

项目编号：20096-2024-QEO

管理体系审核报告

(再认证审核)



组织名称：成都楷玺物业服务有限公司

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）：文平

审核组员（签字）：张心

报告日期：

2024年3月25日

北京国标联合认证有限公司编制

地址：北京市朝阳区北三环东路8号1幢-3至26层101内8层810

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 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：文平

组员：张心



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	文平	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-4093566 2021-N1EMS-3093566 2022-N1OHSMS-3093566 6	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00
B	张心	组员	Q:审核员	2021-N1QMS-3207381	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	刘鑫	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再认证申请,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：《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、安全及所适用的食品安全及卫生标准：《中华人民共和国民法典》、《四川省物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》、《商务楼宇物业管理服务规范》、《安世联合物业管理服务规范》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

1.5.5 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:综合部 QEO7.2 条款。

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3月30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3月25日前。

2) 下次审核时应重点关注：

生产和服务提供过程控制、产品和服务放行控制、环境因素和危险源的识别与更新、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：

受审核方质量、环境和职业健康安全管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视，管理水平有所提高，各部门职责明确，产品质量较稳定，无质量、环境和安全事故，供方形成长期合作伙伴，通过质量、环境和职业健康安全管理体系运行促进服务质量提升及环境、职业健康安全意识提高。



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较支持, 管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行, 初步成型, 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, PDCA 方法也得到适当的运用, 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:

受审核方产品市场竞争激烈, 产品质量、售后服务对经营业务影响大, 产品创新, 人员技能提升, 存在一定的风险。本次审核针对内审人员能力不足, 开具了 1 项不符合。

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: 2020 年 1 月 8 日 体系实施时间: 2020 年 9 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: 25 人。

倒班/轮班情况(若有, 需注明具体班次信息): 无倒班

4) 范围内产品/服务及流程:

物业管理服务流程:

签订合同——确定物业管理服务区域——安排物业管理服务人员——分配物业管理区域——进行物业管理服务。

巡逻岗操作流程:

巡逻班长各岗位巡查——每班巡楼一至两次(对楼层、公共设施、消防、安防设施等巡视)——发现和汇报各种隐患——填写巡查记录

保洁服务流程图:

清扫过道→湿拖过道→清洁厕所→垃圾清运→整理工具→日常检查→整改→复检

关键过程: 物业服务过程。

需确认过程: 物业服务过程。

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：“优质服务、环境舒适、各方满意、持续发展”。

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质量、环境和职业健康安全目标。

- 1、顾客满意率达 85 分以上
- 2、顾客投诉处理及时率达 100%
- 3、固废分类正确分类处理率 100%
- 4、火灾事故为 0
- 5、触电事故为 0
- 6、意外伤害事故 0 发生

管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件，组织对目标进行了分解及考核。现场抽查 2023 年 5 月-2024 年 2 月《质量环境职业健康安全目标指标分解考核表》，达到了既定目标。

抽查《环境、职业健康安全目标管理方案》，针对所有环境因素和危险源等制订管理措施，有重要环境因素和重大危险源、管理目标、管理方案、完成日期、预计投资、责任部门等。抽查火灾管理方案，内容包括：管理目标：无火灾事故发生。管理方案：合理配置消防灭火器，定期点检；组织员工安全知识培训，提高消防意识和技能水平；制定火灾应急预案，并定期进行消防演练；定期对各种线路、机械设备进行检查保养，使之处于安全状态。负责部门：各部门。完成时间与工作同步完成。自 2023 年 3 月以来，质量、环境、安全目标和管理方案已经实现。再抽查其他管理方案，内容类似，符合要求。

企业规定了因自身、顾客或市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划。依照质量、环境和职业健康安全标准，结合实际情况，围绕方针、目标设置了组织机构，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施，对员工进行了适宜的培训等。

查见，体系变更情况变更：安全事务代表变更（原：张勇；现：徐玉）。以上变更对管理手册进行打印换印，并在手册修订页进行了备注。公司文件管理符合标准要求。

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，特别是岗位作业人员的操作技能；管理经验等。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、环境和职业健康安全管理体系标准及相关知识的再培训、招聘有技能的技术人员等方式对确定的知识及时更新。

编制《环境因素的识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价及风险控制程序》，符合实际和标准要求。

查《重要环境因素清单》，包括：1) 潜在火灾；2) 固体废弃物排放。

查《重要危险源清单》，包括：1) 触电；2) 火灾；3) 人身伤害等。

环境因素和危险源识别充分适宜和合理。

编制了《法律法规获取、识别更新和评价管理程序》等，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：《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》、《中华人民共和国固体废物污染防治法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国民法典》、《四川省物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》、《商务楼宇物业管理服务规范》、《安世联合物管服务规范》等。均有有效版本，符合要求。



上次审核不符合发生在项目部Q8.5.1条款, 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

产品实现的过程和活动的管理控制情况:

为产品实现过程策划了工艺流程—提供的工艺流程图与观察到的符合。

严格按照要求进行了合同评审以确保能满足客户需求。

对供方或外包方进行了评价确保采购的产品或外包服务满足服务和顾客要求, 组织暂无外包过程。

对全体人员进行了体系文件培训、技能培训; 配备相应的基础设施、人员、场地, 经观察满足产品实现需求。项目部根据合同策划安排服务班次、顺序, 提供排班表。

物料检验、过程检验、服务质量评价能控制各检验项符合要求。

关键过程为: 物业服务过程。确认过程: 物业服务过程。需严格按照作业规范执行, 重点控制服务质量, 通过卫生间消毒记录、安全岗值班记录、每月防火检查记录、日常安全巡查记录、故障处理记录、环境维护巡视记录、业主季度考评记录等对过程进行监控。

重要审核点的监测和绩效:

质量、环境、职业健康安全管理体系的建立运行情况: 提供了文件化的管理体系—管理手册、程序文件、管理制度、作业文件、记录清单, 自发布实施运行至今, 基本符合标准的要求。建立运行的管理体系基本顺畅、有效。符合要求。

质量、环境、职业健康安全目标的建立、分解、考核: 提供了文件化可分解的目标、指标, 已分解到各部门, 经查建立的管理目标符合标准要求, 在方针的框架下展开, 每月考核一次, 提供 2023 年 5 月至 2024 年 2 月考核结果, 经查目标能完成。符合要求。

职责分配情况: 提供的管理手册中的职能分配表及职责权限部分规定了职能部门及岗位, 分配了职责权限。经查职能分配覆盖了质量、环境、职业健康安全管理体系要求的职责。经现场沟通职责划分合理, 可以支持质量、环境、职业健康安全管理体系运行。

资源配置及特种设备、特殊工种: 提供主要设备台账、计量器具台账、人员档案等。经现场审核配备的服务设备、办公设施、人员等满足物业服务的需要, 无特种设备。可以支持管理体系运行。符合要求。

服务过程: 观察各岗位的员工操作符合要求, 经询问对各岗位操作要点、产品质量要求、任务要求均清楚, 服务过程在受控条件下提供, 经客户评价, 物业服务质量合格。

特殊过程的确认: 按照标准识别的需要确认的过程为物业服务过程, 2023年11月21日刘鑫对物业服务过程的人员、设备、服务规范等进行了确认, 能满足能力要求。

产品的监视和测量: 对物料检验数量、规格型号、外观、合格证等, 提供物料进货检验记录表; 服务过程过程由专人对岗位服务质量进行巡检。物业管理服务考评: 业主定期对项目服务质量进行评分, 依据合同约定, 按评分得分情况进行结算。出示 2023 年 12 月《安联成都物业季度考核表》, 得分: 95 分。

企业目前《服务规范》、《服务质量考核标准》、日常巡查记录等形成文件的信息来看未发生更改。若产品的服务发生变更, 由项目部填写《产品/服务变更通知单》, 由项目部领导进行评审, 并下发至物业服务相关部门。项目部存档。

环境因素/危险源识别及评价: 综合部、项目部、市场部、财务部根据部门所涉及的环境因素/危险源进行识别, 并评价出重要环境因素及重大危险源, 提供环境因素/重大危险源评价记录, 目前环境因素/危险源识别基本完整, 评价的重要环境因素为 1) 固体废弃物的排放、2) 潜在火灾; 不可接受风险为 1) 潜



在火灾、2) 触电、3) 人身伤害等，环境因素/危险源识别评价符合要求。

查，公司实施以下环境、安全管理制度：环境和职业健康安全运行控制程序、应急准备控制程序、污染物及废弃物排放控制程序、消防管理制度、火灾预防应急预案、职业健康安全和环境目标、指标与管理方案控制程序、应急准备控制程序等。

查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对不可接受风险源进行管控。

查见对火灾应急设施、消防设施运行情况等进行了检查维护，提供日常消防设备巡查表

部门的服务内容主要有：秩序维护、工程维修维护、日常客户物管服务、保安服务等。

在项目处查看，项目部的不可接受风险为：1) 触电；2) 火灾；3) 人身伤害。

项目部制订了相关的危险源防护、管理措施：

在项目现场查看：

1、火灾伤害预防：

现场了解：公司制订了火灾应急管理规定。每个楼层、公共场所均设置了消防栓、灭火器、消防通道、报警器、应急疏散指示灯等。出示《日常安全巡查报表》

查，项目部员工定期参加消防、应急、逃生培训和演习，出示《消防演练记录》。

项目共计管理 1 个楼层，审核现场巡视楼道内消防逃生通道畅通，检查消防栓，能供水，压力明显。火灾伤害预防管理基本符合要求。

2、触电风险管理：

现场查看，公司规定了安全供电的管理要求，工程人员必须持证电工进行处理（见人员资质附件），工程人员定期对项目范围的电灯、电路等进行安全检查，发现问题及时进行处理、报告。

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，无不合规情况。

3、电能节约管理：

查看，公司的电能消耗主要为办公用电：空调、取暖、照明灯。公司对节约、安全用电进行了管理规定。

查，现场对节约用电的要求明确，主要为控制空调温度、规定电器使用规范：必须使用节能灯，并根据天气情况规定开关灯时间。

现场查看公共区域、大楼楼面，现场未发现违规情况。

4、人身伤害预防管理：

查，项目部制订了人员安全管理措施。

现场查看门岗和值班室内配备有反光背心，手电筒、巡更棒等防护用品。

查，项目部的安全应急主要有：火灾应急、触电应急等，公司策划了相应的应急管理要求。

项目部的重要环境因素：1) 潜在火灾；2) 固体废弃物排放

查管理措施

1、固废排放管理：

查，部门的主要固废为：楼层清扫垃圾。

公司编制了《污染物及废弃物排放控制程序》，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。

现场查看，成都市高新区天府软件园 E 区 2 栋 6 楼租赁区及 9 楼共计 2200 平方米，现场查看公共区域，垃圾桶都在每栋楼室外固定点，垃圾桶标识明确并做好了分类。垃圾处理都由市政环卫部门定期进行。

2、火灾预防：

查看，公司编制了火灾预防应急管理规定。

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、楼层，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，项目部主要岗位均参与。

查，项目部的安全应急主要有：火灾应急，公司策划了相应的应急管理要求。

查保安、保洁过程的安全管理，基本符合要求。

查服务过程的安全、环境管理，基本符合要求。

法律法规识别：对环境/安全适用的法律法规进行识别收集，提供了公司适用的法律法规及要求清单，主要有质量法、安全生产法、环境保护法、环境噪声污染防治法、劳动法、消防法、环境空气质量标准、固体废物环境防治法、仓库防火安全管理规则、劳动保护用品管理规定、质量管理体系要求、环境管理体系要求及使用指南、职业健康安全管理体系要求及相关产品标准等，并且于 2023年10月8日进行合格性评价，提供合规性评价记录，基本符合要求。

绩效监视和测量：主要对质量/环境/安全目标指标完成情况；对质量/环境/安全控制过程检查，涉及内容主要有消防设施配备/安全通道及应急措施/固废存放等；员工体检情况等方面进行监视和测量，基本符合要求。

应急准备和响应：编制应急准备和响应控制程序，识别的潜在意外紧急情况为火灾。编制了应急预案一包括火灾的应急预案、安全事故应急预案，经查阅综合部组织了应急演练，提供了2023年11月12的火灾应急预案演练记录。经查符合要求。

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

内部审核：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，2023年10月21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，查内审员能力，提供有《内审员培训记录》，内审员授权书。经与内审员韩成蓉、郭伟沟通内部审核实施开展情况，对内审实施开展的基本流程、实施情况表述不清。审核员对标准的理解及内审开展、实施能力还待提高。

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。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，2023年10月26日进行了2023年的管理评审，张文科总经理主持，管理者代表和各部门负责人参加。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：加强项目部现场作业标识管理。



抽《管理评审改进措施及验证表》由综合部牵头计划于 2023 年 10 月 27 日进行了项目部服务现场相关人员培训，提供培训记录及有效性评价记录，通过培训提高人员安全及标准作业的意识。由综合部对服务现场进行检查，查漏补缺做好标识管理控制。

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、实际运行情况、推动体系运行深化没有起到很好的应有作用。但对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帮助，管理评审尚可。

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。产品交付、使用中发生的不符合，采取维修、调换等措施，保证产品正常使用。目前为止无不合格产品或服务交付客户使用的情况。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

对交付的产品不合格或服务不符合采取了原因分析，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。如产品或服务、交期、价格、售后服务等的要求及变更。

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）:

质量、环境和职业健康安全管理体系有效人数为 25 人。办公场所 1 个，面积约 100 平方米，耗材库房 1 个，物业服务场所一个，服务面积约 2200 平方米。物管服务设施设备：办公设备（电脑、打印机、复印机等）、保洁工具（吸尘器、垃圾桶、扫帚、拖把、抹布等）、安保工具（对讲机、巡更棒等）、维修手动工具（电钻、螺丝刀、扳手、手锤等）等设备。监视和测量资源：维修、保洁、安保的服务质量验收、检查主要按感官进行检查，暂未配置相应检测设备。办公通信设备：网络、电脑、电话、传真等。运输设备：无。环境、职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。

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,主要包括与人力资源社保局、环保局等沟通环境及职业健康安全情况,通过网络了解环境和职业健康安全要求。对顾客、供方、人力资源社保局等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:

有《文件管理程序》,体系文件生效实施日期为2020年9月1日,文件规定了质量、环境和安全职业健康文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。

公司职业健康安全事务代表变更,原职业健康安全事务代表是:张勇,变更后职业健康安全事务代表是:徐玉,发放有任命书。

以上变更对管理手册进行打印换印,并在手册修订页进行了备注。

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。

四、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域:无变化
- 2) 组织机构:无变化。
- 3) 管理体系:无变化
- 4) 资源配置:无变化
- 5) 产品及其主要过程:无变化
- 6) 法律法规及产品、检验标准:无变化
- 7) 外部环境:无变化
- 8) 审核范围(及不适用条款的合理性):无变化
- 9) 联系方式:无变化

五、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次不符合为项目部Q8.5.1条款,经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。

六、认证证书及标志的使用

现场查见,认证证书及标志主要用于资质和宣传,未见违规使用情况。



七、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管理活动

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, 成都楷玺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	<input checked="" type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效
审核目的	<input checked="" type="checkbox"/> 达到	<input type="checkbox"/> 基本达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input checked="" type="checkbox"/> 有效	<input type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效

推荐再认证注册

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, 推荐再认证注册。

不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组:文平、张心



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。

