

项目编号：1165-2021-QEO-2023

管理体系审核报告

（ 监 督 审 核 ）



组织名称：诚关物业服务集团有限公司

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）： 安涛

报 告 日 期： 2023 年 11 月 24 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：安涛



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	安涛	组员	Q:审核员	2023-N1QMS-3211720	Q:35.15.00

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	刘会梅	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、甘肃省住宅小区物业服务指导标准、甘肃省物业管理条例、庆阳市物业管理条例、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、甘肃省物业管理收费管理办法、关于甘肃省物业服务收费管理办法的补充通知、关于印发《甘肃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）。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间： 2023年11月29日 上午至2023年11月30日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2022年11月28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：甘肃省西峰区岐黄大道 21 号世纪公馆写字楼 5 楼

办公地址：甘肃省庆阳市西峰区岐黄大道资源勘查院 12 楼诚关物业

经营地址：甘肃省庆阳市西峰区岐黄大道资源勘查院 12 楼诚关物业

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）：项目名称：吴鑫嘉苑小区，地址：庆阳市西峰区马莲河大道7号，12人，物业服务

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: 综合办公室 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 12 月 6 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 11 月 23 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

Q 服务过程控制; 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 服务提供过程控制。 Q 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：科学管理，诚信服务，业主满意；环保领先，节能降耗，预防污染；以人为本，减少风险，保障健康；遵守法纪，全员参与，持续改进。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：

业主满意率达到 4.5 分以上；

顾客投诉处理率达到 95% 以上；

环境管理，噪声、污水和固废达标排放；

安全管理，死亡、重伤事故的发生率为零

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。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、甘肃省住宅小区物业服务指导标准、甘肃省物业管理条例、庆阳市物业管理条例、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、甘肃省物业管理收费管理办法、关于甘肃省物业服务收费管理办法的补充通知、关于印发《甘肃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

合

庆阳诚关物业服务集团有限公司成立于 2020-09-01，营业期限：2020-09-01 至 2040-08-31，注册资金：800.00 万，企业信用代码：91621002MA72621A8N，

注册地址：甘肃省庆阳市西峰区岐黄大道 21 号世纪公馆写字楼 5 楼

经营地址：甘肃省庆阳市西峰区岐黄大道资源勘查院 12 楼诚关物业

经营范围包括一般项目：物业管理及咨询服务、家政服务（不含中介）；清洁服务；保洁服务；设施设备维护保养服务；楼宇机电设备维护保养；洗涤服务；外墙清洗；化粪池、排污管疏通；大理石翻新、清洗、保养；市政、环卫道路清扫保洁、市政设施设备的维护、保养（不含压力容器、管道和特种设备）；楼宇、厂房、门头、空调设备的清洗服务；墙面粉刷；房屋修缮；清洗消毒服务；公司的主要客户群为居民小区、房地产公司等；公司采用总经理负责制，层层把关，让用户真正放心。

营业执照，见附件。

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

地理位置：公司地处甘肃省庆阳市，交通非常便利，周边为商业区，附近有其它企业。

产品实现的策划主要由项目部负责人完成，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、甘肃省住宅小区物业服务指导标准、甘肃省物业管理条例、庆阳市物业管理条例、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、普通住宅小区物业服务等级标准、物业服务企业资质管理办法、甘肃省物业管理收费管理办法、关于甘肃省物业服务收费管理办法的补充通知、关于印发《甘肃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

等进行物业服务，编制了相应的过程文件：

- (1) 编制了物业服务过程流程；
- (2) 针对物业服务过程制定了作业指导书；
- (3) 规定了物业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、电梯维保、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。

- 1、监督抽查情况：上次审核至今未收到监督抽查。
- 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：管理手册增加了 8.3 条款，总经理变更为：张鹏华，管理者代表变更为：刘会梅，员工代表变更为：张维康。
- 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。”一致，认证范围无需变更。
- 9、现场确认企业的实际人数为 43 人，大部分为物业服务人员。



10、现场确认，注册地址/审核地址为：甘肃省庆阳市西峰区岐黄大道21号世纪公馆写字楼5楼；办公地址由甘肃省庆阳市西峰区岐黄大道21号世纪公馆写字楼5楼，变更为：甘肃省庆阳市西峰区岐黄大道资源勘察院12楼诚关物业。2023年物业服务管理项目为：吴鑫嘉苑小区，地址：庆阳市西峰区马莲河大道7号；实际情况与审核计划一致。

提供《项目部环境因素识别及评价表》，办公用纸、办公区生活用水、办公区用电、复印机废墨盒、复印机废粉、打印机废硒鼓、打印机废色带、废电池、废磁盘、废计算器、废日光灯、废涂改液瓶、废药品、口罩、一般生活垃圾、空调、电脑、线路老化、汽油的消耗、噪音、生活垃圾的产生、电、油能消耗、物品报废、包装废弃物、易燃易爆品遭遇明火、服务的环境因素、电话、网络、产品使用中产品的报废、产品寿命结束后产品的废弃、医用口罩或一次性口罩的废弃、消毒液包装瓶的废弃、医用酒精等易燃品遇明火、相关方汽车机油滴漏等项。

提供《重要环境因素清单》，其中涉及项目部的重要环境因素：固体废弃物排放，火灾。

公司编制并执行《危险源辨识、风险评价控制程序》按作业活动对公司的危险源进行了识别辨识。

公司传递有《危险源清单及辨识评价记录》识别出办公活动涉及危险源包括触电、火灾等，按发生事故的可能性大小 L、暴露于危险环境的频繁程度 E、发生事故产生的后果 C、风险值 D 等进行判定。

识别出了不可接受风险控制清单：火灾发生、触电、意外伤害等，经相关文件确认本部门的风险辨识基本符合要求，已确定的重大危险源的控制方法基本可行。

编制：张维康 2023. 2. 6 审核：刘会梅 2023. 2. 6

◆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，由综合办公室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 11 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。同时公司对物业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，无不符合情况。

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、消费通道、楼梯、消费报警器、应急疏散指示灯等，现场打开消防栓，能供水，压力明显。

查，项目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，公司办公地点位于甘肃省庆阳市西峰区岐黄大道资源勘查院 12 楼诚关物业，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，项目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，项目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。

企业物业服务过程没有职业危害因素。

本公司策划并在受控条件下进行服务提供。项目部负责物业服务过程管理。适用时，受控条件包括：

提供必要的信息，如物业合同或订单等；

抽查《物业服务合同》

昊鑫嘉苑小区物业服务合同

签订日期：2022.12.31 服务期限：2023.1.1-2023.12.31

甲方：庆阳市西峰区昊鑫嘉苑业主委员会

乙方：庆阳诚关物业服务集团有限公司

明确了双方的责任、权利、义务、付款方式，服务内容及标准、人员配制、违约责任等。甲乙双方责任人签字并盖公章

明确了双方的责任、权利、义务、付款方式，服务内容及标准、人员配制、违约责任等

物业类型：

1、物业服务区域(本小区内)

2、负责本物业管理区域内共用设施设备的运行、维修、养护和管理。

3、负责本物业管理区域内共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾收集、清运及雨水、污水管道的疏通、化粪池清掏洗；

4、公共绿化的养护及管理；

5、车辆停放管理；

6、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理；

7、装饰装修管理服务；

8、妥善保管和正确使用本物业档案资料，及时记载有关变更信息，不得将业主信息用于物业管理活动之外的其他用途等。

提供物业管理制度等；

使用适宜的设备（电脑、打印机、网络、交通用车、中控监测设备等）；

无监视和测量硬件资源，对物业人员进行顾客满意度调查及物业服务人员进行考核；有中控室对小区范围安全进行监控。

物业服务提供后有关活动的控制



形成文件信息有：买卖合同、订单等

明确了物业服务实现过程：同前。

提供 2023 年工作计划

工作内容：1、一楼前室拖洗、园区道路清扫；2、车库清扫.....21、部门培训等；

查 1、供电情况

包括：现场查看配电室门口配有档鼠板、地面有橡胶垫，有专人每天进行巡视，提供了《配电室运行巡查记录表》，抽 2023 年 11 月 20 日，巡视的内容：设备设施，消防设施、标牌、安全标识等方面的内容，电工绝缘鞋、绝缘手套工器具齐全等。巡视的结果：正常，检查人：雷新义。并有配电室维修时使用的各种标识，同时还有严禁烟火的标识等。标识清晰。

提供配电室等综合维修岗位值班日志，值班人：雷新义，负责人吴小丽。

提供电工证书：雷新义、张广龙见附件。

查 2、保洁

小区保洁，保洁员 4 人。保洁范围是楼层、公共区域保洁，项目部负责保洁监督检查。

现场查见保洁员王凤凤正在小区门前进行打扫卫生，穿工作服，戴口罩，手套。

日常生活垃圾和办公垃圾进行分类，有可回收、不可回收标识。

要求纸张双面使用，控制空调温度等，节约能源。

公共设施检查：

建筑部件：每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。

提供保安巡查记录，巡查共用部位的门、窗、玻璃，道路、场地、阶梯及扶手、大门、围墙、围栏，每周巡查一次，没有专门的巡查记录，巡查发现问题报工程维修。

抽：保洁日常工作记录/签到表 2023.11.23 日，保洁工作记录 对楼层、小区道路进行清扫，并巡查保洁。有相关人员签字。

保洁员马小玲、张淑红等。

查 3、供水情况

供水设施由甲方自行管理。对供水管道出现问题时联系自来水或热力公司共同维修。

提供水箱设备检查本，23.11.2 日、23.11.21 日，检查项目：控制柜、管道、水箱、浮球阀、水箱逆流管、水箱间照明、卫生、各控制阀门等，状态均正常。检查人：张广龙、确认人：雷新义。

查 4、安保

保安为本公司人员，共计 5 人，均经过培训，持证上岗。

合同有效期同前，服务地点：本小区南门、中门、巡逻。

保安职责，负责小区内安全设施检查，提供检查记录。保安员刘立新、毛科社、莫海山等人。

抽：保安员证见附件。

抽查：值班记录运行日登记表

值班人：刘立新、莫海山

抽查：秩序维护记录



值班人：毛科社、薛庆华

抽查：交接班记录 内容有：工作记录（安全、房屋、公共设备等内容）、巡逻情况、异常处理、交接物品，并有交班人、接班人签字日期：2023.11.20

抽查：2023.10.29 日停车场巡视记录，有巡查时间、巡查人、巡查项目。并签字确认。

抽查：2023.11.1 调取监控记录 申请人：耿伟，事由：幼儿车丢失。执行情况：寻找当事人协商，有值班人员签字。

抽查：2023.11.16、19 日防火巡查记录 违章用电、安全标识、消防通道等，主管吴小丽，有巡查人员签字。

查 5、物业管理服务记录。

抽查：维修单，2023 年 11 月 12 日，客户名称：昊鑫嘉苑小区 2 单元 6 楼楼道照明坏，报修时间：11:00，保修内容：更换灯泡。11:30 维修完成，顾客签字，回访人：吴小丽。

查 6、消杀

提供消杀（小区电梯内），每日采用 84 消毒液进行消毒，有消毒人员签字。

查 7、电梯：电梯由其他公司负责维护保养。

提供电梯运行故障记录，查 23.10.20-11.15 之间的运行记录，均未正常，有检查人员签字。

9、出示对相关方施加影响采用相关方告知的方式，提供相关方须知文件，相关方注意事项：确定贵公司为我公司提供低污染、高质量的绿色环保原材料和能源，降低影响。

10、关键过程、需确认过程：物业服务，提供需确认过程确认清单。

11、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。

12、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，以及物业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物业服务能力需要。

13、目前公司项目经理、管理人员等均通过公司的相关培训，查符合标准要求；

14、采取措施防止人为错误，提供了“物业控制程序”，查阅，该文件规定了物业服务指导性内容及物业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：物业业绩、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。

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

15、现场观察：值守人员为王凤凤正在对小区内进行保洁、消杀。一切正常，所有工作有序开展，保安人员薛庆华等在楼门口值守。

16：企业为业主提供秩序维护24小时不歇业服务 白班：7：00-19：00，夜班：19：00-7：00，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。

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7月17-18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7月28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: 经营地址变更前: 甘肃省庆阳市西峰区岐黄大道 21 号世纪公馆写字楼 5 楼, 变更后: 甘肃省庆阳市西峰区岐黄大道资源勘察院 12 楼诚关物业。
- 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, (庆阳诚关物业服务集团有限公司) 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 安涛



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。