

项目编号：0746-2021-QEO-2023

管理体系审核报告

（ 监 督 审 核 ）



组织名称：南京淳兴物业服务有限公司

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）： 陈芳

审核组员（签字）： 郑颖

报 告 日 期： 2023 年 9 月 20 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： 陈芳

组员： 郑颖



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
	陈芳	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-6015478 2023-N1EMS-4015478 2023-N1OHSMS-4015478 8	
	郑颖	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-3211201 2023-N1EMS-3211201 2023-N1OHSMS-3211201 1	Q:29.11.03,35.15.00 E:29.11.03,35.15.00 O:29.11.03,35.15.00

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	陈湘水、邢辉	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，进行第二次监督审核 ☒ 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：中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国土壤污染防治法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、工伤保险条例、国家职业卫生标准管理办法、江苏省物业管理条例、江苏省大气污染防治条例、江苏省固体废物污染环境防治条例、江苏省水污染防治条例、南京市供水和节约用水管理条例、南京市生活垃圾管理条例、南京市水资源保护条例等。

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 6721-1986 企业职工伤亡事故经济损失统计标准、WS/T 536-2017 卫生标准跟踪评价工作指南、GB/T 16180-2014 劳动能力鉴定职工工伤与职业病致残等级、GB/T 41373-2022农村环卫保洁服务规范、绿化植物废弃物处置和应用技术规程、CJ/T 24-2018园林绿化木本苗、LY/T 2632-2016 绿化全冠苗木栽植技术规程、DB3201/T 296.3-2019 城市治理单元治理通则第3部分：园林绿化、南京市城市绿化条例、SB/T 11212-2017 新型建筑材料售后服务规范、SB/T 10904-2012 循环再生建筑材料流通技术规范、GB/T 40238-2021 建筑材料及制品燃烧试验 基材选取、试样状态调节和安装要求、GB/T 17146-2015 建筑材料及其制品水蒸气透过性能试验方法、GB/T 8626-2007 建筑材料可燃性试验方法等。

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09月20日 上午至2023年09月20日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2022年7月13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：物业管理服务（保洁，绿化），建筑材料销售

E：物业管理服务（保洁，绿化），建筑材料销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理服务（保洁，绿化），建筑材料销售所涉及场所的相关职业健康安全管理服务

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：南京市高淳区阳江镇高墩村八村 208 号

办公地址：南京市高淳区阳江镇高墩村八村 208 号、南京市高淳区淳溪街道淳兴路 10-8 室

经营地址：南京市高淳区淳溪街道淳兴路 10-8 室、南京市高淳区淳溪街道淳兴路 10-8 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）：高淳区阳江镇小花村环卫保洁项目 服务期：2023年3月1至2024年2月28；南京市高淳区阳江镇住宅前期物业服务 服务期：2023年7月25至2025年7月24

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: 人数变更为80人, 审核计划未明确阳江具体项目情况, 本次审核抽取南京市高淳区阳江镇住宅前期物业服务项目

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 EO 8.1

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 10 月 20 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 2 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

ES8.1 运行策划。ES9.1.1 绩效监视和测量。Q8.5.1 生产和服务提供的控制。Q8.6 产品和服务的放行。
加强对管理人员标准培训学习。消防安全的管理。

3) 本次审核发现的正面信息:

管理体系健全, 领导能够重视, 各部门基本能够贯彻执行体系文件。

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:

ES8.1 运行策划。ES9.1.1 绩效监视和测量。Q8.5.1 生产和服务提供的控制。Q8.6 产品和服务的放行。
加强对管理人员标准培训学习。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜: 无



二、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

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持管理方针：顾客至上，质量为先；强化管理，持续改进；环保美观，结构合理，关爱环境，预防污染；关爱生命，关注安全，遵规守法，降低风险。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。在方针的框架下制定质量、环境及职业健康安全目标：

质量目标

1. 顾客满意率 $\geq 90\%$
2. 主要设备设施完好率 96%
3. 顾客投诉率0
4. 培训计划完成率 $\geq 95\%$
5. 文件发放受控率 100%
6. 采购物资合格率 $\geq 98\%$
7. 供方评价及时率 100%
8. 合同履约率 100%

环境目标

1. 固体废弃物分类处理率 100%

职业健康安全目标

1. 火灾事故为0
2. 触电事故为0

2023.09.18统计公司的质量、环境和职业健康安全目标均已完成。

提供环境、职业健康目标管理方案，综合部为主控部门，执行公司统一的目标指标管理方案。

现场抽查《环境、职业健康目标管理方案》，内容包括：目标、管理方案、执行部门、完成时间、资金等，内容齐全，符合要求。

现场抽查针对目标为火灾事故为0，管理方案：（1）对公司人员进行教育培训，增强员工的消防安全、环保意识。（2）配备足够的消防器具。（3）定期检查电器设备的使用及老化情况。（4）建立应急预案并定期演练。执行部门：各部门，完成时间：2023.01-2024.01，资金：1000元等。抽查针对目标为固废分类回收率 100% ，管理方案：（1）建立并完善环境管理制度，将责任分解落实，并对目标的实现情况进行监督检查。（2）对工作人员进行教育培训，增强员工的环保意识和技术水平。（3）购备垃圾箱，及时回收，分类堆放。（4）与销售商或厂家联系，力争使废物能再生或重新利用。执行部门：各部门，完成时间：2023.01-2024.01，资金：2000元，内容齐全，符合要求。

现场再抽查其他目标、指标管理方案，内容类似，符合要求。不再详述。经查2023.09.18《环境/职业健康安全目标管理方案检查表》结果表明，本部门质量、环境、职业健康安全目标及管理方案均完成，目标适宜，内容齐全，符合要求。

2.2 重要审核点的监测及绩效

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

合

编制《环境因素的识别与评价控制程序》和《危险源辨别和风险评价控制程序》，内容基本符合要求。

综合部作为管理体系推进部门，重点负责组织各部门进行环境因素识别和重要环境因素的评价确定；危险源的辨识、风险评价和控制措施确定。2023年1月4日综合部负责人组织各部门人员进行了部门环境因素和危险源的识别评价，批准：孙传鸿。

提供《环境因素识别评价表（综合部）》，内容包括：服务/活动、环境因素等造成的环境影响，基本能考虑了生活、办公等过程向大气排放、水体排放、土地污染、废物管理、资源的使用等因素，提供《环



境因素识别评价表（项目部）》，考虑了保洁服务及垃圾处理活动过程中向大气排放、水体排放、土地污染、废物管理、资源的使用等因素，都能考虑到三种时态、三种状态等；服务过程中能结合生命周期观点，从物品的采购和保洁服务、垃圾分类、垃圾运输等的全部生命过程中可以涉及的环节进行识别；供方包括相关方影响等，各部门参与识别评价。

查《环境因素识别评价表（综合部）》，识别的环境因素主要有：废弃墨盒、硒鼓、打印机、复印机运行粉尘、废弃的文件、记录、报纸、火灾、固体废弃物、纸杯使用、电能消耗、水资源消耗、固体废弃物、尾气排放、液体挥发、粉尘排放等，制定了相应的控制措施，编制：赵淑璐，审核：孙海兵，批准：孙传鸿 2023.01.04

查《环境因素识别评价表（项目部）》，识别的环境因素主要有：使用清洁用品、废弃清洁用品包装、清洁用品泄漏、水资源消耗、运行噪音、固体废弃物、修剪的绿篱、枯枝、草皮、园林机械件报废、园林机械使用油料、园林机械运行噪音、建筑垃圾堆放等，制定了相应的控制措施，2023.01.08。编制：赵淑璐，审核：孙海兵，批准：孙传鸿 2023.01.04

查《环境因素识别评价表（销售部）》，识别的环境因素主要有：废弃墨盒、硒鼓、打印机、复印机运行粉尘、废弃的文件、记录、报纸、火灾、固体废弃物、纸杯使用、电能消耗、水资源消耗等，制定了相应的控制措施，编制：赵淑璐，审核：孙海兵，批准：孙传鸿 2023.01.04

查评价出重要环境因素有：火灾、固体废弃物，识别基本准确，符合要求。

环境因素的识别和评价基本满足要求。

查《危险源辨识及风险评价表---综合部》，主要为办公区域作业，能考虑常规非常规各种活动、考虑各个作业活动过程，识别的危险源主要有：长时间加班、漏电、电线裸露、绊倒摔伤、酒后驾驶、疲劳驾驶、车内吸烟、接打手机、超速、越线行驶、闯红灯、走逆行、存、取款途中或在室内遭遇抢劫、无证上岗等。编制：赵淑璐，审核：孙海兵，批准：孙传鸿 2023.01.04

查《危险源辨识及风险评价表---项目部》主要为保洁业务区域作业，识别的危险源主要有：湿滑的地面、清洁剂溅落、皮肤直接接触、配比不当发生化学反应、垃圾中玻璃等尖锐物件、长时间弯腰剪草/腰肌劳损等，制定了相应的控制措施，编制：赵淑璐，审核：孙海兵，批准：孙传鸿 2023.01.04

查《危险源辨识及风险评价表---销售部》主要为保洁业务区域作业，识别的危险源主要有：辐射、粉尘、开水洒落、长时间加班、漏电、电线裸露、绊倒摔伤、车辆故障、酒后驾驶、疲劳驾驶、车内吸烟、接打手机、超速、越线行驶、闯红灯、走逆行、高温、严寒天气等，制定了相应的控制措施，编制：赵淑璐，审核：孙海兵，批准：孙传鸿 2023.01.04

基本符合要求。

评价出不可接受风险：潜在火灾、触电、机械伤害、高处坠落、落物伤人，与总经理交流公司目前没有空调清洗业务，不存在高处坠落的情况，“高处坠落、落物伤人”的不可接受风险暂不适用，基本符合要求。

环境因素和危险源识别和评价基本符合要求，上次不符合确认已关闭。

编制《环境运行控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》、《废弃物管理控制程序》、《交通安全控制程序》、《相关方服务和施加影响控制程序》、《节能降耗管理制度》、《安全教育制度》、《交通安全管理制度》、《固体废弃物管理办法》、《消防管理办法》等，策划合理，内容符合标准要求。通过管理制度对本部门环境职业健康安全进行控制，基本适用。

综合部是运行控制的主控部门。

公司确定的重要环境因素为火灾、固废的排放；不可接受的风险为潜在火灾、触电、机械伤害、高处坠落、落物伤人。围绕公司重要环境因素和不可接受的风险，公司对环境安全运行情况控制情况如下：

查看运行情况：

1、资源能源消耗：查看办公区域宽敞明亮，通风较好。主要是水电的消耗，办公室均使用节能灯，做到人走灯灭；洗手间无滴水浪费现象。目前建立了相应和管理制度，要求各部门人员提高节约意识。

2、火灾管理，主查看：办公区域无电路老化的情况，办公区位于南京市高淳区淳溪街道淳兴路10-8室，办公室内配备的干粉灭火器压力位正常，有合格证。

3、触电伤害，主要包括：电路线路老化。查看：电源开关采用漏电保护，一旦触电会自动跳闸，避免造成触电伤害。建立健全并严格执行安全教育制度和急救方法的培训教育。查2023.01.11公司组织了触电应急演练。演练结果：达到预期目标。



4、固废管理：办公室设有垃圾桶，办公过程产生固废的处理按要求放到指定地点，现场查看无混放现象等。

5、废水：主要为办公、生活污水的排放：直接排入市政污水管网。

6、与管理员工签订劳动合同，维护员工合法权益。提供劳动合同书，内有合同期限；工作地点和工作内容；工作时间和休息休假；劳动报酬；社会保险和福利待遇；劳动保护、劳动条件和职业危害防护；劳动合同的履行、变更；劳动合同的解除、终止；其他事项等内容。与保洁人员签订劳务合同，并为保洁人员缴纳意外保险。提供：购买意外保险交费发票。

7、办公室员工上下班要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，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。

8、环境安全运行检查：

提供《环境安全运行检查记录》，抽查2023年08月31日的《环境安全运行检查记录》，内容包括：检查日期；检查项目（噪声排放、固废管理、能源资源消耗、消防安全等）；检查内容、是否正常、存在问题、整改措施；检查人（祖斌），检查内容有消防栓有无破损、异常？检查结果为正常，现场查看无消防栓，与实际不一致，沟通。

9、劳保用品发放：提供《劳防用品发放记录表》。2023.06.25发放主要是手套、口罩、消毒液等，由综合部及项目部负责人签收，建议由领用本人签收，缺少发放反光背心及救生衣的领用记录，部分人员通过发放劳保费用的形式由本人自行购买，并在工资单中明确为劳保费用。工作时间平均每天不超过8小时，公司为员工办理了意外伤害保险。

10、用于环境及职业健康安全资金投入情况：2023 年1 月份至2023.9.18：消防设备、环保宣传、培训演习、危废处理、基础设施、体检、劳保用品费等。均能保证环境、职业健康安全资金的使用。编制火灾应急预案，对员工进行了防火安全的培训。现场无安全隐患。

编制《应急准备和响应控制程序》，规定了早预防、早发现、早报告、早救治的原则，内容基本符合要求。制定有火灾应急预案、触电应急预案。2023年开展了触电、火灾紧急事故应急预案演练，提供有触电和火灾演练记录，建议补充完善应急演练签到和照片。

编制《监视和测量及合规性评价控制程序》，内容符合标准要求和企业实际，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，考核结果：公司和各部门均完成了目标值，基本符合要求。

2、提供营业执照有效。

3、2023年主要顾客发放了满意度调查表，顾客满意率 92%，达到公司质量目标要求。

4、现场查看不涉及职业危害因素。

5、查有环境职业健康安全检查记录：每周检查一次。

6、没有用于QES 检测的计量器具。

对绩效监测的结果通过内部文件传递、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、环境和安全事故，也未出现顾客及相关方的投诉。

策划有《监视和测量及合规性评价控制程序》、《法律法规和其他要求管理程序》，规定了合规性评价的职责、内容、方法、频次等，内容基本符合要求。查有：《质量、环境和职业健康安全法律法规标准及其他要求清单》编制：赵淑璐，审核：孙海兵，批准：孙传鸿，2023.01.04

涉及：相关的环境和职业健康安全法律法规、地方性法规、条例、其他要求等，具体包括：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保护法、河北省环境保护条例、中华人民共和国职业病防治法、河北省安全生产条例、中华人民共和国消防法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国特种设备安全法、中华人民共和国传染病防治法、国务院应对新型冠状病毒感染肺炎疫情联防联控机制发布《企事业单位复工复产疫情防控措施指南》、河北省大气污染防治条例、江苏省大气污染防治条例、江苏省固体废物污染环境防治条例、江苏省水污染防治条例、江苏省环境噪声污染防治条例、南京市供水和节约用水管理条例、南京市生活垃圾管理条例、南京市水资源保护条例、GB/T 15624-2011 服务标准化工作指南、SB/T 10409-2007 商业服务业顾客满意度测评规范、江苏省物业管理条例、GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第9部分：物业服务、GB/T 31755-2015绿化植物废弃物处置和应



用技术规程、CJ/T 24-2018园林绿化木本苗、LY/T 2632-2016 绿化全冠苗木栽植技术规程、DB3201/T 296.3-2019 城市治理单元治理通则第3部分：园林绿化、南京市城市绿化条例、SB/T 11212-2017 新型建筑材料售后服务规范、SB/T 10904-2012 循环再生建筑材料流通技术规范、GB/T 40238-2021 建筑材料及制品燃烧试验 基材选取、试样状态调节和安装要求、GB/T 17146-2015 建筑材料及其制品水蒸气透过性能试验方法、GB/T 8626-2007 建筑材料可燃性试验方法等为有效版本，收集的法律法规基本上与公司环境因素和危险源相符。在运行三合一体系过程中能予以考虑。编制：赵淑璐，审核：孙海兵，批准：孙传鸿 2023.05.21。2023年5月21日进行了合规性评价，提供《年度合规性报告》，内容包括：评价的策划安排、遵循情况报告、评价结论及改进措施，主持人及参加评价的人员：总经理及各部门负责人。编制：赵淑璐，审核：孙海兵，批准：孙传鸿，2023.05.18，批准时间有误，沟通。

评价结论：公司环境、职业健康安全管理体系策划有效，运行正常；各部门都能够有效遵循环境法律法规，未发生过环境扰民事件，未有单位和个人投诉，无环境污染事件发生，公司的环境行为基本符合环境法律法规和环境要求。合规义务及评价基本符合要求。

1、策划有《与顾客有关的过程控制程序》、《标识使用管理控制程序》、《采购控制程序》、《监视和测量设备控制程序》、《过程和绩效的绩效监视和测量控制程序》、《废弃物管理控制程序》、《环境运行控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》、”保洁管理方案”，“保洁作业指导书”，“保洁记录表”等相关文件和记录。

2、产品标准：同客户签订的合同要求、相关法律法规及其他要求。

3、策划的业务流程：

物业管理服务（保洁，绿化）：投标中标——总结并重新对项目进行分析——确定新的作业目标定位——制定新的作业标准——重新划分作业区域和任务——重新调配作业力量分配任务——落实任务签订责任状——开始新一轮作业实施——考核循环

4、人员无特殊资质要求，均接受过质量培训。

5、提供的资源有办公场地，扫把、拖把、垃圾桶等生产工具，管理人员、智能手机等测量、监视工具。自体系运行以来，策划未发生变更；如发生变更，变更前，评审非预期变更的后果。

由于公司服务项目目前均为按照顾客要求制定的服务方案实施。

对保洁、绿化服务实现的策划内容全面，符合该项目实现的策划要求。

——能够满足组织现阶段经营需求

产品和服务的设计和开发 Q8.3与负责人沟通确认，项目部负责产品的设计和开发，主要设计和开发人员在相关行业从事设计和开发工作多年，能力满足公司设计和开发的需要，公司自成立以来，专业从事道路保洁清扫等服务，均依据相关标准和顾客要求进行服务。有设计和开发的相关规定，近一年以来，公司没有新产品的研发活动，原设计研发也无变更，一直按标准要求和顾客要求提供服务。查：司管理手册 8.3条款，规定了产品设计和开发过程及相互作用，对设计开发过程进行了界定，明确了设计开发的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。编制有设计和开发管理要求，内容符合要求。公司所提供的服务规范及标准均已定型，不对使用的服务流程、服务规范等进行更改，所进行的服务项目没有进行设计和开发相关工作，随着市场发展和顾客要求的不断变化，顾客对产品和服务的要求也不断变化，如顾客要求和市场需要开发新产品时，公司按照策划的：设计和开发要求进行设计开发，确保产品的安全性、符合性、适用性。以应对顾客不断变化的需求和期望，并超越顾客期望。基本符合要求。

生产和提供的控制项目部主要负责：物业管理服务（保洁服务）。

1、产品：物业管理服务（保洁，绿化）；建筑材料销售。

2、产品要求：顾客合同要求及行业相关的法律法规。

3、策划的过程：

物业管理服务（保洁，绿化）：投标中标——总结并重新对项目进行分析——确定新的作业目标定位——制定新的作业标准——重新划分作业区域和任务——重新调配作业力量分配任务——落实任务签订责任状——开始新一轮作业实施——考核循环；

过程检查证据：

1、日常保洁公司不定期的对工作前、工作中及工作后拍一组对比照片发给甲方，以证实工作成果。

2、查看阳江镇阳江嘉园保洁绿化养护服务现场：阳江镇中兴路116号；



项目经理沈顺介绍：保洁绿化人员：7人；工作检查不形成记录，只有项目经理不定时检查保洁绿化情况，若发生不合格情况立即电话通知责任人整改，再经本人验证。极少出现绩效处罚情况。

*保洁员身穿淳兴物业保洁服装及手套口罩等劳保用品正在进行外场清扫、收集垃圾

*养护员正在绿化带里进行除草

*查看保洁项绿化项目工具仓库时，一股刺鼻农药味，仓库封闭不通风，库内堆满了扫把、墩布、垃圾桶及毛巾等清洁工具和劳保用品，并与除草剂、消毒液及融雪剂等化学品混同堆放在一起，且没有设置灭火器——不符合

公司对材料采购、服务过程以及服务交付进行了规定，策划合理，符合要求。

公司依据顾客服务方案进行检验。

1、采购验收：由项目部经理查看数量、外观、规格、质量证明等，签字后验收。

2、过程验收及最终放行（常规保洁项目）：由现场负责人拍工作前、中、后对比照片作为放行证据。

3、临时保洁任务最终放行：填写计量单，内容包含对比照片，工程量等，双方权限人签字确认。

基本满足要求。

生产和服务提供的控制项目部主要负责：建材销售。

1、策划有《与顾客有关的过程控制程序》、《标识使用管理控制程序》、《采购控制程序》、《监视和测量设备控制程序》、《过程和性能的绩效监视和测量控制程序》、《废弃物管理控制程序》、《环境运行控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》、”保洁管理方案”，“保洁作业指导书”，等相关文件和记录。

2、产品标准：同客户签订的合同要求、相关法律法规及其他要求。

3、策划的业务流程：

销售流程：客户订单-合同评审-签订合同-确认订单-实施采购-进货检验-发货交付客户-售后服务；

4、人员无特殊资质要求，均接受过质量培训。

5、提供的资源有办公场地，洒水车、三轮保洁车、扫把、拖把、垃圾桶等生产工具，管理人员、智能手机等测量、监视工具。

——能够满足组织现阶段经营需求。

建材销售

提供：《工业品买卖合同》

需方：南京伟杰建筑安装工程有限公司

供方：南京淳兴物业服务有限公司

签订时间：2023年8月26日

产品名称：电线；12750米。

质量标准：按国家标准执行；甲方对质量负责的条件及期限：对所供产品质量负责

验收标准、方法及提出异议期限：按国家标准验收，如有质量、数量异议，需方及时通知供方，供方在柒日内来人处理。否则，以需方验收合格为准。

提供有上游的采购合同：

甲方：南京淳兴物业服务有限公司；乙方：南京众兴建材工程有限公司

签订时间：2023年8月26日

5、提供有甲方的验收确认单：《产品签收单》

抽：南京淳兴物业服务有限公司 供货时间

垃圾捡拾器：电线 / 2023.01.17 1批 良好 达到要求 良好

接受验货：客户在收到产品时及时当面验收，以确定产品的包装无破损，完整无损坏

供方确认签字 秦玲玲 签字日期 2023.01.17

淳兴物业人员确认签字 赵淑璐 签字日期 2023.01.17

抽：83厘米长喷塑铁艺垃圾夹 2023.09.01 50只 良好 达到要求 良好

接受验货：客户在收到产品时及时当面验收，以确定产品的包装无破损，完整无损坏

供方确认签字 张功其 签字日期 2023.09.01

淳兴物业人员确认签字 赵淑璐 签字日期 2023.09.01



——建材销售过程控制符合要求

——保洁、绿化过程控制基本符合。

---标识：通过记录表进行标识，能够追溯到区域、时间、责任人。

---防护：通过劳保用品对工人进行防护，通过文件夹、文件柜对文件进行防护。

---顾客财产：主要是顾客信息，按规定保存。

---交付后的活动：与负责人沟通：公司生产的产品均按照顾客要求进行生产，按照顾客要求进行交付，产品交付后电话、微信、QQ 回答客户的问题。以顾客满意度调查表的形式进行记录。

---更改控制：负责人介绍，监督期内，服务未发生变更。

——基本符合

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

内部审核QEO9.2 编制《内审控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。抽查《年度内审方案》，计划于2023 年6 月实施内审。内容包括：审核目的、审核范围、审核准则、审核组成员、审核的频次、审核方式和方法、审核的过程控制等。编制：赵淑璐，审核：孙海兵，批准：孙传鸿 2023.6.7，抽查《内审审核实施计划》，审核时间：2023年6月10日，涉及部门：管理层、项目部、综合部、销售部。抽查综合部安排涉及条款覆盖了本部门涉及的所有标准条款。抽查其他部门的内审实施计划，内审计划覆盖了公司所有部门及所有条款。内审员经过了标准培训。内审员审核了与自己部门无关的区域。经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。抽查综合部《内部审查检查表》，已编制并由内审员按要求实施了检查，并填写了检查记录，内容与企业实际情况相关内容较少，建议对实际的工作情况进行检查，沟通。本次内审共开一般不符合项1个，已进行了跟踪验证和关闭。符合要求。

经沟通了解，审核组长在末次会议上对本次内审开具的不符合项及内审报告及时向最高管理者和相关管理部门负责人报告了审核结果。抽查《内部审核报告》，明确了审核目的、审核范围、审核依据、审核概况、管理体系综合评价及结论等，审核结论为：公司依据ISO9001:2015、ISO14001:2015和ISO45001:2018标准建立的质量、环境和职业健康安全管理体系基本符合标准要求及本公司质量、环境、职业健康安全管理体系的要求，运行基本有效并保持。对内部审核控制符合要求。

编制《管理评审控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。抽查《管理评审计划》，其内容包括评审目的、评审组织、评审时间、评审内容等内容；编制：赵淑璐，批准：孙传鸿，2023.06.21。计划于2023 年6月25日进行管理评审。经查以按计划时间于进行了管理评审。主持人：总经理、管代，参加人员各部门经理。

编制《管理评审报告》。并经总经理批准下发。管理体系文件是经过全员参与、反复讨论、多次评审形成的，经过运行，认为文件的结构与内容能够满足三个管理体系标准的要求，基本符合企业的实际情况，且实施效果较好。在体系建立的同时对公司部门职责进行了重新调整和确认，经过运行，认为职责清晰。体系建立和运行以来，公司在人、财、物等方面加大了投入。贯彻管理体系以来全员的质量、环保、职业健康安全意识有了很大的提高；未出现过质量、安全及环保事故和违法行为；合同管理和履约情况满足要求，对相关方的控制有效；通过项目部反馈的顾客感受满意度信息，满意度目前达到92%，无顾客投诉现象。告知员工本次管理评审提出1项改进建议（为了进一步巩固市场，项目部要严把服务质量关，加强服务人员的培训，提高质量意识，减少不合格的发生。），提供了《纠正和预防措施报告》及《纠正和预防措施实施记录》。目前已经整改完毕并验证有效。评审结论：通过管理评审的会议召开，各部门负责人一致认为我公司的环境和职业健康安全管理体系所作的合规性评价工作，能够基本满足标准要求、运行有效。公司的各管理过程符合所策划的结果，质量、环境和职业健康安全的绩效能够满足要求。通过管理评审的会议召开，各部门负责人一致认为我公司的管理体系，能够基本满足标准要求、运行有效、并建立了持续改进的机制，具备申请认证审核的条件。管理评审基本符合要求。

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：

策划了不合格品控制程序，不合格处置：主要为返工。查：2023年9月20日:13:58照片小区某单元门口



堆放的建筑垃圾未及时清理保洁，草坪上零散垃圾未清理。在项目主管工作群通报，拍摄人为项目经理或甲方卫生巡视人员，处置方式：第二天返工整改后拍照发送给项目经理或甲方。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

与项目部主管沟通：公司在运行过程中对发现的不合格都会采取纠正、纠正措施以防止不合格或不符合再次发生，同时也会举一反三地看待其他部门或类似过程，采取预防措施以防止发生不合格或不符合。策划了《纠正和预防措施报告》、《纠正和预防措施实施记录》，公司与客户建立的工作群，每天将客户的巡检及公司内部自检情况在工作群中通报，包括不合格照片等，发现不符合后，巡检人员通知公司项目经理，项目经理立即通知保洁人员立即进行整改，整改后再进行确认，若整改不到位，公司将对相关人员进行处罚。部门经理提供2023年9月15日、18日不符合及整改照片。公司对纠正及预防措施的管理基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

近一年以来，没有发生重大质量环境职业健康安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚。

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:组织人数变更为 80 人
- 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

上次审核不符合项（综合部E6.1.4条款），企业进行了原因分析，采取了纠正及纠正措施。提供《重要环境因素登记表》、《不可接受风险登记表》等。本次审核验证已经整改并验证有效。

五、认证证书及标志的使用

查阅客户宣传资料等信息，没有发现有超过认证服务范围的宣传及使用的情况，或暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所的情况等。企业对认证标志的使用或对认证资格的引用符合《认证认可条例》及其他相关规定；未发生误用认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众的现象。

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，南京淳兴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	☐ 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

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： 陈芳 郑颖

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、联系方式的变更、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。