

项目编号：10820-2023-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：陕西嘉德物业管理有限公司

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）： 李宝花

审核组员（签字）： 郭力

报 告 日 期： 2023 年 12 月 30 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：陕西嘉德物业管理有限公司

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
1	李宝花	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-2239141 2022-N1EMS-2239141 2021-N1OHSMS-1239141	Q:35.15.00,35.16.01,35.16.03 E:35.15.00,35.16.01,35.16.03 O:35.15.00,35.16.01,35.16.03
2	郭力	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-2263290 2023-N1EMS-2263290 2022-N1OHSMS-1263290	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00,35.16.01,35.16.03

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	苏奕菲	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



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）。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间： 2023年12月26日 上午至2023年12月29日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年4月15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、保洁、清洗、消毒服务

E：物业管理、保洁、清洗、消毒服务及其所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理、保洁、清洗、消毒服务及其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：陕西省西安市莲湖区西安市莲湖区振华北路2号西安外国语大学振华校区东南角办公楼 305

办公地址：陕西省西安市莲湖区西安市莲湖区振华北路2号西安外国语大学振华校区东南角办公楼 305

经营地址：陕西省西安市莲湖区西安市莲湖区振华北路2号西安外国语大学振华校区东南角办公楼 305

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）： 物业服务项目：西安市莲湖区庆安初级中学物业服务项目，地址：陕西省西安市莲湖区丰一巷4号，15人。专业保洁、清洗、消毒服务项目：西安市未央区职业教育中心服务项目，地址：陕西省西安市未央宫街道朱宏路55号，10人。

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2023-12-20 上午至 2023-12-20 下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： QE0 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(1)项, 涉及部门/条款:行政人力资源部 9.2

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: 2024 年 1 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 12 月 20 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: 2017 年 5 月 12 日 体系实施时间: 2023 年 4 月 15 日
- 2) 法律地位证明文件有: 《营业执照》代码: 91610133MA6U4KLN3N; 地址: 陕西省西安市莲湖区西安市莲湖区振华北路 2 号西安外国语大学振华校区东南角办公楼 305; 营业期限: 2017-05-12 至 无固定期限。



3) 审核范围内覆盖员工总人数：38 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：夜班值班情况，主要为宿舍管理服务；白班：7:00-19:00；
夜班：19:00-7:00。

4) 范围内产品/服务及流程：

物业服务流程：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

保洁、清洗、消毒服务流程：项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→保洁、清洗、消毒服务→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：

公司质量、环境、安全目标：

◆ 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，企业每年由行政人力资源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年第2-3季度，考核日期：2023. 10. 15，公司管理目标完成情况，各项目目标均已完成。

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

陕西嘉德物业管理有限公司于 2017 年 5 月 12 日成立，注册于陕西省西安市莲湖区西安市莲湖区，注册资金 3000 万。

企业法定代表人孙锋。注册地址：陕西省西安市莲湖区西安市莲湖区振华北路 2 号西安外国语大学振华校区东南角办公楼 305，经营地址：同上，为租赁陕西致和餐饮管理有限公司，期限自 2023 年 10 月 1 日至 2024 年 9 月 30 日止。，总部面积约 200 平米。设置了办公区，会议室等，配备了计算机、空调、暖气、打印机、办公桌、灭火器等办公设施，配备齐全，基本满足日常办公所需。

法律证明文件：营业执照，统一信用代码： 91610133MA6U4KLN3N，2017-05-12 至 无固定期限。一般项目：物业管理；专业保洁、清洗、消毒服务；园林绿化工程施工；物业服务评估；单位后勤管理服务；家政服务；停车场服务；房屋拆迁服务；居民日常生活服务；会议及展览服务；商业综合体管理服务



务：非居住房地产租赁。

现有人员 38 人。设置行政人力资源部、财务部、项目管理部等，职责权限，明确清楚。在 2023 年 4 月 15 日以来，按照 GB/T19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T45001-2020 标准，建立实施保持并改进了管理体系。管理体系无不适用条款。

Q：物业管理、保洁、清洗、消毒服务

E：物业管理、保洁、清洗、消毒服务及其所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理、保洁、清洗、消毒服务及其所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

服务实现的策划主要由行政人力资源部负责人完成，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；

物业服务流程：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

保洁、清洗、消毒服务流程：项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→保洁、清洗、消毒服务→服务检查→持续改进

关键过程：物业服务过程 特殊过程：物业服务过程 外包过程：化粪池清掏、垃圾清运

(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、垃圾清运服务过程，按照标准 8.4 条款的要求进行管理控制。

执行《环境因素识别与评价控制程序》

提供《行政人力资源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。



公司从服务设计和采购产品时已考虑了产品的环保性，物业服务过程中，严格按照环保等管理制度实施，控制好辅助材料的用量，避免浪费，生命周期终了时塑料还可以回收再利用。

提供《重要环境因素清单》，其中涉及行政人力资源部的重要环境因素：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：朱寒峰 2023.4.20 审核：苏奕菲 2023.4.20

评价基本合理。

◆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：

现场查看生活垃圾在办公区域集中收集后，由行政人力资源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：

现场查看张贴防火标识，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。

◆现场查看消防设施检查、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安市莲湖区西安市莲湖区振华北路2号西安外国语大学振华校区东南角办公楼305，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，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。

企业物业管理、保洁、清洗、消毒服务没有职业危害因素。

公司从服务设计和采购产品时已考虑了产品的环保性，物业管理、保洁、清洗、消毒服务中，严格按照环保等管理制度实施，控制好辅助材料的用量，避免浪费，生命周期终了时还可以回收再利用。

查物业管理、保洁、清洗、消毒服务的安全管理，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，主要体现在对物业服务、保洁、清洗、消毒服务过程进行改进等方面，如：

根据信息技术的发展，通过建立物业服务群，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。

本次审核周期内，无设计开发的项目和相关需求。

查公司 Q：保洁、清洗、消毒服务相关内容如下：

公司从保洁、清洗、消毒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。

保洁、清洗、消毒服务基本流程是：项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→保洁、清洗、消毒服务过程→服务检查→持续改进。

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。

企业主要为项目：西安市未央区职业教育中心服务项目，地址：陕西省西安市未央宫街道朱宏路 55 号，抽查了保洁、工程维修、宿舍管理等物业服务过程，其中安保过程由甲方西安市未央区职业教育中心实施。

企业主要为项目：西安市未央区职业教育中心服务项目，地址：陕西省西安市未央宫街道朱宏路 55 号，抽查了保洁、清洗、消毒服务过程，其中安保过程由甲方西安市未央区职业教育中心自行实施。

一、**保洁过程：**西安市未央区职业教育中心服务的保洁过程：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。

查看了《保洁服务标准规程》，其中：



大堂：地面、茶几、台面、沙发、墙面、玻璃、摆件、灯座及指示牌、天花、花岗石、大理石、防滑提示、防滑垫等；检查标准：目视：无灰尘、无污渍；手摸：无灰尘、无污迹；保持材质原貌，干净、无污迹等。

楼道通道：楼层过道地面、电梯厅地面、多层建筑楼梯间地面、高层消防楼梯、（消防通道）地面、玻璃、天花、墙壁、风口、灯饰、开关面板、楼梯扶手、防火门、消防栓、安全出口指示牌、管线等。检查标准：手摸、目视：无灰尘、无污渍、无蛛网等。

室外区域：园区道路、垃圾桶、果皮箱、垃圾房、休闲桌椅、地灯、草坪灯、高杆灯、标识、雨蓬、平台、排水沟、绿化带；检查标准：目视：无果皮、纸屑、石块、树叶等垃圾等。

查《清洁记录表》，操场及卫生间，保洁员：王凤军，每日三次清洁，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。日期：2023.12.3。

二、清洗过程：西安市未央区职业教育中心服务的清洗过程：包括地面、玻璃门、垃圾箱、公示栏等部位的清晰，并由保洁主管对清洗质量进行了检查。

查看了《清洗服务标准规程》，其中：清洗区域划分：明确清洗的区域范围，包括房间、门厅、走廊、厨房、洗手间等。

清洗频率：确定清洗的频率，如每天清洗、每周清洗、每月清洗等，根据不同区域的使用情况和清洗需求做出合理安排。

清洗步骤：详细描述清洗的步骤，包括清扫、拖把、擦拭等，具体操作可根据不同地面材料和情况进行调整。

清洗剂 and 工具使用：列出使用的清洗剂和工具，确保选择合适的产品，遵循正确的使用方法和配比，以达到清洗效果，并确保安全使用。

清洗质量标准：定义地面清洗的质量标准，例如地面应该无灰尘、无污渍、无痕迹等，确保清洗后地面整洁干净。

安全注意事项：提供清洗过程中的安全注意事项，包括使用清洗剂时的注意事项（如防护措施、避免混合使用等）、工具操作时的安全要求等。

抽教学楼大厅清洗记录：清洗包含了地面、玻璃门、垃圾箱、公示栏，保洁员：李秋田，检查人：童康永，检查结论：合格，日期：2023 年 12 月 10 日。

三、消毒过程：

西安市未央区职业教育中心服务的消毒过程：包括教师、厕所、宿舍等区域的清晰，并由保洁主管对



消毒质量进行了检查。

查看了《消毒服务标准规程》，其中：灭鼠：每2月投放1次鼠药，堵1次鼠洞；灭蚊：垃圾桶和垃圾中转站每周喷1次药。灭蝇：垃圾桶和垃圾中转站每周喷药1次。灭蟑螂：污水井、雨水井、垃圾桶、垃圾中转站每月喷药1次，每季投药1次。

在进行消杀作业时应做好消杀作业警示标识，提示客户避让和应注意的事项；

1 室外进行消杀作业时，尽量选择在顺风口处喷洒，以减少对行人的直接接触。室外进行消杀作业时，应避开阳光强烈的正午，尽量选在晴朗天气、阴凉无风的时候进行，以防中暑或中毒；

2 使用高效低毒消杀用品，按比例配制，适度喷洒在消杀部位；

3 消杀药品浓度不宜过高，对施用的药品应每间隔一定时间即进行更换，避免过高浓度或长期施用一种药品会使病虫产生抗药性；

4 根据实际情况需要可适当增加喷洒次数，并注意将被杀死的病虫尸体及时清除；

5 对消杀药品有皮肤过敏者或身体状况不佳者严禁从事消杀工作；

查《宿舍预防性消毒过程记录表》，2023年12月11日，消毒场所：学生宿舍及公共区域，作用浓度与强度：1:70 84 消毒液，作用时间：30 分钟；消毒方式：喷洒 擦拭；使用总量：5L；消毒时间：14:30-15:00；消毒面积（平方）：400 平方。检查人：童康永，检查结论：合格。

抽查了西安市未央区职业教育中心保洁问题整改表，整改前与整改后进行对比，形成报告，每日向行政人力资源部进行汇报。

企业为学校的保洁、清洗、消毒等过程只提供白班服务。

1、关键过程、需确认过程：保洁、清洗、消毒服务过程，已结提供需确认过程确认清单，确认时间 2023.6.10

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、保洁、清洗、消毒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，以及保洁、清洗、消毒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。

4、目前公司项目经理朱寒峰，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，该文件规定了保洁、清洗、消毒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、保洁、清洗、消毒服务规范等，每年对业务人员进行一次绩效评价，评价内容包括：保洁、清洗、消毒服务业绩、沟通能力、客户反馈、专业技能等，并依据考核结果对保洁、清洗、消毒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：保洁、清洗、消毒服务过程质量控制和检查记录表、顾客满意度调查表等。



7、现场查看西安市未央区职业教育中心服务项目有一小型仓库，主要存放保洁清洁用品，以及工程维修的日常用具，放置整齐，合理规范。

现场审核观察：保洁人员王凤军正在对卫生间进行消毒，使用八四消毒液进行消毒；李秋田正在对宿舍公共厕所进行清洗；保洁、清洗、消毒服务人员操作规范一切正常，所有工作有序开展，记录完整，符合要求。

物业管理服务基本流程是：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。

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。

企业主要为项目：西安市莲湖区庆安初级中学物业服务项目，地址：陕西省西安市莲湖区丰一巷4号，抽查了保洁、工程维修、宿舍管理等物业服务过程：

西安市莲湖区庆安初级中学物业服务的保洁过程：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《清洁记录表》，操场及卫生间，保洁员：李凤仙，每日三次清洁，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。日期：2023.12.3。

又抽教学楼大厅保洁记录：清洁包含了地面、墙面、天花板、玻璃门、防火门、垃圾箱、公示栏、意见箱，保洁员：李秋田，检查人：刘小利，检查结论：合格，日期：2023年12月。

抽查了西安市莲湖区庆安初级中学物业服务保洁问题整改表，整改前与整改后进行对比，形成报告，每日向行政人力资源部进行汇报。

查《绿化工作记录检查表》，2023年7月1日，品种：草坪、绿篱；内容包含了：修剪、拔草；地块：操场周围，养护者签名：田更寅，检查者签名：刘小利。检查结果为：合格。

查《卫生消杀服务记录表》，2023年12月5日，地点：卫生间、教学楼周围；灭蚊蝇：喷药、放药/饵料；灭鼠：放药、布笼/粘鼠板、堵洞；消杀人：王萍；监督人：李凤仙，消杀评价：合格。

西安市莲湖区庆安初级中学物业服务的工程维修过程：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，能够满足物业要求。

学校电梯由庆安初级中学联系外部单位进行定期维保。

抽查：《学生公寓消防安全检查表》，2023年12月，对消防通道、应急灯、消防设施等进行检查，均为合格，检查人：杨西芹。



抽查《维修单》名称：操场过道损坏，报修时间：2023年9月2日，保修内容：更换了新砖。维修完成，学校负责人签字：田老师。

查看了宿舍日常管理检查要求：

- 1 宿舍保洁：学校会定期安排保洁人员进行宿舍的清洁工作，包括卫生间、公共区域和走廊等。学生需要保持个人床铺和物品区域的整洁，垃圾需要及时倒掉。
- 2 安全管理：学校会加强宿舍的安全管理，安装安全设施如监控摄像头、门禁系统等。学生需要遵守学校制定的安全规定，确保宿舍的安全。
- 3 电器使用：学生要遵守学校关于电器使用的规定，确保正确使用电器，并及时关掉不使用的电器，以防止安全事故的发生。
- 4 宿舍设备维修：如果宿舍设备或设施出现损坏或故障，学生可以向宿舍管理部门报修，他们会尽快安排维修人员进行修理。
- 5 宿舍安全检查：学校会定期进行宿舍安全检查，检查是否存在安全隐患或违规行为。学生需要保持宿舍整洁，遵守学校的规定，配合学校进行安全检查。

查《庆安初级中学宿舍内务检查表》，检查内容包含了：储物柜、床铺、宿舍用桌、床下、地面、门窗墙壁、卫生间等内容。2023年11月30日，检查人员：周小英，当值情况：值班期间一切正常。

查看了宿舍夜间管理规定：

宵禁规定：学校可能会设立宵禁规定，规定学生在夜间的特定时间段需要在宿舍内休息。宵禁时间的设定通常考虑到学生的作息和学习需求。

进出管理：学校可能会实行进出宿舍楼的管理，在夜间设立门禁系统或安保人员进行巡视，以确保宿舍内只有宿舍居民进出。学生需要遵守进出管理的规定，并出示有效的准入证件。

安静时间：学校可能会规定夜间的安静时间，以保证学生的学习和休息。学生需要尊重安静时间，避免制造噪音，尽量保持静谧的环境。

安全巡逻：学校可能会安排安保人员进行夜间的巡逻，确保宿舍区域的安全。学生可以向安保人员报告任何可疑活动或安全问题。

灯光管理：学校可能会安排宿舍楼道和公共区域的灯光保持开启，以确保学生在夜间的安全和方便。

查《夜间宿舍管理记录表》，12月26日，包含了：学生进出、安全巡逻等内容，检查人：刘小利。

查《宿舍管理交接表》，夜班执行情况，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

企业为学生提供24小时不歇业服务 白班：7：30-19：30，夜班：19：30-7：30，保洁和工程维护等只提供白班服务。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，抽查了夜班的宿舍检查记录；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。

现场查看西安市莲湖区庆安初级中学服务项目有一小型仓库，主要存放保洁清洁用品，以及工程维修的日常用具，放置整齐，合理规范。

现场审核观察：工程维修人员田更寅正在对 201 教室更换灯管；保洁人员李凤仙正在对教学楼大厅进行消毒；物业人员操作规范一切正常，所有工作有序开展，宿管人员等在楼门口认真检查进入陌生人员登记信息，按时做到登记清楚值班登录，记录完整，符合要求。

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，责任部门行政人力资源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12月17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 38 人。总部位于陕西省西安市莲湖区西安市莲湖区振华北路 2 号西安外国语大学振华校区东南角办公楼 305，为租赁陕西致和餐饮管理有限公司，期限自 2023 年 10 月 1 日至 2024 年 9 月 30 日止。，总部面积约 200 平米。设置了办公区，会议室等，配备了计算机、空调、暖气、打印机、办公桌、灭火器等办公设施，配备齐全，基本满足日常办公所需。，保洁使用的清洁工具、工程使用的维修工具：万用表、扳手、钳子等。运输设备：通勤汽车等。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人员的人员，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、保洁、清洗、消毒服务

E：物业管理、保洁、清洗、消毒服务及其所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理、保洁、清洗、消毒服务及其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，（陕西嘉德物业管理有限公司）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 郭力



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。