

项目编号：0656-2022-QEO-2023

# 管理体系审核报告

## ( 监督审核 )



组织名称：陕西西咸新区物业集团有限公司

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）： 郭力

审核组员（签字）： 赵亚亚

报 告 日 期： 2023 年 9 月 14 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
  - 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 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：郭力

组员：赵亚亚



## 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
1	郭力	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2021-N1QMS-1263290 2020-N1EMS-1263290 2022-N1OHSMS-1263290 0	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00
2	赵亚亚	组员	Q:审核员	2022-N1QMS-1280193	

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	郭靖	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：中华人民共和国民法典、中华人民共和国计量法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国消费者



权益保护法、中华人民共和国电力法、中华人民共和国标准化法实施条例、中华人民共和国招标投标法实施条例、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、中华人民共和国噪声污染防治法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国固体废物环境污染防治法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国职业病防治法等。

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：中华人民共和国物业管理条例、物业服务收费管理办法、陕西省住宅小区物业服务指导标准、陕西省物业管理条例、西安市物业管理条例、住宅室内装饰装修工程质量验收规范、前期物业管理招标投标管理暂行办法、城市供水水质管理规定、机动车停放服务收费管理办法、普通住宅小区物业管理服务等级标准、物业服务企业资质管理办法、陕西省物业管理收费管理办法、关于陕西省物业服务收费管理办法的补充通知、关于印发《陕西省住宅小区物业服务指导标准》的通知、变配电室安全管理规范、服务标准化工作指南、商业服务业顾客满意度测评规范等

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09月13日 上午至2023年09月14日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2022年10月12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

E: 物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动

O: 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：陕西省西咸新区沣东新城扶苏路3号艺墅大厦

办公地址：陕西省西咸新区沣东新城扶苏路3号艺墅大厦

经营地址：陕西省西咸新区沣东新城扶苏路3号艺墅大厦

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）： 艺墅大厦物业管理项目，地址：陕西省西咸新区沣东新城扶苏路3号艺墅大厦

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 9 月 30 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

Q 生产过程控制; Q 检验过程控制。 EO 运行策划和控制; EO 绩效测量和监视。管理人员加强体系文件学习。

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:

Q 生产和服务提供过程控制。 Q 产品和服务放行控制。 EO 运行策划和控制; EO 绩效测量和监视。管理人员加强体系文件学习。

### 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



企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量环境职业健康安全管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与质量环境职业健康安全管理体系有关的相关方，并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理。

企业在策划质量环境职业健康安全管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量环境职业健康安全管理体系能够实现其预期结果，增强有利影响，预防或减少不利影响，实现改进。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持了质量环境和职业健康安全方针：服务为本，优质高效；党建引领，创新图强；绿色环保，安全生产。追求不断改进管理方针包含在管理手册中，符合标准要求。经总经理批准，与管理手册一起发布实施。为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部环境，在每年管理评审会议上对管理方针的持续适宜性进行评审。为达到管理方针最终实现，总经理及各职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。管理方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司管理目标。管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件。现场抽查《质量环境职业健康安全目标指标分解考核表》，内容包括：

质量目标 业主满意度 $\geq 90$ 分

物业服务合格率 $\geq 90\%$

环境目标 固废分类处理率 100%

火灾事故为 0

职业健康安全目标 触电事故 为零

安全责任事故 为零

抽查 2022 年 10 月以来，质量环境职业健康安全目标已经完成。

企业规定了因顾客和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划。依照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准，结合实际情况，围绕质量环境职业健康安全方



针、质量环境职业健康安全目标设置了组织机构，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施，对员工进行了适宜的培训等。经营地址变更未影响质量管理体系的完整性，没有变更的策划。

为了确保获得合格产品和服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有：操作人员以往多年的工作经验（员工过去所有的），特别是岗位作业人员的操作技能；管理经验；销售作业指导书；检验作业指导书等。外部来源获取有：顾客提供的产品信息；国家、行业标准等。组织知识予以存档保管，在需要时可以随时获取。为应对不断变化的需求和法律趋势，企业策划进行了质量管理体系标准及相关知识的再培训、招聘有技能的工程技术人员等方式对确定的知识及时更新。

识别和收集法律法规和其他要求：中华人民共和国物业管理条例、物业服务收费管理办法、陕西省住宅小区物业服务指导标准、陕西省物业管理条例、西安市物业管理条例、住宅室内装饰装修工程质量验收规范、前期物业管理招标投标管理暂行办法、城市供水水质管理规定、机动车停放服务收费管理办法、普通住宅小区物业管理服务等级标准、物业服务企业资质管理办法、陕西省物业管理收费管理办法、关于陕西省物业服务收费管理办法的补充通知、关于印发《陕西省住宅小区物业服务指导标准》的通知、变配电室安全管理规范、服务标准化工作指南、商业服务业顾客满意度测评规范等。均有有效版本，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

制定《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价控制程序》。策划的方法为打分法、调查表等。主要是对办公活动及业务过程进行了识别和评价，2023.2.6 进行识别和评价。

提供“环境因素识别评价表”共 26 项。按照办公区域、活动和过程的予以了识别和评价，经查包括空调使用、电脑使用、打印机使用等办公过程固体废弃物排放、废弃灯管、墨盒、色带等对环境的影响等。策划的方法主要是管理制度。经评价重大环境因素 3 项：潜在的火灾、固废排放、能源资源的消耗，制定应急准备与响应程序进行控制；

提供“危险源识别评价表”共 126 项，按照办公活动、项目过程的予以了识别和评价，经查包括办公电器、线路老化、电脑辐射、人员外出活动、物业服务过程等过程可能产生的危险情况等，策划的方法主要是安全教育培训、进行检查和执行规章制度、制度目标和管理方案等。经评价重大危险源 4 项：火灾发生、触电、意外伤害、交通事故。制定管理方案应急准备与响应程序进行控制，现场观察环境因素和危险源识别评价基本有效。

◆组织制定了环境、职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如废弃物排放控制、相关方环境安全管理办法、劳保用品管理制度、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。



◆根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制火灾预防、职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了环境职业健康安全的损失。

◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。

◆抽查环境运行的策划与控制实施

1) 固体废弃物排放的管控：

生活垃圾在办公区域集中收集后，由综合部交市政环卫部门统一定期清运；回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类，标识交供应商回收。

2) 资源、能源消耗管控：

负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导。现场有水、电等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月由财务部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。提供有 2023 年 8 月能源支出统计表，记录显示：基本达成目标。

3) 火灾预防：

张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；

组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。

◆查见组织的职业健康安全运行控制状况：

1) 意外火灾控制

建立消防检查管理制度；确定消防小组人员职责；按规定每月进行消防检查；制定应急准备响应预案；进行消防演习。

2) 对相关方施加影响

组织对进入场所内的供方送货员、求职及培训人员视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害。

◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。

◆抽查环境运行的策划与控制实施

1、触电风险管理：

现场查看，公司规定了安全供电的管理要求，所有电路维修必须电工进行处理，公司定期对项目范围的配电房、电路等进行安全检查，发现问题及时进行处理。同时公司对保安过程的用电安全管理进行了培训。

现场查看，该项目范围内的电器、电线、配电设施完好，设置规范，无不合规情况。



## 2、火灾伤害预防：

现场了解：公司制订了火灾预防管理规定、应急管理规定。在大楼每个楼层、及公共场所均设置了消防栓、灭火器、消防通道、楼梯、消防报警器、应急疏散指示灯等，现场打开消防栓，能供水，压力明显。

查，运营管理部员工定期参加小区的消防、应急、逃生培训和演习。

现场查看，公司办公地点位于陕西省西咸新区沣东新城扶苏路3号艺墅大厦，办公室内消防逃生通道畅通，办公室区域配置有灭火器、消防栓等设施。

现场查看公共区域、配电房、保安室，火灾伤害预防管理基本符合要求。

## 3、人身伤害预防管理：

查，运营管理部制订了高空坠物的管理要求，并通过公告等方式提醒业主，不得向窗外抛丢物品、垃圾等。

同时对容易掉落物品的门道出口灯地方进行挡板防护。对于高空的墙体等可能掉落的物体，公司定期进行检查，及时消除隐患。

对于异常高空作业，公司规定了保安方法和管理要求，要求必须使用安全带，截止目前，公司暂无高空保安操作，主要通过使用长杆进行天花板清洁等。

在保安工作中，要求员工远离高空坠落隐患点。

在楼道和道路易滑处张贴安全警示标志，防止摔倒造成伤害。

公司定期组织服务人员进行工作培训，经培训合格后上岗就业。

查，运营管理部的安全应急主要有：火灾应急、触电应急、疫情预防等，公司策划了相应的应急管理要求。

查保安服务过程的安全管理，基本符合要求。

产品实现的策划主要由运营管理部负责人完成，过程策划包含了实现产品所需达到的质量目标和要求，公司主要依据客户技术要求、中华人民共和国物业管理条例、物业服务收费管理办法、陕西省住宅小区物业服务指导标准、陕西省物业管理条例、西安市物业管理条例、住宅室内装饰装修工程质量验收规范、前期物业管理招标投标管理暂行办法、城市供水水质管理规定、机动车停放服务收费管理办法、普通住宅小区物业管理服务等级标准、物业服务企业资质管理办法、陕西省物业管理收费管理办法、关于陕西省物业服务收费管理办法的补充通知、关于印发《陕西省住宅小区物业服务指导标准》的通知、变配电室安全管理规范、服务标准化工作指南、商业服务业顾客满意度测评规范

等进行物业管理服务，编制了相应的过程文件：

- (1) 编制了物业管理服务过程流程；
- (2) 针对物业管理服务过程制定了作业指导书；



- (3) 规定了物业管理服务的检验验收准则;
- (4) 资源的提供(包括人力、物力、办公设备设施、通讯工具、工程维护所需的工具等)。

策划的输出适合于组织的运行。

对于非预期变更,及时进行潜在后果评审,并告知相关人员,目前未发生。经识别企业外包过程化粪池清掏、消杀、消防设施维护、电梯维保、空调维保、水箱清洗服务过程,按照标准 8.4 条款的要求进行管理控制。

查公司 Q: 物业管理服务相关内容如下:

公司从事物业管理服务通常依据客户技术要求、中华人民共和国物业管理条例、物业服务收费管理办法、陕西省住宅小区物业服务指导标准、陕西省物业管理条例、西安市物业管理条例、住宅室内装饰装修工程质量验收规范、前期物业管理招标投标管理暂行办法、城市供水水质管理规定、机动车停放服务收费管理办法、普通住宅小区物业管理服务等级标准、物业服务企业资质管理办法、陕西省物业管理收费管理办法、关于陕西省物业服务收费管理办法的补充通知、关于印发《陕西省住宅小区物业服务指导标准》的通知、变配电室安全管理规范、服务标准化工作指南、商业服务业顾客满意度测评规范等进行物业管理服务。

运行物业管理服务基本流程是:签订合同--派遣人员--物业服务--客户反馈。

公司编制有《物业公司服务规程》等可以指导并规范员工的实际操作。

企业主要为艺墅大厦物业管理项目提供物业管理服务,地址:陕西省西咸新区沣东新城扶苏路 3 号艺墅大厦,抽查了保洁、工程维修、安保秩序等物业服务过程:

艺墅大厦物业管理的保洁过程:包括电梯消毒记录、保洁巡检记录等记录,对各个区域进行了保洁,并由保洁主管对保洁质量进行了检查。

查《卫生间清洁记录表》,楼层:8 层,保洁员:钟小艳,每小时清洁一次,保洁标准:1、地面:每天清 4 次,做到无积水、无污迹、无杂物。2、蹲位、便池:每天消毒 2 次,做到无污迹、无异味、整洁明亮。3、面盆、拖把池及水龙头,随时清洁,做到无污迹、无水迹、干净整洁。4、所有隔板、门窗:随时清洁、做到无污迹玻璃:随时清洁,做到无污迹、整洁明亮 5 物品摆放:保洁工具不使用时按照规定置于 6 洗手间固定位置。7、洗手液及纸品应随时补充,保证用量。

抽查了艺墅大厦物业管理保洁问题整改表,整改前与整改后进行对比,形成报告,每日向运营管理部进行汇报。

二、艺墅大厦物业管理的工程维修过程:包括了工程巡检表、各项设备定期维护记录、维修单等过程记录,能够满足物业工程要求。



查《建筑消防设施维护保养报告书》，维护保养机构名称：陕西百睿丰消防安全技术有限公司，报告日期：2023.8.22，项目名称：艺墅大厦项目。抽查 2023 年 7 月维护保养报告故障处理情况：与业主协商中的故障有 5 项

#### 1、火灾报警系统:

报警控制器(1)一 d.打印机打印功能:字迹不清晰，打印内容不完整。判定结果是不符合。2023 年 07 月 18 日 13:30:18 与业主协商中。报警控制器(2)一 a.核对系统点位(型号，注册点数，正常点数，异常点数):型号:JBTG-V6851，注册点数:1104，正常点数:1028，异常点数:76。异常点包括 5 处火警，0 处控制器自身故障，0 处通讯故障，71 处外接部件故障。判定结果是不符合。2023 年 07 月 18 日 13:30:18 与业主协商中

2、消火栓(自动寻的灭火装置) 灭火系统:室内消火栓(1)一 a.试验屋顶消火栓出水压力.静压及水质(如有分区分应对每分区最不利点处消火栓做测试):屋顶消火栓栓口处的动压 0.36 MPa，静压 0.09MPa。判定结果是不符合。2023 年 07 月 18 日 13:30:18 与业主协商中等 5 项，内容详细。

查《电梯维护报告书》，项目名称：艺墅大厦，电梯号：040，维护日期：2023 年 9 月 4 日，电梯安全管理员签字：许卫权，对机房、滑轮间环境、手动紧急操作装置、制动各销轴部位、轿顶检修开关、停止装置、对重/平衡重块及其压板等部位进行了检查；最终检查建议为：拽引轮槽磨损，钢丝绳断丝建议更换（与项目负责人王经理沟通，此项问题较为普遍，2023 年度特检院检查时也发现此类问题，不影响电梯安全运行），运行次数：1219879；维保结论：运行正常。维保人员：程飞、吴峰

艺墅大厦物业管理的安保秩序过程：包含了巡逻记录、来访人员登记表、停车厂管理记录表、消防设备检查等

查《中控室值班记录表》，环境打扫及清理:(日常清扫:地面、桌面、监控设备外表，全面清扫:地面、桌面、监控设备内外部);点检项目：消防系统、监控系统、周界系统、电子巡更系统、IC 卡门禁系统、电梯对讲系统、LED 屏、广播系统、泛光照明、消防及应急设施；2023 年 8 月 10 日，作业人员：张维雅，当值情况：1、因 LED 系统故障，无法显示动态画面，待维修后正常开启；2、值班期间一切正常。

查《夜间报岗记录表》，8 月 14 日，包含了岗位编号：门岗、二岗、三岗、巡逻岗、中控岗等五个岗位，每半个小时报一次岗，报岗情况显示均为正常；报岗人为：阮小峰、贾东军、张连柱、杨彬、陈立良。

查《巡逻签到表》，夜班执行情况，日期：2023 年 8 月 1 日 23:34 分，文艺大厦 11 层，安保人员：文裕，5:20 分，杨彬，巡逻情况均为正常。

由秩序主管对各岗位的仪容仪表、服务态度、工作纪律、记录填写、培训情况进行抽查，提供了《秩序工作质量周检查表》。

艺墅大厦物业管理的客户服务过程：包含了艺墅大厦物业管理客服部咨客等过程。抽查了相关记录，能够满足客户服务要求。



查《会议室使用申请表》，2023年8月1日，申请部门：社会事业服务局，申请人：常婷，会议时间：15:00-18:00，第三会议室，会议物资：桌签、茶水、矿泉水、音响、话筒、条屏等内容。客户人员按时布置，清洁会议室，确保会议正常进行。符合要求。

企业为业主提供秩序维护24小时不歇业服务白班：7:30-19:30，夜班：19:30-7:30，保洁和客服等只提供白班服务。夜班作业内容与白班作业内容一致，控制方法不变，本次审核抽查了夜班倒班的物业服务状况，抽查了夜班的巡逻检查、监控消防室检查记录；同时抽查了夜班的环保设施运行记录、环保安全检查记录，记录显示夜班环保及职业健康安全运行控制正常。

1、关键过程、需确认过程：物业服务过程，已结提供需确认过程确认清单，确认时间2023.5.10

2、提供监视和测量资源:按进货验收文件，对采购产品进行验证，如合格证、检验报告、目测外观质量和规格数量等.

3、物业服务实现过程配备了适宜的设施/工作环境：如：

电脑、打印机、中控监测设备等，以及保安服务提供良好的办公环境等，公司配备的办公设施/工作环境基本能满足保安服务能力需要。

4、目前公司项目经理王亚娟,及消防设施操作员等均通过公司的相关培训，查符合标准要求；

5、采取措施防止人为错误，提供了“服务提供控制程序”，查阅，该文件规定了保安服务指导性内容及保安人员考核评价的相关要求。规定了业务人员的岗位职责和任职要求、物业服务规范等，每年对业务人员进行一次绩效评价，评价内容包括：保安业绩、沟通能力、客户反馈、专业技能等，并依据考核结果对物业服务人员进行优胜劣汰，进行质量、环境和职业健康安全意识培训等。

6、监视、测量资源包括：保安服务过程质量控制和检查记录表、顾客满意度调查表等。

7、现场审核观察：工程部董师傅正在对配电箱进行安全检查；保洁人员王小妮正在对卫生间进行消毒；秩序人员操作规范一切正常，所有工作有序开展，保安人员等在楼门口认真检查每个进入楼内人员登记信息，按时做到登记清楚值班登录，记录完整，符合要求。

### 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

企业编制了《年度内审计划》，对内部审核方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法等。在2023年8月11-12日按照策划时间间隔实施了内审，覆盖了所有部门及所有条款。内审员经过了培训，内审员审核了与自己无关的区域。审核员编制了《内审检查表》并按要求实施了检查，填写了检查记录。内审开出的不符合项，已由责任部门确认后写出了原因分析，提出了纠正和纠正措施，并实施了纠正和整改，内审员及时进行了跟踪验证和关闭。审核组组长宣布了《内审报告》，报告了审核结果，对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。按照标准要求保留了内部审核有关信息。内部



审核过程真实有效。

企业编制了《管理评审计划》，规定了评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向一致，并在2023年8月26日进行管理评审。最高管理者主持会议，各部门负责人参加了会议。管理评审输入考虑并覆盖了标准等要求。管理评审输出形成了《管理评审报告》，管理评审结论：管理体系具有持续的适宜性、充分性和有效性，管理目标充分适宜有效，管理体系运行正常有效等。管理评审输出提出了改进决定和措施，包括改进的机会、管理体系所需的变更、资源需求等。目前已经整改完成。保留了形成文件的信息，作为管理评审结果的证据，管理评审过程真实有效。

## 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

编制《不合格品控制程序》，符合企业实际和标准要求。抽查《不合格品评审表》，对不合格进行了识别、标识、评审和处置，防止了不合格品非预期的使用或交付。

### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

利用管理方针、管理目标、审核结果、分析评价、纠正措施以及管理评审提高管理体系的有效性。内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。对销售过程中发现的不合格品，已经按照要求进行了处置。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审提出的纠正措施已经整改完毕并验证。

### 3) 投诉的接受和处理情况：

近一年以来，没有发生质量环境职业健康安全事件、重大顾客投诉以及行政处罚等。

## 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

验证了上次审核发现不符合项，对物业相关的法律法规进行了更新，查看了清单，符合要求。

#### 五、认证证书及标志的使用

与管理者代表沟通，企业上年度未在产品中使用标志，在投标文件中正确使用了质量管理体系证书，能够符合要求。

#### 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，（陕西西咸新区物业集团有限公司）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 type="checkbox"/> 符合	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效
审核目的	<input type="checkbox"/> 达到	<input checked="" 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:郭力 赵亚亚



## 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。