

项目编号：10800-2023-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：上海中姚物业服务有限公司

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）： 明利红

审核组员（签字）： 马焕秋、陈丽丹

报 告 日 期： 2024 年 01 月 21 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：明利红

组 员： 马焕秋、陈丽丹



受审核方名称：上海中姚物业服务有限公司

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	明利红	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-4093634 2021-N1EMS-3093634 2022-N1OHSMS-3093634	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00
2	马焕秋	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-1296764 2023-N1EMS-1296764 2023-N1OHSMS-1296764	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00
3	陈丽丹	组员	Q:审核员	2021-N1QMS-1246137	

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	万圆圆、沈小华、诸栋华、陆凤燕	向导	受审核方

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：中华人民共和国环境保护法、污水排水城镇下水道水质标准（GB/T31962-2015）、
中华人民共和国民法典、工伤保险条例、突发环境事件应急管理办法、中华人民共和国固体废物污染环境



防治法、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、中华人民共和国大气污染防治法、突发公共卫生事件应急条例、工伤保险条例、中华人民共和国消防法等等。

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：《社区服务指南 第9部分：物业服务》（GB/T 20647.9-2006）、《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）、住宅物业消防安全管理、社区服务指南 第9部分：物业服务、住宅物业管理服务规范等。

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： 2024年01月20日 上午至2024年01月21日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年07月01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

与审核计划一致。

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：上海市青浦区徐泾镇联民路 1881 号 12 幢 2 层 A 区 29 室

办公地址：上海市青浦区徐泾镇金字圩路 108 弄 42 号

经营地址：上海市青浦区徐泾镇金字圩路 108 弄 42 号

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： 蟠龙馨

苑小区；工程性质：物业管理服务；地址：青浦区徐泾镇金字圩路 108 弄；合同开始时间：2023 年 5 月 15 日；合同有效期至 2024 年 5 月 14 日。

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024 年 01 月 19 日-2024 年 01 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： Q 物业管理服务过程控制；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:综合部 QEO7.2;项目服务部 EO8.1。

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1月27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2025年1月21日前。

2) 下次审核时应重点关注：不符合项验证 QEO7.2；EO8.1；Q 物业管理服务过程控制；EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视。

3) 本次审核发现的正面信息：

- 1、公司办公以及项目现场工作环境非常干净整洁。
- 2、公司成立至今未发生环境污染事件，未发生工伤事件。
- 3、公司质量稳定，无重大质量问题发生，暂无客户投诉等。
- 4、公司目标均能达成；日常对环境、安全进行检查，发现问题进行及时整改，持续改进。
- 5、公司2023年7-12月各项清扫保洁工作质量检查表非常齐全，各项安保巡逻记录非常齐全。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：1.关注顾客：指出最高管理层必须“证明其在关注顾客方面的领导力和承诺，确保实施了相关工作，识别和处理可能对产品、服务和增强顾客满意度的能力方面的风险和机会”。2.应对风险和机会的措施，识别了必须应对的“风险和机会”，以确保管理体系能够实现预期结果，预防或减少非预期后果，实现持续改进。应对风险和机会的措施与产品、服务、顾客满意方面的潜在影响相适应。3.交付后的活动：组织确定了并满足与产品、服务的性质及其预定使用寿命有关的交付后活动的有关要求，即与产品和服务有关的风险、使用寿命、顾客反馈、法律法规要求。4.管理评审：组织考虑其采取的应对风险和机会的措施的有效性。这包括识别需要监视和测量的内容，使得组织能够证明符合产品生产标准的要求；评估过程的绩效；确保管理体系的符合性和有效性；评估顾客及相关方的满意度。

2) 风险提示：管理人员应加强管理体系文件学习。公司在进行改变的时候“有计划并系统地实施”，识别风险，并注意核查变化的潜在后果。应对风险可能采取的方法有避免风险、消除风险源、分担风险以及决定是否承担风险等。相关方抱怨处理，处理不及时造成客户质量风险及公司名誉受损。财务风险：经营不善导致资金短缺，因为资金短缺导致各种投入不足，致使经营不到位，造成恶性循环；危险源控制：电器线路老化引发火灾，明火引发火灾；电源、插座没有漏保或失灵/固定电源线使用裸漏导致触电；环境因素控制：风险：固废排放不符合要求，导致环境污染。同时人员素质参差不齐，环保意识不强，对岗位环境因素认识不足，控制方法不明确；适用环境安全法律法规的识别、收集及宣传不够，相对应公司内部活动及环境、安全因素不够明确，部分员工守法意识淡薄等风险。



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12月22日 体系实施时间：2023年7月1日

2) 法律地位证明文件有：营业执照、保安备案证。有效。

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）：保安：早7:00—7:00；做一休二。行政人员：早8:00—16:00。

4) 范围内产品/服务及流程：

物业管理服务流程：客户信息收集（投标）→中标、签订合同→物业交接→提供物业管理服务→物业管理服务项目的检查→改进→物业服务管理的检查评价→持续改进

外包过程：电梯维保、垃圾清运。

关键/特殊过程为：物业管理服务过程。

重要环境因素：潜在火灾、固废的排放、废水排放。

不可接受风险：火灾、触电、交通意外伤害、农药喷洒、消杀施药中毒、机械工具伤害、粉尘等。

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

公司主要从事物业管理服务；公司管理体系策划是为实现组织管理目标而进行的系统性计划。受审核方管理体系策划如下：

1、管理方针和目标：受审核方制定了管理方针和目标，明确了公司的质量、环境、职业健康安全方向和目标，同时激励员工专注于质量环境职业健康安全。公司管理方针、目标设定及目标实现措施的策划情况：公司最高管理者制定了文件化的管理体系方针：质量方针：服务至诚，精益求精，热情尽献，温暖万家；环境方针：节能降耗，防污减排，遵守环境法规；职业健康安全方针：消除隐患，保障健康，落实劳动保护法规。公司通过宣传、培训使各阶层人员都理解管理方针并坚持贯彻执行。管理方针与公司战略相适宜。

公司制定的管理目标均已达成。管理目标：公司管理目标：质量目标：a)投诉处理及时率100%；b)顾客满意度≥95分。环境、职业健康安全目标：a)固废分类处理率100%；b)火灾事故发生次数为0；c)较大意外伤害事故发生次数0；管理目标制定合理，目标均可测量，抽查2023年7-12月管理目标均已达成；公司对各职能部门也建立了目标分解，各职能部门的目标分解见各职能部门的审核，确定了按季度和全年等阶段对各层级管理目标完成情况进行考核评价。由各部门负责人进行考核。

2、管理体系范围：公司认证范围为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；公司实施管理体系的具体范围：上海市青浦区徐泾镇金字圩路108弄42号；固定场所地址：上海市青浦区徐泾镇金字圩路108弄；确定了公司内部和外部联系人，确保了管理体系一致性和完整性。

3、管理体系文件的策划：受审核方按照标准要求建立了所需的文件和记录，包括管理手册、程序文件、作业文件以及记录表格等文件化的信息，编制的体系文件基本符合标准规定的要求，能够覆盖和规范体系范围内各部门、岗位的活动。满足公司和可适用的标准的要求。文件策划符合要求。管理体系文件控制：策划的文件控制程序，均满足公司管理体系需求，同时确保了所有文件和记录都按照标准的要求控制和更新，保持了文件和记录的有效性。

4、组织建立组织机构分为：管理层、综合部、项目服务部。组织机构策划合理，各领导层、部门职责均符合公司实际服务经营状况。

5、实施和资源规划：公司策划对管理体系实施和运作所需的人员、设备、物资、环境、安全等资源的规划和保障。人力资源、设施设备、工作环境等均满足服务服务的需求。

6、实施体系监督和测评：日常生产管理服务工作中监督管理体系的有效性和持续改进，同时制定了适当的测评活动，验证了管理体系运作的有效性。

7、内部审核：公司编制了适宜的内部审核实施计划，按照内部审核实施计划，于2023年11月19-20日进行了内部审核，内部审核发现的不符合项已经有效整改并验证关闭。确保了管理体系符合标准和组织要求，并持续改进。内审结论：确定了管理体系的有效性、过程的可靠性、产品的适用性，内审确认了质量环境职业健康安全改进（包括纠正和预防）的机会和措施。

8、管理评审：公司于2023年12月6日实施了管理评审；对管理体系的有效性和合规性进行评估和审核，制定了改进和改进计划。评审结论：公司管理体系能够基本满足标准要求、运行有效。

9、组织对管理体系开展管理例会、每年的内部审核、管理评审以及不定期的检查，并持续改进。组织能够利用管理体系进行正常运行，满足顾客要求和适用的法律法规要求；组织产品和服务稳定；能够保持产品实现过程稳定受控；能确保产品和服务持续满足要求。组织通过体系的有效应用，以及体系持续改进过程的有效应用；保证符合顾客要求和适用法律法规要求。公司能实现预期的管理目标，提供合格的服务，满足顾客及相关方需求。

公司还关注了持续改进，不断改进管理水平，持续增强实现预期结果的能力，以满足顾客不断发展变化的需求，增强顾客满意。公司严格按相关法律法规运作，管理体系在运行中，无相关方投诉和抱怨，无重大质量事故，无重大的客户投诉情况发生。管理体系正常运行。目前为止，没有顾客和相关方投诉，企业能够守法经营，没有发现违法违规情况。

10、公司制定了管理方针目标、确定了组织结构、健全了管理体系机构、决策领导、统一思想、拟定贯标计划等。

公司管理体系的策划基本合理。

**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

受审核方基本能够按照管理体系策划的安排对产品实施监视测量，能够按照组织的生产服务规范提供物业管理（保洁、清洗、消毒），通过现场观察及查阅以往的记录，受审核方能严格按照规定的要求实施生产监控。

1、公司设定了产品管理目标：在产品实现过程中，制定明确的产品管理目标，公司制定的管理目标均已达成；管理目标制定合理，目标均可测量，抽查2023年7-12月管理目标均已达成；公司对各职能部门也建立了目标分解，各职能部门的目标分解见各职能部门的审核，确定了按月、季度、全年等阶段对各层级管理目标完成情况进行考核评价。由各部门负责人进行考核。

2、产品设计开发控制：与负责人沟通确认，项目管理部负责服务方案的设计，主要设计人员在行业从物业服务多年，能力满足公司服务方案设计的需要，公司自成立以来，专业从物业管理服务，均依据相关标准和顾客要求服务。有物业管理服务方案设计的相关规定，体系运行以来，公司没有新物业管理服务活动，原设计方案也无变更，一直按标准要求要求进行物业管理服务活动。查公司管理手册 8.3 条款，按新标准要求，规定了服务方案设计的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。编制有方案管理要求，内容符合要求。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,公司按照策划的：设计和开发要求进行服务方案设计，确保服务的安全性、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。

3、供应商管理：公司确保了供方提供的原材料质量，不会对顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。公司确保外部提供的过程保持在其管理体系的控制之中；规定对外部供方的控制及其输出结果的控制。考虑了供方提供的原材料满足顾客要求和法律法规要求。供方自身控制的有效性；对供方进行了评价；确定必要的验证或其他活动，确保外部提供的过程，产品和服务满足要求。公司对外部提供的过程、产品和服务控制的类型和程度取决于外部供方提供的过程、产品或服务对组织产品或服务符合要求可能造成的影响，组织应确定要对外部实施的具体控制要求。这些控制旨在确保产品或服务提供按计划进行并符合要求，确保外部提供的过程、产品和服务不会对组织稳定地向顾客提供合格的产品和服务的能力产生不利影响。

4、过程监测和绩效评估：通过建立过程监测机制，对产品实现过程中的各项活动进行监测，物管服务质量投诉率等，以及根据指标对过程绩效进行评估和改进。对公司目前的技术文件、公司人员、基础设施、测量设备、采购产品、环境卫生等进行检查形成检查记录，检查结果，并进行持续改善。



5、公司管理体系审核点：在管理体系中，关键审核点包括：

1) 管理目标，截止目前，公司2023年7-12月目标均已达成；

2) 公司管理手册和程序文件运行正常，文件控制符合要求，作业现场未发现作废文件在使用的情况。

3) 质量、环境、职业健康安全管理体系培训和教育：公司暂无新员工入职，以及人员转岗情况。公司按照2023年公司制定的培训计划，公司定期对员工进行培训教育，适宜时进行了有效性评估，在该过程的审核过程中发现：面谈管理者代表诸栋华，内审员陆凤燕、沈小华，管理者代表诸栋华对管理评审的流程了解不够透彻，内审员陆凤燕、沈小华对GB/T19001-2016/ISO9001:2015、GB/T24001-2016/ISO14001:2015、GB/T 45001-2020标准内审条款的要求不能回答清楚，已开具不符合项。对此出具了1个轻微不符合项。

4) 物业服务过程控制：在蟠龙馨苑小区物业现场，询问物业小区情况：蟠龙馨苑小区，该小区共有26栋楼，住宅套数:1572套。地上15万平方，地下车库38000平方左右，门面9000多平方左右，停车库1000左右的停车位；小区出入口3个(配有门卫室2个,含车闸2个及人闸4个)；路灯 150 盏，草坪灯 100 盏，电子围栏约1000米，24小时垃圾厢房1处，垃圾分类点位4处;机动停车位 1230个(其中地面268个,地下962个);地下停车库B1半层装有 26 台非机动车库排风，B1层汽车停车库装有19台排风，9台进风设备等等。

现场查看公共区域、大楼无垃圾桶，垃圾桶都在每栋楼室外固定点，垃圾桶标识明确。现场查看建筑垃圾堆放处在指定区域（停车场处划分了区域）。在垃圾堆放处，有垃圾桶，基本按要求对垃圾进行分类入桶管理。对物业管理项目的各岗位均编制了岗位职责，服务人员均经过了上岗培训，合格上岗。提供物业服务委托合同。有物业办公面积300平方米左右无偿使用。主要负责清扫保洁、绿化、停车库、安保门卫、基础设施维修服务等等。

编制了“设备管理规定”制度及各项“安全操作规程”编制了“服务过程运作控制程序”及相关规定等提供了设备台账,主要设备：清洁工具、对讲机、巡逻车、扫地车、垃圾三轮车、草坪机、背包除草机、电锯、监控系统、电动垃圾车、对讲机等等。满足物业管理服务需求。--目前没有新增及报废的情况。

1、清扫、保洁管理：主要为小区公共区域、楼栋过道、保洁、楼道、楼道消防设施、停车库内地面清扫保洁管理。查保洁情况，公共区域，楼面等地方清洁状况良好。对清洁情况进行了日常检查，该项目清扫保洁主要为小区公共区域、过道、保洁、楼道、及楼道消防设施。查看现场作业合规。查，垃圾清运实施情况：公司将物业垃圾放到指定位置，由专门部门定期清运。

查见：《保安领班岗位工作记录》2023年12月2日 班次 7:00-19:00 当值班记录人：徐永峰。

序号 时点 当班情况记录

1、 7:10 门卫维持汽车出入，一切正常

2、 9:18 B线路检查一切正常。

3、 14:21 北门引号根处业主遛狗不牵绳劝阻。



4、 16:50 汽车在小区内乱按喇叭，告知制止。

5、 18:06 A路线检查，一切正常。

审核：诸栋华

另抽 2023.12.14；2023.12.24；2024.12.26《保安领班岗位工作记录》班次 7:00-19:00 当值班记录人：徐永峰。当班记录情况齐全，符合要求。

抽：2023年7月2日《保安巡逻岗岗位工作记录》班次：7:00-19:00 当班记录人：杨彬峰；

序号	工作项目	时点	当班情况
----	------	----	------

1	接班	6:54	
---	----	------	--

2	按B路线巡检	7:20--8:00	B层地下车库风机开启；
---	--------	------------	-------------

3	按B路线巡检	8:10--8:30	居委会地下车库风机开启
---	--------	------------	-------------

4	按A路线巡检	12:30--14:10	发现有人在树上拉绳晒被子；已清理。
---	--------	--------------	-------------------

5	按B路线巡检	17:40--18:50	17:40 关闭地下风机。
---	--------	--------------	---------------

6	交班	22 19:05	
---	----	----------	--

另抽：2023.7.12；2023.7.16；2023.7.20《保安巡逻岗岗位工作记录》班次：7:00-19:00 当班记录人：杨彬峰；工作项目；时点；当班情况记录齐全。审核齐全。

另抽：2023.9.2；2023.9.12；2023.9.26《保安巡逻岗岗位工作记录》班次：19:00-7:00 当班记录人：姚宝忠；工作项目；时点；当班情况记录齐全。审核齐全。

同时查见公司 2023 年 7-12 月《保安巡逻岗岗位工作记录》各班次记录收集整理，齐全符合要求。

抽：2023.11.1-11.30《保洁岗位工作记录表》----工作质量检查表 ---01 号

工作内容：小区保洁工作检查（上午）：1、2、6、7、8、9、12、13、15、16、17、18、19、20、25、26、27、28、29、30、31、36、37、38、39 号楼；检查频次：1 次/天；

小区保洁工作检查（下午）：地下车库 ABCDEF 区；非机动车车库；小区主干道、次干道、步行道；小区绿化 S1；S2；S3；S4；S5；垃圾房、垃圾分类收集点；1#商业用房外围；检查频次：1 次/天；

保洁管理：人员管理（考勤、劳动纪律等）；后勤保障（工具管理、劳动保护等）；计划调度；员工培训；突发事件应急处置；检查频次：机动；

检查结果：合格；保洁员：沈某；抽查人员：诸某。

抽：2023.11.1-11.30《保洁岗位工作记录表》----工作质量检查表 ---02 号

工作内容：19 号楼；

1 层大厅清扫、拖地、灭火器箱清洁 1 次/天

2~18 层楼道清扫、拖地、灭火器箱清洁 隔天 1 次

1~18 层电梯门、电梯轿厢清洁 1 次/天

消防楼梯、防火门、扶手清洁 2 次/周

墙面、窗户、照明开关、插座、安全出口指示灯等清洁 1 次/月



照明灯清洁 1次/半年

20 号楼

1 层大厅清扫、拖地、灭火器箱清洁 1次/天

2~18 层楼道清扫、拖地、灭火器箱清洁 隔天 1 次

1~18 层电梯门、电梯轿厢清洁 1次/天

消防楼梯、防火门、扶手清洁 2次/周

墙面、窗户、照明开关、插座、安全出口指示灯等清洁 1次/月

照明灯清洁 1次/半年

26 号楼

1 层大厅清扫、拖地、灭火器箱清洁 1次/天

2~18 层楼道清扫、拖地、灭火器箱清洁 隔天 1 次

1~18 层电梯门、电梯轿厢清洁 1次/天

消防楼梯、防火门、扶手清洁 2次/周

墙面、窗户、照明开关、插座、安全出口指示灯等清洁 1次/月

照明灯清洁 1次/半年

29 号楼

1 层大厅清扫、拖地、灭火器箱清洁 1次/天

2~18 层楼道清扫、拖地、灭火器箱清洁 隔天 1 次

1~18 层电梯门、电梯轿厢清洁 1次/天

消防楼梯、防火门、扶手清洁 2次/周

墙面、窗户、照明开关、插座、安全出口指示灯等清洁 1次/月

照明灯清洁 1次/半年

最终评定：检查合格

保洁员：赵文娟；检查人：沈小华。

抽：2023.11.1-11.30《保洁岗位工作记录表》——工作质量检查表 ——03 号

工作内容：

7 号楼：

1 层大厅清扫、拖地、灭火器箱清洁 1次/天

2~16 层楼道清扫、拖地、灭火器箱清洁 隔天 1 次

1~16 层电梯门、电梯轿厢清洁 1次/天

消防楼梯、防火门、扶手清洁 2次/周

墙面、窗户、照明开关、插座、安全出口指示灯等清洁 1次/月

照明灯清洁 1次/半年

17 号楼：

1 层大厅清扫、拖地、灭火器箱清洁 1次/天



2~18 层楼道清扫、拖地、灭火器箱清洁 隔天 1 次

1~18 层电梯门、电梯轿厢清洁 1 次/天

消防楼梯、防火门、扶手清洁 2 次/周

墙面、窗户、照明开关、插座、安全出口指示灯等清洁 1 次/月

照明灯清洁 1 次/半年

18 号楼：

1 层大厅清扫、拖地、灭火器箱清洁 1 次/天

2~18 层楼道清扫、拖地、灭火器箱清洁 隔天 1 次

1~18 层电梯门、电梯轿厢清洁 1 次/天

消防楼梯、防火门、扶手清洁 2 次/周

墙面、窗户、照明开关、插座、安全出口指示灯等清洁 1 次/月

照明灯清洁 1 次/半年

38 号楼：

1 层大厅清扫、拖地、灭火器箱清洁 1 次/天

2~18 层楼道清扫、拖地、灭火器箱清洁 隔天 1 次

1~18 层电梯门、电梯轿厢清洁 1 次/天

消防楼梯、防火门、扶手清洁 2 次/周

墙面、窗户、照明开关、插座、安全出口指示灯等清洁 1 次/月

照明灯清洁 1 次/半年

评定：最终检查合格。

保洁人员：杨某 检查人：沈小华；

另抽：2023. 11. 1-11. 30《保洁岗位工作记录表》----工作质量检查表 ---岗位 03---17 号

工作内容：涉及小区楼栋、车库、1#2#商业区域等保洁卫生。评定均合格。

抽：绿化记录 2023. 11. 1-11. 30《保洁岗位工作记录表》----工作质量检查表 ---岗位 18 号

工作内容：检查频次

绿化保洁工作检查

乔木修剪 1 次/季度

灌木修剪 4~12 月，1 次/月

地被修剪 1 次/月

绿篱修剪 1 次/月

球类修剪 1 次/2 月

草坪修剪 2~12 月，1 次/月

加固支撑 按需

苗木补种 按需

草花清除 1 次/季度



花坛平整 1 次/季度
花坛换花 1 次/季度
枯花摘除 2 次/月
浇水 按需
病虫害防治 3~12 月, 1 次/月
施肥 按需
松土 1 次/月
切边 1 次/2 月
清理垃圾 每天巡回实施
清除野草 3~12 月, 1 次/月
草种播种 2 次/年
苗木越冬保暖 2 次/年
喷灌系统巡视 每天巡回实施
最终评定: 合格
绿化人员: 宴明才 检查人: 沈某。

抽: 2023.12.6《报修单》; 报修人: 业主; 报修内容: 1#楼 15 层走道踢脚线挡路, 安全出口指示牌脱落。
接报时间: 9 点 26 分; 到达时间: 9 点 35 分; 完成时间: 9 点 55 分; 耗用材料: 硅胶; 耗用工: 20 分钟;
维修记录: 进检查发现踢脚线接满胶已修复。维修人: 王某; 验证满意, 验证人: 诸某。

抽: 2023.12.10《报修单》; 报修人: 业主钱某; 报修内容: 18#1702 家里水小。
接报时间: 10 点 13 分; 到达时间: 10 点 18 分; 完成时间: 10 点 28 分; 耗用材料: 硅胶; 耗用工: 10 分钟;
维修记录: 经水电工检查发现是增压泵跳闸, 已正常。维修人: 龚新; 验证满意, 验证人: 业主钱某。

经确认: 特殊过程: 物业管理服务过程; 能查见: 《特殊过程确认记录表》2023 年 7 月 1 日对特殊过程服务过程进行了确认。对设备: 工器具进行了确认, 正常; 操作人员均从事服务 3 年左右的工作经历, 安保人员均持证上岗; 公司制定有服务作业指导书等。
整个过程基本受控。

仓库管理控制: 现场见: 工具、机具库: 公司工具库堆放工具不多, 主要是: 电锯、除草机、拖布、毛巾、扫帚、撮箕等货物堆放高度满足要求, 未见货物堆放超高的情况。仓库均配备了灭火器、消火栓等消防设置, 能出示每月环境消防安全检查记录, 合规。仓库管理人员参与了公司组织的消防演练。

仓库发现未用完的汽油存放, 不合规。对此开具了不符合项, 需要持续改进。

实施放行、交付和交付后活动: 交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动, 诸如合同规定的服务保证、售后服务、客户服务验收发现产品问题的处理等。

一售后沟通、回访: 现场了解到综合部对顾客的后续回访已进行, 查见有回访证据, 《顾客满意度调查表》, 确认服务质量, 有无不合格情况, 能保证客户正常使用。满意度评价。客户签字确认均很满意。



5) 产品的监视和测量控制: 与顾客确认验收合格。才达到验收交付。达到了可追溯性。公司对物业服务人员进行人员服务质量进行绩效考核, 同时对顾客满意度进行调查, 分析等。目前暂无顾客投诉。

6) 改进: 编制《不合格品控制程序》, 符合企业实际和标准要求。经查该公司经检验不合格和疑似不合格的产品均不允许交付。经沟通了解, 该公司自体系运行以来有出现产品交付后顾客反馈的产品不合格情况。均按照不合格品输出控制程序要求进行控制。同时公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行, 主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、方针和目标等来实现对质量、环境和职业健康安全管理体系的改进, 另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。

在审核中对这些关键点进行了监测和评估, 确保了管理体系的有效性和运行情况。

产品实现过程中的管理控制情况反映了产品物业管理服务过程的质量控制水平, 通过对关键管理活动和管理体系的审核和监测, 可以评估绩效并进行持续改进, 以确保产品质量符合要求。

部门确定的重要环境因素为火灾、固废的排放、废水排放; 不可接受的风险为火灾、触电、交通意外、消杀施药中毒。围绕重要环境因素和不可接受的风险, 部门对环境安全运行情况控制情况如下:

6、查看环境、职业健康安全运行情况:

1、固废排放管理: 查, 单位的主要固废为: 办公垃圾, 公共区域保洁垃圾等。

公司编制了《固体废弃物管理规定》, 规定了保洁过程固废处理的管理要求。保洁过程的固废有: 可回收垃圾和不可回收垃圾。

现场分别查看。现场服务查看公共区域、大楼无垃圾桶, 垃圾桶都在每栋楼室外固定点, 垃圾桶标识明确。现场查看建筑垃圾堆放处在指定区域(停车场处划分了区域)。在垃圾堆放处, 有两只垃圾桶, 基本按要求对垃圾进行分类入桶管理。

垃圾处理都有环卫部门定期进行。

2、火灾预防:

查看, 公司编制了火灾预防管理规定、应急管理规定。

查看, 共用区域、住宅楼层设置了消防栓、灭火器、应急报警器等, 设施状态良好。

现场查看公共区域、大楼和停车场, 消防设施配置完整, 完好。

公司定期参加组织的消防培训和演练, 主要岗位均参与。

3、保洁清洗废水排放: 通过市政管网进行排污。

现场查看, 项目管理部的不可接受风险为: 火灾、触电、交通意外伤害、农药喷洒、消杀施药中毒、机械工具伤害、中暑。

项目管理部制订了相关的危险源防护、管理措施:

在蟠龙馨苑小区, 该小区共有 26 栋楼、车库等项目现场分别查看:

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、车库设备设施、基础设施电源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、工程维修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。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。

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, 办公地点位于蟠龙馨苑小区、南江县妇幼保健院, 办公室内消防逃生通道畅通, 办公室设



置了烟雾感应器，现场打开消防栓，能供水，压力明显。

现场查看公共区域、蟠龙馨苑小区等，火灾伤害预防管理基本符合要求。

3) 交通意外预防管理：

查，项目管理部制订了交通意外的管理要求，并通过公告、等方式进行人员提醒。遵守交通规则，遵守人行、非机动车信号灯。不跨越隔离设施，保持安全车距，控制车速，不抢道，不随意超车等等。定期进行人员安全教育培训。杜绝疲劳驾驶、员工上下班注意交通安全等。

4) 农药喷洒、消杀施药中毒预防管理：

如果农药或消杀药品在非药品施用场所(如库房、楼内公共区域等)因容器破损或不慎发生溢漏，发现人要及时向绿化主管或保洁主管通报，由其指派专人到场处理；对固体药品如粉剂、颗粒剂等要尽量扫起，使用适当容器重新分装，将污染区地面冲洗干净；吸有药品的锯末、干土或棉纱要装入垃圾袋并做明显警示标识，由指定危险废弃物回收单位协助回收；对液体药品如乳油、溶液等，要用锯末、干土或棉纱等吸附的方式，尽量吸附干净后，将污染区地面冲洗干净；吸有药品的锯末、干土或棉纱要装入垃圾袋并做明显警示标识，由指定危险废弃物回收单位协助回收；在溢漏药品处理完毕之前，污染区要有专人看管，防止行人、儿童、宠物靠近或接触；药品毒性较高或溢漏量大时，按照该药品使用说明书指导的处理方式进行处理。

5) 机械工具伤害预防管理：

对公司机械设备工具定期维护保养，确认机械设备工具正常运转才能使用。禁止在设备转动时，从靠背轮或齿轮上取下防护罩及其他防护装置。对于正在转动的机器，不准装卸和校正皮带。机械上的各种安全防护装置及监测、指示、报警、保险信号装置应完好齐全，如有缺损应及时修复。安全防护装置不完整或已失效的机械不得使用。操作人员必须穿戴工作服，扣上钮扣和袖口，长头发要盘在头顶戴上固定头发的帽子，以防人员在操作中触及转动部分，绞卷手指、头发和衣服。在操作转动机械设备时，严禁用手扶持工件或戴手套操作。工作负责人在工作前，必须对安全措施进行检查，确认无误后，方可开始工作。

6) 中暑预防控制：

做好防晒措施、清淡饮食、坚持运动。做好防晒措施：夏天合理安排室外工作时间作业。如果天气过于炎热，大家应该尽量待在室内如果是在户外呆的时间比较久的话，则还需要带上充足的水，随身携带清凉油，在出现头晕情况时候清凉油也可以使用到。饮食清淡：在夏天要特别注意饮食清淡，爱吃辛辣食物的朋友也要少吃这类食物。坚持运动，如果出现中暑可以喝藿香正气水来缓解症状。配置防暑降温药品。

近一年内未发生国家上级主管部门对产品质量抽查情况，经查阅该公司客户满意度调查表，客户反馈产品质量均满意。

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《2023年内部审核实施计划》，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19-20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。查见《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6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

公司自开展质量环境职业健康安全管理体系以来，各部门都能以管理体系要求为标准进行运行；在管理体系运行方面，通过内审，对管理体系运行的符合性和有效性进行监视和测量。检查发现的1个不符合之处，通过相关部门的及时确定并采取纠正措施，现已能按要求运行；通过管理评审，由各部门提出相应的持续改进项目，积极发现工作中的可改善项，及时提出纠正预防措施，更加有效的提高了工作效率，增强了风险的管理。

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。

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）：

公司注册地址：上海市青浦区徐泾镇联民路1881号12幢2层A区29室；生产经营地址：上海市青浦区徐泾镇金字圩路108弄42号；

基础设施：公司的办公面积300平方左右。公司办公室约300m²，配有办公桌、电脑、打印机、电话、空调、网络等设施；仓库1个，约20平方米；服务设备：巡逻车2辆、扫地车1辆、垃圾三轮车3辆、草坪机1个、背包除草机2个、电锯3个、监控系统2套、电动垃圾车1辆、对讲机8部；可以满足物业管理所涉及场所的相关环境、职业健康安全活动的需要；检测设备：不涉及；特种设备：无。无食堂。基础设施设备等资源的配置满足公司物业管理服务需求。

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所有人员，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些什么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。审核现场与内审员沟通内部审核资料内容，公司内审员称：公司内部审核属于公司聘请了咨询老师进行辅导完成。现场询问内审员对内审要求及标准了解情况，不能回答清楚，内审知识欠缺，内审能力不足。还需要加强质量环境职业健康安全管理体系标准、内审知识等方面的培训学习。对此出具了 1 个轻微不符合项。

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，涉及管理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，主要包括与市场监管局、劳动局、社区居委会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、出入公司的相关方等通过发放 相关方告知书进行沟通。对相关方施加环境、安全影响。

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、管理制度和记录等。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

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，上海中姚物业服务有限公司的

☒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: 顾利红 马焕东 陈丽丹



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。