Q)	△	△	△	△		▲	▲	▲	▲	▲	▲	△
8.5.6 更改控制 (Q)	△	△	△	▲		△	△	△	△	△	△	△
8.6 产品和服务的放行 (Q)	△	△	△	▲		▲	▲	▲	▲	▲	▲	△
8.7 不合格输出的控制 (Q)	△	△	△	▲		▲	▲	▲	▲	▲	▲	△
9 绩效评价												
9.1 监视、测量、分析和评价 (Q/E/S)		▲		▲	△	△	△	△	△	△	△	△
9.1.1 总则 (Q/E/S)		▲		▲			▲	▲	▲	▲	▲	▲
9.1.2 顾客满意 (Q)		△	△	△	△		▲	▲	▲	▲	▲	
9.1.2 合规性评价 (E/S)		△	△	▲	△	△	▲	▲	▲	▲	▲	
9.1.3 分析与评价 (Q)				▲			△	△	△	△	△	△
9.2 内部审核 (Q/E/S)	▲	△	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△
9.3 管理评审 (Q/E/S)	▲	△	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△
10 改进												
10.1 总则 (Q/E/S)	▲	△	△	▲		△	△	△	△	△	△	△
10.2 事件调查/不符合/和纠正措施 (Q/E/S)	▲	△	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△
10.3 持续改进 (Q/E/S)	▲	△	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△

注：▲主要职能 △相关职能

1.0 范 围

a. 公司依据 GB/T19001—2016、GB/T24001—2016 和 GB/T45001—2020 标准要求，及相关法律法规的要求，结合公司实际情况，建立质量、环境和职业健康安全管理体系，目的在于通过对管理体系的有效应用，以证实公司有能力稳定地提供满足顾客、相关方与适用的法律法规要求的产品和服务，并通过管理体系的持续改进增进相关方满意。

b. 本手册适用范围：公司物业服务（含室内外保洁服务、内保、水电维修、家庭劳务服务）、餐饮管理服务质量环境职业健康安全管理体系过程和活动及第二方审核和第三方审核的依据。

2.0 规范引用文件

本手册引用 GB/T19001—2016、GB/T24001—2016 和 GB/T45001—2020 标准要求及其他相关标准。

3.0 术语和定义

3.1 本手册采用依据 GB/T19001—2016《质量管理体系要求》、GB/T24001—2016/《环境管理体系要求及使用指南》及 GB/T 45001-2020《职业健康安全管理体系要求及使用指南》的第 3 章的术语和定义。

3.2 行业规范中的相关术语定义。

3.3 公司专用术语和定义

a.) **过程**：一组将输入转化为输出的相互关联的或相互作用的活动。过程是为顾客（内部的或外部的）提供产品或服务的一系列活动，过程开始于输入，以输出为结束。公司的质量管理体系按

b.) **过程类型**：顾客导向过程（COP）、支持过程（SP）、管理过程（MP）。

顾客导向过程：通过输入和输出直接和外部顾客联系的过程，直接对顾客产生影响，是给公司直接带来效益的过程。

c.) **支持过程**：提供主要资源或能力，为了实现公司的经营目标，支持顾客导向过程实现预计目标的过程，支持过程是实现顾客导向过程功能的必要过程。

d.) **管理过程**：用来衡量和评价顾客导向过程和支持过程的有效性和效率，组织策划将顾客要求转化为组织衡量的目标和指标，确定公司组织结构，产生公司决策和目标及更改等过程。

4.0 组织环境

4.1 理解公司及其环境

总经理应确保利用“SWOT”等分析方法，确定与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量/环境/职业健康安全管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。并对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审。这些因素可能包括需要考虑的正面和负面要素或条件。确定外部环境时可考虑来自于国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济环境因素；确定内部环境时可考虑与组织的价值观、文化、知识和绩效等有关的因素。

本公司应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。

4.2 理解相关方的需求和期望

由于相关方对公司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具有影响或潜在影响，因此，总经理应确保能确定：

- a. 与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的相关方；
- b. 与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的相关方的要求；
- c. 将与环境/职业健康安全管理体系有关的相关方的需求转化为合规义务。

总经理利用调查、分析、评估等方法应确保能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。

组织应考虑以下相关方：

- 顾客；
- 最终用户或受益人；
- 业主，股东；
- 银行；
- 外部供应商；
- 雇员及其它为组织工作者；
- 法律法规及监管机关；
- 地方社区团体；
- 非政府组织；

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》。

4.3 确定管理体系范围

4.3.1 总经理应在确保考虑内部和外部因素，有关相关方的要求，公司的产品和服务的基础上，确定质量、环境和职业健康安全管理体系的边界范围和适用性。

4.3.2 本公司管理体系范围： 物业服务（含室内外保洁服务、内保、水电维修、家庭劳务服务）、餐饮管理服务及相关过程的环境管理和职业健康安全管理体系活动。

4.3.3 GB/T19001—2016《质量管理体系要求》、GB/T24001—2016/《环境管理体系要求及使用指南》及 GB/T 45001—2020《职业健康安全管理体系要求及使用指南》全部适用公司一体化管理体系。

3.2

4.4 管理体系及其过程

4.4.1、公司应按质量、环境和职业健康安全管理体系标准的要求，建立质量、环境职业健康安全管理体系、过程及其相互作用，加以实施和保持并持续改进，将过程方法应用于一体化管理体系。

a. 确定质量、环境和职业健康安全管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用，公司现有运行过程进行识别，确定主要过程；

b. 确定每个过程所需的输入和期望的输出；

c. 确定这些过程的顺序和相互作用，过程之间的关系进行管理；

- d. 确定准则、方法、测量及相关绩效指标，以确保这些过程的有效运行和控制；
- e. 确定和提供这些过程所需的资源，人力、设备、财力、环境等资源；
- f. 规定这些过程职责和权限；
- g. 确定产生非预期的输出或过程失效对产品、服务和顾客满意带来的风险；
- h. 实施所需的措施以实现策划的结果；
- i. 监测、分析这些过程，必要时变更，以确保过程持续产生期望的结果；
- J. 确保持续改进这些过程；

4.4.2 管理体系策划控制程序

1.0 目的

进行质量/环境/职业健康安全管理体系的策划，制定质量、环境、职业健康安全管理体系文件，规定必要的运行准则和方法。

2.0 范围

适用于对确保实现质量、环境和职业健康安全管理体系的过程识别和策划，管理文件编制。

3.0 职责

3.1 总经理负责批准质量、环境、职业健康和安全管理体系策划输出文件，配置必要的资源。

3.2 管理者代表根据总经理要求，主持质量、环境、职业健康安全管理体系策划，负责审核管理体系策划输出文件。

3.3 质管部负责组织编写相应的管理体系策划文件，并对各部门实施情况进行监督检查。

3.4 部门经理负责本部门的质量、环境、职业健康安全管理体系运行所需有关文件的策划。

4.0 工作程序

4.1 管理者代表应确保对质量、环境、职业健康安全管理体系进行策划，以满足体系目标及质量、环境、职业健康安全管理体系标准的要求。在下列情况下需进行质量、环境、职业健康安全管理体系策划：

- a. 按照管理标准建立、改进质量、环境、职业健康安全管理体系；
- b. 公司的体系方针、目标、组织机构发生重大变化；
- c. 公司的资源配置、市场情况发生重大变化；

4.2 管理体系策划的内容

4.2.1 最高管理者应分析内外部环境确定公司发展目标和战略方向，相关的影响质量、环境、职业健康安全管理体系的关键因素，明确管理体系相关方的需求和期望界定管理体系适用范围，并对改进的机会进行识别。

4.2.2 公司根据管理体系范围确定质量、环境、职业健康安全管理体系内容。

4.2.3 公司进行管理体系策划，确定风险和机遇应对措施，评估潜在影响，使管理体系满足适宜性、充分性、有效性的要求。策划包括下列的内容：

- a) 管理活动及相互关系；
- b) 确定管理组织机构与职责；
- c) 质量环境职业健康安全管理制度的；
- d) 质量环境职业健康安全管理体系所需的资源；
- e) 外包过程的控制原则及方法；

4.2.4 公司明确管理体系所需的知识，规定获取知识的渠道、方法、时机和程序，并进行知识更新。

4.2.5 对管理体系变更策划时，公司应识别和评价变更的风险和机遇，当对质量、环境、职业健康安全管理体系某一过程更改时，由有关部门及人员对因这些更改而引起的其他过程的变化做出判断，并采取相应措施，以确保质量、环境、职业健康安全管理体系的连续性、完整性；

4.2.6 公司管理体系文件，包括下列内容：

- a. 管理方针和目标
- b. 管理体系及说明
- c. 管理程序/制度
- d. 作业文件
- e. 管理活动记录

4.3 管理体系策划文件编制原则

4.3.1 应参照管理体系手册的有关内容，应符合体系方针、目标，并与产品实现过程的策划及其他体系文件的内容协调一致；

4.3.2 已有的文件中的内容可被引用，并根据特殊的要求增加新的内容。

4.4 管理体系策划文件的编制、审批和发放

4.4.1 质量、环境、职业健康安全管理体系策划输出文件由质管部负责编制，经管理者代表审核、总经理批准后，以受控文件形式发放到相关部门。

4.4.2 质量、环境、职业健康安全管理体系策划输出文件的管理应符合《文件控制程序》的要求。

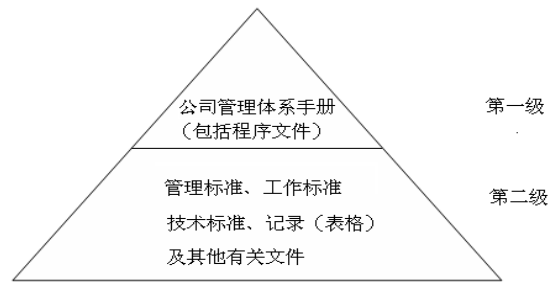
4.4.3 公司质量、环境、职业健康安全管理体系文件采取二级结构方式：

第一级文件为质量、环境、职业健康安全管理体系手册，包括了所有的程序文件。

第二级文件可分为两类：

- a. 部门作业指导书：是各部门运行质量、环境、职业健康安全管理体系的常用实施细则：包括管理标准（各种管理制度等）；工作标准（岗位责任制和任职要求等）；技术标准

(国标、行标、企标及作业指导书、检验规范等) ； 部门记录文件。



- b. 其他文件： 可以是针对特定产品、项目或合同编制的质量计划、设计开发输出文件或其他标准、规范、环境管理方案、职业健康安全管理方案等，文件的组成应适合于其特有的活动方式。
- 4.4.4 文件规定应与实际运作保持一致，随着管理体系的变化及方针、目标的变化应及时修订管理体系文件，定期评审，确保有效性、充分性和适宜性，执行《文件控制程序》的有关规定。
- 4.4.5 文件的详略程度随着公司的发展规模、产品类型、过程的复杂程度、员工的能力及人员数量的多少决定，应切合公司实际，便于执行。
- 4.4.6 文件可以是不同的媒介形式，如纸张、磁盘、光盘、硬盘、U盘、照片、样件等等，应按《文件控制程序》进行管理。

4.5 管理体系策划的实施、监督检查和更改

- 4.5.1 各部门在执行中应按照策划规定的内容、进度、要求进行控制，并将执行情况、存在的问题等及时反馈到质管部。
- 4.5.2 质管部对策划实施情况进行检查和验证，协调相应的资源，并定期向总经理报告。
- 4.5.3 管理体系策划的更改
 - a. 策划输出文件的更改应在受控状态下进行，应由更改部门填写《文件更改申请》，经总经理批准后进行更改，按《文件控制程序》执行。
 - b. 在更改期间应保持质量、环境、职业健康安全管理体系的完整运行，例如组织机构的调整应对职责作出相应的变更，以确保体系正常运作。

4.6 质量、环境、职业健康安全管理体系策划所形成的相关文件，由质管部负责管理保存。

5.0 相关文件

- 5.1 《文件控制程序》
- 5.2 《服务实现的策划程序》
- 5.3 《环保实现的策划程序》
- 5.4 《职业健康安全实现的策划程序》

- 5.5 《环境运行策划和控制程序》
- 5.6 《职业健康安全运行策划和控制程序》
- 5.7 《文件控制程序》

6.0 记录

- 6.1 各部门的管理体系策划输出文件
- 6.2 《文件更改申请单》

5.0 领导作用

5.1 领导作用和承诺

5.1.1 总则

公司最高管理者通过以下方面，证实其对质量、环境、职业健康安全管理体系的领导作用和承诺。

- (1)对质量、环境、职业健康安全管理体系的有效性负责；
- (2)确保制定质量、环境、职业健康安全管理体系的方针和目标，并与公司环境相适应，与战略方向一致；
- (3) 确保质量、环境、职业健康安全管理体系的要求融入公司的生产管理的各业务过程；
- (4) 促进使用过程方法和基于风险的思维。采取多种方法，识别确定质量、环境、职业健康安全管理体系中的风险因素；
- (5) 确保质量、环境、职业健康安全管理体系所需的资源可获得；
- (6) 沟通有效的质量、环境、职业健康安全管理符合管理体系要求的重要性；
- (7) 确保质量、环境、职业健康安全管理体系实现其预期结果；
- (8)使全体员工积极参与，指导和支持员工为质量、环境、职业健康安全管理体系有效性做出贡献；
- (9)保护工作人员不因报告事件、危险源、风险和机遇而遭受报复；
- (10)确保组织建立和实施工作人员的协商和参与的制度；
- (11)支持健康安全委员会的建立和运行；
- (12)推动改进；
- (13)支持其他管理者在其职责范围内发挥领导作用。

5.1.2 以顾客为关注焦点

公司总经理应通过以下方面，证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺；

- (1)确定、理解并持续地满足顾客要求以及适用的法律法规要求；

- (2) 确定和应对风险和机遇，避免影响产品和服务的合格，增强顾客满意能力；
- (3) 将顾客和其他相关方的需求和期望转化为对公司的要求，确保已转化的要求得到满足；
- (4) 始终致力于增强顾客满意。

5.2 方针

5.2.1 本公司的质量、环境和职业健康安全管理方针为：

优质、环保、健康、安全、优美、便利、创新

5.2.1.1 方针说明：通过我们持续的努力，为顾客提供优质服务，使我们管理的物业成为优秀管理社区，使我们所管理的区域整洁卫生、环境优美。使顾客感受到方便、舒适。增强全体员工顾客至上意识、绿色环保意识、安全第一意识，消除或减少员工的职业健康安全风险，保证公司生产服务、环保、职业健康安全各项管理目标的实现，采用现代管理方法，使公司持续创新发展。

5.2.1.2 本方针与公司总体经营方针相适应、协调，它是公司经营方针的重要组成部分，体现了满足要求和持续改进、遵纪守法、预防为主等承诺。为制订和评审体系目标提供了框架。

5.2.1.3 对体系方针的批准、发布、评审、修改都应实行控制，执行《文件控制程序》。

5.2.2 沟通质量、环境、职业健康安全管理方针

- (1) 在公司管理手册中对质量、环境、职业健康安全管理方针进行公开声明。
- (2) 公司通过宣讲、培训等多种方式，确保管理方针在公司上下得到沟通理解，并全面贯彻执行。
- (3) 作为文件化的质量、环境、职业健康安全管理方针，必要时，可向相关方提供。

5.3 公司的岗位、职责和权限

公司最高管理者应确保将职业健康安全管理体系内相关岗位职责和权限分配到组织内各层次并予以沟通，且作为文件化信息予以保持。组织内每一层次的工作人员均应为其所控制部分承担职业健康安全管理体系方面的职责。

5.3.1 总经理

(1) 负责建立本公司的质量、环境、职业健康安全管理体系；主持制定管理方针和目标，并负责审批《质量、环境、职业健康安全管理手册》，批准重要环境因素和重大危险源；

(2) 负责确定公司的宗旨——建立现代化企业制度；制定本企业的经营方针、发展战略、长远规划。

(3) 负责市场调研开发，组织开展生产经营和产品销售活动，提高产品的市场占有率，

完成经营合同指标；

(4) 定期主持本公司管理评审并做出结论；

(5) 决定公司机构设置，明确各部门岗位职责和权限及相互关系，合理调动人力资源，组织评价考核；

(6) 负责为实施和改进质量、环境、职业健康安全管理体系，满足顾客要求的过程提供所需的资源。

(7) 向全体员工传达质量、环境、职业健康安全管理体系相关的法律、法规要求；培养和提高员工的质量、环境、职业健康安全意识。

(8) 负责识别公司所处环境内外因素、顾客及相关方需求、策划和实施需要应对的风险和机遇的措施。

5.3.2 副总经理

a. 在总经理领导下协助总经理工作，确保其分管的部门质量、环境、职业健康安全管理体系正常运行。

b. 在分管的范围内确保人员、设备、物资、各项规章制度、服务质量、环境、职业健康安全控制等满足要求，确保顾客和相关方满意。

c. 负责组织分管部门的内部沟通工作；

5.3.3 管理者代表（详见任命书）

5.3.4 质管部：

a. 负责制定并组织实施公司物业管理市场拓展的发展战略与策略方案；协助管理者代表建立实施保持管理体系；

b. 负责对公司物业管理市场拓展信息、项目及人力物力配置进行统筹安排与管理；负责组织相关部门制定质量、环境、职业健康安全管理体系方案。

c. 收集适合企业管理体系运作的有关法律、法规和标准等信息，并进行相应的内外交流、与环保机构以及认证机构、法定监测部门对公司环保、事故进行监测、鉴定等外部信息交流；

d. 组织对相关方质量、环境、职业健康安全重大投诉的核查，协调指导有关部门制定纠正和预防措施，并监督和验证实施情况；负责公司质量、环境、职业健康安全目标和指标管理方案的制定；

e. 负责组织并参与公司重要客户的参观访问和接待工作；

f. 实施公司各类合同的评审核定；

g. 企业管理体系的正常运行和持续改进，负责内审、检查等工作；

h. 组织实施纠正和预防措施。

5.3.5 综合部:

- a. 全面负责公司行政、后勤的管理工作;
- b. 负责办公室管理目标、管理体系的建立与实施;
- c. 负责办公室整体安排和监督执行;
- d. 负责公司企业文化的宣传;
- e. 负责办公环境卫生等各部分的管理;
- f. 负责员工集体活动、公司大型活动的策划、组织;
- g. 负责办公室报表管理;
- h. 负责公司各种文件的起草, 上传下达及文件的存档管理;
- I. 负责公司房屋出租办理工作;
- j. 负责行政工作的内部沟通和外联事宜;
- k. 审核本部门报销凭据, 控制费用支出;
- l. 负责公司安全生产、车辆保险、维修、保养等管理;
- m. 完成领导交办的其它事宜和临时性工作;
- n. 配合管理者代表和质管部推动公司质量、环境、职业健康安全管理体系的正常运行;
- o. 负责对本部门人员的绩效考核, 以及对外相关部门的沟通联系。

5.3.6 人力资源部:

- a. 负责公司人事行政规章制度的规划、制定、检查与修订工作。认真贯彻国家和上级部门有关质量、环境、职业健康安全方面的方针、政策、法律、法规(标准)及相关规章制度;
- b. 负责公司员工的招聘、录用、劳动合同的订立和解除、人事档案、暂住证复印件、员工社保等管理工作;
- c. 负责公司各部门人员岗位编制管理工作;
- d. 负责公司员工的内部调动工作;
- e. 负责员工工资、奖金、福利的分配管理工作;
- f. 负责专业技术人员职称评聘、考核的组织工作;
- g. 负责劳动工资、考勤、人事统计工作;
- h. 负责员工培训的组织工作, 全面掌握职工培训情况及考核后岗位调整工作;
- I. 完成领导交办工作任务。

5.3.7 市场拓展部

- a. 市场调研、规划及设计开发工作;
- b. 收集归纳市场拓展信息, 提供预测发展策略; 负责有计划地与目标区域客户建立广泛稳

定的关系并加强公关活动，促进项目合作；

c. 开发保洁、外墙情况、保安、物业维修、家政、环卫和绿化等重要工作；

d. 洽谈业务，评审服务需求，签订服务合同及协议；

e. 定期回访工作。

5.3.8 财务部

a. 为国家宏观经济管理和调控提供会计信息；

b. 为公司内部经营管理提供会计信息；

c. 及时向公司领导汇报公司的财务状况、资金状况,有助于决策者进行合理的决策,有助于强化内部管理；

d. 为其它部门提供工作协助、提供信息查询、应要求完成属于本部门的工作,如: 提供费用报销、收入、成本等各项内部数据。

e. 为公司外部各有关方面了解其财务状况和经营成果提供会计信息；

f. 配合审计部门对公司进行年审；

g. 配合税务等部门对公司经营情况财务情况及税务等情况的核查；

h. 合理安排使用资金，保证公司财务工作的正常运作；

i. 正确核算公司各项费用包括管理费用、营业费用、财务费用等；

j. 正确核算公司营业收入及成本；

k. 发放职员及工人工资；

l. 其它与财务相关的工作并按会计制度要求保管各类财务档案；

m. 遵守国家各项法律法规及国家财政制度等；

n. 完成上级交办的其它事项；

o. 负责协助各部门及公司领导进行环境整改项目、风险控制措施的投资预算，平衡投资效益等的结算。

5.3.9. 采购中心职能

采购中心由主管副总经理直接领导，在相关部门职能的配合协助下，严格遵守公司规章制度，并负责公司相关工程项目的材料采购计划及预算编制、全程采买及配送执行及监督、供应商关系维护及货款支付、材料清点入库等事宜，确保企业有关业务的顺利进行。采购中心在企业行使下列职能：

a. 建立采购中心组织结合企业实际情况和发展需求，建立健全采购中心的组织结构设计，明确职责分工，优化人员配置，提高采管工作绩效。

b. 建立健全采购中心工作管理体系根据企业管理要求及部门任务，制定并严格执行工程项

目的材料预算、材料调研、材料采买配送、货款支付、清点库存等相关工作的流程及规范。

c. 材料调研及采购计划的编制管理接到任务后，由部门负责人组织有关人员，根据材料计划申报部门的需求，进行相关材料的价格、质量等调研工作，审核上报材料计划的合理性及实际需求，编制采购预算及详细的采购计划及资金需求量。

d. 材料采购管理根据公司审核批准的材料采购计划，选择性价比优良的材料供应商，对有关细节进行考察评估后，与供应商商谈并确定采购意向及明细，签订采购合同，同时做好物资的出入库记录。

e. 材料配送及退换货管理在项目实施各个阶段，根据工程进度及需求部门上报的材料需求计划，进行各阶段的材料采买及配送工作，同时做好材料采购数量及资金的台账记录。如有货物缺损情况发生，需查清缺损原因，分清责权进行退货、换货、补货事宜。期间应保持与材料供应商的良好合作关系，对材料的相关信息及时更新与上报。

f. 货款支付工作及材料库存清点根据采购预算及采购合同的有关条款，及时向财务部申请货款；在货物验收完毕后，按照合同规定为供应商办理结款手续。在工程完工后，将剩余材料清点入库，并记录在册备查。

5.3.10 物业部：

- a. 确保公司质量、环境、职业健康安全管理体系在各服务现场正常运行；
- b. 负责选择、评定与自身环境活动有关的环境因素、重要环境因素；
- c. 按照政府、行业和公司的有关规定对项目实施管理和服务，保证设备设施的正常和客户的总体满意；
- d. 根据公司和客户的合理意见与要求，修改物业服务作业指导书；
- e. 负责物业维修人员的招聘、解聘、试用、业务培训、人员调整工作；
- f. 负责组织物业维修、内保、保洁人员的业务技术和政治学习，加强思想道德法制教育和日常管理；
- g. 负责物业维修保养技术和质量、环境、职业健康安全管理体系运行情况的考核工作；
- h. 负责物业维修人员安全生产的管理和检查工作；
- i. 负责物业维修人员服务质量进行监督检查；
- j. 与内保部配合，对院内安全进行监控，确保不发生安全隐患；
- k. 与保洁部配合，对室内清洁进行监控，确保环境卫生良好；
- l. 对管理的员工和客户进行质量、环保、职业健康安全知识的宣传和培训，爱护辖区环境；
- m. 对相关方有关活动进行现场控制；
- n. 相关法律、法规及信息的收集和交流。

5.3.11 内保部:

- a. 确保公司质量、环境、职业健康安全管理体系在各服务现场正常运行;
- b. 负责选择、评定与自身环境活动有关的环境因素、重要环境因素;
- c. 按照政府、行业和公司的有关规定对项目实施管理和服务,保证设备设施的正常和客户的总体满意;
- d. 根据公司规定和客户的合理意见与要求,修改内保服务作业指导书;
- e. 负责内保人员的招聘、解聘、试用、业务培训、人员调整工作;
- f. 负责落实内保部各服务现场布置的各项治安、消防工作;
- g. 建立健全各项安保和消防安全制度,并严格监督执行;
- h. 经常对内保部各服务现场治安工作进行检查、巡视,发现问题及时协调处理;
- i. 经常对各服务现场消防设施进行监督检查,确保消防设施处于良好备用状态;
- j. 在坚持消防安全监督原则的前提下,树立服务观念,依照消防法规规定的“谁使用,谁负责”原则,积极为客户提供方便条件;
- k. 制定消防设施年度检查计划,并配合有关部门实施;
- l. 负责治安、消防宣传工作,经常对各服务现场内保员工进行治安、消防等安全教育培训,防患于未然;
- m. 负责治安隐患应急处理方案及防范措施;
- n. 完成管理处布置的其它工作。

5.3.12 保洁公司职能:

- a. 负责公司各服务产品贯彻落实质量、环境、职业健康安全管理体系方针和目标的实施;
- b. 负责人力资源合理配置,符合岗位需求;
- c. 负责选择、评定与自身环境活动有关的环境因素、重要环境因素。
- d. 按照国家、地方政府有关物业管理法律、法规文件及行业管理标准和公司的有关规定对各个保洁服务项目实施管理,保证设备设施的正常和业主的总体满意。
- e. 根据公司管理体系要求,结合本部门实际工作及业主的合理意见和要求,持续改进服务工作,不断完善《保洁服务作业指导书》确保其适用性和有效性;
- f. 负责管理、协调整个物业保洁服务合同范围内的保洁服务工作,创造清洁舒适的环境,减少环境污染。
- g. 收集、分析、应用质量、环境、职业健康安全信息,制定并实施纠正措施和预防措施,不断改进产品质量;
- h. 负责制定公司保洁服务经营计划,检查落实保洁服务管理的各项措施,完成公司下达的

经营任务和各项经济指标;

i. 其它与产品质量有关的其它部门人员、职责权限,按部门职责范围和相应的岗位职责执行。

5.3.12 家政公司职能:

a. 确保公司质量、环境、职业健康安全管理体系在各服务现场正常运行;

b. 领导本部门员工完成本部门职责,对质量、环境、职业健康安全管理体系运行及要求的实施负责;

c. 负责选择、评定与自身环境活动有关的环境因素、重要环境因素;

d. 按照国家、地方政府有关家庭服务管理法律、法规文件及行业管理标准和公司的有关规定对项目实施管理和服务,保证设备设施的正常和客户的总体满意;

e. 根据管理体系要求结合实际工作和客户的合理意见与要求,持续改进家政服务作业指导书,确保其适用有效性;

f. 全面负责家政服务部的日常管理工作,按照总经理的指示和家政服务部的发展目标,拟定年度工作计划并组织实施;

g. 拟订家政服务实施方案,合理安排家政服务人员、调配设备和工具;

h. 建立和完善家政服务部的管理制度,实行规范化、科学化的管理,诚信服务;

i. 其它与产品质量有关的其它部门人员、职责权限,按部门职责范围和相应的岗位职责执行。

5.3.13. 餐饮公司职能:

a. 确保质量、环境、职业健康安全管理体系在本部门的正常运行;

b. 负责职工餐的制售,确保食品优质、安全、卫生,秉承让顾客满意是最基本的要求;

c. 根据管理体系要求结合实际工作和客户的合理意见与需求,持续改进餐饮服务作业指导书,确保其适宜性和有效性;

d. 加强员工职业素质、技能、安全教育培训工作,增强员工质量、环境、职业健康安全的意识,持续改进服务品质;

e. 负责餐饮市场信息的收集、整理,开发工作,为总经理提供可靠市场开发信息,搞好公司餐饮市场的开发拓展工作;

f. 负责制定公司餐饮工作经营计划,检查落实餐饮管理的各项措施,完成公司下达的经营任务和各项经济指标;

g. 负责对本部门服务质量、安全生产、食品安全、环境卫生、餐具设备清洁消毒、垃圾分类、库房管理、规章制度等落实情况进行监督指导改进;

- h. 负责成本核算，勤俭节约，杜绝浪费；
- i. 负责对主副食品原料、辅料的采购、检斤验收的抽查工作；
- j. 负责厨房、加工操作间的用品、用剂、用具的采购和配发工作；
- k. 负责与客户单位的沟通、协调工作。

i. 其它与产品质量有关的其它部门人员、职责权限，按部门职责范围和相应的岗位职责执行。

5.3.15 各部门负责人职责，详见《部门手册/作业指导书》岗位职责权限规定。

5.3.16 员工的职业健康安全事务代表职责(详见任命书)：

5.4 工作人员的协商和参与

a. 公司建立、实施和保持工作人员的协商和参与程序，用于在职业健康安全管理体系的开发、策划、实施、绩效评价和改进措施。

b. 公司必要时组织与所有适用层次和职能的工作人员及其代表的就职业健康安全管理有关事项进行协商和参与。根据所从事的岗位、涉及的活动，适当参与危险源辨识、风险评价和控制措施的确定；参与事件调查；参与制定和评审职业健康安全方针、目标；协商影响员工的职业健康安全管理的任何变更，对职业健康安全事务发表意见。详见《信息交流沟通/协商参与控制程序》。

6.0 策 划

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1 在策划质量管理体系时，公司应考虑到所识别的内外部环境因素和确定的相关方的需求和期望，并确定需要应对的风险和机遇，以：

- a. 确保质量管理体系能够实现其预期结果；
- b. 增强有利影响；
- c. 避免或减少不利影响；
- d. 实现改进。

6.1.2 应对风险和机遇措施的策划：

6.1.2.1 应对风险和机遇的措施控制程序

1.0 目的：

建立全面的风险和机遇应对措施，确保质量、环境、职业健康安全管理体系实现预期结果，防止或减少不期望的影响，实现持续改进。

2.0 范围：

本程序适用于本公司质量、环境、职业健康安全管理体系所覆盖范围内产品和服务活动中

内外部因素的识别与评价及应对风险和机遇措施的制定。

这些活动包括：

- a. 业务开发、市场调查及客户满意度测评过程的风险和机遇管理；
- b. 产品的设计开发及变更控制过程的风险和机遇管理；
- c. 供应商评审和采购控制过程的风险和机遇管理；
- d. 生产过程的风险和机遇管理；
- e. 过程检验和监视测量设备的管理过程的风险和机遇管理；
- f. 设备和工装夹具的维护和保养管理过程的风险和机遇管理；
- g. 不合格品的处置及纠正措施的执行和验证过程的风险和机遇管理；
- h. 持续改进过程的风险和机遇管理；
- i. 当适用时，也可适用于对公司管理过程中应对风险和机遇的控制提供操作指南。

3.0 职责：

- 3.1 总经理负责公司目标和战略方向相关影响其实现质量、环境、职业健康安全管理体系预期结果的各种内外部环境因素的识别与评价的确认，应对风险和机遇策划的审批。
- 3.2 管理者代表：负责组织各部门实施风险和机遇的评审，按制定的评审周期保持对风险和机遇管理的评审。
- 3.3 质管部：负责建立风险和机遇应对控制程序，并进行维护；落实跟进风险和机遇评估中所采取措施的完成情况并跟进落实措施的有效性，并编写《风险和机遇评估分析报告》、《风险和机遇应对处理表》。
- 3.4 各部门：负责内外部环境因素信息的获取，对本部门的风险和机遇评估，并制定相应的措施以规避或者降低风险并落实执行。
- 3.5 质管部负责内外部环境因素识别与评价，策划应对风险和机遇方案，并监督实施。

4.0 定义

- 4.1 风险：在一定环境下和一定限期内客观存在的、影响企业目标实现的各种不确定性事件。
- 4.2 机遇：对企业有正面影响的条件和事件,包括某些突发事件等。

5.0 工作程序

5.1 风险和机遇管理策划

为全面识别和应对各部门在生产和管理活动中存在的风险和机遇，各部门应确认本部门存在的风险，并将评估的结果记录在《风险和机遇评估分析表》。在风险和机遇的识别和应对过程中，责任部门应对可能存在风险的服务场所、生产过程和人员存在的风险进行逐一的筛选识别，风险识别过程中应识别包括但不限于以下方面的风险：

- a. 对质量、环境、职业健康安全适用的法律法规、客户要求的变更造成的风险；
- b. 生产作业过程中的安全风险；
- c. 设备、工装夹具、刀具对产品质量造成的风险；
- d. 产品设计开发阶段以及生产过程的失效风险。

5.2 风险评估

对已识别的风险的严重度、发生频度以及可探测性进行评价，其评价的要求应依据本程序所规定的评价准则进行评价确认，风险的严重度和发生频度的确认用以确定风险系数，之后根

据风险系数确定对风险应采取的措施。

5.2.1 风险的严重程度评价准则

风险严重度用于评价潜在风险可能造成的损害程度，根据对潜在风险的评估量化，若潜在风险发生后，其会导致的各方面的影响以及危害程度，对风险的严重程度进行区分，风险严重度分为以下五类：

- a. 非常严重 b. 严重 c. 较严重 d. 一般 e. 轻微

下表为依据定义的风险影响和影响程度的多少进行量化，在对风险的严重程度进行评价时，下表作为评价风险严重度的准则：

严重度判定过程中，当多个因素的判定其严重程度不一致时，应遵循从严原则进行判定，即当多个因素中仅其中一个或部分因素其严重度级别更高时，依据严重级别高的因素作为风险严重度进行判定。根据上表内容确定风险的严重度后，将严重等级数字填入《风险和机遇评估分析表》中。

5.2.2 风险的发生频率评价准则

风险的发生频率是指潜在风险出现的频率，为便于识别和定义，将风险频度定义为 5 级，如下所示：

- a. 极少发生； b. 很少发生； c. 偶尔发生； d. 有时发生； e. 经常发生；

通过对上述的不确定因素进行评价风险发生的频度，风险的发生频率的评价以其可能发生频度判定过程中，当一个或多个因素在判定过程中其发生频度不一致时，应遵循从严原则进行判定，即当多个因素中仅其中一个或部分因素其发生较为频繁时，依据发生频率较高的因素作为风险发生度进行判定。根据上表内容确定风险的严重度后，将严重等级数字填入《风险和机遇评估分析表》中。

5.2.3 风险可探测性评价准则

风险的可探测性是指风险发生前，根据现有控制措施，能控制或减少风险出现的概率。

5.2.4 分析现有的控制措施

a. 针对识别出的风险严重度、发生频率和可探测性，检查是否有对应的控制措施（如：制度、规范、操作指引等）；

b. 分析控制措施是否可以降低风险的严重度、发生频率的可能性和风险带来的影响；

c. 风险系数=风险严重度评分*风险频度评分*风险可探测性评分《风险和机遇评估分析表》会自动算出风险的值；

d. 风险等级分为：低、中、高三个级别。风险值 ≤ 12 ，风险等级为低； $12 < \text{风险值} \leq 24$ ，风险等级为中；风险值 > 24 ，风险等级为高。

e. 中、高级别风险必须采取措施减少或规避风险处理，低级别风险可以不处理。

5.3 风险应对

各实施部门应对所识别的风险进行评估，根据评估的结果对风险采取措施，从而达到降低或消除风险的目的，风险应对的方法包括：

- a. 风险接受； b. 风险降低； c. 风险规避。

对风险所采取的措施应考虑尽可能的消除风险，在无法消除或暂无有效的方法或者采取消除风险的方法的成本高出风险存在时造成损失时，再选择采取降低风险或者风险接受的风险应

对方法。

5.3.1 风险接受

a. 是指企业本身承担风险造成的损失。风险接受一般适用于那些造成的损失较小、重复性较高的风险，当出现以下情况时可采取接受风险的方法：

b. 采取风险规避措施所带来的成本远超出潜在风险所造成的损失时；造成的损失较小且重复性较高的风险；

c. 既无有效的风险降低的措施，又无有效的规避风险的方法时；

d. 按本文件要求的风险评估准则中计算得出风险系数低于 12 的低风险。

5.3.2 风险降低

a. 风险降低即采取措施降低潜在风险所带来的损坏或损失，风险评估实施单位应制定的详细的风险降低措施降低风险，当出现以下情况时，可采取风险降低方法：

b. 采取风险规避措施所带来的成本远超出潜在风险所造成的损失时；

c. 无法消除风险或暂无有效的规避措施规避风险时；

d. 按本文件要求的风险评估准则中计算得出风险系数为 12 至 24 之间的一般性风险。

5.3.3 风险规避

风险规避是指通过有计划的变更来消除风险或风险发生的条件，保护目标免受风险的影响。风险规避并不意味着完全消除风险，我们所要规避的是风险可能给我们造成的损失。一是要降低损失发生的机率，这主要是采取事先控制措施；二是要降低损失程度，这主要包括事先控制、事后补救两个方面。

5.3.4 风险管理的监督与改进

风险识别和评估活动是用于识别风险并综合考虑对风险应采取的有效措施，当风险系数过高时应采取风险进行规避或者降低风险，以减少风险所带来的危害或损失。风险评估实施部门应制定详细有效的措施并予以执行，在制定措施时，应考虑以下方面的内容：

a. 制定的措施应是在现有条件下可执行和可落实的；

b. 制定的措施应落实到个人，每个人应完成的内容应得到明确；

c. 管理者代表对措施的执行进度和效果进行跟进，并对残余风险进行确认。

5.5 风险和机遇的评审管理者代表应组织各部门按制定的周期对风险和机遇进行评审，以验证其有效性。风险和机遇的评审应包含以下方面的内容：

a. 风险和机遇的识别是否有效且完善；

b. 风险应对措施完成情况和进度；

c. 对产品和服务的符合性和顾客满意度的潜在影响；

5.5.1 风险和机遇评审的策划

风险和机遇评审应每年度至少实施一次评审，以验证其有效性。当出现以下情况是，应当适当增加风险和风险评审的次数：

a. 与质量、环境、职业健康安全管理体系有关的法律、法规、标准及其它要求有变化时；

b. 组织机构、产品范围、资源配置发生重大调整时；

c. 发生重大品质事故或相关方投诉连续发生时；

d. 第三方认证审核前或其它认为有管理评审需要时；