



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：



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
	曲晓莉	组长	Q:审核员	2023-N1QMS-4042801	Q:35.15.00
			E:审核员	2022-N1EMS-4042801	E:35.15.00
			O:审核员	2021-N1OHSMS-3042801	O:35.15.00

其他人员

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，进行第一次监督审核 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：《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国噪声污染防治法》《物业管理条例》《电器安全管理规程》《突发公共卫生事件应急条例》

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：物业管理条例及服务规范：《北京市物业管理办法》《北京市物业服务收费管理办法试行》和《北京市经济适用住房小区物业服务收费政府指导价收费标准的 通告》京发改 00566 号为规范、《北京市住宅物业服务标准》《物业管理条例》



(国务院令 第 504 号)、《物业服务企业资质管理办法》(建设部令 第 164 号)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08月03日 上午至2023年08月05日 上午实施审核。

审核覆盖时期: 自2022年9月25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: 住宅小区物业管理服务。

E: 住宅小区物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动

O: 住宅小区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: 北京市海淀区天秀花园安和园 22 号楼 1 层商业 3 号

办公地址: 北京市海淀区马连洼梅园甲 1 号楼 1 单元地下室

经营地址: 北京市海淀区天秀花园安和园 22 号楼 1 层商业 3 号/北京市海淀区马连洼梅园甲 1 号楼 1 单元地下室

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): /

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(1)项,涉及部门/条款:7.1.4 项目管理部(马连洼项目)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6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8月5日前。



2) 下次审核时应重点关注：物业服务现场环境管理及物业服务运行管理。

3) 本次审核发现的正面信息：1/公司人员稳定，管理制度成熟；2/服务质量满意，2023年1月获得梅园甲社区居民敬赠的“心系业主，热情服务”的锦旗；3/北京安居物业管理有限公司三分公司（马连洼项目）获得海淀区优秀住宅物业项目（2021-2022）由北京海淀区物业管理专班/马连洼街道办事处颁发的金牌匾；4/北京安居物业管理有限公司三分公司（马连洼项目）获得海淀区安全生产标准化企业，由北京市海淀区房屋管理局和北京市海淀区应急管理局颁发牌匾（2021.12，有效期三年）

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：a) 人员能力提升，希加强培训对标准理解及掌握。

b) 希加强服务现场安全及环境管理。

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

组织文件化的管理目标已制定，内容为：

质量目标： 采购产品合格率≥98%； 顾客满意度≥95%； 每年递增 0.5%； 顾客投诉： 3 件以下/月；

环境目标： 固体废弃物 100%分类收集，统一处理； 火灾发生率为零 化学品泄露为零

职业健康安全目标： 火灾事故为零； 安全事故控制全公司不超过 1 次/年； 中暑发生率为零

QEO 一体化目标实现情况考核统计表（2023 度）

综合管理部每半年对一体化目标的实现情况进行一次检查。以下为 2023 年 6 月检查情况

编号：AJWY-5.4-02

部门	一体化目标	实现情况考核	备注
综合部	1. 文件的管理：严格控制文件，所有场所和岗位 100% 使用受控文件；	100%	详见：各部门一体化目标完成情况统计
	2. 法律、法规管理：对国家新出台的法律、法规 100% 得到确认并实施；	100%	
	3. 环境安全管理：加强固体废弃物管理，危险固体废物正确投放率 100%；加强日常用电管理；杜绝火灾事故。	100% 0	
综合部	1. 材料采购合格率 100%；	100%	详见：各部门一体化目标完成情况统计
	2. 加强固体废弃物管理，危险固体废物正确投放率 100%；	100%	
	3. 加强日常用电管理；杜绝火灾事故。	0	



市场部	1. 合同管理：合同履行率 100%； 2. 加强固体废弃物管理，危险固体废物正确投放率 100%； 3. 加强日常用电管理；杜绝火灾事故。	100% 100% 0	详见：部门完成情况统计
综合部(人力资源)	1. 培训的管理：管理体系文件培训率达到 100%； 2. 加强固体废弃物管理，危险固体废物正确投放率 100%； 3. 加强日常用电管理；杜绝火灾事故。	100% 100% 0	详见：部门目标完成情况统计
项目管理部	1. 房屋设施设备综合完好率 $\geq 98\%$ ，维修及时率与合格率 100%； 2. 服务承诺履行率 100%，顾客满意度不低于 90%； 3. 计量器具定期复核、状态良好，按时年检率 100%； 4. 减少噪声污染，力争实现周围居民零投诉，固体废弃物综合处置率 100%；可回收利用废弃物的回收率达 90%以上； 5. 重大责任事故为零、火灾事故为零，不发生死亡事故，轻伤月频率不超过 1‰。	100% 100% 98% 100% 0 100% 96% 0	详见：各部门一体化目标完成情况统计
部门	一体化目标	实现情况考核	备注

部门及公司目标均已实现完成。

2.2 重要审核点的监测及绩效

符合 基本符合 不符合

组织在适当阶段实施策划的安排，已验证产品和服务的要求已得到满足。

质量环境职业健康安全文件汇编和物业管理工作手册（包括：小区管理处工作标准；小区管理处主要职能和 质量标准；小区管理处岗位职责和任职要求；小区管理处管理标准；住宅小区基本服务标准；房屋报修办法； 公共设施服务设施管理制度；维修回访和客户投诉处理规定；违章处理规定；物业管理服务收费制度；住宅 装修管理制度；消防安全管理制度；小区出入管理规定；保安交接班制度；机动车管理规定；非机动车管理 规定；治安案件处理规定；清洁工作管理规定；绿化养护管理规定；小区管理处业务标准；窗口接待业务标 准；安全保安业务标准；清扫保洁业务标准；绿化养护业务标准；火警火灾应急处理流程；突发事件应急处 理流程；治安应急流程；国家有关法规、文件范本；物业管理条例；北京市居住物业管理 条例；北京市居住 物业小区经理暂行办法；北京市物业管理行业规范等）；查符合标准要求； 可以提供 该公司质量管理三层次文件： 物业基础设施管理程序；与业主有关过程控制程序；物业服务项目策划程序； 物业管理投标过程程序；物业管理方案编制程序；保安服务控制程序；紧急情况处理程序；小区文化活动



控制程序；清洁服务控制程序；物业管理、服务费用收缴控制程序；；业主财产控制程序；业主满意度管理程序；服务过程/产品监视与监量控制程序；绿化服务控制程序；应急演练预案等；查符合标准要求；可以提供该公司环境和安全管理三层次文件：安全生产管理制度；危险品管理制度；消防安全管理制度；供电设施设备管理制度；安全保卫管理制度；安全操作通则；电动机具安全操作通则；安全驾驶操作规程；气瓶安全操作规程；电工安全技术规程；复印机、打印机维修和其废弃碳粉、墨粉管理规范；设备维修保养管理规范；设备用油和废油管理规范；环境影响关键岗位管理规范；仓库管理制度；火灾应急响应管理规范；消防安全管理制度；消防器材使用操作规程；应急预案；化学品、油品管理制度；废水、废气、噪声管理制度；岗位任职要求；查符合标准要求；部门对检验过程、办公等方面涉及的质量环境运行活动及职业健康安全运行活动进行控制，制定了相关的运行控制文件。运行控制文件包括：安全生产管理制度；危险品管理制度；消防安全管理制度；供电设施设备管理制度；安全保卫管理制度；电动机具安全操作通则；安全驾驶操作规程；电工安全技术规程；复印机、打印机维修和其废弃碳粉、墨粉管理规范；设备维修保养管理规范；设备用油和废油管理规范；环境影响关键岗位管理规范；仓库管理制度；火灾应急响应管理规范；消防安全管理制度；消防器材使用操作规程；应急预案；化学品、油品管理制度；废水、废气、噪声管理制度等；文件规定了运行控制标准及要求，文件具有一定的可操作性。本部门主要涉及的危险源的控制有办公危废排放、潜在火灾、触电等。服务检验过程主要是对采购产品进行外观检查和目测检查，检验过程无固废排放。

企业在物业管理服务中对重大危险源：火灾，触电，突发性治安事件，突发性急救事件，自然灾害，公共卫生等突发事件，超速驾驶等。加以识别，查符合标准要求；

查《危险源辨识、风险评价表》识别了本部门办公、检验活动的危险源12个，体系运行以来无变化。包括照明不良致人摔伤、碰伤，地面不平导致摔伤，台风导致伤亡，遛狗咬人，突发性公共卫生事件、疾病导致伤亡，爬楼梯绊倒导致伤亡，办公室地面湿滑导致摔倒，办公电器漏电导致伤亡，开水烫伤，电脑辐射导致职业病，空调损坏导致中暑，卫生间湿滑导致摔伤等，均未发生。经现场检查，识别正确，无遗漏能够满足要求

企业在物业管理服务过程中不存在职业病危害因素，审核过程中未发现有关职业病情况，员工健康体检均符合要求。

审核发现：马连洼项目现场发现：地下办公一层楼道区域摆放的3套灭火器和垃圾桶及废弃的灯壳摆放在一起。不符合依据及条款（详述内容）：GB/T 19001-2016/ISO19001:2015标准条款7.1.4条款关于“组织应确定、提供并维护所需的环境，以运行过程，并获得合格产品和服务”之规定。

实施了物业服务过程检查等其他自查提供“服务过程检查记录”如：“保洁垃圾分类检查表”

2023.4.15/2023.5.18./2023.6.20/2023.7.22等和保洁检查表（楼道）（外围）2023.5.4/2023.6.16/2023, 7.9保安



“检查记录” 2023.5.13/2023.6.20/2023.7.19 “公共设施巡查巡查记录” 2023.5-7月；“物业企业安全检查表” 2023.5.18/2023.6.15/2023.7.14等对服务过程进行监视和测量，服务过程受控。

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

公司编制了《内部审核控制程序》《管理评审控制程序》，对内审及管理评审过程进行控制。符合标准和公司实际，经调阅相关记录确认：

组织已通过年度策划于2023年6月20-21日实施了质量管理体系内部审核，对质量管理体系的符合性和有效性进行了审核。内审发现的项不符合在本次审核前已完成整改。在公司内完成的这些审核是可信的

最高管理者已按策划的时间间隔，在2023年7月18日对组织的质量管理体系进行了评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性；管理评审输入、输出均按要求提供。并对提出的改进措施进行了落实

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：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，公司在物业管理服务过程中的主要不符合主要为服务的不合格。

查，公司每月对公司的物业管理服务现场进行综合检查，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：针对有关物业服务过程中的有关投诉均能采取有效回复，对于涉及12345转来的投诉问题，首先由马连洼街道接受投诉信息，随后转街道各科室，各科室再接转梅园甲社区，再由梅园甲社区去转物业，由物业根据问题情况去解决，解决完成后物业再将反馈结果反馈回梅园甲社区，形成闭环管理。抽查12345北京市民热线案件申办情况：热线230731-062267，信件来源：市12345直派 2023-7-31 18: 27: 37，梅园甲小区二号楼南侧道路 小区路面大面积积水-降雨导致排水不畅，物业人员于2023年8月1号及时处置已解决OK。

三、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域：无变更。

2) 组织机构：无变更。

3) 管理体系：无变化。

4) 资源配置：无变化。

5) 产品及其主要过程：无变化。



- 6) 法律法规及产品、检验标准: 无变化
- 7) 外部环境: 无变化
- 8) 审核范围 (及不适用条款的合理性): 无删减。
- 9) 联系方式: 无变化

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

已实施有效验证。

五、认证证书及标志的使用

认证证书仅用于企业宣传和招投标文件中，别无他用，使用正确。

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，北京安居物业管理有限公司的

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 type="checkbox"/> 满足	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 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:

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。