

项目编号：30557-2023-QEO

管理体系审核报告

(第二阶段)



组织名称：成都南丝路物业发展有限公司

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）： 宋明珠

审核组员（签字）： 杨庆

报 告 日 期： 2023 年 07 月 12 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
 - 文件审核报告
 - 第一阶段审核报告
 - 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，最终认证结果经北京国标联合认证有限公司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，但正式版本需经北京国标联合认证有限公司确认，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，认真执行北京国标联合认证有限公司工作程序，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，不向第三方泄露。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，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，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北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人 审核组长：宋明珠

组 员：杨庆



受审核方名称：成都南丝路物业发展有限公司

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
1	宋明珠	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-2247783 2022-N1EMS-2247783 2021-N1OHSMS-124778 3	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00
2	杨庆	组员	Q:审核员 E:审核员	2020-N1QMS-1263525 2022-N1EMS-1263525	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	吴玉龙	向导	受审核方
2		观察员	

1.2 审核目的

本次审核的目的是依据审核准则要求，在第一阶段审核的基础上，通过检查受审核方管理体系范围覆盖的场所、管理体系文件、过程控制情况、相关法律法规和其他要求的遵守情况、内部审计与管理评审的实施情况，判断受审核方（质量管理体系，环境管理体系，职业健康安全管理体系）与审核准则的符合性和有效性，从而确定能否推荐注册认证。

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。

主要人员：吴玉龙、吴群燕、毛睿骁等

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：

中华人民共和国劳动合同法



中华人民共和国计量法
中华人民共和国产品质量法
中华人民共和国劳动法等

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：

《成都市物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》、《商务楼宇物业管理服务规范》和合同协议等；

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11日 上午至2023年07月12日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年1月10日至本次2023年07月12日审核结束日。

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

E：物业管理所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理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： 苍溪县陵江镇人民西街（雅居村 B 幢附一楼 7 号）

办公地址： 苍溪县陵江镇少屏路 67 号四楼

经营地址： 苍溪县陵江镇少屏路 67 号四楼

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）：

项目名称：四川省成都军供站

项目性质：物业服务

项目地址信息：四川省成都市金牛区北站西一巷 7 号

项目开始时间：2022. 5. 1-2024. 4. 30

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2023 年 07 月 10 日-2023 年 07 月 10 日进行了第一阶段审核，审核结果详见一阶段审核报告。

一阶段识别的重要审核点：

Q 生产/服务过程控制；Q 生产/服务过程控制。E0 运行策划和控制；E0 绩效测量和监视

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（1）项，涉及部门/条款:项目部/Q8.5.1 条款

采用的跟踪方式是：现场跟踪 书面跟踪；



双方商定的不符合项整改时限： 2023 年 7 月 15 日前提交审核组长。

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 12 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q 生产/服务过程控制；Q 生产/服务过程控制。EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视

3) 本次审核发现的正面信息：

公司努力将现有的物业管理服务，提升口碑，以稳定并扩大本地业务，通过培训增强公司人员能力，积极组织公司员工进行专业培训，提升员工职业技能，提高工作效率。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

最高管理者对管理体系高度重视和支持，并对标准有一定程度的理解和掌握，积极组织督促和管理各部门，严格贯彻执行管理体系要求，从而确保管理体系正常运行

2) 风险提示：

Q 生产/服务过程控制；Q 生产/服务过程控制。EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视。管理人员加强体系文件学习。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无

二、受审核方基本情况

1) 组织成立时间：2017 年 11 月 23 日 体系实施时间：2023 年 01 月 10 日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照

3) 审核范围内覆盖员工总人数：10 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无倒班

4) 范围内产品/服务及流程：

物业管理服务流程：

委托签约→接管验收→服务提供（保安、保洁、停车管理）→服务检查考评→持续改进提升→增强业主满意。

巡逻岗操作流程：

保安队长各岗位巡查→每班巡楼两次（对房屋本体、公共设施、消防、小区护栏巡视）→仔细发现和消除各种隐患→填写记录。

保洁服务流程图：

清洁药水的配置→清洁工具的配置→清扫楼道→湿拖楼道→清扫公共场所→垃圾清运→检查→整改→复检。



三、组织的管理体系运行情况及有效性评价

3.1 管理体系的策划

符合 基本符合 不符合

质量方针：

科学领先，顾客满意，持续改进，行业领先，质量一流，服务一流。

环境职业健康安全方针：

预防为主，遵规守法，确保环境安全；以人为本，持续改进，实现平安和谐。

公司质量方针的内涵体现以下几个方面：

科学管理，顾客满意，即以顾客为关注焦点，提高服务质量，强化质量意识；持续改进，即持续提高顾客满意度，持续提高管理效益；环评一流，服务一流以环评技术服务为导向，以一流环评服务向顾客提供期望的服务；公司提供符合标准的物业管理服务，与国际接轨，建立标准化的管理体制。

公司方针环境职业健康安全的内涵体现以下几个方面：

公司在建立之初，就树立了环保和职业健康安全理念，按国家、地方和行业相关的法律法规和其他要求开展活动，深化预防为主的思想，努力做到节能减排，安全防护，保护公众的利益，并将此要求持续开展下去，不断完善和改进。

QEO 管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次，在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。

企业的 QEO 方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。

查公司质量目标：

- | | |
|---------------------|---------|
| 1) 业主问题处理率达到 100%； | 实测：100% |
| 2) 业主投诉率 0； | 实测：0 |
| 3) 业主顾客满意率达到 90%以上。 | 实测：98% |

查公司环境目标：

- | | |
|---------------------|---------|
| 1) 固体废弃物分类处理率 100%； | 实测：100% |
| 2) 火灾事故为零。 | 实测：0 |

职业健康安全目标：

- | | |
|------------|------|
| 1) 火灾事故为零； | 实测：0 |
| 2) 人身伤亡为零。 | 实测：0 |

均达到目标，并将指标进行了分解。均达到目标，并将指标进行了分解。经过总经理批准。利用培训、会议等形式进行宣传贯彻，并向企业顾客进行了传达，将质量环境职业健康安全目标分解到相关职能和层次等，提出了合理的可测量数量指标，制定了考核计算方法，采集了管理体系运行的证据，并针对质量环境和职业健康安全目标制定了管理方案，企业管理目标和管 理方案具有可行性和合理性，经过测量已经完成。经过总经理批准。利用培训、会议等形式进行宣传贯彻，并向企业顾客进行了传达，将质量环境职业健康安全目标分解到相关职能和层次等，提出了合理的可测量数量指标，制定了考核计算方法，采集了管理体系运行的证据，并针对质量环境和职业健康安全目标制定了管理方案，企业管理目标和管 理方案具有可行性和合理性，经过测量已经完成。管理方针和管理目标符合企业情况和标准要求。

6)策划和实施了内部审核和管理评审情况

编制了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》等，符合标准和企业实际，经调阅相关记录确认，企业已经在 2023 年 5 月 17 日-18 日和 2023 年 5 月 30 日，分别策划和实施了完整内部审核和管理评审。内部审核发现的不符合项和管理评审提出改进措施，目前已经有效整改并验证关闭。

7)主要人员对标准的理解情况

企业确定了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。能够对这些内外问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

3.2 产品实现的过程和活动的管理控制情况及重要审核点的监测和绩效 符合 基本符合 不符合



公司制定了《运行控制程序》

明确了受控条件包括：

- a) 规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；
- b) 获得适宜的监视和测量资源；
- c) 适当阶段实施监视和测量活动；
- d) 为过程提供适宜的设施环境；
- e) 配备能力人员所要求的资格；
- f) 特殊过程的确认和定期再确认；
- g) 采取措施防止人为错误；
- h) 实施放行、交付和交付后活动。

1、查服务现场各工序(工位)均有正在服务的操作文件、参数，均为现行有效的文件，受控标识清楚；

2、查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《交接班工作规程》、《秩序巡逻制度》、《物资出入管理规程》、《客服管理规定》、《质量标准》、过程检验记录等，均发放到相应环节，便于查阅对照。

3.现场查看：现场有维修工具、对讲机等，服务相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务的条件及要求。

标识和追溯管理：在销售过程中，主要以记录填写和确定项目编号进行可追溯，每单业务均有一个唯一的项目编号，所有发货通知、交货、验收记录均按此编号进行。基本符合要求。

公司交付给顾客的产品满足法律法规要求；满足顾客要求；产品符合要求。产品和服务的性质；顾客反馈公司物业管理服务。

公司采用服务回访、稽查、答疑等方式控制放行和交付。负责人称，顾客基本满意。

执行人员严格按作业指导书实施，无违规操作情况

在销售运行过程中暂时未发生作业流程、合同、技术要求等更改变化的情况。。

查，产品质量监督抽查及委外检验情况：自2023年1月以来，无委外送检及职能部门的产品质量抽查情况。

交付后活动：返工、赔偿等。产品交付通过物流送货，有售后服务人员定期了解产品使用情况，及时掌握顾客信息，及时传递给相关部门。顾客意见和反馈问题，能够得到解决，自2023年1月至今没有顾客投诉情况。交付后活动：符合要求

组织在生产和服务提供的整个过程中对产品和监视和测量状态进行标识和追溯。

采用的标识方式：标签、标牌、区域、记录等。

现场查见，标识及可追溯性管理基本满足要求。

组织爱护在组织控制下或使用顾客或外部供方的财产。目前的顾客或外部供方财产包括：个人信息等。顾客或外部供方财产控制符合要求。

组织在生产和服务提供期间对输出进行必要防护，以确保符合要求。

现场查见，包括标识、处置、污染控制、包装、储存、传输或运输以及保护。产品防护：符合要求

组织对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求。目前未有更改情况的发生。

组织已经制定与信息的收集、数据分析、改进方法以及客户满意反馈相关的程序，并生效。

组织已分析和评价通过监视和测量获得的适当的数据和信息。

公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。目前的物业小区只有伍家坡铁路安置房地产业主委员会，提供有2023年5月《顾客满意度调查表》调查表共1份，调查顾客为：四川省成都军供站

--调查内容包括：质量、价格、反馈处理、服务等。

--统计分析结果顾客满意度：98%（达到公司质量目标）

--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。

--提供顾客满意调查分析报告，报告显示：从整体来看，客户对于我司各方面综合评价是满意的。对于我们的弱项，反馈处理准时度，问题产生原因是服务结构不合理，人员分工不合理导致。因此我司需要有的放矢，扬长避短，客户满意的方面我们要稳定保持，不满意的方面还需要各部门努力合作改善。



执行《基础设施和工作环境控制程序》、《风险识别与控制程序》、《环境安全运行控制程序》、《档案管理制度》等。

公司主要从事物业（事业单位）管理。

公司物业管理服务执行标准主要为：《成都市物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》、《商务楼宇物业管理服务规范》和合同协议等标准。

物业项目部负责物业管理服务实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：

- a) 确定物业管理服务的要求；--《需求分析》、《合同》
- b) 建立过程准则以及物业管理服务的接收准则；---验收标准、作业指导书、《合同》
- c) 确定符合产品和服务要求的资源；---工艺流程图
- d) 按照准则实施过程控制；---生产和服务过程监控
- e) 保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录

---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。

----外包过程：无

----关键过程的识别：服务过程；

-----经确认：暂无策划的更改。

物业管理服务流程：

委托签约→接管验收→服务提供（保安、保洁、停车管理）→服务检查考评→持续改进提升→增强业主满意。

巡逻岗操作流程：

保安队长各岗位巡查→每班巡楼两次（对房屋本体、公共设施、消防、小区护栏巡视）→仔细发现和消除各种隐患→填写记录。

保洁服务流程图：

清洁药水的配置→清洁工具的配置→清扫楼道→湿拖楼道→清扫公共场所→垃圾清运→检查→整改→复检。

查不可接受风险源：火灾、触电、意外伤害；

查重要环境因素：潜在火灾；固废的排放。

现场查看，公司目前服务项目有以下 1 个项目：四川省成都军供站。

项目部部门的服务内容主要有：保安、保洁。

在物业单位现场查看：

保安服务流程

该事业单位共有 3 幢大楼，共有两个进出大门，配有保安和保洁人员共 8 人。

公司编制了《保安管理规定》，规定了小区保安服务的管理要求。

单位人员使用门禁卡进入大楼门，外来人员进入小区前需在门岗登记，经保安人员确认后进入小区。单位未实施人、车分流，停车场采用自动识别车牌系统，外来车辆在未经许可时不能进入单位。设置 24 个摄像头监控单位各主要位置。

1、固废排放管理：

查，单位的主要固废为：办公垃圾，公共区域保洁垃圾等。

公司编制了《固体废弃物管理规定》，规定了保洁过程固废处理的管理要求。保洁过程的固废有：可回收垃圾和不可回收垃圾。

现场查看，该小区共有 3 栋楼。现场查看公共区域、大楼无垃圾桶，垃圾桶都在每栋楼室外固定点，垃圾桶标识明确。现场查看建筑垃圾堆放处在指定区域（停车场处划分了区域）。在垃圾堆放处，有两只垃圾桶，基本按要求对垃圾进行分类入桶管理。

垃圾处理都有环卫部门定期进行。

2、火灾预防：

查看，公司编制了火灾预防管理规定、应急管理規定。

查看，共用区域、住宅楼层设置了消防栓、灭火器、应急报警器等，设施状态良好。



现场查看公共区域、大楼和停车场，消防设施配置完整，完好。

公司定期参加组织的消防培训和演练，主要岗位均参与。

现场查看，项目部的不可接受风险为：火灾、触电、意外伤害；。

项目部制订了相关的危险源防护、管理措施：

在物业小区项目现场查看：

1、触电风险管理：

现场查看，公司规定了安全供电的管理要求，所有电路维修必须电工进行处理，公司定期对项目范围的配电房、电路等进行安全检查，发现问题及时进行处理。同时公司对保安、工程维修过程的用电安全管理进行了培训。

现场查看，该项目范围内的电器、电线、配电设施完好，设置规范，无不合规情况。

2、火灾伤害预防：

现场了解：公司制订了火灾预防管理规定、应急管理規定。每个楼层、及公共场所均设置了消防栓、灭火器、消费通道、楼梯、消费报警器、应急疏散指示灯等。。

查，项目部员工定期参加小区的消防、应急、逃生培训和演习。

现场查看，办公地点位于尊军楼三楼，办公室内消防逃生通道畅通，办公室设置了烟雾感应器，现场打开消防栓，能供水，压力明显。

现场查看公共区域、爱军楼等，火灾伤害预防管理基本符合要求。

3、意外伤害预防管理：

查，项目部制订了意外伤害的管理要求，并通过公告等方式作业人员。

同时对容易造成伤害的地方进行挡板防护。对于高空的墙体等可能掉落的物体，公司定期进行检查，及时消除隐患。

现场查看公共区域、爱军楼等，未见高空坠物隐患。

查，项目部的安全应急主要有：火灾应急、触电应急等，公司策划了相应的应急管理要求。

查保安、保洁的安全管理，基本符合要求。

3.3 内部审核、管理评审的有效性评价

符合 基本符合 不符合

编制了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》等，符合标准和企业实际，经调阅相关记录确认，企业已经在2023年5月17日-18日和2023年5月30日，分别策划和实施了完整内部审核和管理评审。内部审核发现的不符合项和管理评审提出改进措施，目前已经有效整改并验证关闭。

3.4 持续改进

符合 基本符合 不符合

1) 不合格品/不符合控制：

查，公司编制了《不合格控制程序》，规定了不合格的控制要求。

现场了解，公司在租赁服务过程中的主要不符合主要为服务的不合格。

查，公司每周对公司的租赁服务进行综合检查，发现不符合提出整改要求，同时跟踪验证。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

纠正措施落实有效

3) 投诉的接受和处理情况：

无

3.5 体系支持

符合 基本符合 不符合



1) 资源保障（基础设施、监视和测量资源，关注特种特备）：

公司提供了办公场所，配置了相应的办公及服务设备。制定了管理程序对为实现服务符合性所需的基础设施的控制进行了规定。

查看《主要生产设备台账》生产设备及监测资源有：

办公设备（电脑、打印机、复印机等）、维修工具（电工刀、螺丝刀等）、计算器等设备，基本满足物业管理的要求。

办公设备：电脑、打印机、电话等。提供服务计划及记录，满足要求。

2) 人员及能力、意识：

公司确定了从事的工作影响管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。

——公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。

适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。

3) 信息沟通：

《信息交流和沟通控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。

对部门之间有需要交流的有关职业健康安全管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。

部门员工参与协商，员工提出参与职业健康安全管理知识的学习和培训，在日常服务例会中有通报公司近期职业健康安全管理工作及加强职业健康安全管理管理工作，员工做好自身和其他职业健康安全管理方面的工作要求。

对外部当地政府、周边邻里、顾客，合格供应商等相关方进行了安全管理方针等方面的信息交流，主要通过网络、交流及公开信、合同等方式进行，并达成一致意见实施有效控制。

查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求

4) 文件化信息的管理：

公司的管理体系文件——包括

一级文件：管理手册

二级文件：程序文件

三级文件：管理规定或制度

四级文件：表格和检查表。

——此外，外来文件即外部提供的文件，包括规格标准、与产品质量有关的企业标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。

经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保管理体系有效性的需要。

抽查 3-5 个体系文件如：管理手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度汇编等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。

抽见《管理手册》

文件编号：LSL/SC/A-01 版本号：A/0

2023 年 1 月 10 发布 文件编制：文件编制小组 审核：柯燕利 批准：赵登琪



抽见《程序文件》

文件编号：LSL/CX/A-01

版本号：A/0

2023年1月10日发布 文件编制：文件编制小组 审核：柯燕利 批准：赵登琪

以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。

查《适用的法律法规一览表》，里面包括法律法规：中华人民共和国计量法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国标准法、中华人民共和国劳动合同法、消费者权益保护法、中华人民共和国反不正当竞争法、中华人民共和国商标法实施条例、中华人民共和国公司法、中华人民共和国民法典、《成都市物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》、《商务楼宇物业管理服务规范》和合同协议等。

QMS运行至今文件更改和作废情况未发生。在“文件化信息控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。外来文件清单：负责人介绍：体系建立至今，公司暂无作废文件

一公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。

查见《质量记录清单》，规定了保存期以及保存的部门。查见，有《合格供方名录》、《供方评价记录》《纠正预防措施处理单》、《培训计划》，符合要求。

一现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。

查，管理手册：公司编制了《文件文件化信息控制程序》、《记录控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有24个，查：《受控文件清单》里面包括：管理手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度汇编等。

查见：《文件发放、回收记录》程序文件、管理手册、管理制度汇编等行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。

可获得该文件的有效版本：

《管理手册》现行版本为A/0版

以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整保存完好，易于识别。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：物业管理

E：物业管理所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

五、审核组推荐意见：

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，（成都南丝路物业发展有限公司）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	<input type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	<input checked="" type="checkbox"/> 有效	<input type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效
审核目的	<input type="checkbox"/> 达到	<input checked="" type="checkbox"/> 基本达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效

通过审查评价，评价组确定受审核方的管理体系符合相关标准的要求，具备实现预期结果的能力，管理体系运行正常有效，本次审核达到预期评价目的，认证范围适宜，本次现场审核结论为：

推荐认证注册

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，推荐认证注册。



不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组:宋明珠、杨庆

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、联系方法的变更、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予以配合。

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。