

项目编号：0533-2021-QEO-2023

管理体系审核报告

（ 监 督 审 核 ）



组织名称：杭州城南物业服务有限公司

审核体系：■质量管理体系（QMS） □50430（EC）

■环境管理体系（EMS）

■职业健康安全管理体系（OHSMS）

□能源管理体系（ENMS）

□食品安全管理体系（FSMS/HACCP）

□其他_____

审核组长（签字）： 王献华

审核组员（签字）： 应红艳

报 告 日 期： 2023 年 07 月 07 日

北京国标联合认证有限公司 编 制

地 址： 北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

电 话： 010-8225 2376

官 网： www.china-isc.org.cn

邮 箱： service@china-isc.org.cn



联系我们，扫一扫！



审核报告说明

1. 本报告是对本次审核的总结，以下文件作为本报告的附件：
☒ 管理体系审核计划（通知）书 ☒ 首末次会议签到表
☒ 不符合项报告 ☐ 其他
2. 免责声明：审核是基于对受审核方管理体系可获得信息的抽样过程，考虑到抽样风险和局限性，本报告所表述的审核发现和审核结论并不能 100% 地完全代表管理体系的真实情况，特别是可能还存在有不符合项；在做出通过认证或更新认证的决定之前，审核建议还将接受独立审查，最终认证结果经 ISC 技术委员会审议做出认证决定。
3. 若对本报告或审核人员的工作有异议，可在本报告签署之日起 30 日内向北京国标联合认证有限公司提出（专线电话：010-58246011 信箱：service@china-isc.org.cn）。
4. 本报告为北京国标联合认证有限公司所有，可在现场审核结束后提供受审核方，但正式版本需经 ISC 确认，并随同证书一起发放。本审核报告不能做为最终认证结论，认证结论体现为认证证书或年度监督保持通知书。
5. 基于保密原因，未经上述各方允许，本报告不得公开。国家认证认可机构和政府有关管理部门依法调阅除外。

审核组公正性、保密性承诺

（本承诺应在首、末次会议上宣读）

为了保护受审核方和社会公众的权益，维护北京国标联合认证有限公司(ISC)的公正性、权威性、保证认证审核的有效性，审核组成员特作如下承诺：

1. 在审核工作中遵守国家有关认证的法律、法规和方针政策，遵守 ISC 对认证公正性的管理规定和要求，认真执行 ISC 工作程序，准确、公正地反映被审核组织管理体系与认证准则的符合性和体系运行的有效性。
2. 尊重受审核组织的管理和权益，对所接触到的受审核方未公开信息保守秘密，不向第三方泄漏。为受审核组织保守审核过程中涉及到的经营、技术、管理机密。
3. 严格遵守审核员行为准则，保持良好的职业道德和职业行为，不接受受审核组织赠送的礼品和礼金，不参加宴请，不参加营业性娱乐活动。
4. 在审核之日前两年内未对受审核方进行过有关认证的咨询，也未参与该组织的设计、开发、生产、技术、检验、销售及服务等工作。与受审核方没有任何经济利益和利害冲突。审核员已就其所在组织与受审核方现在、过去或可预知的联系如实向认证机构进行了说明。
5. 遵守《中华人民共和国认证认可条例》及相关规定，保证仅在 ISC 一个认证机构执业，不在认证咨询机构或以其它形式从事认证咨询活动。
6. 如因承诺人违反上述要求所造成的对受审核方和 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人 审核组长：王献华

组员：应红艳



一、审核综述

1.1 审核组成员

序号	姓名	组内职务	注册级别	审核员注册证书号	专业代码
01	王献华	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2021-N1QMS-1244982 2021-N1EMS-1244982 2021-N1OHSMS-1244982	E:35.15.00 O:35.15.00
02	应红艳	组员	Q:专家 E:专家 O:专家	ISC-JSZJ-178 ISC-JSZJ-178 ISC-JSZJ-178 杭州昊海企业管理咨询有限公司	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	胡晨霞	向导	受审核方
2	/	观察员	/

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系）认证后，进行第二次监督审核 ☐ 证书暂停后恢复 ☐ 其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否 ☐ 暂停原因已消除，恢复认证注册， ☒ 保持认证资格。

1.3 接受审核的主要人员

管理层、各部门负责人等，详见首末次会议签到表。

1.4 依据文件

a) 管理体系标准：

Q: GB/T19001-2016/ISO9001:2015; E: GB/T 24001-2016/ISO14001:2015;

O: GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018

b) 受审核方文件化的管理体系；本次为 ☐ 结合审核 ☐ 联合审核 ☒ 一体化审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：/；



- d) 相关的法律法规：中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国劳动法、物业管理条例、保安服务管理条例等；
- e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：/；
- f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间： 2023年07月04日上午至2023年07月07日上午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年7月1日至本次审核结束日。

审核方式： ☒现场审核 ☐远程审核 ☐现场结合远程审核

1.5.2 审核范围（如与审核计划不一致时，请说明原因）：

Q：物业管理服务

E：物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

1.5.3 审核涉及场所地址及活动过程（固定及临时多场所请分别注明各自活动过程）

注册地址：浙江省杭州市上城区东宝路 33 号二楼 201 室

办公地址：浙江省杭州市上城区东宝路 33 号二楼 201 室

经营地址：浙江省杭州市上城区东宝路 33 号二楼 201 室

临时场所（需注明其项目名称、工程性质、施工地址信息、开工和竣工时间）： 海潮雅园一园：物业管理服务；浙江省杭州市上城区望江门外直街30号。

1.5.4 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

1.5.5 本次审核计划完成情况：

1) 审核计划的调整： ☒未调整； ☐有调整，调整情况：

2) 审核活动完成情况： ☐完成了全部审核计划内容，未遇到可能影响审核结论可靠性的不确定因素

☐未能完成全部计划内容，原因是（请详细描述无法接近或被拒绝接近有关人员、地点、信息的情况，或者断电、火灾、洪灾等不利环境）：

1.5.6 审核中发现的不符合及下次审核关注点说明

1) 不符合项情况：

审核中提出严重不符合项（0）项，轻微不符合项（0）项，涉及部门/条款：/

的跟踪方式是：☐现场跟踪 ☐书面跟踪；



双方商定的不符合项整改时限： 年 月 日提交审核组长。

具体不符合信息详见不符合报告。

拟实施的下次现场审核日期应在 2024 年 7 月 7 日前。

2) 下次审核时应重点关注：各部门所辖过程的融合程度情况。

3) 本次审核发现的正面信息：服务过程准则完整、记录清晰；PDCA 过程有所改进。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：单体系成熟度基本符合要求，一体化成熟度有待提高。

2) 风险提示： 无

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无

二、组织的管理体系运行情况及有效性评价

2.1 目标的实现情况

■符合 □基本符合 □不符合

组织的主要管理体系目标包括：质量目标：设备设施完好率 $\geq 98\%$ ；顾客满意率 $\geq 95\%$ ；业主投诉解决率100%；环境目标：固废分类处置率100%；职业健康安全目标：重大人身伤亡事故为零；火灾事故发生率为零；各部门按照总目标分解情况基本合理，截止审核期间，各部门的管理体系目标均有按要求完成。

2.2 重要审核点的监测及绩效

■符合 □基本符合 □不符合

（需逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述，其中FH应包括使用危害分析的方法和对食品安全小组的评价意见；H体系还应包括针对人为的破坏或蓄意的污染建立的食品防护计划的评价）

组织的物业管理服务主要包括保洁、秩序维护、公共设施维护、绿化养护等，所提供服务的要求主要依据法律法规和顾客要求等，如中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国劳动法、物业管理条例、保安服务管理条例及与顾客签订的合同要求。在此基础上，组织形成了《物业服务手册》、《家政保洁服务作业指导书》、《秩序维护作业指导书》、《项目目标责任书》等过程控制文件，基本充分。

组织提供的主要服务模式均已成熟，无设计和开发的需求，故Q8.3条款删减不应现组织提供符合法律法规要求和顾客要求的服务。

组织各服务过程包括保洁、秩序维护、公共设施维护管理等均有相应的控制标准。现场可见组织架构、人员配置、作业过程指导文件等信息，如保洁类的《家政保洁服务作业指导书》，秩序维护类的《秩序维护作业指导书》、公共设施维护管理类的《电梯安全管理制度》、《水泵房管理制度》等。组织的服务质量控制除项目管理人员自检外，主要通过总部品质部检查作为主要的监视和测量途径，检查人员均有相应



的赋能培训，基本能力能够满足要求。通过现场抽样项目的自检记录和总部品质部的品质检查记录发现，组织各活动出现的不符合情况，能够及时纠正，基本得到有效控制；整改过程基本满足纠正措施要求，原因分析有待进一步分析、统计和确认，但不影响组织提供的服务。组织物业服务过程均为特殊过程，有定期确认，服务人员均有物业管理和服务经历并参与定期能力培训考核确认，满足要求。部分外包过程（绿化养护、电梯维护管理、消防设施维保、保洁）均由相应的合同控制要求，且均有评价或服务控制记录，若有不合格供应商，则剔除，基本满足控制要求。

除目标监视、内审和管理评审等绩效监视有效外，组织重其它如环境监测如废气、噪声监测、工作场所职业病危害因素的监测、职业病接触员工的职业病检测等均不适用；特种设备（一梯一档）的检验报告等均在有效期内；涉及的法律法规及其合规性评价均符合标准的要求，环保和职业健康安全有保障。

2.3 内部审核、管理评审的有效性评价

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

组织有内审员并进行了赋能培训，并在规定期限内实施了内部审核和管理评审，内部审核记录内容完整，有参与人员手签，能够证明组织内部审核和管理评审的基本完整性。

2.4 持续改进

☐符合 ☐基本符合 ☐不符合

1) 不合格品/不符合控制:

截止审核期间，组织的不合格服务均有通过输出识别、纠正、统计和评价等途径达到控制目的，组织在近一年期限内，未发生服务质量相关的重大投诉/处罚、环境和职业健康安全事件。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

截止审核期间，组织的不合格有通过标识、纠正等进行控制，基本能够查找分析、原因并实施预防措施，基本符合改进要求；组织在近一年期限内，未发生服务质量相关的重大投诉/处罚、环境和职业健康安全事件，无相应的纠正和纠正措施记录。

3) 投诉的接受和处理情况:

组织的投诉性质一般均为业主问题反馈，均能有效解决相关的问题并回访，未见重大投诉及相关环境、生产安全事故/事件记录。

三、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域: /



- 2) 组织机构: /
- 3) 管理体系: 有管理者代表由李国红变更为张宁飞, 具体可见手册变更控制页。
- 4) 资源配置: /
- 5) 产品及其主要过程: /
- 6) 法律法规及产品、检验标准: /
- 7) 外部环境: /
- 8) 审核范围(及不适用条款的合理性): /
- 9) 联系方式: /

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

第一次监督审核发现的不符合已纠正, 纠正措施有效。

五、认证证书及标志的使用

组织认证证书及标志的使用满足相关要求, 未见违规现象。

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

☒ 无变化

☐ 经过审核, 审核组认为认证范围适宜, 详见《认证证书内容确认表》。

说明: 审核范围在监督审核时有变化, 需填写《认证证书内容确认表》

七、审核结论及推荐意见

审核结论: 根据审核发现, 审核组一致认为, 杭州城南物业服务有限公司的

☒ 质量 ☒ 环境 ☒ 职业健康安全 ☐ 能源管理体系 ☐ 食品安全管理体系 ☐ 危害分析与关键控制点体系:

审核准则的要求	☒ 符合	☐ 基本符合	☐ 不符合
适用要求	☒ 满足	☐ 基本满足	☐ 不满足
实现预期结果的能力	☒ 满足	☐ 基本满足	☐ 不满足
内部审核和管理评审过程	☒ 有效	☐ 基本有效	☐ 无效
审核目的	☒ 达到	☐ 基本达到	☐ 未达到
体系运行	☒ 有效	☐ 基本有效	☐ 无效

推荐意见: ☐ 暂停证书的原因已经消除, 恢复认证注册

☒ 保持认证注册

☐ 在商定的时间内完成对不符合项的整改, 并经审核组验证有效后, 保持认证注册

☐ 暂停认证注册



☐ 扩大认证范围

☐ 缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组：王献华、应红艳

被认证方需要关注的事项

（本事项应在末次会议上宣读）

审核组推荐认证后，北京国标联合认证有限公司将根据审核结果做出是否批准认证的决定。贵单位获得认证资格后，我们的合作关系将提高到新阶段，北京国标联合认证有限公司会在网站公布贵单位的认证信息，贵单位也可以对外宣传获得认证的事实，以此提升双方的声誉。在此恳请贵公司在运作和认证宣传的过程中关注下列（但不限于）各项：

1、被认证组织使用认证证书和认证标志的情况将作为政府监管和认证机构监督的重要内容。恳请贵单位按照《认证证书和认证标志、认可标识使用规则》的要求，建立职责和程序，正确使用认证证书和认证标志，认证文件可登录我公司网站查询和下载,公司网址：www.china-isc.org.cn

2、为了双方的利益，希望贵单位及时向我公司通报所发生的重大事件：包括主要负责人的变更、联系方式的变更、管理体系变更、给消费者带来较严重影响事故以及贵单位认为需要与我公司取得联系的其他事项。当出现上述情况时我公司将根据具体事宜做出合理安排，确保认证活动按照国家法律和认可要求顺利进行。

3、根据本次审核结果和贵单位的运作情况，请贵公司按照要求接受监督审核，监督评审的目的是评价上次审核后管理体系运行的持续有效性和持续改进业绩，以保持认证证书持续有效。如不能按时接受监督审核，证书将会被暂停，请贵单位提前通知北京国标联合认证有限公司，以免误用证书。

4、为了认证活动顺利进行，请贵单位遵守认证合同相关责任和义务，按时支付认证费用。

5、认证机构为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪时进行的审核，有可能提前较短时间通知受审核方，希望贵单位能够了解并给予配合。

6、所颁发的带有 CNAS（中国合格评定国家认可委员会）认可标志的认证证书，应当接受 CNAS 的见证评审和确认审核，如果拒绝将会导致认证资格的暂停。

7、根据《中华人民共和国认证认可条例》第五十一条规定，被认证方应接受政府主管部门的抽查；根据《中华人民共和国认证认可条例》第三十八条规定在认证证书上使用认可标志的被认证方应配合认可机构的见证。当政府主管部门和认可机构行使以上职能时，恳请贵单位大力配合。



违反上述规定有可能造成暂停认证以至撤销认证的后果。我们相信在双方共同努力下，可以有效地避免此类事件的发生。

在认证、审核过程中，对北京国标联合认证有限公司的服务有任何不满意都可以通过北京国标联合认证有限公司管理者代表进行投诉，电话：010-58246011；也可以向国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可委员会投诉，以促进北京国标联合认证有限公司的改进。

我们真诚的预祝贵单位获得认证后得到更大的发展机会。