

项目编号：10757-2023-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：陕西华能锦江物业服务有限公司

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）： 李宝花

审核组员（签字）： 郭力

报 告 日 期： 2023 年 12 月 23 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：李宝花

组 员： 郭力



受审核方名称：陕西华能锦江物业服务有限公司

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
1	李宝花	组长	审核员	2022-N1QMS-2239141 2022-N1EMS-2239141 2021-N1OHSMS-1239141	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00
2	郭力	组员	审核员	2023-N1QMS-2263290 2023-N1EMS-2263290 2022-N1OHSMS-1263290	Q:35.15.00 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	连明强、王容 、杜菲、李海超、袁社应等	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, 环境管理体系, 职业健康安全管理体系**）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, 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、职业健康安全及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国道路交通安全法、建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理GB/T 20299.3-2006、物业管理服务组织绩效评价细则DB35/T 1637-2017、建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理GB/T 20299.3-2006、《保安服务质量规范 第1部分：人员要求DB13/T 1119.1-2009、保安服务质量规范 第2部分：工作规范DB13/T 1119.2-2009、物业保安服务规范DB22/T 2132-2014、《保安服务操作规程与质量控制》GA/T 594-2006、《保安安全检查通用规范》GA/T 1799-2021、住宅物业管理服务规范DB31/T 360-2020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12月21日 上午至2023年12月23日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自年月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

E：物业管理所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理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：陕西省西安市雁塔区太白南路9号西户416-3

办公地址：陕西省西安市雁塔区朱雀大街222号办公大楼6层；

经营地址：陕西省西安市雁塔区朱雀大街222号办公大楼6层；

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）：陕西省西安市雁塔区太白南路9号

1.5.4 一阶段审核情况：

2023年12月19日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：

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（ ）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款：行政人事部 QES:7.2

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 24 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 12 月 19 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

QEO 运行策划和控制； QEO 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、受审核方基本情况

1) 组织成立时间：2019-03-18 体系实施时间：2023 年 04 月 01 日

2) 法律地位证明文件有： 营业执照

3) 审核范围内覆盖员工总人数：120 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）： 白班：8:00-18:00 夜班：18:00-8:00

4) 范围内产品/服务及流程：

项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→物业服务→服务检查→持续改进

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、实施并保持了质量环境和职业健康安全方针：以人为本，诚信至上，服务高效，环保安全，持续改进。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《管理目标分解及考核表》，内容包括：

- ◆ 顾客满意度 ≥ 90 分；
- ◆ 业主反应问题处理率 100%；
- ◆ 固废分类回收率 100%；
- ◆ 人身伤害事故为 0；
- ◆ 火灾事故为 0；

组织对公司质量、环境、职业健康安全目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标，企业每年由行政人事部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。

查《管理目标分解及考核表》2023年4月至11月，考核日期：2023.12.15，公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，编制：杜菲，审核：王容，批准：连明强2023.12.15。

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：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国安全销售法、中华人民共



和国环境保护法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国道路交通安全法、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》、《GB16297-1996 大气污染物综合排放标准》、《GB12348-2008 工业企业厂界环境噪声排放标准》、《GB18599-2020 一般工业固体废物贮存和填埋污染控制标准》、《GB18597-2001 危险废物贮存污染控制标准》、《GBZ 2.1-2019 工作场所有害因素职业接触限值第1部分：化学有害因素》、《GBZ2.2-2007 工作场所有害因素职业接触限值第2部分：物理有害因素》等均为有效版本等。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

查公司编制的“监视和测量控制程序”，规定了监视和测量资源的管理要求。公司为确保监视和测量活动需要，提供《监视设备台账》万用表等监视和测量设备，提供了数字万用表的校准证书。

查数字万用表的校准证书：数字万用表 规格/型号为：VC890D, 制造商：胜利仪表，校准日期为2023年11月11日。

监视和测量符合要求。

编制了《应急准备和响应控制程序》，确定的紧急情况有：火灾、触电，提供了紧急情况的《应急预案》。

提供《火灾爆炸事故专项应急预案》《触电事故专项应急预案》，其中包括目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等，相关内容基本充分。

现场查看办公区域内配备了消防设施，状态有效。

抽查 2023 年 4 月 26 日上午进行电梯困人应急预案演练， 2023 年 4 月 26 日下午进行消防应急演练，2023.8.7 进行防汛应急预案演练等，在演练之前进行了培训并按照计划时间进行了消防演练，演练结束后对应急预案进行了评价。应急物资和应急设备：灭火器、药品、创可贴、消防服、头盔、沙袋、水泵、排水管等。应急演练总结：在现场演练过程中参加演练的人员都给予了充分的重视，在演练过程中能够听从应急领导小组的指挥，通过应急演练使应急组织成员能够实地的实习应急处理程序过程，为应急组织成员掌握应急处理程序在出现突发事件时有效的组织应急响应活动减少因此造成的人员、财产损失打下良好的基础。同时现场工作人员经过演练掌握了出现突发火灾事件时应如何按应急组织程序要求进行应急处理和有效的撤离和自身防护知识。

预案适宜性充分性评审：适宜性：全部能够执行； 充分性：完全满足应急要求。

自体系运行以来尚未发生紧急情况。

公司识别外部供方提供的过程、产品、服务主要有：设备、工具等物资的采购；公司目前的外包过程



包括：运输服务、计量检验检测、电梯保养、生活垃圾清运、保安服务。

行政人事部采购人员对物资和服务的采购应进行控制，以确保采购的物资和服务符合要求。

公司采购产品主要为办公用品、消毒液、工作服、告示牌、对讲机等。

行政人事部应根据供方提供物资和服务的能力来评价并选择合格供方；选择、绩效监视和定期再评价的准则应予以确定。

已编制形成《合格供方名录》，编制：王容

2023 年 4 月 15 日。

西安吉龙伟业商贸有限公司 办公用品

西安澜坤源商贸有限公司 劳保用品

西安均泰保安服务有限公司 保安

陕西省特种设备检验检测研究院 电梯检测

上海三菱电梯有限公司陕西分公司 电梯维保

西安电子城环卫保洁有限公司 垃圾清运

.....

抽查供方评价状况：

组织应确保外部提供的产品符合要求。该公司从：工商注册文件及相关资质证明；设备设施；技术能力和职工素质；检验机构及检测手段；原料供应；服务能力满足供货/施工满足交付要求；通信和交通运输条件；接受我方质量保证条件要求；重合同、守信誉等方面进行评价。

抽查的 2023.4.10 对外包方西安均泰保安服务有限公司进行供方/外协方的“供方评价记录表”，包括：供方供货能力、产品质量水平、交付及时性、售后服务、价格等方面的相关内容，其公司《保安服务许可证》，编号：陕公保服：20220006 号，发证日期：2022 年 02 月 07 日，发证机关：陕西省公安厅。公司行政人事部、财务部、工程部、品质部的主管人员参加了评审。经评价，同意上述供方作为公司合格供应商，供应服务为保安服务。

抽查的 2023.4.10 对外包方深圳华星计量检测有限公司进行供方/外协方的“供方评价记录表”，包括：供方供货能力、产品质量水平、交付及时性、售后服务、价格等方面的相关内容，公司行政人事部、财务部、工程部、品质部的主管人员参加了评审。经评价，同意上述供方作为公司合格外包方。

抽查的 2023.4.10 对外包方京东物流运输有限公司进行供方/外协方的“供方评价记录表”，包括：供方供货能力、产品质量水平、交付及时性、售后服务、价格等方面的相关内容，公司行政人事部、工程部的主管人员参加了评审。经评价，同意上述供方作为公司合格外包方。

抽查的 2023.4.10 对供方西安吉龙伟业商贸有限公司进行供方/外协方的“供方评价记录表”，包括：供方供货能力、产品质量水平、交付及时性、售后服务、价格等方面的相关内容，公司行政人事部、财务部、工程部、品质部的主管人员参加了评审。经评价，同意上述供方作为公司合格供方。

抽查的 2023.4.10 对供方西安澜坤源商贸有限公司进行供方/外协方的“供方评价记录表”，包括：供方供货能力、产品质量水平、交付及时性、售后服务、价格等方面的相关内容，公司行政人事部、财务部、



工程部、品质部的主管人员参加了评审。经评价，同意上述供方作为公司合格供方。

抽查的 2023.4.10 对外包方上海三菱电梯有限公司陕西分公司进行供方/外协方的“供方评价记录表”，包括：供方供货能力、产品质量水平、交付及时性、售后服务、价格等方面的相关内容，公司行政人事部、财务部、工程部、品质部的主管人员参加了评审。经评价，同意上述供方作为公司合格供方。

公司向供方及相关人员发送采购信息，该采购信息由总经理连明强批准后实施采购。查 2023 年 4 月以来采购计划，包括：物资名称、规格型号、数量、金额、质量要求等。抽查 2023.4 月以来主要采购办公用品、消毒液、工作服、劳保用品、对讲机等，等均向合格供方采购，均有采购合同，采购计划，流程审批手续齐全，信息完整。

抽查的 2023.8.10 与西安电子城环卫保洁有限公司签订了生活垃圾合同，有效期至 2024 年 8 月 9 日。

在采购控制程序中已规定了采购产品验证的方式，并且应在采购验证的要求中得到规定，在本公司检验或在顾客处进行检验情况。

查公司与外部供方的合作通过协议、合同、备忘录等方式确定，与外部供方的沟通比较充分，涉及物业管理服务所需物资、设备、工具的采购、验收，并按照规定对物业管理服务涉及的物资进行贮存、保管和标识。对不合格的物资进行处理，做好记录进行分类，并按要求进行处理。

外部提供过程、产品和服务的控制基本符合要求。

查公司管理手册 8.3 条款，按新标准要求，规定了物业管理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。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。

工程部经理袁社应介绍，编制了《设计和开发控制程序》，对设计和开发的策划、评审、验证、确认及变更等全过程进行了规范化管理，以确保物业管理服务设计开发的产品能满足顾客需求或期望和有关法律法规要求。

工程部经理袁社应介绍公司在物业管理服务项目开发时，根据项目的特点和不同顾客的要求，以及行业规范等相关法律法规的要求，制定物业管理服务规范，规定质量要求和安排应开展的各项活动，以便对物业管理服务项目在开发时确定以下内容，并填写《设计和开发策划表》。

工程部具体负责新接物业管理服务项目开发的策划，以及内外部的各项协调工作，公司行政人事部和财务部参与并协助新接物业管理服务项目开发的策划活动。

查 2023 年 4 月 20 日《设计开发策划表》，编制：杜菲，批准：连明强。对与西安煤化实业有限



公司签订的陕西省西安市雁塔区太白南路9号高速太白锦苑小区物业管理服务项目合同，进行设计和开发策划，策划内容包括服务范围、服务规范、质量控制、资源配置、应急预案、管理方案等。

工程部经理袁社应介绍公司将确定与新接物业管理服务项目服务要求有关的输入，包括服务设施的实用性、安全性、保密性以及服务的时间、环境、方式等要求。填写《设计开发输入清单》，并保持相关记录。

查 2023 年 4 月 25 日《设计开发输入清单》，编制：杜菲，批准：连明强。依据公司与成西安煤化实业有限公司签订的陕西省西安市雁塔区太白南路 9 号高速太白锦苑小区物业管理服务项目合同，编制的设计开发输入清单中明确了如下内容：

服务范围：陕西省西安市雁塔区太白南路 9 号高速太白锦苑小区；

服务期限：长期。

服务质量标准：物业管理服务质量标准。

管理服务内容，包括：物业共用部位管理、物业共用设施设备管理、物业共用部位和相关场地管理、公共绿化的养护和管理、车辆停放管理服务、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理、装饰装修管理服务、物业档案资料管理和物业综合性管理服务等。

设计开发输入清单中包含：

- 1) 若楼内设置有二次供水水箱，则每年清洗 2 次以上；
- 2) 街道供水供电部门停水停电通知后，2 小时向客户发布通知；
- 3) 园区、停车场、主要车辆/人行出入口每日清扫 2 次；
- 4) 消防栓、指示牌、宣传栏等每月擦抹 1 次以上；
- 5) 共用雨/污水管道竖管一下部位每年疏通 1 次以上，堵塞后及时疏通；
- 6) 化粪池每月检查 1 次，每半年清掏 1 次以上，发现异常及时清掏；
- 7) 实行 24 小时秩序维护制度等。

设计和开发输入基本符合要求。

工程部经理袁社应介绍工程部将在新接项目设计和开发的适当阶段，组织与设计 and 开发阶段相关的职能部门对设计和开发进行系统的评审，以评价设计和开发结果满足要求的适宜性、充分性和有效性；识别存在的问题，提出必要的措施。

工程部经理袁社应介绍工程部将在新接物业管理服务项目签约以后，在物业管理服务实现过程以及服务提供中，组织实顾客意见征询、走访顾客等活动，对设计和开发进行验证，确保设计和开发输出满足输入的要求。



工程部依据新接物业管理服务项目所策划的安排，在物业管理服务实现过程以及服务提供中，通过意见征询、走访顾客等活动，对设计和开发进行确认，以确保满足顾客规定的使用要求或预期用途的要求。

工程部负责保持顾客意见征询和走访顾客记录，保存设计和开发验证、设计和开发确认汇总的相关记录。

查 2023 年《顾客意见调查表》，工程部每个月进行一次顾客意见调查，对顾客提出的问题，进行讨论、分析，需要处理的，均按照程序要求采取了有效措施。

设计和开发控制基本符合要求。

工程部经理袁社应介绍公司新接物业管理服务项目设计开发的输出时设计和开发的成果，可以指导物业管理服务实现过程的后续活动，如服务采购、服务提供、监视测量等。工程部负责填写《设计开发输出清单》

查《设计开发输出清单》，2023年4月30日，编制：杜菲，批准：连明强。工程部组织对陕西省西安市雁塔区太白南路9号高速太白锦苑小区物业管理服务项目进行设计开发输出评审，提供了设计开发输出清单包括：服务人员要求、物业管理服务制度规范、物业管理服务质量标准、火灾应急预案、设备设施故障应急预案等。

工程部经理袁社应介绍公司通过顾客意见征询、走访顾客等活动，对在物业管理服务项目服务规范开发、服务运作以及已向顾客提供的服务等阶段中，未满足行业规范要求、顾客对服务要求、法律法规要求以及公司质量控制要求等进行更改，包括自身因资源的改变或提高管理品牌，增强竞争能力所采取改进措施而进行的更改。

工程部经理袁社应介绍公司的设计和开发变更按程序要求进行控制，进行了评审、验证、确认和批准后实施。

企业策划了产品适用标准，编制了技术和程序文件和管理手册，策划了所需设备，实现过程所需记录，识别和确定了基本流程：项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→物业服务→服务检查→持续改进。

关键过程：服务过程。

需确认过程：服务过程。

外包：运输服务、计量检验检测、电梯保养、生活垃圾清运、保安服务。

公司策划并在受控条件下进行服务提供。工程部负责物业管理服务过程管理。

公司通常依据物业管理条例、物业服务企业资质管理办法、住宅专项维修资金管理办法、前期物业管理招标投标管理暂行办法、物业服务收费明码标价规定、物业服务收费管理办法、中华人民共和国民法典、



注册物业管理师、《中华人民共和国房地产管理法》、《中华人民共和国价格法》、《中华人民共和国公司法》、《业主大会规程》、《住宅室内装饰装修管理办法》、《物业管理财务管理规定》、《城市市容和环境卫生管理条例》等法律法规和客户技术要求从事物业管理服务。

公司编制有《服务规程》等可以指导并规范员工的实际操作。

1) 抽查《物业管理服务合同》

甲方：西安煤化实业有限公司；

项目名称：陕西省西安市雁塔区太白南路9号高速太白锦苑小区；

合同期限：长期

坐落位置：陕西省西安市雁塔区太白南路9号。

合同明确了物业管理服务内容，包括：物业共用部位管理、物业共用设施设备管理、物业共用部位和相关场地管理、公共绿化的养护和管理、车辆停放管理服务、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理、装饰装修管理服务、物业档案资料管理和物业综合性管理服务等。合同约定了物业收费标准、物业承接验收条款、物业使用与维护条款以及违约责任等。

2) 查物业管理服务过程：

现场查看办公室：

手提式干粉灭火器、消防栓等应急救援器材，维护保养良好，配备充分适宜，能够满足要求。环境和职业健康安全标识警示，包括：安全通道标识、禁止烟火、小心触电等警示标识齐全、有效。

与部门经理王容交流得知：公司管理层始终把安全工作放在所有工作的首位，长期以来采取多种措施，致力于消除危险源，降低职业健康风险。

查物业管理服务过程：

对陕西省西安市雁塔区太白南路9号高速太白锦苑小区项目的物业管理服务过程，服务地点：陕西省西安市雁塔区太白南路9号，服务内容为物业管理服务。

抽：卫生检查记录表

2023.10.1-2023.10.30，工作记录：对大厅、各楼层、电梯、楼顶花园等公共区域进行卫生检查。对发现的问题（电梯内有垃圾、污渍，楼层地面有烟头、垃圾，玻璃有污渍等）均及时记录并通知保洁人员处理，检查人员：李海超，问题已处理完毕。

抽：消防设备检查记录表 2023年8月20日，对消防控制台、火灾显示器、防火卷帘门、防火门、排烟系统、加压送风系统、信号、消防应急广播系统、气体灭火系统、信号阀、喷淋头等进行检查，状态良好。检查人：罗凯 2023.8.20，审核人：连明强 2023.8.23。

抽：绿化及修剪记录表，魏进财、田选平、崔胜利对高速太白锦苑小区的绿植浇灌、绿地除草、病虫害防治，提供了作业照片。

现场查看：电梯由外包公司负责维护保养，甲方负责日常监察。每日进行消杀记录。

现场查看：

保安人员穿戴整洁，车辆出入管理动作规范，人员进出礼貌热情；

保洁人员着工作服，逐层清扫；

工程人员按照上报信息对故障点维修；



随同负责人现场检查 4 层消防情况，检查人员按照作业程序检查、详细记录检查情况，满足客户物业管理服务要求。

针对于服务现场的夜间环境因素与白班基本一致，夜班服务危险源增加了：因照明不足，导致摔倒摔伤，服务现场配置了照明设施，保安、保洁人员不不定期的巡查。

据了解，从未发生过环境和职业健康安全方面的事故事件。部门运行控制能结合产品生命周期方法，基本符合策划要求。

对陕西省西安市雁塔区太白南路 9 号高速太白锦苑小区项目的物业管理服务过程，服务地点：陕西省西安市雁塔区太白南路 9 号，服务内容为物业管理服务。

抽：卫生检查记录表

2023.10.1-2023.10.30，工作记录：对大厅、各楼层、电梯、楼顶花园等公共区域进行卫生检查。对发现的问题（电梯内有垃圾、污渍，楼层地面有烟头、垃圾，玻璃有污渍等）均及时记录并通知保洁人员处理，检查人员：李海超，问题已处理完毕。

抽：消防设备检查记录表 2023 年 8 月 20 日，对消防控制台、火灾显示器、防火卷帘门、防火门、排烟系统、加压送风系统、信号、消防应急广播系统、气体灭火系统、信号阀、喷淋头等进行检查，状态良好。检查人：罗凯 2023.8.20，审核人：连明强 2023.8.23。

抽：绿化及修剪记录表，魏进财、田选平、崔胜利对高速太白锦苑小区的绿植浇灌、绿地除草、病虫害防治，提供了作业照片。

现场查看：电梯由外包公司负责维护保养，甲方负责日常监察。每日进行消杀记录。

现场查看：

保安人员穿戴整洁，车辆出入管理动作规范，人员进出礼貌热情；

保洁人员着工作服，逐层清扫；

工程人员按照上报信息对故障点维修；

随同负责人现场检查 4 层消防情况，检查人员按照作业程序检查、详细记录检查情况，满足客户物业管理服务要求。

查秩序维护过程：保安负责大楼内安全设施检查，提供检查记录。

大厅、电梯内、停车场大门口配有监控设备；

门岗处有车辆进入登记表，外来人员出入登记表等。

抽查：值班记录运行登记表

值班人：王*，张*

抽查：交接班记录 内容有：工作记录（安全、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：2023.12.19

抽查：2023.8.21 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：2023.10 月防火巡查记录 违章用电、安全标识、消防通道等，主管杜*，有巡查人员签字。

现场查看配电室门口配有档鼠板，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 10 月 20 日，巡视的内容：消防设施、安全标识、应急灯等方面的内容，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：胡杰。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：张*，负责人：李海超。

公共设施检查：

建筑部件：每季度检查一次外墙贴饰面，玻璃幕墙等。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，每周巡查一次，巡查发现问题报工程维修。

出示对相关方施加影响采用相关方告知的 8.2 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。

3) 关键过程、需确认过程：物服务过程，已结提供需确认过程确认清单，确认时间 2023. 10. 13

4) 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，提供数字万用表计量校准证书，，校准日期：2023 年 11 月 11 日。提供了监视和测量资源，包括物业管理服务过程质量控制和检查记录表、顾客满意度调查表等

5) 物业管理服务实现过程配备了适宜的设施/工作环境：如：电脑、打印机、网络、交通用车、中控监测设备、对讲机、消防器材、安防设备等，以及物业管理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管理服务能力需要。

6) 目前公司工程部经理袁社应, 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。

7) 采取措施防止人为错误，提供了“保安控制程序”，查阅，该文件规定了物业管理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、物业管理服务规范等，每年对业务人员进行一次绩效评价，评价内容包括：沟通能力、客户反馈、专业技能等，并依据考核结果对保安人员进行优胜劣汰，进行质量、环境和职业健康安全意识培训等。

8) 通过现场观察：12 月 22 日上午 10:50，值守人员为正在对停车场出入口、一楼大厅内进行安全检查；

12 月 22 日上午 10:20 保洁人员在清理 6 层男卫生间；

12 月 22 日上午 13: 50，工程部人员正在维修 3 楼东边的照明灯；

12 月 22 日下午 18:00，夜班与白班进行交接班，值守人员按时做到登记清楚值班登录。

现场查看，所有工作有序开展，按时做到登记清楚值班登录。

各岗位工作有序开展，主管负责人按计划巡查，楼层工作正常开展，人员分工井然有序，无客户投诉。

该公司在手册中明确规定：需要时，公司应采用适当的方法识别输出，以确保服务合格。

公司在物业管理服务提供的整个过程中按照监视和测量要求识别输出状态。

若要求可追溯，公司应控制输出的唯一性标识，且保留实现可追溯性所需的形成文件的信息。

查见在各过程中，顾客名称与供方签订的供货合同/协议的编号。保安员在服务过程中带工号牌，以便可追溯。

记录标识：物业管理服务检验记录等。

追溯路径：验收单—采购合同—物业服务合同。



标识控制满足要求。

执行公司编制的《监视和测量控制程序》等该文件规定了物业管理服务指导性内容及人员考核评价的相关要求。

1) 查《进货检验记录表》可以提供物业管理服务用品（验收清单），有验收签字证据。

品名	单位	数量	规格型号	标号	完整程度	格证	结论
----	----	----	------	----	------	----	----

2023.6.12	打印机、传真机、打印纸等						结论为：合格
-----------	--------------	--	--	--	--	--	--------

2023.8.18	消毒液、洗手液、保安服等						结论为：合格
-----------	--------------	--	--	--	--	--	--------

2023.10.22	雨衣、对讲机、手电筒等						结论为：合格
------------	-------------	--	--	--	--	--	--------

2023.11.16	硒鼓、墨盒、打印纸等						结论为：合格
------------	------------	--	--	--	--	--	--------

2023.12.12	军大衣、保暖手套等						结论为：合格
------------	-----------	--	--	--	--	--	--------

.....

2) 提供现场巡查记录表，包含巡查地点（具体到楼栋、单元、楼层及巡查异常点），巡查日期，时间，不合格情况描述 责任人 处理情况及处理结果等。

提供了《现场巡查记录表》的秩序维护日常记录，2023年10月1日至2023年10月30日，检查人为：罗*。

抽查11月16日 9：10~11：00，工程部对消防设施专项检查，检查情况为：设施完好，充电桩功能正常。

11月18日 16：00~18：00，秩序部对各楼层物品摆放进行了检查，发现地面有水迹、残余茶叶清理不及时等，处理结果为：已全部处理。

1) 查顾客满意度调查表，提供了顾客满意度调查表，顾客对物业管理服务比较满意，签字完整，无顾客投诉。

2) 2023.8.30，抽查外包方服务质量，对其巡逻、安保、检查等服务进行评价，均合格。

西安均泰保安服务有限公司 保安

陕西省特种设备检验检测研究院 电梯检测

上海三菱电梯有限公司陕西分公司 电梯维保

西安电子城环卫保洁有限公司 垃圾清运

产品和服务的放行满足要求。

公司制定了《不合格控制程序》，规定了不合格品的管理，不合格品分严重不合格品和一般不合格品，发现问题，工程部进行评审并做出处置，处置包括赔礼道歉等措施。

提供《不合格项评审表》，无不合格品发生。

保安岗位巡查偶尔有不符合，立即整改。

不合格输出的控制满足要求。

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《年度审核计划》，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11月2日--3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。查看的内审检查单，符合计划安排，没有遗漏部门和条款，2名内审员经GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准培训，能力符合要求，并经总经理授权，内审员没有审核自己的工作。内审员经过了标准培训，总经理授权。内审员审核了与自己无关的区域。现场与内审员沟通，内审员能力有待提高，本次内审开出1个一般不符合项，责任部门行政人事部对不符合项进行了原因分析，制定了并采取了纠正措施，经内审组验证，纠正措施有效。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11月27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。现场与最高管理者沟通，总经理和管理者代表能够清楚管理评审的内容和程序。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《不合格品控制程序》，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。对设计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 120 人。占地面积 310 余平方米。设备：打印机、传真机、办公桌椅、电脑、对讲机、储物柜、保险柜等。有办公场所，满足管理的要求，现场观察未有特种设备。环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。办公通信设备：网络、电脑、电话、对讲机等。

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管理局等沟通质量情况，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

Q：物业管理

E：物业管理所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理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，陕西华能锦江物业服务服务有限公司的

☒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

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:李宝花



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。