

项目编号：30445-2023-QEO

# 管理体系审核报告

## ( 第二阶段 )



组织名称：石家庄源美物业服务有限公司

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）： 李丽英

审核组员（签字）： 周文廷，崔焕茹

报 告 日 期： 2023 年 8 月 1 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](http://www.china-isc.org.cn)

邮 箱： [service@china-isc.org.cn](mailto: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：李丽英

组 员：周文廷 崔焕茹



受审核方名称：石家庄源美物业服务有限公司

## 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  | 李丽英 | 组长   | Q:审核员<br>E:审核员<br>O:审核员       | 2021-N1QMS-4021820<br>2021-N1EMS-4021820<br>2023-N1OHSMS-5021820 |  |
| B  | 周文廷 | 组员   | Q:审核员<br>E:审核员<br>O:审核员       | 2022-N1QMS-2244880<br>2021-N1EMS-1244880<br>2022-N1OHSMS-1244880 | Q:29.14.07,35.10.00,35.15.00<br>E:29.14.07,35.10.00,35.15.00<br>O:29.14.07,35.10.00,35.15.00 |
| C  | 崔焕茹 | 女    | Q:实习审核员<br>E:实习审核员<br>O:实习审核员 | 2023-N0QMS-1300714<br>2023-N0EMS-1300714<br>2023-N0OHSMS-1300714 |  |

### 其他人员

| 序号 | 姓名      | 审核中的作用 | 来自   |
|----|---------|--------|------|
| 1  | 吴慧梅/李文革 | 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：

■GB/T19001-2016/ISO9001:2015

■GB/T24001-2016/ISO14001:2015

■GB/T 45001-2020/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，管理体系审核计划（通知）书；



d) 相关的法律法规：中华人民共和国民法典、中华人民共和国物业管理条例、中华人民共和国合同法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国消防法、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保护法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国节约能源法、仓库防火安全管理规则、消防监督检查规定、河北省消防条例、河北省固体废物污染环境防治条例、河北省突发事件应对条例中华人民共和国就业促进法、就业服务与就业管理规定、人才市场管理规定、中华人民共和国劳动合同法实施条例、全国社会保障基金条例、社会保险费征缴暂行条例、失业保险条例、职工带薪年休假条例、残疾人就业条例、禁止使用童工规定、女职工劳动保护特别规定、工伤保险条例、劳动保护用品管理规定等

e) 适用的质量、环境、安全标准：清洁服务.质量度量系统的基本要求和推荐方法 EN 13549-2001、城市道路清扫保洁质量与评价标准 CJJ/T 126-2008 2009.5.1、城市道路清扫保洁质量与作业要求 DB11/T 353-2014 2015-04-01、城市生活垃圾管理办法 2015.5.4、清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011、建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理 GB/T 20299.3-2006、社区服务指南 第9部分：物业服务 GB/T 20647.9-2006、《生活垃圾分类标志》；GB/T19095-2019、《社区服务指南 第4部分：卫生服务》；GB/T 20647.4-2006、《社区服务指南 第2部分：环境管理》；GB/T 20647.2-2006、《环境管理社区服务指南 第1部分：总则》GB/T 20647.1-2006、GB13955-92 漏电保护器安装与运行、DB13/T 3008.12-2018《人力资源服务规范 第12部分：劳务派遣》客户要求、相关食品标准等。

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31日 上午至2023年08月01日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2022年12月10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：认可：资质范围内预包装食品销售；未认可：物业管理（卫生保洁、保安、绿化、设备设施维护、垃圾清运）；资质范围内劳务派遣；

E：物业管理（卫生保洁、保安、绿化、设备设施维护、垃圾清运），资质范围内劳务派遣、预包装食品销售所涉及相关的环境管理活动

O：物业管理（卫生保洁、保安、绿化、设备设施维护、垃圾清运），资质范围内劳务派遣、预包装食品销售所涉及相关的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：河北省石家庄市长安区中山东路东胜广场 B 座 1105

办公地址：石家庄长安区沧州路 21 号的工程学院宿舍

经营地址：河北省石家庄市长安区中山东路东胜广场 B 座 1105/石家庄长安区沧州路 21 号的工程学院宿舍

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）：石家庄长安区沧州路 21 号的工程学院宿舍



#### 1.5.4 一阶段审核情况：

于2023年7月28日上午-2023年8月1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：人力资源的配备、岗位职责权限的落实、内审、管理评审的实施及持续改进的控制、环境因素识别、危险源辨识、重要环境因素和不可接受风险的管控、运行控制、应急准备和响应等

#### 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:行政部，涉及条款:Q4.2;EO6.1.3

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8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28日前。

2) 下次审核时应重点关注：

质量的关键过程控制，服务质量检验和顾客满意等

环境因素识别、重要环境因素的管理方案及控制，环境应急准备及响应，环境运行控制等

危险源辨识，不可接受风险的控制，安全应急准备及响应，职业健康安全运行控制等

3) 本次审核发现的正面信息：

石家庄源美物业服务管理有限公司的管理层及部门领导对运行的质量/环境/安全管理体系比较重视，各部门职责明确，服务意识较强稳定，识别的环境因素和危险源辨识基本准确，重要环境因素及不可接受风险基本可控，体系管理工作开展基本符合要求；运行半年多来供方及客户形成长期合作伙伴，客户稳定，无质量、环境、安全方面的事故，也未发生重大投诉和相关方的处罚事项，通过质量、环境、安全管理体系运行促进了公司的质量、环境和安全意识提高及公司管理水平的提升。

#### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：管理层对一体化管理体系运行和认证活动支持，管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行，运用控制有效，能够在日常的管理和服务过程运用管理体系的工具和方法，对管理评审、内部审核的方法及需要控制审核的关键步骤的运用较熟练，能够自我发现问题、解决问题，管理体系的风险机制、PDCA过程管理等能得到应用，总体成熟度尚可。

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、受审核方基本情况



1) 组织成立时间： 2019 年 12 月 27 日 体系实施时间：2022 年 12 月 10 日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照：统一社会信用代码：91130102MA0EH8H617，有效期：长期 经营范围包括了本次审核范围；

提供《劳务派遣经营许可证》编号:长行审派遣许决(2021) 055 号，有效期至 2024 年 8 月 9 日；

提供《食品经营许可证》许可证编号 11301020119185，有效期至 2026 年 12 月 21 日；

3) 审核范围内覆盖员工总人数：15 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：除保安两班倒外，其他人员不倒班。

4) 范围内产品/服务及流程：

物业管理流程图如下：

客户开发——项目评估——合同签订——进驻项目现场——物业管理（卫生保洁、保安、绿化、设备设施维护、垃圾清运等）——服务检查——客户满意调查

劳务派遣工作流程图：

确认岗位需求→拟定招聘标准→发布招聘信息→人员筛选→安排面试→办理入职手续→培训→工作期间发放工资、缴纳社保→服务到期后人员退回

预包装食品销售流程图：

预包装食品销售：业务洽谈-顾客要求评审-签订合同→采购→产品检验→货物交付与售后服务。

### 三、组织的管理体系运行情况及其有效性评价

#### 3.1 管理体系的策划

■符合 □基本符合 □不符合

公司成立于 2019年12月27日，现有职工共计15人。受审核方行政部及车间工作环境整洁，企业水电齐备，企业正常生产，除保安两班倒外，其他人员不倒班。2022年12月10日依据GB/T19001-2016、GB/T45001-2020和GB/T24001-2016标准的要求建立了质量环境职业健康安全管理体系，明确了行政部、物业部、业务部的职能部门，组织结构清晰，各岗位职责明确。

质量环境职业健康安全方针：真诚服务、客户满意；保护环境、节能降耗；以人为本、保障安全。

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质量环境职业健康安全要求并支持其战略方向，为建立目标提供了框架。方针体现了对满足法律法规要求和风险的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容，符合要求。经确认该组织外包过程包括：小区保安、垃圾清运、预包装食品的运输。

理解组织及其环境：与公司领导沟通，识别了外部环境因素和内部环境因素。

QEO管理体系：编制了《组织环境识别表》，识别了外部环境因素包括：政治环境、法律环境、经济环境、社会文化环境、技术环境、自然环境、竞争力等；内部环境包括：企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务因素、资源因素、人力因素、运营因素等

结合公司目标考核，由总经理组织召开公司内外部因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素做为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。基本符合要求。



理解相关方的需求和期望：编制了《相关方管理控制程序》，识别并确定了影响公司提供服务能力的利益相关方：总经理介绍，相关方对企业的要求有：如客户、股东、外部供方、员工、银行、政府、认证机构等。

经与总经理沟通了解：顾客的需要和期望：服务质量保证；

公司服务性质：不扰民，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。

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：目前QEO管理体系风险可控

法规执行情况的检查力度，遵守法规要求，更多地履行合规义务，以便能够提升组织的声誉等；

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。

质量目标：项目服务合格率达到95%；客户满意率达到95%

环境目标、指标：固体废弃物“分类率”达100%，统一处理率达100%；火灾发生率为零

职业健康安全目标：重大工伤事故为0；火灾发生率为零。

2022年指标和2023年指标上半年指标已完成。

### 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（有不符合项） □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）

为产品实现过程策划了工艺流程—提供的工艺流程图与观察到的符合。严格按照要求进行了合同评审—确保能满足客户需求；对供方进行了评价确保采购的产品满足服务和顾客要求；对全体人员进行了体系文件培训、技能培训；配备相应的基础设施、人员、场地—经观察满足服务实现需求。物业部根据业务部的合同策划安排服务计划，并同时了解客户反馈和满意程度。

查阅物业管理过程控制情况（石家庄信息工程学院宿舍物业服务）

1. 保洁服务区域和项目：有保洁范围、责任区域进行清扫保洁要求等；

2. 保安服务区域和项目（该服务项目外包）：保安服务要求、保安服务检查等有相关控制记录

3. 垃圾清运：承包给河北路易通设备租赁有限公司；要求：①：垃圾箱不外溢，日产日清；②：垃圾箱外不能有大量遗撒，垃圾箱摆放整齐；提供垃圾清运记录：记录垃圾清运时间、数量等

4. 绿植养护：要求及养护记录等。

5. 消防设施及公共设施维护、维修：小区配备灭火器、消防柜，现场查看，灭火器在有效期内，物业公司负责消防设施的维护和日常巡查，建有管理制度、检查内容包括：监控室监控、日常巡查、交接班等



6. 业主要求、建议、意见、投诉控制：要求：向客户表示出你的重视；倾听对方谈话，表示理解对方；弄清楚对方的期望，特别是要弄清对方的特殊需求；结合客户意见思考主意，最好有多种可行方案供客户选择；与客户讨论解决问题的步骤和时间，有困难及时与客户沟通；落实措施，解决问题；向客户反馈，请客户确认结果；找到问题的根源，防止投诉再次发生。

7. 相关人员均经过培训，消防人员均经过培训、保安人员持有资格证书：查阅“物业管理及巡视签到表”、“物业管理巡查记录表”，包括检查时间、检查内容、检查人及责任人签字等齐全

提供《物业管理过程确认记录表》，2023 年度对物业管理过程进行了确认

提供过程能力确认报告：特殊过程名称：物业管理（保洁、保安、绿植养护、设施维护维修、垃圾清运）  
确认负责人：袁灵娟、王朋、高丽霞等；确认日期：2023. 1. 10 确认地点：物业管理项目现场；特殊过程使用的主要设备：无绳电话、拖把、抹布、扫帚、手电、对讲机；特殊过程所使用的作业指导、服务过程控制程序、物业管理服务作业指导书、保洁作业指导书、保安服务作业指导书；确认内容：人员、作业指导书、设备设施等。

特殊过程的员工是否经过培训、并持证上岗： 经过

确认结论：特殊过程确认合格，能够投入运作；

企业物业管理过程受控。

查资质范围内预包装食品的销售控制

企业一般在与客户洽谈合同时确定产品品牌，根据销售产品清单编制采购计划，派人或者通过电话、网络等方式签订采购合同，通过合格供方实施采购，根据客户质量、进度要求，按照合同要求对产品进行检验（见 8.6 条款审核），合格后直接送至客户指定地点。

现场查看：查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常；现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。

产品售出后，业务部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见 9.1.2 审核记录。经查基本符合要求。

部门主管负责对销售过程的服务质量进行监督检查。

查见《销售服务过程质量检查考核记录》，内容包括：考核项目、要求、考核办法、考核情况、判定、检查人、检查日期等。

抽查见 2023.3.30 的《销售服务过程质量检查考核记录》，工作环境、工作态度、工作效率、与客户的沟通、客户反馈等方面的检查结果均为合格。检查人：杜娟。

预包装食品销售业务受控。

劳务派遣服务过程控制——许可范围内劳务派遣服务

1.服务工艺流程：确认岗位需求→签订合同→拟定招聘标准→发布招聘信息→人员筛选→安排面试→办理入职手续→工作期间发放工资、缴纳社保→服务到期后人员退回

2、在提交项目服务方案后，会与客户就服务方案进行具体的沟通，针对有偏离的环节进行沟通和调整，确保实施的过程和结果可控。

3、获得和使用适宜的监视测量资源：对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定对应表格。

4、抽查过程监视和测量情况，提供了服务过程记录及检验记录。对各工序等过程的监控记录予以控制。



5、使用适宜的设备和过程环境：有台式电脑、复印机、打印机等办公设施，可以满足工作需要。设备数量保证，维修及时。查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。

6、指派胜任的人员，包括所要求的资格，见 Q7.2 记录。

7、现场通过对客户分类、区域标识，专人负责专项管理，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。

8、服务完成后通知客户确认，业务部通过电话/网络跟踪沟通及定期拜访等方式确认交付及交付后服务的满意程度，做好售后服务工作。

质量环境职业健康安全管理体系的建立运行情况：提供了文件化的管理体系-管理手册、程序文件、管理制度等，自发布实施运行至今。文审一阶段不符合已改正有效，基本符合标准的要求。建立运行的管理体系基本顺畅、有效。符合要求。

质量环境和职业健康安全目标的建立、分解、考核：提供了文件化可分解的目标、指标，经查已分解到各部门，查阅建立的管理目标基本符合企业服务要求及标准要求，在方针的框架下展开，每季度考核一次，提供 2022 年和 2023 年第 2 季度考核结果，指标完成。符合要求。

职责分配情况：提供的管理手册中的职能分配表及职责权限规定了职能部门及岗位，分配了各部门的职责权限。查阅职能分配覆盖了管理体系要求的职责，职责划分合理，可以支持管理体系运行。

资源配置及特种设备、特殊工种：提供主要设备台账、人员档案等。经查阅、观察配备的设备主要是办公设施、人员、场地、满足该企业服务的需要。无特种设备。特殊工种：电工，查相关资质符合要求，可以支持管理要求。

经过与部门领导沟通和审核发现：企业管理体系手册保留了该条款，主要体现在对物业服务过程进行改进等方面，如：根据信息技术的发展，通过监理业主群，对业主的需求和投诉情况，建立响应机构，进行及时的处理和相应，建立监控系统及门卫车辆自动识别系统：对公司的安保、消防通道、进出车辆进行及时管理。

公司所提供的服务均为常规服务，按照客户要求执行。经查符合要求。

服务过程：现场观察各物业人员（保洁、保安、设备维护等）的服务过程符合要求，经询问对各过程的服务要求，人员均清楚，发生的投诉或意见反馈能够及时处理并得到客户的认可。

服务过程的确认：需要确认的过程为：物业管理过程，提供物业管理过程确认记录，经查符合要求。

服务的监视和测量：由于该企业的服务性质，无需监视测量设备，检视测量结果是客户的满意度。

企业目前主要实施物业管理（卫生保洁、保安、绿化、设备设施维护、垃圾清运），资质范围内劳务派遣、预包装食品销售服务，服务过程未发生变化。从其规范、管理制度和相关记录、销售记录等形成文件的信息来看未发生变更。

服务检验：该公司的服务结果的检验主要通过客户的满意情况进行验证。审核结论：企业的满意度符合要求。

编制了《环境因素识别与评价控制程序》和《危险源辨识、风险评价与控制措施的确定控制程序》，用于识别和控制与各过程相关的环境因素和危险源，并确定重要环境因素，不可接受风险及控制办法。

现场查看《环境因素评价表》及《重要环境因素清单》，重要环境因素包括：业主生活垃圾排放、潜在火灾、能源资源消耗等。

现场查见《危险源辨识及评价记录》及《不可接受风险清单》，不可接受风险：包括：火灾、触电等。企业的认证范围内的服务过程不存在职业病危害因素。



提供公司适用的法律法规及要求清单，主要有环保法、民法典、劳动法、消防法、固体废弃物环境防治法、仓库防火安全管理规则、《质量管理体系 要求》《环境管理体系 要求及使用指南》、《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》等，识别较充分。但存在不符合项。

开具的不符合项——查：提供的法律法规清单未识别 GB7718-2011《食品安全国家标准 预包装食品标签通则》和《中华人民共和国民法典》；识别的《国家危险废物名录》已过期；识别的《中华人民共和国合同法》已废止。

法律法规及其他要求在行政部存档一份，并已电子版的形式发到各部门电脑上。定期在网上查看法规的更新情况，目前均为最新版本。

明确了法律法规及其他要求对公司环境因素和危险源的应用，明确了相应的适用条款。

### 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

内审的策划和实施情况：2023年4月10日进行了质量、环境、职业健康安全管理体系内部审核，对公司的管理层、行政部（含财务）、业务部、物业部等部门进行了审核，内审发现1项不符合，发生在行政部，不符合标准 GB/T19001-2016\GB/T45001-2020 和 GB/T24001-2016 中 7.2 条款；已进行纠正并制定纠正措施。基本符合要求。

公司2023年4月30日组织了管理评审。采用会议形式，由总经理杜鹃主持会议。管理层、行政部（含财务）、业务部、物业部负责人均参加。提供了管理评审计划、管理评审报告、签到表，编审批齐全。管理评审结论：总体来说公司运行的环境管理体系符合 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准，能满足当前企业经营及其相关管理活动的需求，适应当前公司发展，其适宜性、有效性、充分性满足要求。

### 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：提供的法律法规清单未识别 GB7718-2011《食品安全国家标准 预包装食品标签通则》和《中华人民共和国民法典》；识别的《国家危险废物名录》已过期；识别的《中华人民共和国合同法》已废止。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

内审发现的不符合，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。

管理评审中的改进和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，基本有效。总体上看，公司纠正及改进机制已形成，能够实现自我完善自我提高的良性循环。自体系运行以来组织未发生重大投诉和事故。基本符合要求。

本次审核不符合要求企业于2023年8月15日前整改完成，企业正在整改。

3) 投诉的接受和处理情况：无重大投诉和行政处罚，常规投诉和意见反馈已及时处理。

### 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）：

人力资源：员工15人，管理人员6人，其余为服务人员和业务员，满足要求

基础设施及场地：行政部；面积180平米，物业服务面积150平米；电脑桌机多台，手提电脑多台，扫描复印打字机多台，办公桌椅，沙发等，满足办公及服务需求。

**2) 人员及能力、意识:**

公司制定《岗位职责和岗位任职要求》，从教育、培训、经历、能力进行要求，并对职能部门部长、各重要岗位人员进行任职能力评价，目前各职能部门及重要岗位人员任职能力符合要求。

**3) 信息沟通:**

内部沟通：以文件表格传递、会议、面谈、电话、每天早晨上班后碰头会方式沟通，沟通顺畅，工作任务等下达执行顺利，沟通有效。

外部沟通：对供应商、客户以电话、传真、邮件、面谈形式沟通，企业体系运营以来，客户稳定，供方稳定沟通有效。其他如政府部门以其要求的方式沟通。

**4) 文件化信息的管理:**

质量环境职业健康安全管理体系文件由行政部组织编写，总经理批准发布实施，行政部打印传阅，公司文件柜存放，每个人均可查阅。外来文件电子版本在行政部电脑里，每个人均可查阅，企业的规章制度、服务标准打印一套，放于文件柜内该公司人员均可查阅，外来人员查阅需经过总经理批准。

**四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述**

Q: 认可：资质范围内预包装食品销售；未认可：物业管理（卫生保洁、保安、绿化、设备设施维护、垃圾清运）；资质范围内劳务派遣；

E: 物业管理（卫生保洁、保安、绿化、设备设施维护、垃圾清运），资质范围内劳务派遣、预包装食品销售所涉及相关的环境管理活动

O: 物业管理（卫生保洁、保安、绿化、设备设施维护、垃圾清运），资质范围内劳务派遣、预包装食品销售所涉及相关的职业健康安全管理体系活动

**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，石家庄源美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     | <input checked="" type="checkbox"/> 符合 | <input 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 checked="" type="checkbox"/> 达到 | <input type="checkbox"/> 基本达到 | <input type="checkbox"/> 未达到 |
| 体系运行        | <input checked="" type="checkbox"/> 有效 | <input 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:李丽英 周文廷 崔焕茹



## 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](http://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。