

项目编号: 0533-2021-QEO

管理体系审核报告

(监 督 审 核)



组织名称: 杭州城南物业服务有限公司

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): 郭力

审核组员 (签字): 卢晶

报 告 日 期 : 2023 年 9 月 7 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：郭力

组员：卢晶



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	卢晶	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-1251867 2022-N1EMS-1251867	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	张宁飞	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、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、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）。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间： 2023年09月06日 上午至2023年09月07日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年7月4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：浙江省杭州市上城区东宝路 33 号二楼 201 室

办公地址：浙江省杭州市上城区东宝路 33 号二楼 201 室

经营地址：浙江省杭州市上城区东宝路 33 号二楼 201 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）：海潮雅园一园物业管理项目，地址：杭州市上城区海潮路13号

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: 办公室 Q8.4.1

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 9 月 20 日提交审核组长。

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 3 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：质量方针：持续改进，不断提高物业管理的科学性、改善服务态度、提高服务质量，实现顾客满意。环境方针：提高环保意识，遵守环境法规，预防污染，不断改善物业环境。职业健康安全方针：提高职业健康安全意识，遵守职业健康安全法规，预防为主，安全第一。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：

- 1、设备设施完好率 $\geq 98\%$ ；
- 2、顾客满意率 $\geq 95\%$ ；
- 3、业主投诉解决率 100%。

环境目标：

固废分类处置率 100%

职业健康安全目标：



1、重大人身伤亡事故为零；

2、火灾事故发生率为零。

抽查 2023 年 7 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、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、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、《刑法》、《治安管理处罚法》《劳动法》、《劳动合同法》《安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、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。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

合

1、监督抽查情况：现场与企业经理姚军沟通了解，企业于 2023 年 8 月 25 日接受了 CNAS 评审组的专项监督审核，评审组长：桓从力；评审员：桓从力、胡学林。评审组提出不符合报告，内部包含了：“杭州分公司提供 2023 年 7 月审核费发放记录显示：审核员张磊，浙江遂金符合材料有限公司审核费 1600 元，初审咨询费 1600 元。张磊还涉及企业杭州长翼纺织机械有限公司、杭州杭泰安保服务有限公司等 4 家企业，王献华涉及南通祥龙玻璃制品有限公司等 3 家企业，也存在类似问题。”本次补充审核，重点关注以上问题。

2、顾客和相关方投诉：现场了解到上次审核至今未收到顾客和相关方的投诉。



3、重大事故、行政处罚：现场了解到上次审核至今未发生重大事故和行政处罚。

4、上次审核不符合项验证：上次审核未提出不符合。

5、资质证明验证：现场了解到上次审核至今，营业执照等资质未发生变化。

6、证书标志使用情况：现场了解到上次审核至今，企业对证书标志的使用主要用于招投标活动，未发现违规使用情况，企业能够合规使用证书标志。

7、变更：企业依据实际情况重新策划组织架构，包含了管理层、体系负责人、安全事务代表、办公室、财务部、品质部、秩序维护部、工程部、拓展部、项目服务中心，重新划分了职责和权限。企业依重新进行了本年度第二次内部审核和管理评审活动。

8、认证范围重新确认：企业的主营业务为各单位提供安保服务，与认证的范围：“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。”一致，认证范围无需变更。

9、现场确认企业于 2023 年 9 月 6 日的实际人数为 161 人，大部分为物业服务人员，现场查看了社保人员签单，单位编号：3011000010103646，参保缴费总人数：161 人。

10、现场确认，注册地址/审核地址为：浙江省杭州市上城区东宝路33号二楼201室；临时多场所：海潮雅园一园物业管理项目，地址：杭州市上城区海潮路13号。距离企业1.6公里。实际情况与审核计划一致。

根据手册第 6.1.2 条款、《环境因素识别与评价管理程序》，指导各部门调查、评价部门内涉及的环境因素。

抽查组织 2023.1.16 识别确定的《重要环境因素清单》，涉及组织的重要环境因素及其控制情况如下：

序号	环境因素	活动点/工序或部位	环境影响	时态/状态	管理方式
1	污水排放	清洗保洁工具、垃圾桶、车辆清洗等	污染水体	现在/正常	管理方案/运行控制
2	粉尘排放 扬尘排放	道路清扫	污染大气、 影响居民 身体健康	现在/正常	管理方案/运行控制
3	火灾、爆炸	化学品/危险品库潜在泄露 办公室电线短路	污染大气	将来/紧急	管理方案/运行控制/应急预案
4	有毒有害 废弃物排放	废化工材料及其包装、容器、含油棉纱棉布、漆刷 现场清洗工具废渣、机械维修保养废渣 办公区复印机墨盒、废电池、废日光灯管 保洁、物业服务过程中施肥，农药喷洒	污染土地、 水体	现在/正常	管理方案/运行控制



重要环境因素识别、评价、控制与实际吻合，控制措施基本能够满足控制要求。

办公室根据手册 6.1.2 条款、《危险源辨识与风险评价控制措施管理程序》要求，指导各部门开展危险源辨识。

抽查组织 2023.1.14 识别确定的《重要危险源清单》，涉及组织的重要危险源及其控制情况如下：

序号	危险源（危害因素）	活动/工序/部位	职业健康安全影响	控制方法
1	触电伤害	服务现场/办公场所	导致触电人身伤害	控制运行
2	机械伤害	服务现场	人身伤害	控制运行
3	火灾事故	服务现场、办公场所等	火灾发生引起人身伤害、财产损失、作业环境破坏	控制运行 应急预案
4	高空坠落	服务现场	人身伤害	控制运行

危险源辨识、评价与实际吻合，控制措施基本能够满足控制要求。

重要环境因素和重要危险源的管理控制措施由办公室统筹监督，从提供的内部检查记录看，组织的重要环境因素和重要危险源的措施及其方案管理处于有效状态。

审核发现，组织相应环境和职业健康安全运行过程控制如下：

1. 固废管控

主要为居民生活垃圾，小区有垃圾分类设施设备，由市政环卫统一处理。

2. 废水管控

主要生活废水排入政府污水管网统一处理。

3. 废气

办公过程及小区管理活动基本无废气产生。

4. 能源资源管控

办公及服务活动注意节水、节电、节油，人走关闭开关，未发现有漏水和浪费电能等现象。

5. 潜在火灾管控

审核发现，组织相应职业健康安全运行过程控制如下：

1. 潜在火灾管控

办公及住宅区域配备了消防栓、灭火器和消防报警系统，状态有效，维护检查符合要求。

2. 触电安全防护：

现场电气设施等都有漏电保护器，状态良好。



3. 安全防护

项目有给员工发放口罩、手套等劳保用品；物业服务过程中安保人员室外门岗夏季会有中暑风险，夏天给员工配备防暑药品如藿香口服液等。

办公及住宅区域配备了消防栓、灭火器和消防报警系统，状态有效，维护检查符合要求。

查公司管理手册 8.3 条款，按新标准要求，规定了保安服务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。

企业管理体系手册保留了该条款，主要体现在对保安服务过程进行改进等方面，如：

根据信息技术的发展，通过建立业主群，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。

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、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、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(保洁、客服、工程维护、秩序维护)—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。

项目服务中心（海潮雅园一园物业项目）配备管理人员 6 名，人员配置及其能力基本能满足岗位要求。提供《外包保洁会议/培训记录》、《保洁部会议/培训记录表》、《工程部会议/培训记录表》、《秩序部会议/培训记录表》，以证实其针对防止人为错误所采取的措施。

项目服务中心负责人劳建芬表示，项目服务中心工作内容除工程设施维修保养、安保及其内部检查外，还负责保洁及绿化养护服务的管理，包括人员安排、服务质量检查等。其中服务检查为项目服务中心主要的监视和测量方式。

项目服务中心根据 Q8.1 准则文件，在日常监视和测量工作中形成了一系列记录文件，巡视现场各服务活动，未发现异常，并抽查了服务活动记录，如下：

现场查 2023 年度 8 月《室内清洁服务质量考核表（一）》：抽查记录：被考核单位：杭州智汇环境工程有限公司；内容包括清洁项目、卫生标准、分值和评分等，抽查 1 月份评分：93；考核验收人：劳建芬；2023.8.31。



现场查 2023 年度 8 月《室外清洁服务质量考核表（二）》：抽查记录：被考核单位：杭州智汇环境工程有限公司；内容包括清洁项目、卫生标准、分值和评分等，抽查 1 月份评分：91；考核验收人：劳建芬；2023.8.31。

现场查 2023 年度 8 月《地下车库清洁服务质量考核表（三）》：抽查记录：被考核单位：杭州智汇环境工程有限公司；内容包括清洁项目、卫生标准、分值和评分等；考核评分：93；考核验收人：劳建芬；2023.8.31。

现场抽查 1-12 月《2023 年工程设备维护保养计划及巡查表》：维护保养项目包括电梯保养（巡查）、给排水（生活水泵、生活水池、排污控制箱/污水泵、雨（污）排水井及管道等）、供配电系统（低压配电柜、双电源控制柜/箱、室外泛光灯、水景系统等）、消防系统（消防泵房、消防控制、消防风机系统、消防栓/箱、应急灯、安全出口灯等）、对讲监控系统（可视对讲、门禁锁、电梯监控、大堂监控、外围监控等）；时间安排及保养负责人明确。

现场抽查《消控中心值班记录表》：2023.8.4 14:0017:22 10 幢西 4F 以及 2023.7.4 14:06:50 3 幢 1 层有火警报警，原因皆系手动误报。另值班记录还包括系统运行情况检查，未发现异常情况记录。

现场抽查《生活水泵房巡查记录表》：时间：2023 年 7 月 4 日 8:30、15:00、20:35、22:40、00:52、3:12、5:25；均有相应巡查人员签字。

现场抽查《配电设备（房）巡查记录表》：时间：2023 年 7 月 4 日 8:10；检查内容包括电压、电流、运行情况、温湿度、清洁卫生等；巡查人：袁波峰。

现场抽查《工程技术工作日志表》：时间：2023.8.26；内容一：照明、配电、消防、监控、门禁、给排水等维修记录；维修结果及记录：正常；内容二：公共设施设备巡查工作记录：电梯、屋顶屋面、道闸和门禁系统、水泵房、污水泵、配电箱和配电柜、给排水管、公共区域照明；结果：均正常；检查人：袁波峰；项目负责人：劳建芬。

现场抽查《消防泵房巡查记录表》：抽查日期：2023.9.1；检查时间：检查内容包括：温湿度和异常气味、异常声响和振动、水表压力、水位等；检查人：董晓峰；现场检查消防泵房灭火器配置：灭火器均处于有效状态，维护检查记录完整。

现场抽查 2023.8.26《报修处理服务单》：内容包括报修房号、报修电话、报修时间、维修时间、维修内容、材料费用等，有维修人员和用户签字确认信息以及客户评价。

提供水池检测报告：编号：2023（委）-01-96；委托单位：杭州市水务集团有限公司西区供水服务分公司城南客户服务中心；检测结果：均符合限值要求；签发日期：2023.1.28。

组织的物业管理服务过程均为特殊过程，人员能力不定期进行培训考核确认，有相应的记录，符合要求。

现场跟踪消控早晚班交接班情况：人员、设备交接顺利，值班记录完整，沟通顺畅。



现场审核观察：工程部梁师傅正在对配电箱进行安全检查；保洁人员王红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，保安人员等在小区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27-28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。内审员经过了培训并授权，内审员审核了与自己无关的区域；现场与内审员进行了沟通，掌握了基本的内审技巧和内审程序。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9月4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故、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

上次审核未提出不符合项。

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, (杭州城南物业服务有限公司) 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:郭力 卢晶



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。