

项目编号：30639-2023-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：山东泰恒物业管理有限公司

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）：姜海军

审核组员（签字）：冷春宇

报 告 日 期：2023 年 9 月 26 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 ☒ 文件审核报告
☒ 第一阶段审核报告 ☒ 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，最终认证结果经北京国标联合认证有限公司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，但正式版本需经北京国标联合认证有限公司确认，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，认真执行北京国标联合认证有限公司工作程序，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，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，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北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人 审核组长：姜海军

组 员：冷春宇



受审核方名称：山东泰恒物业管理有限公司

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	姜海军	组长	Q:审核员	2022-N1QMS-4073544	Q:35.15.00
			O:审核员	2023-N1OHSMS-4073544	O:35.15.00
			E:审核员	2022-N1EMS-4073544	E:35.15.00
B	冷春宇	组员	Q:审核员	2022-N1QMS-4034990	
			O:审核员	2021-N1OHSMS-3034990	
			E:审核员	2021-N1EMS-3034990	

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	冯兴伟、陈茂钦、葛利芬	向导	受审核方
2		观察员	

1.2 审核目的

本次审核的目的是依据审核准则要求，在第一阶段审核的基础上，通过检查受审核方管理体系范围覆盖的场所、管理体系文件、过程控制情况、相关法律法规和其他要求的遵守情况、内部审核与管理评审的实施情况，判断受审核方（**质量管理体系, 职业健康安全管理体系, 环境管理体系**）与审核准则的符合性和有效性，从而确定能否推荐注册认证。

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, O: GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018, E: GB/T 24001-2016/ISO14001:2015

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、中华人民共和国消费者权益保护法、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、职业健康安全及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：中华人



民共和国物权法、物业管理条例、保安服务管理条例。

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25日 上午至2023年09月26日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2022年8月1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）：一致，

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：菏泽市八一路帝都花园 01001 号

办公地址：山东省菏泽市成武县文亭街道办事处伯乐大街与汉泉路交叉口西南角处

经营地址：山东省菏泽市成武县文亭街道办事处伯乐大街与汉泉路交叉口西南角处

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）：菏泽市成武县伯乐大街仪凤路路口东侧菏泽市成武县公安局（办公楼物业管理场所）、菏泽市曹县普连大道和259省道交汇处曹县化工园区（园区物业管理场所）。

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2023-09-24 上午进行了第一阶段审核，审核结果详见一阶段审核报告。

一阶段识别的重要审核点： Q 物业管理过程控制； EO 运行策划和控制； EO 绩效测量和监视。

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（2）项，涉及部门/条款:物业管理部 Q7.1.5 条款；Q8.6/EO8.1 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：2023 年 10 月 10 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 26 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q 物业管理过程控制； 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：

需加强监视和测量资源的管理以及物业管理服务过程的监督检查。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无。

二、受审核方基本情况

1) 组织成立时间：2011 年 4 月 1 日， 体系实施时间：2022 年 8 月 1 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照，有自行招用保安员单位备案证明，有效期内。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：40 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：6 人夜班（保安），每周倒班一次。

4) 范围内产品/服务及流程：

物业管理服务流程：

与客户洽谈了解客户要求→ 签约评审→确认管理方案→物业管理服务→自检→业主满意。

其中：关键过程和特殊过程为物业管理服务过程；外包过程：电梯维修。

三、组织的管理体系运行情况及有效性评价

3.1 管理体系的策划

☐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：

质量管理方针：

以客户为关注焦点，服务、效率创造价值；

环境管理方针：

以保护环境为己任，预防污染，减少排放，节约能源和资源，持续改进环境绩效，实现绿色发展。

职业健康安全方针：

以人为本，守法遵章，杜绝工作场所内一切可能发生的意外人身伤害和健康损害，不断改进职业健康安全绩效。

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。

质量目标

1. 业主满意率 $\geq 95\%$ ；
2. 业主有效投诉解决率 100%；

环境目标：

1. 固废、垃圾分类收集、定点排放 100%；
2. 开展节能降耗，在往年基数上办公用电量减少%，办公物资消耗减少 0.2%；

职业健康安全目标：

重大（安全责任、消防安全）事故发生率 0 起/年。

抽查 2023 年 1 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。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：物业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；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：中华人民共和国民法典、中华人民共和国消费者权益保护法、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。

3.2 产品实现的过程和活动的管理控制情况及重要审核点的监测和绩效 ☐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）

为产品实现过程策划了工艺流程—提供的工艺流程图与观察到的符合。严格按照要求进行了合同评审—确保能满足客户需求；对供方进行了评价确保采购的产品满足服务和顾客要求；对全体人员进行了体系文件培训、技能培训；配备相应的基础设施、人员、场地—经观察满足产品实现需求。物业管理部根据合同策划安排物业管理服务班次、调度人员。

质量环境职业健康安全管理体系的建立运行情况：提供了文件化的管理体系—管理手册、程序文件、管理制度、作业文件、记录清单，自发布实施运行至今，基本符合标准的要求。建立运行的管理体系基本顺畅、有效。符合要求。

质量环境职业健康安全目标的建立、分解、考核：提供了文件化可分解的目标、指标，经查问分解到各部门，经查建立的管理目标符合标准要求，在方针的框架下展开，每半年考核一次，提供 2023.9.1 考核结果，经查目标完成。符合要求。

职责分配情况：提供的管理手册中的职能分配表及职责权限部分规定了职能部门及岗位，分配了职责权限。经查职能分配覆盖了质量环境职业健康安全管理体系要求的职责。经现场沟通职责划分合理，可以支持质量、环境、职业健康安全管理体系运行。

资源配置及特种设备、特殊工种：经现场沟通配备的物业管理服务设备、办公设施、人员满足该企业物业管理服务的需要，特殊工种电工有资质，可以支持管理体系运行。符合要求。

物业管理服务过程：针对物业管理服务过程，编制了保安巡逻、巡查管理规定、清洁劳保用品管理制度、物业管理服务内容标准、物业公司水电管理制度、物业管理作业指导书、物业客服中心管理制度等。



成武县公安局项目现场观察：保洁员祝某正在清扫办公楼一楼大厅，穿工作服，戴手套，地面基本干净。

保洁员孙某正在对园区内道路上的树叶和积水进行清理，穿工作服，戴手套，地面基本干净。

电工陈茂钦正在维修接访办公室的漏电保护器，跳闸故障，更换后正常。

门岗有保安员郭某等 4 人，主要服务为日常进行秩序维护巡逻（2 小时一次巡视）对重点区域加强巡查、门卫对（车辆人员进出）进行监控对外来车辆进行登记等，查看了《出入登记表》，对进出公安局的人员实行了登记管理，记录基本详细。观察各保洁、维修、安保、秩序维护等工序的员工操作符合要求，经询问对各工序操作要点、服务质量要求、物业管理任务要求均清楚，物业管理过程在受控条件下提供，经检验人员检查物业管理服务质量合格。

曹县化工园区项目现场观察：保洁员田某正在清扫园区公共通道，穿工作服，戴手套，地面基本干净。

保洁员赵某正在对园区内的树木修剪枝叶，保持造型美观，使用剪刀，戴手套，树叶和树枝直接撒到树木根部。

保洁员刘传玉正在对园区内的道路和花草树木洒水，查洒水车司机刘传玉有驾驶证，速度较慢。

秩序维护：门岗各有保安员 1 名，主要服务为日常进行秩序维护巡逻（2 小时一次巡视）对重点区域加强巡查、门卫对（车辆人员进出）进行监控对外来车辆进行登记等，查看了《出入登记表》，对进出园区的外来人员实行了登记管理。

现场审核期间无维修活动，查到了 2023.8.2 日的维修记录，赵某更换了园区的抽水泵。

观察各保洁、维修、安保、秩序维护等工序的员工操作符合要求，经询问对各工序操作要点、服务质量要求、物业管理任务要求均清楚，物业管理过程在受控条件下提供，经检验人员检查物业管理服务质量合格。

物业管理过程的确认：按照标准识别的需要确认的过程为：物业管理服务过程，已进行能力确认。

与负责人沟通确认，公司自成立以来，专业从事物业管理服务，均依据相关国家法律法规、物业管理条例、标准要求进行物业管理服务，已形成了自己的物业管理流程，能对物业管理服务高效准确进行，设计开发人员冯兴伟、陈茂钦、葛利芬等有多年的物业管理经验，熟悉物业管理服务设计开发流程，能力满足公司设计和开发的需要。近一年以来，公司没有对物业管理服务流程进行变更，一直按照国家要求和企业自己制定的操作规程、作业指导进行物业管理服务。查公司管理手册 8.3 章节，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。

公司所提供的物业管理服务按照国家物业管理条例进行，企业编制了各种制度、规范，对物业管理过程和人员进行了管理，日常检查项目均有相应规定。目前所提供的物业管理服务过程都是常规物业管理项目，暂时没有进行设计和开发相关工作。随着国家物业管理要求的不断提高和变化，国家、业主对物业管理服务的要求也不断变化，届时公司会依照物业管理条例和业主要求进行重新设计，不断修订完善操作规程、作业程序，确保物业管理服务的有效性、准确性。设计和开发基本符合要求。

产品的监视和测量：通过《保洁绿化部清洁检查记录》、《保安 / 消防服务质量周检表》、《保洁服务质量月检表》、《绿化服务质量月检表》、《维修服务质量周检表》、《维修服务质量月检表》、《物



管服务质量月检表》、《服务质量年终考评表》对物业管理服务各过程进行了检查，确保物业管理服务质量满足业主要求，但是审核时企业未能提供 2023 年度对绿化服务过程进行监督检查的相关证据，开具了不符合报告。

夜班管控：每周倒班一次，夜班主要是安保服务，值班人员郭某等 3 名，采取定点打卡的方式进行巡查，每四个小时巡查一次，巡查到指定地点后打卡，目前有 6 个打卡点（巡逻点）。检查项目主要包括消防，安全出口，电梯，配电室，监控，停车场，违章检查，水泵房，排水系统等。通过跟踪审核，值班人员巡查过程符合规定要求，巡查时未发现异常。夜班保安人员精神状态尚可，未发现饮酒后上班情况。经与郭某面谈，熟悉公司的安保规定，掌握防盗、消防、水灾、突发事件处理的要求。

环境因素/危险源识别及评价：办公室、物业管理部、经营部、财务部根据部门所涉及的环境因素/危险源进行识别，并评价出重要环境因素及重大危险源，提供环境因素/重大危险源评价记录，目前环境因素/危险源识别基本完整，评价的重要环境因素为火灾、固废排放、水电消耗等；不可接受风险为火灾、触电、机械伤害、人身伤害、高空坠落、车辆伤害等，环境因素/危险源识别评价符合要求。

运行控制：编制《环境和职业健康安全运行控制程序 SDTHWY-PD-13》、《废弃物管理控制程序 SDTHWY-PD-23》、《节能降耗控制程序 SDTHWY-PD-24》、《物业公司水电管理制度》、《物业客服中心管理制度》、《突发事件应急预案》等，针对各部门所负责的工作，分别对环境/安全运行过程进行控制，符合要求。

成武县公安局项目现场审核观察：

噪声控制情况：成武公安局车辆自动识别系统运行过程中产生噪声，尽量降低报号音量同时加强设备维护保养，不对周边环境造成影响。

废气控制情况：无废气排放。

废水控制：保洁和保安过程中产生的生活废水排入市政管网；

固废处理：成武公安局固废主要为生活垃圾、办公废品、集中收集分类，必要时由厂家回收处理。一般垃圾等有垃圾筐分类存放，当地垃圾处理站收集处理。生活垃圾由当地市政环卫处理。

火灾、爆炸控制：成武公安局物业管理区内电气线路良好，无电线乱扯现象，电器柜显示状态良好，并有警示标识，无安全隐患。

与保安和保洁人员沈某、祝某面谈，员工均接受过环保和职业健康安全相关知识的培训，包括应急预案及演练等，现场人员交流对偷盗、触电、人身伤害、防火、逃生均较为清楚、明确，了解本岗位的设备安全操作规程。

成武公安局物业管理区内有安全通道和安全出口标识明确，现场看通道畅通，无杂物。

成武公安局物业管理区内各部位配置有足量的灭火器和消火栓，现场查看均在有效期内。

触电控制：查配电箱、绝缘防护良好同时加强防触电安全教育，电工有电工证。电工陈茂钦正在维修接访办公室的漏电保护器，跳闸故障，更换后正常，操作时使用万用表，关闭总开关，符合安全用电要求。



高温中暑控制：成武公安局保安全管理区内饮用水有电热水器，有休息室室内窗户通风，配备电风扇。

查电梯维修外包过程控制，成武县公安局物业服务项目的办公大楼有 2 部电梯，由于本公司没有电梯维修资质，成武县公安局与有资质的菏泽市金昇电梯服务有限公司签订了电梯维保合同，由其代为电梯维修，查电梯使用标志，有效期至 2023 年 12 月。

曹县化工园区项目现场审核观察：

废气控制情况：无废气排放。

废水控制：保洁和保安过程中产生的生活废水排入市政管网；

噪声控制情况：曹县化工园区垃圾清运车辆和洒水车产生噪声，加强设备维护保养，不对周边环境造成影响。

固废处理：曹县化工园区固废主要为生活垃圾、办公废品、集中收集分类，必要时由厂家回收处理。一般垃圾等有垃圾筐分类存放，当地垃圾处理站收集处理。生活垃圾由当地政环卫处理。

火灾、爆炸控制：曹县化工园区物业管理区内电气线路良好，无电线乱扯现象，对进出化学品运输车辆进行安全告知，遵守园区环保和安全制度，不得遗洒货物，不得超速行驶，发现违规情况及时制止。

曹县化工园区物业管理区内安全通道和安全出口标识明确，现场看通道畅通，无杂物。

曹县化工园区物业管理区内各部位配置有足量的灭火器和消火栓，现场查看均在有效期内。

与保安和保洁人员田某、赵某面谈，员工均接受过环保和职业健康安全相关知识的培训，包括应急预案及演练等，现场人员交流对偷盗、触电、人身伤害、防火、逃生均较为清楚、明确，了解本岗位的设备安全操作规程。

法律法规识别：《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国环境影响评价法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国节约能源法》、《工伤保险条例》、《中华人民共和国职业病防治法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《山东省大气污染防治条例》、《菏泽市排放水污染物申报管理办法》、《菏泽市水环境保护条例》、《菏泽市消防条例》等，并且于 2022 年 11 月 25 日进行合格性评价，提供合规性评价计划及报告，基本符合要求。

绩效监视和测量：主要对环境/安全目标指标完成情况；对环境/安全控制过程检查，涉及内容主要有消防设施配备/安全通道及应急措施/固废存放等；查钢卷尺、万用表校准报告，已过期未重新校准已开不符合。

应急准备和响应：编制应急准备和响应控制程序，识别的潜在意外紧急情况为火灾、触电、人身伤害、机械伤害等，编制了应急预案，经查问办公室组织了应急演练，提供了应急预案演练记录。经查符合要求。

3.3 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7月29-30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，并经总经理授权，内审员审核了与自己无关的区域。经面谈内审能力还需加强。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10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。

3.4 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《不符合、纠正和预防措施控制程序》，符合企业实际和标准要求。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。对物业管理服务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。

3.5 体系支持

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 资源保障（基础设施、监视和测量资源，关注特种特备）：

现场查看，现有人员 40 人。位于山东省菏泽市成武县文亭街道办事处伯乐大街与汉泉路交叉口西南角处。设备：企业在物业管理现场配备了安保设备、铁锹、螺丝刀、扳手等日常使用工具，大型设备均为甲方提供，



如洒水车等。特种设备：使用甲方的电梯。监视和测量设备：钢卷尺、万用表。办公通信设备：网络、电脑、电话等。运输设备：汽车等。环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。无食堂。

2) 人员及能力、意识：

企业对影响质量环境职业健康安全工作的的人员，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业人员能够了解管理方针和管理目标内容，知晓他们对管理体系有效性应该做哪些贡献包括改进绩效的益处，以及不符合管理体系要求所产生的后果等。为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施充分有效。相关人员具备相应能力和意识。

3) 信息沟通：

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性，涉及体系运行过程及管理等多方面，通过沟通促进过程输出的实现，提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理解和提高从事质量活动的有效性。通过多种渠道主动向顾客介绍产品，提供宣传资料及相关产品信息。企业对外交流，主要包括与市场监督局等沟通质量情况，通过媒体了解质量要求。

4) 文件化信息的管理：

企业编制了管理体系文件。体系文件结构主要包括：管理手册、程序文件、作业文件和记录等。其中管理方针和管理目标也形成文件并纳入管理手册中。体系文件覆盖了企业的管理体系范围，体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。文件的审批、发放、更改订控制有效。记录格式按照文件控制要求进行管理，记录收集、识别、存放、检索、保护、处置得到控制。现场确认，体系文件符合标准要求，体现了行业和企业特点，有一定的可操作性和指导意义。管理体系文件符合适宜和充分。文件审核提出的问题，通过审查核验证组织提交的文件，确认企业修改了《管理手册》等文件，审核组验证有效。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述，无变化，

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；

五、审核组推荐意见：

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，（山东泰恒物业管理有限公司）的

☒质量☒环境☒职业健康安全管理体系：

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

通过审查评价，评价组确定受审核方的管理体系符合相关标准的要求，具备实现预期结果的能力，管理体系运行正常有效，本次审核达到预期评价目的，认证范围适宜，本次现场审核结论为：

☐ 推荐认证注册



☒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，推荐认证注册。

☐ 不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组:姜海军、冷春宇



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。