项目编号：30766-2023-QEO

# 管 理 体 系 审 核 报 告

## （ 认 证 审 核 ）

组织名称：临海市上东物业有限责任公司

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）： 张磊

审核组员（签字）： 王钰棠，方小娥

报 告 日 期 ： 2024 年 1 月 22 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

■ 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 日内可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： 张磊

组员：王钰棠，方小娥

## 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 | 张磊 | 组长 | Q:审核员<br>E:审核员<br>O:审核员 | 2022-N1QMS-2258213<br>2022-N1EMS-2258213<br>2023-N1OHSMS-2258213 | Q:35.15.00,35.16.03,39.02.01<br>E:35.15.00,35.16.03,39.02.01<br>O:35.15.00,35.16.03,39.02.01 |
| B | 王钰棠 | 组员 | Q:审核员<br>E:审核员<br>O:审核员 | 2023-N1QMS-1213498<br>2023-N1EMS-1213498<br>2023-N1OHSMS-1213498 | Q:35.15.00,35.16.03,39.02.01<br>E:35.15.00,35.16.03,39.02.01<br>O:35.15.00,35.16.03,39.02.01 |
| C | 方小娥 | 组员 | Q:审核员<br>E:审核员 | 2023-N1QMS-3059339<br>2023-N1EMS-2059339 | |

其他人员

| 序号 | 姓　名 | 审核中的作用 | 来　自 |
|---|---|---|---|
| 1 | 胡玲玲 | 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质量管理体系,环境管理体系,职业健康安全管理体系认证申请者的申请，通过检查受审核方的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，判断受审核方关键绩效的满足能力、改进机制的完善程度、管理体系整体的持续符合性和有效性、以及与认证范围的持续相关性和适宜性，从而确定是否推荐保持认证注册资格并换发证书。

### 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：劳动法、产品质量法、消防法、环境保护法、安全生产法等

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：工伤保险条例、物业管理条例、劳动保护用品管理规定、《杭州市生活垃圾管理条例》

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22日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2022年12月03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，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁及相关活动
E：物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁所涉及场所的相关环境管理活动
O：物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁及相关活动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：浙江省台州市临海市头门港新区靖海大道 9-1 号（自主申报）

办公地址： 浙江省台州市临海市头门港新区靖海大道 9-1 号（自主申报）

经营地址：浙江省台州市临海市头门港新区靖海大道 9-1 号（自主申报）

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）：

**台州湾经济技术开发区河道保洁项目（城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁）**

**海投办公楼后勤服务管理处 物业管理 浙江省临海市上盘镇头门港靖海大道**

因原提供的多场所不能涵盖体系认证范围，改成现多场所。

**1.5.4 一阶段审核情况(适用时)**

于 年 月 日- 年 月 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：

**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（3）项，涉及部门/条款:综合办公室 QE07.2、E08.1，采购部：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： 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 22 日前。

2）下次审核时应重点关注：外来文件管理、管理评审、内审的深入、量具的管理、产品的标识管理、环境因素和危险源的识别、环境安全的运行控制、应急准备与响应。

3）本次审核发现的正面信息：

近一年内未发生过质量、环境、安全事故，未发生过相关方投诉抱怨情况，未发生违反法律法规情况，人员质量、环境和安全意识等较好，相关资质手续保持有效，资源比较充分，能保证方针和目标方案的实现。该公司管理体系基本满足 GB/T19001-2016/ISO9001:2015,GB/T 24001-2016,GB/T45001-2020 标准的要求，建立了自我完善机制，管理体系运行基本有效。

**1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示**

1）成熟度评价：

管理层对结合型管理体系运行和认证活动支持，管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行，可以运用，能够在日常的管理和生产检验过程运用管理体系的工具和方法，对管理评审、内部审核基本可以应用，尚不深入，自我发现问题、解决问题的机制在过程应用较好，总体成熟度尚可。

2）风险提示：

人员安全环保知识加强培训，提高保护环境、保障人身安全的意识。

**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 年 10 月 11 日 体系实施时间：2023 年 6 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：43 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：

4）范围内产品/服务及流程：

（1） 物业管理流程：

签订合同→项目策划→前期摸排→成立物业管理处→项目入驻→提供服务→征求意见→完善体系→服务持续改进

（2） 城市生活垃圾清扫、收集、运输流程：

签订合同→制定工作标准→获取垃圾清运指标→提供清扫、收集、运输服务→征求意见→完善体系→服务持续改进

（3） 河道保洁流程：

签订合同→制定工作标准→提供服务→征求意见→完善体系→服务持续改进

## 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

按照 GB/T19001-2016/IS09001:2015/GB/T24001-2016/IS014001:2015/GB/T45001-2020 / ISO 45001:2018 标准的要求，对体系进行了策划，2023 年 6 月 1 日开始全面推广实施

企业因超出再认证审核时间，导致证书失效，目前对其进行二阶段审核和恢复认证

本次审核覆盖 2023 年 6 月 1 日至今的运行情况策划组织最近一次于 2023 年 12 月 28 日组织了管评、2023 年 11 月 26-27 日组织了内部审核，结论为公司质量/环境/职业健康安全管理体系运行适宜、充分、有效。组织的自我完善机制持续建立。受审核方形成的质量/环境/职业健康安全管理体系文件包括—管理手册含管理方针目标、程序文件、管理制度作业文件、记录；获取了体系运行所需的法规标准—经文审、文件审核的修改目前满足要求。

公司的最高管理者在管理公司时，明确公司的目标及战略方向，识别影响公司质量、环境和职业健康安全管理体系预期结果的能力相关的外部和内部问题（因素），包括受公司影响或者能够影响公司的环境状况、职业健康安全状况。通过监视和评审内外部信息：

1、最高管理层定期对各职能部门收集的信息进行讨论研究确定

2、目前主要识别出的外部环境有：法律法规环境、社会环境、政治环境、市场环境等；内部环境有：企业文化和价值观、公司战略目标、人才把控等。

●公司确定了与环境、职业健康管理体系有关的相关方包括但不限于顾客、所有者、组织中的成员、供应商、银行、工会、合伙人、竞争对手或社会团体或行业协会。

●相关方对企业的要求有：

客户：垃圾及时清扫清运，服务响应及时，性价比高，业主满意 等；

供应商：进料合格率高；按约定时间付款等

员工：提供岗位培训及晋升加薪机会，作业环境舒适安全，有归属感等。

●公司管理体系范围：

Q：物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁及相关活动

E：物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁及相关活动所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

生产经营场所：浙江省台州市临海市头门港新区靖海大道 9-1 号（自主申报）

体系覆盖人数：43 人，其中社保缴纳人数 29 人，体系覆盖范围：公司经营地址和两个临时场所（台州湾经济技术开发区河道保洁项目（城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁））人数 18 人、（海投办公楼后勤服务管理处　物业管理 浙江省临海市上盘镇头门港靖海大道）人数 9 人。

覆盖的管理体系活动的区域和场所包括管理层、综合办公室、品质部、业务部、项目部、财务部、采购部等部门的办公区域和现场。

管理方针：科学管理，营造安全和谐环境；优质服务，预防污染节能降耗；遵纪守法，争创一流物业品牌。

与企业的宗旨相一致，包含了持续改进、顾客满意的要求，为质量目标的建立提供了框架依据。

为实现公司的管理方针，公司管理目标：

●公司的目标为（随手册发布实施）：

| 目标： | 考核结果 |
|---|---|
| 质量目标： | 考核结果 |
| 业主满意率≥95% | 96% |
| 管理费收缴率≥90% | 91% |
| 环境目标： | |
| 1.固废弃物处置率 100%； | 实现 |
| 2.火灾事故的发生率 0； | 0 |
| 职业健康安全目标： | |
| 1.杜绝重大安全事故； | 0 |
| 2.确保员工职业健康安全； | 实现 |

●目标在各部门进行了分解，并对 2023 年 1-12 月进行了考核，结果显示本年度目标实现。

●公司编制了《风险和机遇的应对控制程序》。

确定了组织需应对的风险和机遇，策划并实施了应对风险和机遇的措施来控制风险。采用 SWOT 分析，识别公司质量、环境、职业健康安全管理中的优势和劣势，以及风险和机遇，制定应对风险和机遇的措施计划，组织实施计划，并对效果进行评价。

提供：各部门的《风险和机遇应对策划表》

如：1、采购质量风险：采购的设备、设施或服务资源不符合业务需要，影响业务经营，并造成资源浪费和财务损失。2、合规应对风险：没有通过工商、税务、消防、环保、交通、车辆管理等管理机构的检查，导致企业遭受经济处罚、经营中断。

通过采取措施得以控制，目前实施情况均较好。

在《管理手册》中规定了组织知识的来源，分别来自内部和外部。

●内部知识：产品重大品质异常；技术人员以往的经验累积；现有工作中的缺失的经验汇总；.部门内部相互学习，相互培训的经验交流；厂内部门间的经验交流。

●外部知识：品质异常客户投诉;组织外部培训,学习前沿的学术及技术；对客户的资料分析，学习；从互联网上下载所需要的技术资料。

办公室负责组织知识的管理及协调工作，通过组织学习，建立资料库对组织的知识进行保持和传承。

●在管理手册及《岗位任职要求》中规定了部门负责人的职责权限，在《人力资源管理程序》规定了具体岗位的学历、能力、工作经历、经验、素质等方面的要求。包括了每个岗位的具体要求。

**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

（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）

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）
●组织根据手册第6.1.2条款、《环境因素识别与评价控制程序》《危险源辨识与风险评价控制措施控制程序》要求，由综合办公室负责指导各部门环境因素和危险源的调查、评价、汇总、登记、审定及更新，各部门负责组织实施，综合办公室负责汇总整理。
●查看组织《环境因素识别评价表》，组织在办公场所、服务项目、仓库区域等场所，按照活动过程调查、识别和确定了环境因素及其环境影响，服务过程中能结合生命周期观点，从原材料的采购和服务使用、以及废弃物的最终处理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。对环境因素的正常、异常、紧急状态进行评价，对应责任部门明确，有相应的保存期限、责任人和制定日期，基本满足环境因素识别、确定和保持要求。
●涉及的环境因素有：清扫灰尘的排放、垃圾清运的遗洒、消防器材废弃、卫生用具的废弃、化粪池的潜在漫溢、车辆噪声排放、车辆清洗废水排放、汽油消耗、汽油泄露、火灾、设备噪声、 办公纸消耗、水电消耗、固体废弃物、打印机硒鼓、墨盒废弃、水草及垃圾排放等。
●采取是非判断法及打分法对整个公司的环境因素进行评价，查到“重要环境因素清单”，评价出：固体废弃物排放；潜在火灾事故的发生等重要环境因素。
●查《危险源辨识、风险评价、控制措施一览表》，分办公、临时现场各种作业，能考虑常规非常规各种活动、考虑各个作业活动过程，如用电、道路清扫、河道保洁、垃圾清运、文件复印、驾驶、相关方、设备维修等。
●识别的危险源主要有：用电开关插座破损、意外摔伤、非电工操作、复印机废粉的排放、地上有积水、电路老化、触电、火灾、电磁辐射、设备未及时维保、消防安全、交通工伤事故、滑倒、不慎落水、传染病、未按规定穿戴劳保用品、未按设备安全操作规程操作、非电工作业、未采取消音、吸音措施、消防器材过期、职业病伤害、防护物资不足等。基本符合要求。
●对识别出的危险源采取D=LEC进行评价，查到《重点控制危险源清单》，评价出重大危险源，包括：火灾、触电、机械伤害、意外伤害、职业健康安全（中暑），目前控制有效。

●在《合规性评价控制程序》、《管理手册》6.1.3 合规义务（法律规范要求和其他要求）中，规定了法律法规和其他要求的识别、获取、识别控制等，
●提供公司适用的法律法规及要求清单，主要有质量/环境/安全方面的法律法规的识别、获取和更新，并评价其适用性；提供公司适用的《合规义务（法律法规）一览表》，2023.3.10，涉及职业健康安全的有：劳动法、消防法、职业病防治法、劳动合同法、妇女权益保障法、传染病防治法、国突发事件应对法、未成年人保护法、道路交通安全法、作业场所职业健康管理暂行规定、用人单位劳动防护用品管理规范等。涉及环境的有：环境保护法、固体废物污染环境防治法、大气污染防治法、水污染防治法、环境影响评价法、环境噪声污染防治法、城市生活垃圾管理办法、可再生能源法、节约能源法、浙江省环境噪声污染防治条例、浙江省节约能源条例等
●获取方式：网上查录或购买，经查阅为现行有效版本。
●出示《合规性评价报告》，时间：2023年3月15日进行合规

组织提供的物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁及相关活动，所使用的的基础设施和监视和测量资源有一定的的共通性。在手册中7.1.3中对基础设施，7.1.5中对监视和测量资源管理进行了规定。提供了程序文件《基础设施与工作环境控制程序》和《监视和测量资源控制程序》。
公司办公区租赁，面积约250.72平米。
主要办公设备：电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。
主要生产设备：对讲机、急救包、割草机、保洁车、小型扫地车、疏通器、洗扫车、压缩车、塑料船、洒水车等。
主要监视和测量设备：无，目前通过员工考评、客户满意度调查等确保服务满足客户要求；
安全设备：警示牌、灭火器、消防栓等

公司目前体系覆盖人数43人，其中社保缴纳人数29人，体系覆盖范围：公司经营地址和两个临时场所（台州湾经济技术开发区河道保洁项目（城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁））人数18人、（海投办公楼后勤服务管理处　物业管理 浙江省临海市上盘镇头门港靖海大道）人数9人。
基本满足物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁及相关活动。
目前组织提供的产品和服务为：物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁及相关活动。
一、产品和服务的要求：
1、顾客的合同要求：依据客户要求确定服务内容、双方的权利义务、服务交付方式等内容、交付期等内容，顾客要求明确。
2、提供的产品和服务的流程：
（1）　物业管理流程：
签订合同→项目策划→前期摸排→成立物业管理处→项目入驻→提供服务→征求意见→完善体系→服务持续改进
（2）　城市生活垃圾清扫、收集、运输流程：
签订合同→制定工作标准→获取垃圾清运指标→提供清扫、收集、运输服务→征求意见→完善体系→服务持续改进
（3）　河道保洁流程：
签订合同→制定工作标准→提供服务→征求意见→完善体系→服务持续改进
3、对于管理体系覆盖范围内常规物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁服务，公司已在管理体系运行之初进行了物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁实现的策划，形成的各类文件《与顾客有关过程管理程序》、《对相关方施加影响控制程序》、《处置突发事故应急预案》、物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁管理制度、保安巡逻管理制度、行为规范管理制度、物业门卫管理制度、小区物业保安规章制度、河道保洁相关人员岗位职责、河道清扫保洁时间、保洁及管理要求、河道水域保洁作业标准；环卫驾驶员岗位职责、道路清扫保洁时间、道路清扫保洁质量标准、道路清扫作业管理等二十一份作业指导文件；另外，针对海望家园物业管理编制了海望家园管理手册，对客服、环境、保洁、工程等各项工作编制了36项制度予以规范，基本符合要求。
目前针对物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁及相关活动没有专项标准，主要客户要求为主，适用的法规包括浙江省物业管理条例以及浙江省公安厅关于贯彻实施《物业管理管理条例》工作的意见、台州市物业管理办法等。组织策划了物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁作业指导书、质量监督与安全管理作业指导书等能确保服务质量的管理。
物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁过程中使用的设备：办公室过程使用电话、电脑、网络、复印机等，以上设备配置适宜，能确保服务的实现。所使用的保安的工具，主要由业主方提供，如应急照明灯、监控摄像头、对讲机等。
检测物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁质量情况一般只适用一些监视仪器等，如视频摄像头等。
以上物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁实现的策划工作基本符合要求，能确保物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁实现和目标的实现。
组织一般针对各顾客要求，制定特定物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁和合同。
●公司首先在合同中明确了顾客对技术服务的质量要求及技术标准、价格、交货方式、验收方式、货款结算方式等明示要求。
●确定了技术服务的法律法规要求（技术服务标准等要求）、售后服务等。
●该公司与产品有关要求主要在合同中体现，在合同签订之前，由总经理组织各相关部门以会议或会签的方式进行评审。
抽1：客户：临海市海洋开发投资有限公司；
项目名称：海投办公楼物业服务
抽2：客户：临海市海洋开发投资有限公司；

项目名称：台州湾经济技术开发区河道保洁
●编制了《外部提供产品、过程和服务控制程序》，也制定了《供方绩效准则》明确了根据派交单，编制采购单。对供方进行定期评价，内容包括：供方规模、市场信誉、供货能力；供方的供货期、付款方式；供方质量保证能力等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。
提供供应商评审表：包括供应商名称、种类、物料来源（制造商）、企业负责人、业务联系方式、评鉴方式、评鉴意见（相关部门）等内容。
提供的供货商包括：
临海市琦琦百货商店　办公用品
临海市海望五金商行　五金用品
浙江茂顺贸易有限公司　　劳保用具
路桥文斐服饰有限公司　　服饰用品
京东自营店（上海圆迈贸易有限公司）各类商品
台州上欣环境服务有限公司　　办公耗材等
对供应商进行评审，建立合格供应商清单。符合要求。

●与负责人沟通确认，项目部负责服务的设计，主要项祖富、严海燕、严剑江等人，在相关行业从工作多年，能力满足公司物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁设计的需要，公司自成立以来，专业从事物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁服务，均依据相关标准和顾客要求安排服务内容。有设计和开发的相关规定，近一年以来，公司没有新项目的研发活动，原物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁模式发也无变更，一直按标准要求进行物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁活动。
●查公司管理手册 8.3 条款，按新标准要求，规定了服务模式设计过程及相互作用，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。
●与负责人沟通及经确认，公司产品的物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁活动完全按照国家法定的程序、惯例和客户的要求进行服务，暂时也没有增加项目，无需策划新的服务方式，后期如果增加将按照标准要求，根据客户的要求设计开发策划新的服务流程。产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。

公司产品服务主要为物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁服务及相关活动，目前业务主要集中在临海市头门港新区范围。
基本服务流程：
物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁服务：
物业管理流程：
签订合同→项目策划→前期摸排→成立物业管理处→项目入驻→提供服务→征求意见→完善体系→服务持续改进
城市生活垃圾清扫、收集、运输流程：
签订合同→制定工作标准→获取垃圾清运指标→提供清扫、收集、运输服务→征求意见→完善体系→服务持续改进
河道保洁流程：
签订合同→制定工作标准→提供服务→征求意见→完善体系→服务持续改进
项目部按照策划的流程提供《与顾客有关过程管理程序》、《相关方管理办法》、《处置突发事故应急预案》、服务管理制度、行为规范管理制度、物业门卫管理制度、小区物业规章制度等十多份作用指导文件。产品等信息标识主要见现场管理情况。
抽查 2023 年 11 月 8 日签订的海投办公楼物业服务合同（含物业管理、城市生活垃圾清扫、收集、运输）

执行情况。
服务场所为海投办公楼，服务期限为2023.11.1至2024年10月31日。明确了主要提供包括房屋建筑共同部位和公共设施的维修、养护和管理；公共绿地、花木的养护与管理；公共环境卫生等。并明确了服务人数、服务要求、服务费用，并明确了保安设施设备管理和使用等要求。
提供了物业服务方案，确定了服务的目的，保安人数，人员资质，排班日程，异常联系等信息。基本涵盖需要提供的保安服务内容。提供服务人员共9名,其中保安员3名,保洁员4名,会务员2名,从事服务工作,均按照合同进行了人员政治状况、身体素质、行为情况等评价，并经相应的上岗培训，持有有资质证书。根据方案，提供了员工服购置合同。
另外问询上东物业生活垃圾清运登记表。抽2023年6月24日海投办公楼后勤服务，共清理1桶垃圾，运输到政府统一指定的垃圾焚烧处理场（临海市伟明环保能源有限公司），现场查看垃圾桶有分类，但各垃圾桶内有混放情况，郑经理表示因业主素质高低不同，保洁人员会尽力按照垃圾分类要求进行分类。
对服务过程进行了记录。包括项目基本信息，及物业服务要求等，提供了对物业服务过程进行检查的照片，但对服务过程描述较为简单。其中物业服务中的保安服务由外部供方完成，最后形成了物业结算的的明细等。
现场服务情况，见分现场审核记录。
项目服务过程及完成后，公司会及时安排相关满意信息的收集和汇总。抽查了该项目《上东物业品质检查评分表》，项目名称：海投大楼，检查时间：2023年7月23日，检查项目：安全管理、员工形象、形象识别、卫生管理、有效投诉率、培训资料管理、专项检查等，得分：93分，检查人：李*，被检查项目负责人：冬*

**台州湾经济技术开发区河道保洁项目（城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁）**

抽查《河道保洁长效管理标准》：内容包括河面保洁：①达到河面无杂草（包括水葫芦及其它浮萍），无漂废弃物、无病死动物，做到水面流畅；②河道保洁：基本清除地笼网、河床垃圾及影响行洪的障碍物；③河岸保洁：基本实现河岸（以河岸为基线省级、县级15米范围内、镇级10米范围内、村级7米范围内）无垃圾（包括生活垃圾、建筑垃圾），河岸树上无垃圾缠挂等，项目按照业主检查的结果进行整改，除自查发现的问题（见品质部Q8.6/8.7记录）外。

抽查台州湾经济技术开发区河道保洁项目服务合同，签订时间为2023.3.31；保洁范围为台州湾经济技术开发区河道（北洋河、白沙河等），主要使用塑料船针对河面垃圾进行清理，所清理的垃圾统一由公司按照城市生活垃圾清运要求进行管理，但目前没有进行相应的垃圾分类，现场沟通。提供了每月的“河道保洁长效管理考核标准”，

1、提供了9-12月的“河道保洁长效管理考核标准”，项目包括：河面保洁、河道保洁、河岸保洁、台账资料等，经评价得分为97分，检查人：周佩琪、金华国、杜琪伟等，时间：2023年12月22日。

2、提供《上东物业品质检查评分表》，项目名称：道路保洁，检查时间：2023年7月26日，检查项目：安全管理、员工形象、形象识别、卫生管理、有效投诉率、培训资料管理、专项检查等，得分：86分，检查人：李*，被检查项目负责人：项**

另外问询上东物业生活垃圾清运登记表。抽2023年6月24日道路项目河塘，共清理4桶垃圾，运输到政府统一指定的垃圾焚烧处理场（临海市伟明环保能源有限公司）

现场查看项目河道保洁现场，现场查看作业人员穿戴工作服，河水中横放一根长木，用于阻挡河面垃圾，作业人员配备打捞网，于河道桥面进行打捞作业，作业人员穿戴整齐，配备必要的防护用品，如口罩、清洁手套、救生衣等。

清洁人员配备电动三轮垃圾车，打捞上的河面垃圾存放于垃圾车斗内，集中处理。

**海投办公楼后勤服务管理处　物业管理 浙江省临海市上盘镇头门港靖海大道**

海投办公楼后勤服务项目部按照策划的流程提供服务管理制度、行为规范管理制度、物业门卫管理制度、小区物业规章制度等十多份作用指导文件。产品等信息标识主要见现场管理情况。

提供了2023年11月8日签订的海投办公楼后勤服务的物业服务合同（含物业管理、城市生活垃圾清扫、收集、运输）执行情况。

物业名称为海投办公楼后勤服务小区物业管理保安管理，现场查看服务场所为海投办公楼后勤服务，询问服务期限为2023.11.1至2024年10月31日。主要提供:保安、保洁、会务客服等。并明确了服务人数、服务要求、服务费用，并明确了保安设施设备管理和使用等要求。

现场查看访客进出登记表，对访客相关信息进行记录。抽2024年1月19日，来访单位：浙江博源，记录了访客姓名，联系方式，被访人员，有效证件，当班保安等等，记录完善

抽保安值班记录表，时间：2023年12月30日，值班人员：陈杰军，值班时间：8：00—17：00，值班驾驶员：项建辉，值班车辆：浙JZ35W9

抽保安巡逻记录表，时间：2024年1月8日，巡逻时间：17：30，巡逻结果：无异常，巡逻人：吕金夫。

抽电梯消毒记录，时间：2024年1月19日，消毒时间：8：00-17：30，

另外问询上东物业生活垃圾清运登记表。抽2023年6月24日海投办公楼后勤服务，共清理1桶垃圾，运输到政府统一指定的垃圾焚烧处理场（临海市伟明环保能源有限公司），现场查看垃圾桶有分类，但各垃圾桶内有混放情况，郑经理表示因业主素质高低不同，保洁人员会尽力按照垃圾分类要求进行分类。

对服务过程进行了记录。包括项目基本信息，及物业服务要求等，提供了对物业服务过程进行检查的照片，但对服务过程描述较为简单。其中物业服务中的保安服务由外部供方完成，最后形成了物业结算的的明细等。

现场作业人员穿戴整齐，配备必要的防护用品，如口罩、清洁手套等防护用品。

项目服务过程及完成后，公司会及时安排相关满意信息的收集和汇总。抽查了该项目《上东物业品质检查评分表》，项目名称：海投大楼，检查时间：2023年7月23日，检查项目：安全管理、员工形象、形象识别、卫生管理、有效投诉率、培训资料管理、专项检查等，得分：93分，检查人：李*，被检查项目负责人：冬*

因服务的特殊性，放行过程与保安服务过程基本同步开展，一般不做单独专项验收，通过工资结算等方式进行确认。组织主要通过日常检查、不定期抽查等方式，对服务提供过程进行检查和监督。

抽《上东物业品质检查评分表》

1、项目名称：海投大楼，检查时间：2023年7月23日，检查项目：安全管理、员工形象、形象识别、卫生管理、有效投诉率、培训资料管理、专项检查等，得分：93分，检查人：李*，被检查项目负责人：冬*

2、项目名称：道路保洁，检查时间：2023年7月26日，检查项目：安全管理、员工形象、形象识别、卫生管理、有效投诉率、培训资料管理、专项检查等，得分：86分，检查人：李*，被检查项目负责人：项**

部分项目客户进行定期考评：

1、提供了9-12月的“河道保洁长效管理考核标准”，项目包括：河面保洁、河道保洁、河岸保洁、台账资料等，经评价得分为97分，检查人：周佩琪、金华国、杜琪伟等，时间：2023年12月22日。

日常未发生不符合或者被投诉的情况，如有发生投诉，品质部一般会反馈到项目部。询问张经理经理，体系运行以来，没有发生不符合的情况。暂时无纠正措施情况。

品质部协助各项目部主要做好相关的巡查记录、日常交接班记录、失物登记记录、门岗登记表等，记录了人员信息、事由、联系方式等信息，对进出人员、物品等进行管理，一旦发生问题，能够及时实现追溯。

编制与环境、安全体系运行控制有关的文件有《消防安全控制程序》、《环境运行控制程序》、《员工健康卫生控制程序》、《消防安全控制程序》、《应急预案》等。

1、废水管控：

生产过程不产生工业废水，生活污水直接排入市政污水管网，最终进入污水处理厂。

2、废气管控：

无废气产生。

3、噪声管控：
日常办公过程基本无噪声。
4、固废管控：
生活垃圾设置垃圾箱委托园区环卫部门定期收集处理
5、能源资源管控：
生产过程注意节水、节电、节约材料，人走关闭设备和照明开关，现场未发现有漏水和浪费电能的现象。
6、潜在火灾管控：
公司办公区域配备了灭火器，均符合要求。
7、按有关程序和要求通报供方和顾客，采用〈告知函〉方式通报。查到相关方告知书。
8、员工饮用水为纯净水通过饮水机饮用。
9、能提供防止员工意外伤害加重的急救药品如创可贴、杀菌药水等。
10、为主要长期员工上社保，查见交款证明。
11、按有关程序和要求通报供方和顾客，采用〈告知函〉方式通报。查到相关方告知书。

**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

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，2023年12月28日进行了2023年的管理评审，总经理主持，各部门负责人参加。查阅管理评审计划、记录、管理评审输入、管理评审报告，按要求经审批。管理评审输入基本符合要求。
评审中提出的改进建议有1项： 目前正在改进实施中。
经查阅记录和询问面谈，管理评审模式化和形式化，对企业的管理决策和利用信息、实际、数据推动体系运行深化没有起到应有作用。但对质量管理体系的评价较为客观，提出的改进对促进体系的运行有效，管理评审尚可。
内部审核：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，2023年11月26-27日进行了2023年的内部审核。查阅审核计划、审核记录、不符合项、内审报告等，符合计划安排，审核员没有审核自己的工作，审核覆盖了认证的范围和区域，内审员经过培训。经过查阅、观察、询问，内审的深度和内审员的审核技巧尚需加强和提高。对内部审核发现的1个不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，并验证了有效性，内审报告中对质量管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基本有效。

**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**

公司编制有《不符合控制程序》《纠正措施控制程序》《预防措施控制程序》，规定了发现不合格应采取纠正措施的具体要求，并按要求进行了控制。

抽查内审《不符合报告》，针对内审中发现的不合格事实，责任部门进行了原因分析，制定了纠正措施并实施，涉及的不符合项，经验证整改有效。

体系运行的其他方面经过日常工作检查和数据分析，暂未发现应采取纠正和预防措施的机会。日后应进一步加大日常工作检查力度，及时发现不符合及潜在不符合并及时采取相应措施，持续改进体系的有效性。

**2）纠正/纠正措施有效性评价：**

对出现产品不合格现象采取原因分析，制定纠正措施，并验证其措施的实施程度，目前纠正措施实施基本有效 ；管理方面的不符合经了解基本采取纠正及纠正措施，预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强。

**3）投诉的接受和处理情况：**

建立了投诉反馈的接受渠道，目前为止没有顾客投诉情况发生。对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。如服务效果、服务及时性、价格等的要求及变更。

**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）：**

●公司的各项资源基本充分，包括：人力资源、基础设施、工作环境、技术、信息和组织知识等。

公司办公区租赁，面积约 250.72 平米。

主要办公设备：电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。

主要生产设备：对讲机、急救包、割草机、保洁车、小型扫地车、疏通器、洗扫车、压缩车、塑料船、洒水车等。

主要监视和测量设备：无

安全设备：警示牌、灭火器、消防栓等

公司目前体系覆盖人数 43 人，其中社保缴纳人数 29 人，体系覆盖范围：公司经营地址和两个临时场所（台州湾经济技术开发区河道保洁项目（城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁））人数 18 人、（海投办公楼后勤服务管理处 物业管理 浙江省临海市上盘镇头门港靖海大道）人数 9 人。

●现有各项资源基本能满足生产的要求，基本能满足体系运行的要求。

**2）人员及能力、意识：**

公司制定《人力资源控制程序》，从教育、培训、经历、能力进行要求，并对职能部门部长、各重要岗位人员进行任职能力评价，目前各职能部门及重要岗位人员任职能力符合要求。

**3）信息沟通：**

内部沟通：以文件表格传递、会议、面谈、电话、每天早晨上班后碰头会方式沟通， 沟通顺畅，工作任务等下达执行顺利，沟通有效。

外部沟通：对供应商、客户以电话、传真、邮件、面谈形式沟通，企业体系运营近几个月以来，客户稳定，供方稳定沟通有效。其他如政府部门以其要求的方式沟通。

**4）文件化信息的管理：**

质量环境安全管理体系文件由综合部管理部组织编写，总经理批准发布实施，综合部管理部打印传阅，公司文件柜存放，每个人均可查阅。外来文件电子版本在综合部管理部电脑里，每个人均可查阅，产品技术标准打印一套，放于文件柜内该公司人员均可查阅，外来人员查阅需经过总经理批准。综合部管理部根据

质量环境安全管理系要求设计了空白表格，按照需求发放，由使用人员填写记录并保存，综合部管理部不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。

**四、管理体系任何变更情况**

1）组织的名称、位置与区域：无

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

**五、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性**

**无不符合**

**六、认证证书及标志的使用**

**无违规使用情况**

**七、被认证方的基本信息暨认证范围的表述：**

**八、审核组推荐意见:**

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为， _临海市上东物业有限责任公司_ 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 |

☐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：张磊、王钰棠、方小娥**

# 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的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。