

项目编号：30765-2023-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：中企智联（北京）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）： 陈芳

审核组员（签字）： 郑颖

报 告 日 期： 2024 年 1 月 5 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：陈芳

组 员： 郑颖



受审核方名称：中企智联（北京）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	陈芳	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-6015478 2023-N1EMS-4015478 2023-N1OHSMS-4015478	
B	郑颖	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-3211201 2023-N1EMS-3211201 2023-N1OHSMS-3211201	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	胡桂花、王龙辉、聂莹	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、中华人民共和国招投标法、中华人民共和国劳动法、中



华人民共和国消费者权益保护法、北京市物业管理条例等。

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：XF 1283-2015住宅物业消防安全管理、GB 20426-2006污水综合排放标准、GB/T 13869-2017用电安全导则、GB/T 20647.9-2006社区服务指南 第9部分：物业服务等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：蔚云府物业服务费评估报告。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年01月04日 下午至2024年01月05日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年2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）：

QMS：物业管理。

EMS：物业管理所涉及场所的相关环境管理活动；

OHSMS：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：北京市昌平区侯家庵胡同4号2层4-31

办公地址：北京市昌平区商业街乙32号底商102室

经营地址：北京市昌平区商业街乙32号底商102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）：物业项目为蔚云府物业项目，北京市昌平区城北街道满井胡同135号院，服务期限：自2022年1月1日至2026年12月31日止。

1.5.4 一阶段审核情况：

于2024年1月3日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：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。

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（3）项，涉及部门/条款：行政部 QEO7.2 项目部 Q7.1.5.2 EO 8.1

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： 2024 年 2 月 5 日前提提交审核组长。

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 2025 年 1 月 3 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。仓库的管理。

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。仓库的管理。

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：2018 年 5 月 22 日 体系实施时间：2023 年 2 月 1 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： 15 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：门岗、监控活动为二班倒，白班时间：7 点至 19 点，夜班时间：19 点至 7 点。

4) 范围内产品/服务及流程：

1. 物业管理（保洁）：市场开发→服务准备→订单确认→物业保洁服务→交付服务；

2. 物业管理（绿化）：业务洽谈→签订合同→制定绿化养护计划→安排人员、机具进场→进行绿化工作→交付服务；

3. 物业管理（维修）：业务洽谈→签订合同→制定设备维修计划→巡查设备情况→设备设施损坏及时进行维修→填写维修情况记录表；



4. 物业管理（秩序维护）：项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→进行服务→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、实施并保持管理方针：

顾客至上，质量为先，持续改进，力求发展；

强化管理，节约能源，关爱环境，预防污染；

关爱生命，关注安全，遵纪守法，降低风险。

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。

在方针的框架下制定质量、环境及职业健康安全目标：

质量目标：

1、顾客满意度≥90分；

2、无服务质量投诉；

3、合同履约率100%。

环境、职业健康安全管理的战略目标：

1、固体废弃物分类处理率100%；

2、火灾事故为0；

3、触电事故为0；

4、意外伤害事故为0。

在相关职能部门对目标进行了分解和考核，详见各部门记录。通过发信，书面沟通、口头交流等方式，传递给相关方和关注企业的公众。

提供《环境、职业健康安全目标管理方案》，行政部为主控部门，执行公司统一的目标指标管理方案。现场提供《2023年度目标指标分解及月度汇总》，查自体系运行以来管理体系目标均为100%，已经完成。现场抽查《环境、职业健康安全目标管理方案》，内容包括：目标、管理方案、执行部门、完成时间、资金等，内容齐全，符合要求。经查《环境、职业健康安全目标指标管理方案检查表》结果表明，自体系运行以来，本部门质量、环境、职业健康安全目标及管理方案均完成，目标适宜，内容齐全，符合要求。

组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。并明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价。确保质量管理体系的完整性。据负责人介绍：自体系运行以来，质量管理体系保持了完整性，体系正常有效运行，无变更。

编制《环境因素的识别与评价控制程序》和《危险源辨别和风险评价控制程序》，内容基本符合要求。



行政部作为管理体系推进部门，重点负责组织各部门进行环境因素识别和重要环境因素的评价确定；危险源的辨识、风险评价和控制措施确定。2023年2月10日行政部负责人组织各部门人员进行了部门环境因素和危险源的识别评价，提供环境因素识别评价表，内容包括：环境因素、存在地点、排放去向、频率、环境影响、时态、状态、责任部门、是否受控等造成的环境影响，基本能考虑了办公活动、采购活动、物业管理活动等过程向大气排放、水体排放、噪声污染、土地污染、废物管理、资源的使用等因素，能考虑到三种时态、三种状态等。服务过程中能结合生命周期观点，从采购活动、各物业活动以及服务的最终交付的全部生命过程中可以涉及的环节进行识别；供方包括相关方影响等，各部门参与识别评价。

识别的环境因素涉办公区域洗手间龙头漏水、办公区域未清洁尘土较多、办公区域超负荷用电引起火灾发生、办公区域线路老化引起火灾发生、办公区域使用明火点燃易燃物引发火灾、供方参观车辆进出粉尘、扬尘的排放等，采购过程噪声排放、采购过程尾气排放、采购运输过程噪声排放、采购运输过程尾气排放、采购运输过程油料滴漏等，门卫岗位来往行车扬尘、门卫岗位来往行车噪音排放、巡逻车巡逻噪音排放、对讲机使用耗电、对讲机报废、清洁用品泄漏等，查评价出的重要环境因素有：固废排放、火灾发生，识别基本准确，符合要求。

查危险源辨识和风险评价登记表，分办公活动、采购活动、物业管理活动等，能考虑常规非常规各种活动、考虑各个作业活动过程。识别的危险源主要有：办公区域有操作复印机、操作电脑、办公区域吸烟、非司机驾驶机动车、机动车带病上路、违章驾驶机动车、车辆未定期保养、道路、地面湿滑等。用电方面有一闸多用、电源、插座没有漏保或失灵、使用不合格电源箱、固定电源线使用裸漏金属替代、电源箱漏水、危险场地照明不使用安全电压、乱搭乱接用电线路等，消防方面有消防设施、工具、器材设置不符合规定、消防重点部位未配备消防器材、建筑内外无消防通道或通道不畅通、消防设施标志不明等，采购过程有搬运物品时用力过猛；周边环境不安全、车辆故障、被车子撞伤等，基本符合要求。评价出重大危险源：火灾、触电、意外伤害事故，基本符合要求。

提供了法律法规清单，企业收集了与物业服务适用的法规共59项，主要包括有消防法、大气污染防治法、物业管理条例等，北京市实施《中华人民共和国水法》办法、北京市气象灾害防御条例、北京市危险废物污染环境防治条例、北京市节水条例、北京市土壤污染防治条例、北京市生活垃圾管理条例企业建立了《法律法规和其他要求清单》，并将相应的法规电子文本进行了档案管理，以便于查询和使用。

查合规性评价：查见合规性评价控制程序，对时机、方法、评价过程及结果进行了规定。提供：环境及职业健康安全法律法规适用性评价记录，内容包括序号、法规其提前要求事项、实施日期、适用条款、评价结果。查《合规性评价报告》评价日期：2023年04月20日，评价内容：包括与物业服务的相关环境因素和职业健康安全管理危险源及不可接受风险如噪声排放、潜在火灾、触电等，结论为物业服务的相关环境行为和职业健康安全管理过程全部基本符合相关法律法规和其他要求的规定，相关的环境因素和危险源得到有效的控制，物业管理全过程没有发生环境污染事故、安全事故和紧急的情况，物业管理条例等适用的法律法规和其他要求在物业服务过程中得到严格遵守。

一阶段提出的问题，已经整改完毕并验证有效。

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职业健康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）

项目部负责人介绍：体系运行来，公司在管理手册、程序文件及作业文件中详述了运行策划和控制中对服务提供的要求；过程准则，接收准则，针对质量、环境、职业健康安全符合要求确定的资源需求；实现过程、质量、环境、安全满足要求提供证据所需的记录等项内容进行了策划，基本满足要求。

按照合同要求，查有《物业服务内容及质量标准》包括：基本要求、房屋管理、公共设施维护保养、公共秩序维护、保洁服务、绿化养护管理。

1、公司策划的物业服务流程如下：

1)物业管理（保洁）：

市场开发→服务准备→订单确认→物业保洁服务→交付服务

2)物业管理（绿化）：



业务洽谈→签订合同→制定绿化养护计划→安排人员、机具进场→进行绿化工作→交付服务

3)物业管理（维修）：

业务洽谈→签订合同→制定设备维修计划→巡查设备情况→设备设施损坏及时进行维修→填写维修情况记录表

4)物业管理（秩序维护）：

项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→进行服务→服务检查→持续改进

2、执行标准：

GB16889—2008 生活垃圾填埋污染控制标准

GB 20426-2006 污水综合排放标准

GB/T 13869-2017 用电安全导则

GB/T 15236-2008 职业安全卫生术语

GB18918-2002 城镇污水处理厂污染物排放标准

GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第9部分：物业服务

DB14/T 1542-2017 住宅物业服务规范

XF 1283-2015 住宅物业消防安全管理

物业管理条例

北京市物业管理条例

3、公司对物业服务提出了验证、确认、监视、检查验收活动的要求，以及对服务人员如秩序维护人员资格确认的要求，以便满足业主对物业服务的要求和期望。

4、物业服务的方法和流程：有作业指导书和各岗位现场的制度文件进行了规定，包括程序文件、应急预案、工作流程、管理制度等。对设备运行情况、服务人员的工作质量，各岗位和部门抽查都做了详细记录，如配电房值班记录、设备设施运行日常巡检记录、秩序维护巡视记录、保洁检查记录等，具体见的 8.5.1 审核记录。

5、设备及监视测量设备资源：共用设施、设备均由管理人员定期不定期进行维护，出现故障临时维修，保证了设施设备的适宜性。

6、人员能力：维修人员持有电工持证上岗；保洁员、秩序员均经培训合格上岗，确保了能力符合岗位要求。

7、需确认的过程：维修过程，查有《维修过程确认单》，符合要求

8、小区公共设备设施的检测、特种设备检测均有甲方负责，经查该物业公司无物业服务过程外包。

9、保持形成文件的信息等，主要包括管理手册、程序文件以及管理制度。识别有并收集了物业管理条例、DB14/T 1542-2017 住宅物业服务规范、消费者权益保护法及服务规范及要求等；

服务实现策划的输出基本充分，并适合组织的运行需要。企业有对变更的策划实施控制，评审非预期变更的后果，必要时采取措施以减轻不利影响。自体系运行以来，策划未发生变更。

与负责人沟通确认，项目部负责产品的设计和开发，主要设计和开发人员刘桂林，在相关行业从事设计和开发工作多年，能力满足公司设计和开发的需要。近一年以来，公司没有新产品的研发活动，原设计研发也无变更，一直按标准要求和顾客要求、顾客样件生产。查公司管理手册8.3条款，按新标准要求，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。编制有设计和开发管理要求，内容符合要求。目前公司服务项目基本定型，工作流程、使用的设备基本固定，不对流程和设备进行更改，所服务的项目没有进行设计和开发相关工作，随着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。

公司依据合同要求，策划《室外公共区域的检查方法与质量标准》，《服务卫生标准》、《秩序维护服务标准》、《绿化服务标准》等对物业服务过程质量以及服务交付均进行了详细规定，为服务的监视和测量提供依据。

查进料检验：经查该公司主要原材料包括：尘推、抹布、扫帚簸箕、小铲刀、大铲刀的验证：采购产



品主要通过目测：验证品名、合格证明、数量及外观等方式。基本符合要求

目前项目部服务项目：小区保洁、秩序维护、公共设施巡检、零星维修及小区绿化。

项目部和行政部共同对合同要求进行评审，确定服务的范围、质量要求及其它要求；然后向项目部各专业班组传递物业服务通知，项目部根据月度工作计划的内容，下达排班表作为项各专业班组服务的依据。

现场查看保洁排班表，提供《蔚云府保洁2023年12月排班表》包括姓名、保洁区域、日期，有保洁主管签字和蔚云府物业部签字；查见《保洁2023年12月工作计划》工作内容：楼宇大清理、地库大清理、外围大清理、外围清扫雪及杂物，有计划完成时间和完成情况，经查计划均已完成，保洁责任人签字：王龙辉；物业检查人签字：王永明。

现场看到保洁人员于金芝身穿“中企智联物业”工作服、戴手套等劳保用品，正在打扫外围卫生；保洁员张素芳“中企智联物业”工作服、戴手套等劳保用品，进行楼宇外围清扫和垃圾分类处置。保洁员王玉荣正在洁商业楼1、2单元卫生；保洁员姚殿华正在对3、4号楼做外围保洁。

查有《蔚云府项目保洁工作日志》，包括姓名、日期、工作内容、明日重点工作计划

抽2023年10月7日、12月23日、2024年1月1日、4日工作日志，填写齐全，符合要求。

保洁负责人介绍，保洁过程质量采用由保洁员自检、互检和由部门负责人和业主共同巡检的方式对工序产品进行检验，对过程进行控制。

查到提供《蔚云府保洁巡查记录表》抽2023年12月2日、15日、20日记录

检查区域：全部检查；有无异常情况：2日检查发现2号楼前有狗便，及时清理，其他日期无异常情况。；检查时间：上午9:00和下午4:00，部门检查人胡桂花、王龙辉。

查有《保洁卫生检查表》有保洁负责人签字。

现场查看《保安考勤登记表》助勤负责人：杨保庆，考勤月份2023年10月，另抽11月、12月考勤记录符合要求。

查有《蔚云府2023年月度巡逻岗保安排班表》分早晚班，抽2023年10月排班表：早班：7至19点，值班员李新；晚班19点至次日7点，值班员杨保庆。另抽2023年9月、7月排班表均填写齐全，符合要求。

查看现场：2024年1月4日段文明在小区出口值班，着保安工作服，门岗厅配有钢叉、防护盾、电棒等安防设备（由甲方提供）检查停车收费。值班员与2024年1月巡逻岗保安排班表相符。分白班和夜班，白班巡更时间上午11点，下午4点；夜班巡更时间夜间10点和5点。巡更时使用电子巡更仪，无纸质记录。

查看：电子巡更仪历史记录，2023年12月15日巡更记录：无异常。白班巡更人：李新；夜班巡更人：杨保庆。

现场查看中控室（不涉及消防设施运维）：

墙上挂有《蔚云府物业中控室岗位职责》《中控室交接班制度》等，有挡鼠板、灭火器，消防应急箱，值班人员：程艳华在岗值班

查见《来访登记册》，按照制度要求进行了登记，包括日期、进场时间、姓名、原由、电话等。

提供：《中控室交接班记录本》

抽：2024年1月4日19时0分交接班记录：

交班人：孙金增、于忠军 交接班时间：1月4日19时00分

交班时设备设施运行状况：主机显示功能、自检功能、设备电源、复位功能备用电源、联动功能均无异常；重点事项：无；接班人：程艳华、杨宝庆。

抽2024年1月5日7时0分交接班记录：

交班人：程艳华、杨宝庆 交接班时间：1月5日7时00分

交班时设备设施运行状况：主机显示功能、自检功能、设备电源、复位功能备用电源、联动功能均无异常；重点事项：无；接班人：李强、孙金增。

另抽其他交接班记录，填写齐全，符合要求。

提供：《蔚云府安防设施运行指标记录表》分白班和夜班，白班早7点到晚7点；夜班晚7点的至早7点。

抽：2024年1月1日记录：监控摄像机运行状况、监控电脑主机运行情况、监控搭配运行情况、ups电源运行情况、门禁系统运行情况。安防设施故障具体描述：电脑主机161个离线；大屏19个黑屏；处置结果：上报；值班时段：2024年1月1日7时至1日19时；交班人：李强；接班人：孙金增



另抽：2024年1月3日安防设施运行指标记录：监控摄像机运行状况、监控电脑主机运行情况、监控搭配运行情况、ups电源运行情况、门禁系统运行情况。安防设施故障具体描述：电脑主机161个画面离线无图像；大屏20个画面离线无图像黑屏；处置结果：上报；值班时段：2024年1月3日19时至4日7时；交班人：程艳华；接班人：孙金增

再抽2024年1月4日安防设施运行记录

监控摄像机运行状况、监控电脑主机运行情况、监控搭配运行情况、ups电源运行情况、门禁系统运行情况。安防设施故障具体描述：电脑主机161个画面离线无图像；大屏20个画面离线无图像黑屏；处置结果：上报；值班时段：2024年1月4日19时至5日7时；交班人：孙金增；接班人：程艳华

现场查看高压配电室：墙上挂有《蔚云府物业中控室岗位职责》《中控室交接班制度》等，有挡鼠板、灭火器，灭火器、消防应急箱，值班人员藏佳明 在岗值班。配电室值班员均有高压电工资质。

查《高压配电室指标记录簿》

抽2023年12月5日：交接班时间：9时至18时

交接记录：1#、2#运行正常、设备设施运行正常、钥匙工具齐全；交班人：邱强；接班人郭宇思

本值大事记：巡视办公楼、商业楼楼顶、外围B-B1设备设施无异常中水机房运行正常。记录人：邱强

抽2024.1.3日记录：交接班时间：18时-9时；1#、2#运行正常、设备设施运行正常、钥匙工具齐全；交班人：邱强 接班人：藏佳明

本值大事记：巡视办公楼及楼楼顶、商业1-3层、外围B1、B2、B3外围，设备设施运行未见异常；中水机房补水。记录人：邱强

抽2024.1.4日记录：交接班时间：9时-18时；1#、2#运行正常、设备设施运行正常、钥匙工具齐全；交班人：藏佳明 接班人：未填写

本值大事记：巡视办公楼及楼楼顶、商业1-3层、外围B1、B2、B3外围，设备设施运行未见异常；中水机房运污水排放。记录人：藏佳明

抽2024.1.5日记录：交接班时间：4日18时-5日9时；1#、2#运行正常、设备设施运行正常、钥匙工具齐全；交班人：郭宇思 接班人：邱强

本值大事记：巡视办公楼及楼楼顶、商业1-3层、外围B1、B2、B3外围，设备设施运行未见异常；中水机房运污水排放。记录人：郭宇思

查有《2#办公楼及楼顶设施日常巡查记录》

抽2024年1月1日记录：巡检人员：郭宇思；巡检范围：办公楼/楼顶4-14层；巡检内容：给排水设施、门窗、电梯及其他内容；巡检结果：楼顶设备设施正常。

另抽2024.1.2日；巡检员：邱强、徐和平；巡检范围：办公楼/楼顶4-14层；巡检内容：给排水设施、门窗、电梯及其他内容；巡检结果：楼顶设备设施正常。

查看2023年11月5日、12月20日巡检记录：巡检范围1#商业楼及外围；巡检内容：给排水设施、门窗、其他内容；巡检结果：正常。均有巡检人签字。

项目部负责人介绍，高压配电室值班员均兼任小区公共设施的维修，该公司只负责小区楼宇的电灯、门锁阀门漏水等小修和零修。

查看《海蓝物业客服维修派工单》抽2023.11.12日；维修地点：1-10；维修内容：暖气阀门漏水，维修阀门后测试不漏水；维修人，张宝利。抽2024.1.3日《海蓝物业客服维修派工单》维修地点1-9号楼；维修内容：卫生间堵塞，维修管道，尝试使用现有工具，无法疏通；无偿服务；维修人：张宝利、徐和平；业主签名。

项目部负责人介绍：小区绿化主要是除草、浇水，未保存过程记录--交流。

服务实现及服务放行基本符合要求。

公司制定有《环境因素识别与评价程序》和《危险源辨识、风险评价和控制程序》，规定了环境因素和危险源的识别、评价、更新的要求。项目部人员参加了公司对环境因素和危险源的识别和评价。识别范围涵盖了物业服务各个方面。查有：《环境因素识别评价表》涵盖了办公活动、采购活动、物业管理活动，识别出的环境因素：涉及物业服务方面主要是设备运转噪声排放、化学品的使用、工器具保养维修润滑油消耗、工器具保养维修清洗油类消耗、工器具保养维修产生废油、工器具保养维修产生噪声、修剪的绿篱、



枯枝、草皮等。识别出了重要环境因素识别的重要环境因素：火灾；固废排放。识别准确，基本符合要求。

查有《危险源辨识和风险评价登记表》识别出地面清洁、使用化学清洁剂清洁剂溅落、皮肤直接接触、配比不当发生化学反应、垃圾清运车辆伤人、接触有毒有害垃圾、收集垃圾时垃圾中玻璃等尖锐物件扎伤、划伤、清理腐蚀性化工用品使用化学清洁剂灼伤、垃圾散发有害气体、焚烧垃圾时烧伤、不可接受风险：机械伤害、触电、火灾、物料砸伤、噪声和废气粉尘引发的伤害等，识别充分。评价出重大危险源为：火灾、触电、意外伤害事故。重大危险源评价基本准确，符合要求。针对重大危险源分别制定了运行控制措施、保持了目标指标和方案、应急准备和响应措施、以及相应的管理制度等。

提供了以下环境管理体系运行的控制文件：环境《运行控制程序》、《相关方控制程序》、《废弃物管理制度》、《消防安全管理制度》、固体废弃物管理办法、顾客满意度测量管理规定、回访要求等。物业服务过程中能结合生命周期观点，从原材料的采购、服务过程及服务的交付均考虑生命周期，过程中可以涉及的环节进行识别；供方、相关方影响等，各部门参与识别评价。查有与相关方沟通记录，相关方告知书及发放情况，基本有效。

固体废物处置措施：办公过程中办公废弃物的处置，统一放置到规定地点，由专人日清日运，集中收集送城市垃圾中转站；小区垃圾集中收集至垃圾箱分类处置，有市政统一外运。

有毒有害固废：公司各部门办公所产生的对环境有毒害的废弃物，如废旧电池、灯管、硒鼓、墨盒等，指定存放场所，由供货单位单位接纳或回收。

提供了以下职业健康安全管理体系运行的控制文件：

建立有《职业健康安全运行控制程序》及确定实现减少职业健康安全风险的控制措施相关文件《相关方控制程序》《消防安全管理制度》、火灾应急预案等。

其中消防安全控制措施：

建立并实施《消防安全管理制度》和应急演练预案，对消防安全要求进行落实并实施监督检查；

消防器材按重点、要害部位和各类物质特点配备，定点摆放，并严格做到：灭火器材严禁遮盖、堆放杂物、堵塞通道等；对公司消防器材进行登记造册，定期对消防器材完好情况进行检查；经常检查电气设备和线路的安全状况，发现问题及时维修或更换，防止因短路或发热而引起的火灾事故。

人身伤害控制：给员工购买保险。并定期安排员工健康体检。经交谈，工人对薪资、福利表示满意，能说出企业的员工代表；与企业签订了劳动合同。

防止触电：抽查作业区域用电插头、开关，有“注意用电安全、请节约用电”标识。现场有安全用电管理制度、消防管理制度、安全管理要求等。提供并确保环保安全设施的持续正常运行，杜绝各类生产安全和人身伤害事故的发生。

查库房管理：共有5个库房，总面积约470平米，无危废库房，现场查看：

库房1：位于地下一层一单元电梯附近，存放保洁用品、84消毒液5桶与其他清扫工具混放在一起（未进行隔离），维修工具，面积约90平米。--交流

库房2：面积约90平米。位于地下一层货梯附近，存放工程维修工器具，有双人床、电暖气、偶尔用微波炉热饭，有灭火器2个，均已过期本次开具不符合。

库房3：位于地下一层三单元电梯附近，存放少量防疫物资；保洁用品主要是洗涤液500箱约2000瓶，码高超过1.5米，未设置防泄漏措施等，面积约90平米。

库房4：位于地下一层四单元附近，存放维修备件，面积约90平米。

库房5：位于地下二层三单元电梯附近，人员临时休息室，90平米。

以上库房均密闭管理，防雨防渗，地面防渗处理。分类存放，未张贴危废管理制度，建立出入库台账。--现场交流。

编制有《应急准备与响应控制程序》策划基本合理。符合标准要求和企业实际。应急物资准备：5Kg干粉灭火器6台，逃生绳索若干，逃生面罩，毛巾若干。警报器一只，报警电话一部。查应急预案，包括：火灾、人员伤害事故、触电紧急事故等应急预案。查有以上应急预案演练记录。包括应急演练计划，包括组织保证、培训、物资配备、演练程序、演练日期安排等内容。

抽：2023.05.23日火灾应急预案演练记录，22023年05月24日触电预案演习记录，2023年05月25日人身伤害事故应急应急演练记录，均有演练内容、物资准备和人员培训、演练过程描述、预案适宜性充分性评



审、演练效果评审、人员到位情况、物资到位情况、协调组织情况、实战效果评价等。存在问题和改进措施：未发生问题。应急准备和响应基本满足要求。

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《年度内审方案》，初步确定2023年08月进行体系建立以来第一次内审。查见《内部审核实施计划》，内容包括：审核时间、审核方式、审核目的、审核依据、审核范围、参加部门、参加人员、首次末次会议时间、内部审核实施计划一日程安排表等。在2023年8月10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。内审员编制了《内审检查表》并按要求实施了检查，填写了检查记录，内审记录缺少与业务相关的实际内容，建议记录具体的检查情况。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、评审组织、评审内容等，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25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：通过管理评审的会议召开，各部门负责人一致认为我公司的环境和职业健康安全管理体系所作的合规性评价工作，能够基本满足标准要求、运行有效。公司的各管理过程符合所策划的结果，质量、环境和职业健康安全的绩效能够满足要求。通过管理评审的会议召开，各部门负责人一致认为我公司的管理体系，能够基本满足标准要求、运行有效、并建立了持续改进的机制，具备申请认证审核的条件。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

策划保持《不符合控制程序》，内容包括：隔离、标识、评审、处置、纠正、再次验证、记录等内容，符合企业实际和标准要求。负责人介绍发现不符合情况立即现场整改，并进行确认整改完成。目前未发生过不符合输出情况。

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。对服务过程中发现的不符合，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，目前现有人员 15 人。注册地址：北京市昌平区侯家庵胡同 4 号 2 层 4-31，办公地址：北京市昌平区商业街乙 32 号底商 102 室。单一场所。物业项目为蔚云府物业项目，北京市昌平区城北街道满井胡同 135 号院，办公地址面积约 180 多平方米，蔚云府物业项目由开发商提供办公室约 30 平左右，仓库



约 470 平米（5 个）存放保洁等用品，服务使用的设备：电脑、打印机、尘推、抹布、扫帚簸箕、小铲刀、大铲刀等。无特种设备。监视和测量设备：万用表、工作记录仪、用于物业服务测量的计算机软件，现场发现万用表为恒江，VC890DL 未提供有效校准证据，本次开具不符合。办公通信设备：网络、电脑、电话、对讲机等。运输设备：无。环境职业健康安全设备设施：灭火器、消防栓、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。内审员王龙辉、聂莹，经过内部审核方法培训，并有公司《内审员任命书》，内审员王龙辉、聂莹未能提供内审员证书，现场询问内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，不具备内审员的能力，本次开具不符合—1。

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服务业务。企业对外交流，主要包括与安监局、环保局、劳动局等沟通环境职业健康安全情况，通过媒体了解环境职业健康安全要求。对顾客、供方、出入公司的相关方通过发放相关方告知书进行沟通。对相关方施加环境影响。

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、相关支持性文件和记录等。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

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》。

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，中企智联（北京）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：陈芳 郑颖

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。