

项目编号：30523-2023-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：山西樱子物业管理服务有限公司

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）： 温红玲

审核组员（签字）： 刘涛

报 告 日 期： 2023 年 7 月 11 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：温红玲

组 员： 刘涛



受审核方名称：山西樱子物业管理服务有限公司

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
A	温红玲	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-3210533 2021-N1EMS-1210533 2021-N1OHSMS-1210533	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00
B	刘涛	组员	Q:专家 E:专家 O:专家	ISC-JSZJ-697 ISC-JSZJ-697 ISC-JSZJ-697 运城鑫兴物业管理有限公司	Q:35.15.00,35.16.03,39.20.00 E:35.15.00,35.16.03,39.20.00 O:35.15.00,35.16.03,39.20.00

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	姚敏/曹跃江	向导	受审核方

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、内部审核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。

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：《ISC-B-1管理体系审核方案策划表》；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国环境保护法；中华人民共和国固体废物 污染环境防治法；中华人民共和国环境噪声污染防治法；中华人民共和国节约能源法； 中华人民共和国大气污染防治法；中华人民共和国传染病防治法；中华人民共和国消防法；中华人民共和国安全生产法；中华人民共和国工会法； 中华人民共和国职业病防治法； 中华人民共和国劳动法、山西省环境保护条例、山西省安全生产条例、山西省消防条例等。



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：GB/T 20647.8-2006《社区服务指南 第8部分：家政服务》、《家政服务基本规范（SB/T 10643-2011）》、GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》、《物业管理条例实施细则》等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：无。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2023年07月07日 上午至2023年07月11日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2022年11月24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：家政服务，物业管理服务（含保洁服务）

E：家政服务，物业管理服务（含保洁服务）所涉及场所的相关环境管理活动

O：家政服务，物业管理服务（含保洁服务）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：运城市禹都花园西座三单元 903 室

办公地址：山西省运城市姚暹渠北盐湖区村镇建设局家属院一排九号

经营地址：山西省运城市姚暹渠北盐湖区村镇建设局家属院一排九号

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）：详见《临时多场所申报清单》。

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2023-07-05 8:30 上午至 2023-07-06 12:00 上午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：

目标完成情况；内审、管理评审有效性；服务过程控制；重要环境因素和不可接受风险运行控制及绩效监测的实施情况；应对机遇和风险的措施情况等。

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：综合办（含仓库）

/GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 8.5.4/GB/T24001-2016/ISO14001:2015 标准 8.1/GB/T

45001-2020/ISO45001:2018 标准 8.1 运行策划和控制 8.1.1

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26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5日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合的验证：服务过程服务质量的控制；目标考核情况；重要环境因素和不可接受风险的识别评价和运行控制情况；任何变更情况。

3) 本次审核发现的正面信息：

该公司管理体系能够持续有效运行，未发生相关方投诉。相关运行要求保持较好，环境因素和危险源年度进行了确认。人员质量、环境和安全意识等较好。相关资质手续保持有效。资源比较充分，能保证方针和目标方案的实现。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：企业各部门职责明确，质量、环境和职业健康安全管理体系，能够全面有效地予以贯彻实施，各部门人员能理解和实施本部门涉及的相关过程。各部门能识别的相关环境因素和危险源，质量、环境和职业健康安全管理体系过程能有效予以控制。

2) 风险提示：人员环境与安全意识欠缺，需加强培训，提高人员环境安全意识。

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：2002年06月28日 体系实施时间：2020-3-15日

2) 法律地位证明文件有：营业执照，经营范围覆盖认证范围，有效期内。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：25人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：保安为2班倒班，倒班时间：（白班：7:30-18:00；夜班 18:00-次日 07:30）。

4) 范围内产品/服务及流程：

家政服务、物业管理服务（含保洁服务）工艺流程图：

①家政服务流程：

家政服务人员进店填写求职意向，提供健康证、技能证、身份证等各种资质信息——老师匹配客户——客户面试服务人员(视频/面谈)——三方签订劳务协议——岗前培训——★上门实施服务——跟踪回访服务

②物业管理服务（含保洁服务）流程

项目协商——合同评审——签署项目服务合同——确定服务方案——物业服务人员确认——人员能力培训——★物业服务项目（保洁、保安、绿化、维修）实施——服务监督检查



经确认：

关键过程为：

家政服务——上门实施服务；物业管理服务——物业服务项目（保洁、保安、绿化、维修）实施过程；

需确认过程为：

家政服务——上门实施服务；物业管理服务——物业服务项目（保洁、保安、绿化、维修）实施过程；

外包过程：无。

查看有关键过程确认记录，从人员、设备、材料、工艺方法、工作环境等方面进行了确认，确认时间为 2023.1.10。

符合策划要求。

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

公司概况：

公司成立于 2002 年 06 月 28 日，现有职工共计 25 人，临时多场所有：物业服务临时场所 1 个——物业服务（保洁、保安、绿化、维修）中共夏县县委机关事务服务中心（夏县八一街行政集中办公区），家政服务临时场所 4 个——①医院——护工；②金海湾——厨嫂；③香榭丽舍——育婴。受审核方办公室及服务现场工作环境干净整洁，企业水电齐备，企业全年正常服务，保安为 2 倒班。公司于 2020-3-15 日依据 GB/T19001-2016/ISO9001:2015、GB/T24001-2016/ISO14001:2015、GB/T45001-2020 / ISO 45001:2018 的要求进行了管理体系的整合，建立了办公室、业务部、项目部 3 个职能部门，组织结构清晰，各岗位职责明确，于 2022-1-4 进行修订。

质量、环境和职业健康安全方针：

专业敬业、高效细致、和谐创新、安全环保、持续发展。。

方针包含在管理手册中，经总经理批准，与手册一起发布实施。公司方针适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向，为建立质量环境职业健康安全目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求、污染预防、合规义务、消除危险源和降低职业健康安全风险的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容，符合要求。经确认该组织无外包过程。

理解组织及其环境：

山西樱子物业管理服务有限公司，总经理因公出差，提供有《授权委托书》，委托管代全权处理本次认证相关事宜。

公司注册地址：运城市禹都花园西座三单元 903 室；

办公地址：山西省运城市姚暹渠北盐湖区村镇建设局家属院一排九号；

经营地址：山西省运城市姚暹渠北盐湖区村镇建设局家属院一排九号；

提供有房屋租赁合同，提供有临时多场所清单，物业服务临时场所 1 个——物业服务（保洁、保安、绿化、维修）中共夏县县委机关事务服务中心（夏县八一街行政集中办公区），家政服务临时场所 3 个——①医院——护工；②金海湾——厨嫂；③香榭丽舍——育婴。

公司主要进行家政服务，物业管理服务（含保洁服务）。

现场查提供公司营业执照正本，

统一社会信用代码：911408007393360716，成立日期：2002 年 06 月 28 日，注册资本：500 万

经营范围：清洁服务；保洁服务；消毒服务；有害生物防治服务；灭鼠及预防服务；害虫防治服务；家电清洗服务；家政服务；空气调节器清洗服务；物业管理服务；城市生活垃圾：清扫、收集、运输、处理；建设工程：园林绿化工程；批发、零售：清洁用品、清洁用具。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）；

认证申请范围如下，覆盖认证范围。



Q: 家政服务、物业管理服务（含保洁服务）

E: 家政服务、物业管理服务（含保洁服务）涉及场所的相关环境管理活动

O: 家政服务、物业管理服务（含保洁服务）涉及场所的相关职业健康安全管理活动。

经现场核实，企业人数实际为 25 人，保安为 2 班倒班，倒班时间：（白班：7：30-18：00；夜班 18：00-次日 07：30）。

管理手册，于 2020-3-15 日发布、实施，于 2022-1-4 进行修订。

法律法规：公司在环境和职业健康安全方面符合国家、本省、地方的环境和安全法律法规要求。

与副总经理沟通，公司领导层确定外部和内部与公司的宗旨、战略方向有关、影响质量管理体系实现预期结果的能力的因素。外部因素考虑：国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化、社会、经济和自然环境方面（不管是国际、国家、地区或本地）等因素；内部因素考虑：公司的价值观、文化、知识和绩效等因素。总经理负责组织对确定的内部和外部因素的相关信息监视和评审，以确保质量、管理体系与公司的战略方向一致，并实现其预期的结果。

基本符合要求。

理解相关方的需求和期望：

总经理及管理层在考虑相关方对公司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时，结合公司的实际情况，确定与质量/环境/职业健康安全体系有关的相关方，并确定其要求。公司按照管理手册要求对相关方的需求和期望进行管理，以理解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，公司确定了：

与质量/环境/职业健康安全体系有关的相关方；

公司的相关方包括：顾客、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。

公司对这些相关方及其要求的相关信息监视和评审，理解和持续满足相关方的需求和期望。

顾客的需要和期望：服务质量保证、价格合理、使用环保安全材料、按期送达等；

员工的需求和期望：员工在安全健康的工作环境下，不受伤和健康伤害，及时足量发放防护用品等；

政府机构：遵纪守法、无污染环境事故、提供就业机会、依法纳税、无社区或居民投诉，企业按要求对人员（含外来人员）进行登记、防护到位等；

公司周边企业、居民、社区等：邻居：不扰民，服务噪声小，无有毒有害气体、不影响正常生活、有社会可接受的绩效、诚实和诚信等。

通过识别社区等周边环境的需求期望，公司将火灾、固废排放等纳入自己的合规性义务进行管理。并作为公司的目标指标加以控制。

公司总经理将相关方要求的信息通过会议方式传递给各相关部门，并适时组织间监视和评审相关方重要信息。符合要求。

应对风险和机遇的措施：

公司制定管理手册中，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。

制定《YZWY-QES-02-05 风险和机遇的应对措施控制程序》，企业识别了风险并制定了相关措施，查提供有《风险和机遇评估分析表》，识别有：

管理责任风险：由于物业管理服务和家政服务人员因工作失误或未尽到其相应的管理责任造成业主或他人人身伤害、财产损失以及服务人员自身的伤害事故所带来经济和法律责任。

措施：企业管理层要树立高度的社会责任意识，从企业管理层到操作层层层落实安全责任制；重视全员服务意识的培养，落实到服务细节中；企业在运营过程中重视动态培训、现场培训、应急预案培训等，科学地组织落实各项操作标准、制度、方案、法规、应急模拟演练等培训。从而增强员工自信心，提高应变能力，降低因服务品质低劣带来的管理责任风险和其它运营危机。

项目市场定位不当的风险及合同风险：在承接项目时对物业管理项目和家政服务项目时缺乏市场调查、可行性研究，以及欠缺专家建议、评审环节和前瞻性，从而造成立项后对客户群体提供物业服务和家政服务



标准的定位不当。

措施：根据现实状况和未来发展趋势进行综合分析和科学预测，制定并实施长远发展目标与发展战略，积累具备应变政策、市场等变化的能力；重视及时准确的信息收集与传递，营造全员并鼓励客户参与报告信息的管理氛围，全面、立体修正管理缺陷和失误，争取事前控制的时机。

消防安全风险：因电器电路设备、人为等因素，引起的火灾，造成财产损失、人员伤亡

措施：加强电器电路设备管理，提高员工的防火安全意识。

管理区域环境 and 安全风险：因卫生环境、条件、安全防范措施不达标，被相关职能部门检查、处罚、曝光，影响公司形象

措施：按照管理环境 and 安全管理规范要求，加强管理区域环境卫生和安全防范的监督检查工作。。

与领导层沟通，到现阶段为止，公司经营各方面正常，各部门职责清晰，根据实际情况，及时做好内外部沟通，及时作出相应的调整，降低了风险的影响，风险控制良好。

企业能够不定期进行风险和机遇的措施的策划，并评价这些措施的有效性。措施策划充分，与各部门业务过程有效融合。基本符合要求。 风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜。

组织的知识情况：

组织运行所需的知识从内部来源获取的有：服务人员以往多年的工作经验（员工过去所有的），特别是关键工序服务人员的操作技能；根据客户要求提供满足顾客需求的服务等；

外部来源获取有：体系知识及所实施的内审员的培训；顾客提供的服务规范要求信息等。获取及保持方法：老员工传帮带新员工；国家或行业服务规范；为应对不断变化的需求和趋势，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、招聘有技能的家政、物业管理服务人员等方式对确定的知识及时更新。

企业收集的物业、家政服务规范等资料。

组织对知识的识别、获取及控制基本符合要求。

重要环境因素：固体废弃物排放、潜在火灾的发生，识别准确，基本符合要求。

不可接受风险：潜在火灾、意外伤害事故，识别全面，符合要求。

公司及部门质量、环境和职业健康安全目标及考核：

公司总目标 完成情况

- | | |
|----------------------|------|
| ① 顾客满意度 ≥ 92 分。 | 100 |
| ② 火灾事故发生次数为 0； | 0 |
| ③ 固体废弃物合规处置率 100%； | 100% |
| ④ 意外伤害事故发生次数为 0。 | 0 |

综合办目标 完成情况

- | | |
|-----------------------------|------|
| ① 采购产品及时到货率 $\geq 98\%$ | 100% |
| ② 培训计划完成率 100% | 100% |
| ③ 文件及时发放率 100% | 100% |
| ④ 培训计划按时完成率 100% | 100% |
| ⑤ 文件发放准确率 100% | 100% |
| ⑥ 收集适用的法律法规，法律法规更新及时率 95%以上 | 100% |
| ⑦ 火灾事故发生次数为 0 | 0 |
| ⑧ 固体废弃物合规处置率 100% | 100% |
| ⑨ 意外伤害事故发生次数为 0 | 0 |

**财务部目标** **完成情况**

火灾事故发生次数为 0 0

固体废弃物合规处置率 100% 100%

意外伤害事故发生次数为 0 0

业务部目标 **完成情况**

顾客满意度≥92 分 100

合同评审率 100% 100%

火灾事故发生次数为 0 0

固体废弃物合规处置率 100% 100%

意外伤害事故发生次数为 0 0

项目部目标 **完成情况**

服务项目一次检查合格率≥92% 100%

服务场所无重大火灾、治安、刑事案件发生 0

火灾事故发生次数为 0 0

固体废弃物合规处置率 100% 100%

意外伤害事故发生次数为 0 0

考核人为各部门负责人，按季度进行考核，自体系运行以来，公司和部门均完成目标值。基本符合要求。

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

（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职业健康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）

产品实现的过程和活动的管理控制情况：

企业最高管理者为增强顾客满意，确保顾客和适用的法律法规的要求得到满足，对建立、实施、保持和改进质量管理体系做出了承诺。建立和实施并初步形成了纠正、预防和持续改进机制。严格执行了体系文件规定要求，认真贯彻执行 GB/T19001-2016 标准物业管理服务和家政服务质量稳定并符合国家标准和顾客要求。实现了企业方针和目标，达到了预期结果。

企业建立了较完善的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金等资源确定和提供等渠道，能够确保满足建立、实施、保持、改进质量管理体系，提供符合要求的物业管理服务和家政服务的实际需求。

企业在策划建立质量管理体系时较充分地识别了所需的过程，包括服务实现所需的过程，包括明确顾客及其规定用途和已知的预期用途所必需的要求、适用的法律法规要求、组织附加的要求，对各种要求进行评审，确认可以满足要求，并传递到相关岗位。

企业明确了所提供服务的的目标和要求、文件和资源的需求，所需的过程和服务的监视与测量活动及接收准则，所需的记录表格等。

按照服务实现的流程，通过查阅记录、现场观察、与岗位人员面谈，表明在服务实现的策划，顾客要求的识别和评审、采购、销售和服务提供的控制、标识和可追溯性、顾客财产、产品防护、以及监视和测量设备的控制等能够按照规定准则正常运行，并保证提供产品符合规定的要求。

经检查，该组织策划了服务实现工艺流程：



策划了产品实现工艺流程——家政服务、物业管理服务（含保洁服务）：

①家政服务流程：

家政服务人员进店填写求职意向，提供健康证、技能证、身份证等各种资质信息——老师匹配客户——客户面试服务人员(视频/面谈)——三方签订劳务协议——岗前培训——★上门实施服务——跟踪回访服务

②物业管理服务（含保洁服务）流程

项目协商——合同评审——签署项目服务合同——确定服务方案——物业服务人员确认——人员能力培训——★物业服务项目（保洁、保安、绿化、维修）实施——服务监督检查

经确认：关键过程为：家政服务——上门实施服务；物业管理服务——物业服务项目（保洁、保安、绿化、维修）实施过程；需确认过程为：家政服务——上门实施服务；物业管理服务——物业服务项目（保洁、保安、绿化、维修）实施过程；外包过程：无。

资质符合性：

营业执照，经营范围覆盖认证范围；固定污染源排污登记回执，有效期内。

目标考核情况：

包括公司目标和各部门目标的考核情况，公司和各部门均完成了目标值，基本符合要求。

顾客满意度：

公司体系运行以来向主要顾客发放了满意度调查表，顾客满意度 100 分，达到公司目标要求。

变更的策划：

《管理手册》6.3 对变更的策划进行了规定，当公司的质量环境职业健康安全方针与目标发生重大变化；公司的组织结构、服务结构、工艺技术、资源状态发生重大改变时；公司的外部经营环境发生重大变化时，如市场行情等；总经理及最高管理层认为有必要的其他情形。对管理体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。策划符合标准要求。

产品和服务的设计开发过程：

根据 GB/T19001-2016 标准，在本公司质量管理体系和质量手册中标准中“8.3”款“设计和开发”不适用。其余的所有条款适用于本公司的管理活动。由于公司所有家政服务、物业管理服务活动均按照国家或行业的相关规定及顾客要求实施，不存在设计和开发活动，故标准 8.3“产品和服务的设计和开发”条款不适用本公司，且不适用 8.3 条款不影响本组织确保所提供的产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。

生产和服务实现过程控制：

业务部、项目部等共同对客户提出的要求进行评审，确定服务地点、服务质量要求、交付期限及其它要求；项目部制定服务工作标准，然后向具体服务管理人员传递，根据工作标准的内容，向服务执行人员下达任务。现场查看服务工作标准、安全操作规程及注意事项，各服务过程覆盖全面，务清晰有效，表述服务信息清楚，能够指导服务。

主要控制工序：家政服务——上门实施服务；物业管理服务——物业服务项目（保洁、保安、绿化、维修）实施过程等。

现场观察：

1、物业管理服务项目——中共夏县县委机关事务服务中心（夏县八一街行政集中办公区）——物业服务（保洁、保安、绿化、维修）现场，

①查保安现场：编制有《安全保卫工作标准》、《安全保卫工作制度》、《安全保卫处罚管理规定》等，策划有来访信息登记、秩序维护、交接班管理等管理要求及规程。

巡视现场，保安现场——进出人员登记情况、巡逻现场、交接班现场，井然有序，符合要求。提供有来访信息登记、秩序维护、交接班管理记录，操作工均了解设备操作规范及注意事项，观察操作符合要求。

②查保洁现场——主要负责公共区域：楼道、楼梯、扶手、一楼大厅、卫生间等区域内保洁，



查服务现场情况，谷××正在办公区楼道清洁地面、刘××正在办公区楼道玻璃清洁，现场服务人员佩戴有手套、口罩、防水服等，操作规范，符合要求。现场清洁整齐、通道畅通，地面洁净，无垃圾、污渍、积水、杂物，玻璃光亮、无水迹、无污迹、符合要求。操作工均了解设备操作规范及注意事项，观察操作符合要求。

③查绿化现场——修剪树木、喷雾打药：编制有《绿化服务工作标准》、《绿化人员日常管理制度》、《绿化人员安全操作规程及注意事项》等。巡视现场，与管理人员胡××和服务人员高××沟通，熟悉绿化服务工作标准、安全操作规程及注意事项。

查服务现场情况，现场服务人员高××在喷雾打药，佩戴有手套、口罩、防水服等，操作规范，符合要求。现场服务人员在修剪树木，查修剪后的树木无干枝，造型整齐，符合要求。

④查维修现场，编制有《维修服务工作标准》、《维修人员日常管理制度》、《维修人员安全操作规程及注意事项》等。巡视现场，与现场管理人员胡××和服务人员张××沟通，了解服务工作标准与安全操作规程及注意事项，现场正在进行更换1号楼4楼女厕拖把池水龙头，查现场已更换有新的水龙头，现场已清理干净，旧废水龙头已收集，后续与其它固废一起回收处置，并在《维修统计表》上记录。

查提供有维修台账，均保留有对应维修照片，符合规定要求。

2、家政服务——策划有《家政服务工作标准》、《家政人员日常管理制度》、《家政人员安全操作规程及注意事项》；巡视服务现场：运城市第三医院——护工（樊玲琴）、运城市盐湖区金海湾——厨嫂（王立娟）、运城市盐湖区香榭丽舍——育婴（景淑爱），家政服务人员均熟悉服务工作标准，均经培训考核合格上岗，提供有服务资质证书；提供有定期体检报告，均无职业禁忌症。

家政服务现场——

①运城市第三医院——护工（樊玲琴）：查樊玲琴正在招呼老人输液，现场指导老人手放松，不要抓护栏，防止跑针，告诉老人液体量，安抚老人不要着急。家政调查人员李静老师与老人家属沟通，对樊玲琴工作情况进行调研，家属反映，樊玲琴工作认真，有耐心，护理专业能力强。

②运城市盐湖区金海湾——厨嫂（王立娟）：查王立娟正在做饭，剥西红柿皮，现场描述了剥西红柿皮的方法，既能很快剥下西红柿皮，又能防止营养流失。家政调查人员李静老师与家属沟通，对王立娟工作情况进行调研，家属反映，王立娟工作认真，做饭色香味俱全，营养搭配合理，有耐心，专业能力强。

③运城市盐湖区香榭丽舍——育婴（景淑爱）：查景淑爱正在用发声玩具给宝宝作抬头训练，现场描述了注意事项，动作缓慢，与宝宝有交流。家政调查人员李静老师与家属沟通，对景淑爱工作情况进行调研，家属反映，景淑爱工作认真，比较有亲和力，有耐心，从宝宝反应看，比较喜欢阿姨，家属与阿姨相处比较和谐。

现场观察以上物业管理服务和家政服务过程操作均符合文件规定要求。

查以往服务记录，经沟通，服务过程中各个过程均由有多年工作经验的员工进行，关键工序操作工均取得服务资格证，服务过程均进行监视和测量，保留有各过程巡检记录，基本符合要求。

经确认：关键过程为：家政服务——上门实施服务；物业管理服务——物业服务项目（保洁、保安、绿化、维修）实施过程；需确认过程为：家政服务——上门实施服务；物业管理服务——物业服务项目（保洁、保安、绿化、维修）实施过程；外包过程：无。

查看有关关键过程确认记录，从人员、设备、材料、工艺方法、工作环境等方面进行了确认，确认时间为2023.1.10。有作业文件，对关键过程进行监督，现场查看，服务人员操作熟练，符合作业要求。

变更的控制：

顾客要求变更，法律法规变更，产品标准变更，外部供方交货不及时或质量问题，设备出现故障等变更时，需进行变更，按照编制的《YZWY-QES-02-13 服务提供控制程序》实施，经查程序中明确了组织应对服务提供的更改进行必要的评审和控制，符合要求，程序中明确服务过程的变更，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的要求，经了解，自体系运行以来服务无变更。基本符合要求。

产品的放行：现场核查人员能力评价表，物业管理/家政服务监查/原料检验人员——樊新康/李静/李艳玲具有多年同岗位工作经验，并经相关培训合格后上岗。



（一）查进料检验：

查进料控制：提供有《物料检验记录表》，均符合进厂检验规程。

查清洁用品/维修用品，供方为运城经济开发区晓东日用百货经销部，采购有海绵拖把、扫把、抹布、垃圾袋、胶批手套、玻璃刮、洗厕精、毛巾、喷壶、芳香球、刮刀、厕刷、棉纱小平托、拖把(线)；提供有产品送货单、产品合格证及《物料检验记录表》、验收入库单，经查，交付数量、供货品牌、交付日期与合同要求相一致，验收结果符合厂验收标准。

查服饰，供方为山西仁本服饰有限公司，供货内容为工服、保安夏季工作服；提供有产品送货单、产品合格证及《物料检验记录表》、验收入库单，经查，交付数量、供货品牌、交付日期与合同要求相一致，验收结果符合厂验收标准。

查其它物品类，供方为运城经济技术开发区张氏文体办公用品店，供货内容为：公牛插排、公牛二极插头，提供有产品送货单、产品合格证及《物料检验记录表》、验收入库单，经查，交付数量、供货品牌、交付日期与合同要求相一致，验收结果符合厂验收标准。

进料检验基本符合验收要求。

（二）服务过程检验：

现场巡视：

1、物业管理服务项目——中共夏县县委机关事务服务中心（夏县八一街行政集中办公区）——物业服务（保洁、保安、绿化、维修）现场，

① 查保安现场：编制有《安全保卫工作标准》、《安全保卫工作制度》、《安全保卫处罚管理规定》等，策划有来访信息登记、秩序维护、交接班管理等管理要求及规程。巡视现场，保安现场——进出人员登记情况、巡逻现场、交接班现场，井然有序，符合要求。

a. 来访信息登记：来访人员信息与车辆信息登记及出入证出示、来访部门、事项登记，提供有登记记录。

b. 秩序维护：保安赵××正在进行巡逻，查看办公区外围有无异常、有无嫌疑人员、有无常明灯情况、灯光线路有无异常等，查均无异常，提供有检查记录；有监督检查抽查，调监控查记录，从监控看是否按时、全范围巡逻；查看停车场停车规范情况，查停车有序，无乱停挡车情况，无堵塞情况，停车规范，符合要求；

c. 交接班管理：保安交接班时，上班人员签到，下班人员交接班信息汇报，汇报内容：当班值班情况，有汇报记录，夜班无异常，集体拍照打卡，下班人员签退。查提供有交接班记录，符合规定要求。

提供有保安《巡逻记录》、《值班记录》，均符合要求。

② 查保洁现场——主要负责公共区域：楼道、楼梯、扶手、一楼大厅、卫生间等区域内保洁，编制有《保洁服务工作标准》、《保洁员日常管理制度》、《保洁员安全操作规程及注意事项》等。

巡视现场，与现场管理人员胡××和服务人员谷××、刘××沟通，了解服务工作标准与安全操作规程及注意事项，如保洁用清洗剂、洁厕剂使用控制：对使用者进行培训，提高其使用技能，减少浪费，达到高效使用，增强其环保意识；使用者在使用前，应对需使用区域进行调查、识别和分类，选择适合种类和使用剂量，对于非必要情况下不得使用高毒、高残留、高风险物品，原则上使用环境友好型、低毒、低残留、低风险，并查阅标签及使用说明书，了解其使用方法和安全注意事项，按照使用说明书进行正确使用；使用时，应使用防护用品，如胶皮手套、口罩等，禁止直接用手触摸；

查服务现场情况，谷××正在办公区楼道清洁地面、刘××正在办公区楼道玻璃清洁，现场服务人员佩戴有手套、口罩、防水服等，操作规范，符合要求。现场清洁整齐、通道畅通，地面洁净，无垃圾、污渍、积水、杂物，玻璃光亮、无水迹、无污迹、符合要求。

③查绿化现场——修剪树木、喷雾打药：编制有《绿化服务工作标准》、《绿化人员日常管理制度》、《绿化人员安全操作规程及注意事项》等。

巡视现场，与管理人员胡××和服务人员高××沟通，

熟悉绿化服务工作标准、安全操作规程及注意事项，如绿化用农药控制使用控制：

对使用者进行培训，提高其使用技能，减少浪费，达到高效使用，增强其环保意识；

使用者在使用前，应对需使用区域进行调查、识别和分类，选择适合种类和使用剂量，对于非必要情况下不得使用高毒、高残留、高风险农药，原则上使用环境友好型、低毒、低残留、低风险，并查阅标签及使



用说明书，了解其使用方法和安全注意事项，按照使用说明书进行正确使用；

使用时，应使用防护用品，如手套、口罩等，禁止直接用手触摸；

药水喷雾打药，必须穿防水衣服，带头套，带口罩，带胶皮手套。打药时注意距离和风向，尽量远距离打药，要顺风打药，不得逆风打药。打完药后立即使用清洁液清洗暴露在外的皮肤。

杀虫剂使用后必须装在单独的箱内保存，并保存好各种药剂的使用说明书或包装袋，以备下次使用时查找用量。

在使用农药后，应彻底清洗使用器具，保证使用器具干净无残留，避免对环境造成污染，并将农药残余物及时处置。

建立绿化用农药控制使用档案，记录用量、使用区域、使用时间、使用者等内容，并将使用记录归档，定期进行统计、分析和报备。

查服务现场情况，现场服务人员高××在喷雾打药，佩戴有手套、口罩、防水服等，操作规范，符合要求。现场服务人员在修剪树木，查修剪后的树木无干枝，造型整齐，符合要求。

④查维修现场，编制有《维修服务工作标准》、《维修人员日常管理制度》、《维修人员安全操作规程及注意事项》等。巡视现场，与现场管理人员胡××和服务人员张××沟通，了解服务工作标准与安全操作规程及注意事项，现场正在进行更换1号楼4楼女厕拖把池水龙头，查现场已更换有新的水龙头，现场已清理干净，旧废水龙头已收集，后续与其它固废一起回收处置，并在《维修统计表》上记录。

查提供有维修台账，均保留有对应维修照片，符合规定要求。

2、家政服务——策划有《家政服务工作标准》、《家政人员日常管理制度》、《家政人员安全操作规程及注意事项》；巡视服务现场：运城市第三医院——护工（樊玲琴）、运城市盐湖区金海湾——厨嫂（王立娟）、运城市盐湖区香榭丽舍——育婴（景淑爱），家政服务人员均熟悉服务工作标准，均经培训考核合格上岗，提供有服务资质证书；提供有定期体检报告，均无职业禁忌症。

家政服务现场——

①运城市第三医院——护工（樊玲琴）：查樊玲琴正在招呼老人输液，现场指导老人手放松，不要抓护栏，防止跑针，告诉老人液体量，安抚老人不要着急。家政调查人员李静老师与老人家属沟通，对樊玲琴工作情况进行调研，家属反映，樊玲琴工作认真，有耐心，护理专业能力强。

②运城市盐湖区金海湾——厨嫂（王立娟）：查王立娟正在做饭，剥西红柿皮，现场描述了剥西红柿皮的方法，既能很快剥下西红柿皮，又能防止营养流失。家政调查人员李静老师与家属沟通，对王立娟工作情况进行调研，家属反映，王立娟工作认真，做饭色香味俱全，营养搭配合理，有耐心，专业能力强。

③运城市盐湖区香榭丽舍——育婴（景淑爱）：查景淑爱正在用发声玩具给宝宝作抬头训练，现场描述了注意事项，动作缓慢，与宝宝有交流。家政调查人员李静老师与家属沟通，对景淑爱工作情况进行调研，家属反映，景淑爱工作认真，比较有亲和力，有耐心，从宝宝反应看，比较喜欢阿姨，家属与阿姨相处比较和谐。

对关键需确认过程进行监控，对需确认过程进行确认并监控。

（三）服务交付验收：

查服务交付验收控制：验收依据 GB/T 20647.8-2006《社区服务指南 第8部分：家政服务》、《家政服务基本规范（SB/T 10643-2011）》、GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》、《物业管理条例实施细则》等。

抽查提供有2023年7月10日/2023年6月20日/2023年5月20日物业管理服务（保安）、物业管理服务（保洁）、物业管理服务（绿化）、物业管理服务（维修）服务质量跟踪调查记录，均符合验收规范要求。提供有服务跟进记录：2023-7-10/2023-6-12/2023-5-21 家政服务（运城市第三医院——护工（樊玲琴）、2023-7-10/2023-7-2/2023-6-13 运城市盐湖区金海湾——厨嫂（王立娟）、2023-7-10/2023-6-13 运城市盐湖区香榭丽舍——育婴（景淑爱）服务质量调查记录，均符合验收规范要求。

通过上述记录了解到，组织对服务实现的各过程进行了有效的监视测量，并进行了相应状态的标识，确保服务交付能满足顾客服务质量要求。

公司产品的监视和测量控制基本符合规定要求。

2、近一年内未发生国家抽查情况，经查阅该公司客户满意度调查表，客户反馈产品质量均满意。



经查对产品的监视和测量控制基本有效。

合规性评价情况：

企业于 2022 年 8 月 10 日进行了合规性评价，评价结论：从整体情况来看，目前公司无严重违反国家法律法规的情况发生。

绩效的监视和测量情况：

企业负责人介绍说，环境和职业健康安全方面目前尚无监视和测量设备。现场审核确认，符合企业实际和要求。

1、目标考核记录，包括公司质量环境和职业健康安全目标考核情况和各部门目标考核情况，按季度进行考核，考核结果：公司和各部门均完成了目标值，基本符合要求。

2、企业通过顾客满意程度的调查、内部审核、服务过程的监视和测量、服务的监视和测量、不合格、纠正措施等来实施改进活动，经查看顾客满意度为 100 分，达到公司质量目标要求；内审发现不符合已整改完成，管理评审的改进建议正在进行中。

4、查有环境安全运行检查记录：每月检查一次，检项目包括：消防设施配置、生活废水排放和垃圾处理情况、公司用水用电情况、办公用纸、废硒鼓等的处理，查 2023.4.1、2023.5.2、2023.6.1、2023.7.1 的环境运行检查表，检查情况：均符合要求。

5、定期对设备进行维保，并定期给操作工发放劳动防护用品，从而降低工作过程中噪声，均进行了检查落实，基本符合要求。

6、查提供有员工体检报告，查均无职业禁忌症。

7、包含了对服务现场环保和安全设施：灭火器的检查对绩效监测的结果通过内部文件传递、网站公示、会议传达等方式向内部员工及外部相关方传递。

自体系运行以来，企业未出现质量、环境、安全事故，也未出现顾客及相关方的投诉。

环境与安全的运行控制情况：

一、生活及办公区域的运行控制：

1、节约资源能源：加强节约宣传，对浪费现象进行处罚；做到纸张双面使用，办公用品定额发放；以降低能源资源；基本符合要求。

2、废弃物管理：办公室有纸篓，用于废纸的回收；办公室内有垃圾桶，用于办公及生活垃圾的收集；统一交由办公室处理。基本符合要求。

3、查电脑有防辐射装置，无危险用电情况。基本符合要求。

二、查物业管理服务和家政服务过程运行控制：

1、绿化用农药控制、保洁用清洗剂、洁厕剂使用控制：

对使用者进行培训，提高其使用技能，减少浪费，达到高效使用，增强其环保意识；

使用者在使用前，应对需使用区域进行调查、识别和分类，选择适合种类和使用剂量，对于非必要情况下不得使用高毒、高残留、高风险农药，原则上使用环境友好型、低毒、低残留、低风险，并查阅标签及使用说明书，了解其使用方法和安全注意事项，按照使用说明书进行正确使用；

使用时，应使用防护用品，如手套、口罩等，禁止直接用手触摸；

药水喷雾打药，必须穿防水衣服，带头套，带口罩，带胶皮手套。打药时注意距离和风向，尽量远距离打药，要顺风打药，不得逆风打药。打完药后立即使用清洁液清洗暴露在外的皮肤。

杀虫剂使用后必须装在单独的箱内保存，并保存好各种药剂的使用说明书或包装袋，以备下次使用时查找用量。

在使用农药后，应彻底清洗使用器具，保证使用器具干净无残留，避免对环境造成污染，并将农药残余物及时处置。

建立有绿化用农药控制、保洁用清洗剂、洁厕剂等使用档案，记录用量、使用区域、使用时间、使用者等内容，并将使用记录归档，定期进行统计、分析和报备。

查服务现场情况，现场服务人员佩戴有手套、口罩等，操作规范，符合要求。

2、废水控制：打药用废水经多次冲洗全部使用；生活污水用于绿化、洒水降尘。

3、固废控制：



一般固废：如打印用废纸等，公司统一回收；生活办公垃圾按照小区规定放置指定区域；

办公用废旧墨盒/硒鼓/灯管等有害废物，公司统一回收，由供应商回收；

服务过程固废由服务人员进行收集，分类放置，统一处理。

4、噪声控制：主要有：维修、绿化、保洁服务过程使用设备使用过程噪声，选择噪声小设备，定期维护保养，严格按设备操作规程。

5、资源能源管控：办公过程注意节约用纸（双面使用）、节水、节电、节油，人走关闭电源、设备等。

紧急情况控制：

6、潜在火灾管控：办公区配备灭火器，张贴禁烟禁火标识，禁止使用大功率等三无标识产品，编制应急预案，定期进行火灾演练，有应急演练记录；提供《灭火器点检查表》及有效期证和年检标志。

查有火灾应急预案，设置有指挥机构、职责、联络方式、预防事故的措施等，另策划有消防管理制度，策划基本合理，基本符合标准要求。

认真做好防火、防盗工作，发现问题及时处理并汇报主管领导，班前检查卫生、烟头等是否有隐患，避免火灾、事故的发生。

通过现场观察，办公区域配备有符合要求的灭火器，综合办设备电器状态良好，无安全隐患。也未发现有漏水和浪费电能的现象。上岗按规定着装，佩戴工牌，使用备有的各类用具使用和清洁剂，佩戴好防护用品并妥善保管和正确使用。

7、产品生命周期的环境管控：

公司从服务策划和采购原材料时已考虑了产品的环保性与节能性，对需使用区域进行调查、识别和分类，选择适合种类，对于非必要情况下不得使用高毒、高残留、高风险物品，原则上使用环境友好型、低毒、低残留、低风险；服务过程中，严格按照环保安全等管理制度实施，查阅标签及使用说明书，了解其使用方法和安全注意事项，按照使用说明书进行正确使用，控制好原辅材料的用量，避免浪费，生命周期终了时还可以回收再利用。

8、安全防护：现场员工戴有防水服、手套、口罩、毛巾等劳保用品。

9、能提供防止员工意外伤害加重的急救药品如创可贴、杀菌药水等。

10、安全设施设有提示说明，方便取用，未发现遮挡消防设施和挤占消防通道的情况。

11、观察现场：固废，集中收集，分类摆放。查看固废单独存放，每班次下班时统一打扫干净然后放到固废区。提供《固废处理登记表》，2023.6.20，项目部，废包装物，15kg，回收处置，符合要求。

12、企业规定了变更管理控制要求，规定了当发生新的产品、服务和过程，或对现有产品、服务和过程的变更（包括：工作场所的位置和周边环境；工作组织；工作条件；设备；工作人员数量），法律法规要求和其他要求的变更，有关危险源和职业健康安全风险的知识或信息的变更，知识和技术的发展。应评审非预期性变更的后果，以及需要应对的风险和机遇，必要时采取适当的控制措施，符合标准和企业实际。

负责人介绍说，目前没有发生影响职业健康安全绩效的临时性和永久性变更。

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

经调阅相关记录确认，企业已经在2022年10月19-20日策划和实施了完整的内审。内审员经过了标准培训，对内审方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法，并得到了有效实施。内审记录清晰完整，并表明内审员具备必要的能力和能够保持独立性，提出了1项不符合，形成内部审核不合格报告，判标准确，对不符合项责任部门进行了分析原因、采取纠正、纠正措施并验证了有效性。内审报告表述清楚，对质量环境职业健康安全管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见，符合标准要求。

企业最高管理者在2022年11月1日进行了管理评审，管理评审由总经理主持，管理评审目的明确，输入充分，管理评审记录表明评审真实有效，管理评审输出提出了改进建议，改进正在进行中。管理评审真实有效。



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:

授权 曹跃江 为一般不合格服务处置负责人。

经查提供的《YZWY-QES-02-17 不合格控制程序》中规定了对服务不合格的标识、记录、隔离、记录和处置的控制要求。采购检验中发现的不合格，要求及时通知采购人员作退/换货处理；服务过程和检验过程中发现的少量不合格作返工、返修处理，批量的不合格要求填写“不合格报告”，记录不合格情况、不合格事实、评审处置措施，验证结果等。经沟通了解，目前交付客户服务均合格，该公司自体系运行以来未出现服务交付后顾客反馈的不合格情况。

环境和安全方面通过检查未发生重大的环境及职业健康安全的事件和职业健康安全风险等不符合情况。对于偶尔发生轻微的、一般的不合格，由当事人或责任人当时就进行了纠正、整改。未发现环境、职业健康安全管理潜在的严重不合格情况。不符合输出的控制符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

内审发现的1项不符合，形成内部审核不合格报告，有原因分析，措施，实施及有效性验证等。

管理评审中的改进，制定有措施单。日常中发现的不符合，公司通过实施纠正措施，要求相关部门举一反三也检查自己的工作，消除同类型错误的原因。基本有效。总体上看，公司纠正及改进机制已形成，能够形成自我完善自我提高的良性循环机制。

自体系运行以来组织未发生顾客投诉和质量、环境和安全事故。基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况:

建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，年度无质量环境安全事故发生，也没有发生相关方投诉，现场也没有发现顾客投诉资料。基本符合要求。

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）:

现场查看，办公楼1座、地下室为原料库房，职工及管理人员共计25人，设置有综合办、业务部、项目部3个部门，规定了各部门的职责和权限。各部门工作环境干净整洁，企业水电网齐备，为员工提供了基本的从事家政服务、物业管理服务（含保洁服务）所需的安全、卫生、适宜的温度、湿度、洁净度以及防污染等条件，为各部门员工配备电脑、网络。

人员：办公人员、业务人员、财务人员、项目服务人员

办公设备：电脑、电话、打印机、扫描仪、投影仪等

家政服务和物业管理服务设备：

保洁设备：洗地车、保洁车、吸尘吸水机、尘推车、扫地机、刮条、毛头、伸缩杆、60cm尘推、90cm尘推、铲刀、可伸缩双面多功能玻璃刮窗器等

保安设备：对讲机、警棍、手电筒、防暴盾牌、钢叉、防刺服等

绿化设备：修草机、剪树刀等

维修设备：维修工具包、梯子等

环安全设备：垃圾桶、灭火器等

家政服务设备：客户家配备有拖布、笤帚等

特种设备：无。

计量器具：无。

以上基础设施能够满足产品生产和顾客要求的能力。

2) 人员及能力、意识:

人员及能力、意识：企业规定了工作人员岗位任职要求，另有人能力评价表，在教育、培训、技能与经



验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施基本充分有效。企业相关人员基本具备相应能力和意识。基本符合要求。

3) 信息沟通:

《管理手册》中“7.4 沟通及信息交流”规定了信息沟通的目的、范围、职责、程序。使各部门了解信息沟通渠道及要求,便于组织内各部门的协调,以确保管理体系的有效性进行。沟通内容包括:内部信息和外部信息,信息沟通渠道畅通。基本满足要求。

4) 文件化信息的管理:

文件化信息的管理:公司编制了管理体系文件,按体系文件结构包括:管理手册、程序文件汇编、管理文件汇编等。其中方针、目标也形成了文件并纳入到管理手册中。文件覆盖了组织的管理体系范围,体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述,并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。技术文件也纳入到文件控制范围。文件的审批、发放、更改订控制有效。经现场确认,该公司的体系文件基本符合据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准要求,体现了行业和企业特点,有一定的可操作性 and 指导意义。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q: 家政服务, 物业管理服务 (含保洁服务)

E: 家政服务, 物业管理服务 (含保洁服务) 所涉及场所的相关环境管理活动

O: 家政服务, 物业管理服务 (含保洁服务) 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, (山西樱子物业管理服务有限公司) 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

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: 温红玲 刘涛



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。