

项目编号：0942-2022-QEO-2023

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：河北汇成物业服务有限公司

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）： 周文廷

审核组员（签字）： _____

报 告 日 期： 2023 年 8 月 22 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： 周文廷

组员：周文廷



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 | 周文廷 | 组长 | Q:审核员 E:审核员 O:审核员 | 2022-N1QMS-2244880 2021-N1EMS-1244880 2022-N1OHSMS-1244880 0 | 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 | 刘越霞 | 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：

中华人民共和国水污染防治法（修正）、中华人民共和国大气污染防治法等

中华人民共和国劳动合同法

中华人民共和国职业病防治法



中华人民共和国妇女权益保障法
中华人民共和国安全生产法
职业安全和卫生及工作环境公约
中华人民共和国未成年人保护法
女职工保健工作规定
禁止使用童工规定
中华人民共和国治安管理处罚法
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
中华人民共和国大气污染防治法
中华人民共和国水污染防治法
中华人民共和国环境影响评价法
中华人民共和国环境噪声污染防治法
中华人民共和国清洁生产促进法
中华人民共和国循环经济促进法

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

清洁服务. 质量度量系统的基本要求和推荐方法 EN 13549-2001

城市生活垃圾管理办法 建设部

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

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21日 上午至2023年08月22日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2022年8月16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: 物业服务

E: 物业服务所涉及场所的相关环境管理活动

O: 物业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：河北省石家庄市桥西区中华南大街 412 号新石小区物业

办公地址：河北省石家庄市桥西区中华南大街 412 号新石小区物业

经营地址：河北省石家庄市桥西区中华南大街 412 号新石小区物业

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）：



甲方:石家庄市桥西区新石第一社区居委会

乙方:河北汇成物业服务有限公司

服务期限:五年,2021年1月15日至2026年1月14日

服务区域共有住宅楼55栋,建筑面积约15.6万平。

服务内容:物业服务(保安服务、保洁服务、维修服务、绿植养护等),

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:

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: 年 月 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22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:

河北汇成物业服务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、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

●公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。

项目服务合格率达到 90%

客户满意率达到 90%

排污达标（生活垃圾及时清运，统一处理、减少对环境的影响；可回收废弃物分类处理。）

火灾发生率为零

杜绝重大人身、设备及责任事件；

火灾发生率为零。

对目标进行了分解，详见各部门考核记录。针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见办公室该条款审核记录。

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）

1、产品实现的策划：

公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。

编制《物业管理和服务过程控制程序》，对物业服务过程进行控制。

工艺流程：

物业服务流程

客户开发---项目评估---合同签订---进驻项目现场---提供服务（保安、保洁、垃圾清运、维修等）-----服务检查---客户满意调查

3、基础设施：配备了物业管理服务（保安、保洁、维修等服务）所需的设备设施，提供了《设备设施登记台账》：

物业管理设备：拖把、抹布、扫帚、扁铲、告示牌、手电、电焊机、管道疏通器、角磨机等维修工具 等；

办公设备：电脑、电话、打印机、办公桌椅等；

环保设备：垃圾分类桶、废弃口罩专用收集桶等；

消防设施：微型消防站、消防栓、灭火器、火灾报警控制器、应急灯等；

物业项目部只负责日常巡视检查，其维保由新石一社区居委会负责，未移交；

特种设备：无；

基本满足要求。

4、监视测量设施：对保洁服务、安保服务、维修服务、客服管理服务的质量监督检查，公司每周巡查一次，通过对客户满意度调查监视物业服务的质量。



不需要监视测量设备。

项目现场管理人员在现场每天检查。

办公室配备有监控设施，小区共计安装摄像头 60 余个，对小区各区域监控。监控设备属物业所有，项目人员可使用。

公司还通过是内审、管理目标、绩效监视测量、平时的工作检查情况进行监视测量，对各检验项目均编制了对应的检查表格。

5、编制了《物业管理和服务过程控制程序》、《监测与测量控制程序》、《与顾客有关过程的控制程序》、人力资源控制程序》、《采购控制程序》、《安全管理制度》等对物业服务实现的过程进行控制；

6、相关法律法规要求：

中华人民共和国水污染防治法（修正）、中华人民共和国大气污染防治法等

中华人民共和国劳动合同法

中华人民共和国职业病防治法

中华人民共和国妇女权益保障法

中华人民共和国安全生产法

职业安全和卫生及工作环境公约

中华人民共和国未成年人保护法

女职工保健工作规定

禁止使用童工规定

中华人民共和国治安管理处罚法

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

中华人民共和国大气污染防治法

中华人民共和国水污染防治法

中华人民共和国环境影响评价法

中华人民共和国环境噪声污染防治法

中华人民共和国清洁生产促进法

中华人民共和国循环经济促进法

物业服务条例

7、物业服务执行标准：

物业管理条例

清洁服务. 质量度量系统的基本要求和推荐方法 EN 13549-2001

城市生活垃圾管理办法 建设部

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

。。。。。

8、公司物业服务相关记录主要有：“物业管理及巡视签到表”、“物业管理巡查记录表”“业主问题及投诉处理记录”“垃圾清运记录”等 20 余种。

制定的管理手册和程序文件中规定了发生变更时采取的控制过程和措施。

经识别，外包过程：垃圾清运。

9、与客户有关的过程：

负责人介绍沟通方式主要是电话、传真、资料传递、公司网站、广告等形式宣传本公司有关服务内容及其公司的有关信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。



目前沟通效果良好。

主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。对顾客的要求由业务部人员直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通，在合同签订前在公司微信群内对合同的要求进行评审。

抽查有关的合同及评审记录，符合要求。

管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定；经过查阅企业订单文件，并与部门负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况，后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。基本符合要求。

10、设计开发：

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

本次审核周期内，无设计开发的项目和相关需求

●与外部有关的过程：

陈主任介绍，该企业外部提供过程、服务和服务的控制分为两部分：

1、物业管理外包方的选择

2、企业办公设施、环保设施、作业工具、劳保用品等产品的采购

经识别，该企业外包过程为垃圾清运；

垃圾清运外包方：河北靖晏清洁服务有限公司，

均按相关要求进行控制

基本符合要求。

●物业服务过程控制：

编制《物业管理和物业服务过程控制程序》，对物业服务过程进行控制

1、获得规定以下内容的文件化信息：

1) 产品实现控制文件：《物业管理和物业服务过程控制程序》、《监测与测量控制程序》、《与顾客有关过程的控制程序》、《人力资源控制程序》、《采购控制程序》、《安全管理制度》等对物业服务实现的过程进行控制等

2) 记录文件：“物业管理及巡视签到表”、“物业管理巡查记录表”“业主问题及投诉处理记录”“垃圾清运记录”等 20 余种

2、要达到的结果：物业服务过程能够符合国家、行业标准及客户要求，满足相关法律法规要求及服务承诺。

3、运行环境：企业总部位于河北省石家庄市桥西区中华南大街 412 号新石小区内，办公场地为甲方“新石第一社区居委会”提供，共有物业用房 6 间，其中门卫室 2 间；面积约 160 平；

项目现场位于新石小区，设立有综合办公室，客服办公室，维修办公室等；

现场观察办公区域环境卫生管理，工作场所布局合理，温湿度适宜，照明良好，通道畅通，满足办公需求。

项目部办公场所所有灭火器，微型消防站，放置在规定的地方，办公场所卫生环境干净、光线充足合理。

办公室负责水电供应。

员工每日上下班能够及时清理环境，垃圾分类处置。有“劳动管理制度”、“废弃物管理办法”“节水节电管理办法”等规章制度。

运行环境满足要求。

4、基础设施：配备了物业管理服务（保安、保洁、维修等服务）所需的设备设施，提供了《设备设施登记台账》：

物业管理设备：拖把、抹布、扫帚、扁铲、告示牌、手电、电焊机、管道疏通器、角磨机等维修工具 等；

办公设备：电脑、电话、打印机、办公桌椅等；



环保设备：垃圾分类桶、废弃口罩专用收集桶等；

消防设施：微型消防站、消防栓、灭火器、火灾报警控制器、应急灯等；

物业项目部只负责日常巡视检查，其维保由新石一社区居委会负责，未移交；

特种设备：无；

基本满足要求。

5、配备胜任人员：制订了《岗位人员任职资格》，已确定各类岗位人员能力要求。（分别从教育、培训、技能、经验四方面要求）

6、监视测量：监视测量设施：对保洁服务、安保服务、维修服务、客服管理服务的质量监督检查，公司每周巡查一次，通过对客户满意度调查监视物业服务的质量。

不需要监视测量设备。

项目现场管理人员在现场每天检查。

办公室配备有监控设施，小区共计安装摄像头 60 余个，对小区各区域监控。监控设备属物业所有，项目人员可使用。

公司还通过是内审、管理目标、绩效监视测量、平时的工作检查情况进行监视测量，对各检验项目均编制了对应的检查表格。

7、过程控制情况：

1) 物业服务流程

客户开发---项目评估---合同签订---进驻项目现场---提供服务（保安、保洁、垃圾清运、维修等）-----服务检查---客户满意调查

◆该公司特殊过程为物业服务。

2) 物业服务过程控制

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；

保安服务区域和项目：保安服务要求、保安服务检查等有相关控制记录

垃圾清运：承包给河北靖晏清洁服务有限公司；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）

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。

●环境因素识别和危险源识别：

●编制了《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价与控制措施的确定控制程序》，符合标准要求。

●查《环境因素清单及识别评价表》，按活动和过程识别出项目部环境因素包括电能消耗，水资源消耗，固体废弃物排放，车辆噪声、尾气等。评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急，可能造成的污染分类，通过是非法，评价出重要环境因素。

查《重要环境因素清单》，项目部重要环境因素3项：固体废弃物排放、潜在火灾。针对重要环境因素制定了管理方案和控制措施。评价符合程序要求及公司的实际情况。

●查企业编制的《危险源辨识、风险评价与控制措施的确定控制程序》，对影响职业健康安全的危险源，评价其风险程度及级别，不可接受风险评价的标准和更新的时机，并确定更新不可接受风险因素从而进行有效控制等方面的管理要求进行了规定，满足要求。

查见《危险源辨识评价表》，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等，项目部识别出危险源包括：触电、火灾、机械伤害、消杀作业中毒、滑倒摔伤、撞伤、交通事故、高处坠落、物体打击、高处坠物砸伤等。

该项目服务过程中无职业病危害因素

提供了《不可接受风险》共识别出不可接受风险3项，涉及：机械伤害、火灾和触电，评价符合程序要求及公司的实际情况。对危险源的控制措施包括配置所需设备并定期维护，制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等

●合规义务、法律法规及其他要求、合规评价：

合规性评价执行公司执行公司《合规性评价控制程序》

提供了《环境法律法规合规性评价记录表》、《安全法律法规合规性评价记录表》及《合规性评价报告》，评审时间：2023年6月12日。

1、评价依据：

适用的职业健康安全法律、适用的环境法律、及相关标准等。

2、评价结果：公司自环境、职业健康安全管理体系运行以来，举行了多次方针、目标和环境保护、职业健康安全基本知识培训，使降耗节能、减少污染、减少事故和职业危害的观念深入贯彻到每个人。同时根据标准和运营的要求，对相关活动和过程编制了详细流程和三级文件等体系文件，在每个过程中都体现降耗节能、减少事故和职业危害，环境、职业健康安全保护的理念，环境、职业健康安全管理体系在公司覆盖范围内运行基本有效。

3、评价结论：法律法规和其它要求得到遵守和执行，法律法规基本适宜。

评价人员：刘振忠、陈颖、任亚辉等。

●运行控制：

需执行的文件有：《能源资源管理办法》《废弃物管理办法》《员工职业健康及劳动保护管理办法》《相关方环境职业健康安全要求》《火灾的种类及灭火器的使用方法》《消防应急预案》等。

1、工作时间平均每天不超过8小时；项目部人员工作时间与甲方时间一致，其中保安2人有夜班值班，维修1人值班，为固定班次；

2、废水：公司的物业管理不产生废水，生活污水排入市政管网，清洁用水用于小区绿化。

3、废气：物业管理不产生废气，进行清洁清扫时，有少量的灰尘产生，公司发放口罩，对员工进行个体防护。

4、固废：物业管理过程中会产生废弃的办公垃圾、生活垃圾、建筑垃圾、防疫物资等，分类处理，垃圾每天由垃圾清运外包方清运。

办公墨盒、电池等由厂家回收；无危废产生；

5、节约能源：公司规定人走灯灭，人走关水等节能节水措施，并互相监督；

6、查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，办公条件较好，办公设备安全状态良好，



教育员工正确使用办公设备，现场用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。

7、相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方：客户\供应商\外来人员\业主等

8、公司给员工上社保，提供了社保缴费凭证；

9、驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。

10、火灾控制：（1）办公楼配置有相应数量的灭火器和消防栓，经常检查灭火器材的状况，消防水龙头是否正常，灭火器压力是否足够等。发现问题立即解决，并做好记录；（2）经常检查，及时发现火险隐患并作出正确处理。

11. 触电管理：随时对办公和小区内各电气线路进行检查，防止因短路、过载和接触电阻过大等原因产生电火花或引起电线电缆温度过高而引发火灾。（3）定期对员工和业主进行消防安全教育，组织进行了消防演练；

12、意外伤害控制：工作时间不吸烟喝酒、不酒后驾车等；对员工开展安全教育，进行维修作业时持证上岗，严格按照维修作业制度工作；

13、随时检查清理物业服务、保洁服务项目现场，可燃物不随意堆积，如有堆积必须配备相应的灭火器材；查看公司库房，主要是存放清洁工具和清洁用品，物品摆放整齐，留出了安全通道；

14、该项目所从事的物业服务内容主要是保安服务、保洁服务、维修服务、绿植养护、垃圾清运（外包）等，服务过程无职业病危害因素。

运行符合要求。

●应急准备和响应

公司制定《应急准备与响应控制程序》，预防或减少潜在安全事故或紧急情况造成的影响，对可能发生各种重要环境危险源的紧急情况做出积极准备和响应，以减少事故造成的影响。

针对识别出的紧急事件，制定了《消防应急预案》《火灾的种类及灭火器的使用方法》《触电应急预案》《重伤应急预案》，预案中有分工及应急措施流程等内容。

查应急演练记录：

——抽 2023 年 5 月 25 日火灾应急演练

参加单位及人员：各部门人员

演练总指挥：总经理

演练记录：略

提供应急演练评审记录

应急演练名称：火灾应急演练

应急演练时间：2023 年 5 月 25 日

评审记录：略

应急计划评价和改进：应急演练程序的有效性：有效；紧急人员通过培训紧急及急救能力的评价：具有一定的急救能力；应急器材的使用及维护情况：应急器材充足；应急通信对外的沟通的有效性：内外沟通畅通
评审人：任亚辉 时间：2023 年 5 月 25 日

管理者代表审核意见：通过本次火灾应急预案演练，使公司的所有人员熟悉了火灾发生后的急救方法和逃生方法，应急预案得到充分应用，同时也证明公司的应急预案满足要求，不需修改。审核：任亚辉 时间：2023. 5. 25

另抽 2023. 1. 30 日上午 10: 00，进行触电演练，2023. 3. 16 日上午 10: 15 进行了机械伤害的工伤演练，演练记录完整，有评审记录。

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

内审的策划和实施情况：2023 年 7 月 5-6 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、办公室（含财务）、项目部等部门进行了审核，内审发现 1 项不符合，已进行纠正并制定纠正措施。基本符合要求。

公司 2023 年 7 月 17 日组织了管理评审。采用会议形式，由总经理任亚辉主持会议。管理层、办公室（含财务）、项目部负责人均参加。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。

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

企业通过对物业服务过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理体系有效执行。

企业经过策划，采用对服务过程的监视，对不合格控制等来证实物业服务的符合性。

企业制定《事件调查和处理控制程序》、《不符合、纠正措施和预防措施控制程序》、《不合格输出控制程序》、《不合格和纠正措施控制程序》等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生、再发生，实现持续改进绩效的目的。

内审中发现的不符合，采取了纠正措施，并验证；

为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。

经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。

公司物业服务未发生过重大环境、安全等事故。

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。

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。

三、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域：无
- 2) 组织机构：无
- 3) 管理体系：无
- 4) 资源配置：无
- 5) 产品及其主要过程：无
- 6) 法律法规及产品、检验标准：无
- 7) 外部环境：无
- 8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：无
- 9) 联系方式：无

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

2022年8月16日的初次审核发现，公司的《管理手册》中规定项目部对保洁员的服务质量进行定期或不定



期的检查，未提供对保洁服务质量进行了检查的证据。针对该不符合项，企业采取了相应的纠正措施，经验证，纠正措施有效

五、认证证书及标志的使用

无违规使用证书情况

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，河北汇成物业服务有限公司（组织名称）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 |

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:周文廷



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。