项目编号：0209-2023-QEO-2024

管 理 体 系 审 核 报 告

（监督审核）

组织名称：重庆温馨源物业管理有限公司

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）：	冉景洲
审核组员（签字）：	文平，张心
报告日期：	2024 年 04 月 09 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

■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：冉景洲

组员：文平、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
1	冉景洲	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-2267598 2023-N1EMS-2267598 2021-N1OHSMS-1267598	E:35.15.00 O:35.15.00
2	文平	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-4093566 2021-N1EMS-3093566 2022-N1OHSMS-3093566	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00
3	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	徐侨	向导	受审核方
2	无	观察员	

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（■**质量管理体系,■环境管理体系,■职业健康安全管理体系**）认证后，进行■第一次监督审核□证书暂停后恢复□其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否□暂停原因已消除，恢复认证注册，■保持认证资格。

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》、《中华人民共和国环境保护法》、《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：

《重庆市物业管理条例》、《物业管理制度》、《物业服务收费管理办法》、《青国青城管理规约》、《青国青城业主大会议事规则》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04月09日 上午至2024年04月09日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年03月29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的相关环境管理活动
O：物业管理服务所涉及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：重庆市九龙坡区锦龙路 289 号 5 幢

办公地址：重庆市九龙坡区锦龙路 289 号 5 幢

经营地址：重庆市九龙坡区锦龙路 289 号 5 幢

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：重庆市九龙坡区锦龙路青国青城小区，地址：重庆市九龙坡区锦龙路289号青国青城小区。

服务性质：物业管理服务。持续进行。

1.5.4 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

不适用

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:不符合涉及行政部 QE0:7.2 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 4 月 14 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 4 月 9 日前。

2）下次审核时应重点关注：

服务过程控制；服务过程检验控制。环境、职业健康安全运行策划和控制；环境、职业健康安全绩效测量和监视。

3）本次审核发现的正面信息：

管理体系较健全，领导能够重视，各部门基本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比较重视和支持，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，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：

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、组织的管理体系运行情况及有效性评价

2.1 目标的实现情况□符合 ■基本符合 □不符合

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。 公司质量、环境及职业健康安全目标： 质量目标： 1）合同履行率 100%； 2）顾客满意率≥90 分； 环境、职业健康安全目标： 1）员工意外伤害为 0； 2）固废处置合规率 100%； 3）火灾发生率为 0； 查《公司及部门管理公司及部门管理目标达成统计表》2023 年 9 月-2024 年 2 月对目标进行考核：

查《质量、环境、职业健康安全目标考核表》2024 年 1 月-2024 年 3 月对目标进行考核：

质量目标：

1）合同履行率 100%；

2）顾客满意率 96 分；

环境、安全目标、指标：

1）意外伤害为 0；

2）固废处置合规率 100%；

3）火灾发生率为 0。

均达到目标，并将指标进行了分解。质量环境职业健康安全目标已经完成。抽查《环境职业健康安全目标管理方案》，针对所有重大环境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。质量环境安全目标和管理方案已经实现。基本符合要求。

2.2 重要审核点的监测及绩效□符合 ■基本符合 □不符合

公司编制了变更管理制度，规定了当发生新的产品、服务和过程，或对现有产品、服务和过程的变更（包括：工作场所的位置和周边环境；工作组织；工作条件；设备；工作人员数量），法律法规要求和其他要求的变更，有关危险源和职业健康安全风险的知识或信息的变更，知识和技术的发展。应评审非预期性变更的后果，以及需要应对的风险和机遇，必要时采取适当的控制措施，符合标准和企业实际。经查公司近一年来暂无变更。

公司实施以下环境/安全管理制度：《环境运行控制程序》、《职业健康安全管理程序》、《节约用电用水管理制度》、《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》、《公司劳动安全管理办法》、《火灾事故应急救援预案》等。符合标准和企业实际。

据介绍，公司服务流程：

1、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。

维修服务流程：

接受派工——前往查验———进行维修——填写《维修单》——客户确认

巡逻岗操作流程：

巡逻班长各岗位巡查——每班巡楼一至两次（对房屋本体、公共设施、消防、防盗设施等巡视）——仔细发现和消除各种隐患——填写巡楼记录

公司重要环境因素有以下 2 项：

（1）潜在火灾；（2）固废废弃物。

公司重大危险源有以下 2 项：

（1）火灾、（2）意外伤害（触电、摔伤、暴力伤害、交通事故等）

查环境因素、危险源管理：

1、固废排放管理：

主要固废为：办公生活固废、业主生活垃圾，公共区域保洁垃圾、绿化垃圾等。

公司编制了《固体废弃物管理规定》，规定了保洁绿化过程中固废处理的管理要求。保洁、绿化过程的固废有：可回收垃圾和不可回收垃圾，将垃圾进行分类存放，最后统一交由市政环卫部门处理。

现场查看，青国青城小区共有 7 栋楼和公司办公场所，查看公共区域，垃圾桶都在每栋楼室外临时点，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：

办公现场张贴防火标识，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。查看，共用区域、办公楼层设置了消防栓、灭火器等，设施状态良好。公司定期参加组织的消防培训和演练，主要岗位均参与。在服务现场的共用区域、住宅楼层查见，均设置了消防栓、灭火器、应急报警器等，设施状态良好。小区共计 7 栋楼，巡视楼道内内消防逃生通道畅通，现场打开消防栓，能供水，压力明显。物管服务办公点位于 5 栋负二楼，设置了烟雾感应器。火灾伤害预防管理基本符合要求。

3、噪声排放：

噪声主要偶然装修噪声、夜晚异常噪声。物管处与业主约定了装修过程的噪声管理要求：规定了装修时间管理要求，同时施工要求告知公众。对于异常噪声管理，主要有夜晚车辆不得鸣笛，夜晚应急施工的管理要求等。

4、源节约管理：

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。张贴节约用水用电的标识，对工作人员进行教育培训，提高能源节约意识。

5、化粪池废气排放

公司定期进行化粪池清掏，减少沼气产生，在化粪池处做了标识，划了警示区域，标识了严禁烟火，能起到预防控制作用。外包方负责对清掏处的污物进行清运。

6、意外触电防控

公司规定了安全供电的管理要求，所有电路维修必须持证电工进行处理，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。同时公司对保洁、绿化过程的外包方人员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。

7、高空坠物预防管理：

项目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。

8、交通事故预防管理：

项目部制订了预防交通事故的管理措施，保安人员巡查时走人行道，穿反光背心，提醒过往车辆注意。

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。

9、职业危害管理：

职业危险主要为接触清洁药品造成皮肤伤害，作业现场查看，保洁人员采用胶手套进行防护，能有效进行防护。

公司编制了《应急准备和响应控制程序》，符合标准和企业实际。企业编制了《火灾应急预案》、《消

防演练记录》。包括了重要环境因素和重要危险源等。行政部为应急准备与响应的主控部门。其他部门负责参与应急预案演练。每次演练前均对应急预案进行了培训。抽查 2024 年 3 月 26 日《消防火灾应急演练记录》，包括：物资准备和人员培训情况。进入现场前由安全员讲解个人安全防护要求等。现场培训过程。演练过程。参加演练人员：公司全体人员等。演练结束后对应急预案进行了适宜性充分性评审，评审结果：能够全部执行，满足应急要求。不需要变更等。演练效果评审结果：人员到位情况：及时，物资到位情况：充分等。协调组织情况：较好。实战效果评价：合理等，符合要求。应急物资包括：干粉灭火器、应急照明灯、创可贴等。满足要求。

公司编制了《绩效监测与合规性评价管理程序》等，符合标准和企业实际。

◆查公司环境安全运行检查记录表

程序文件规定公司每月由行政部组织人员对公司办公场所和服务场所的环境方面、安全消防方面的工程作业固体废弃物处理、生活垃圾处理、消防器材保养和检查等进行检查，提供有 2023 年 10 月至 2024 年 4 月份办公区域《环安检查表》，检查结论：合格。检查人：徐侨。检查结论：合格。

◆ 查职工健康体检情况：

提供有从业人员预防性健康检查，抽体检报告：

姓名	体检日期	检查机构	结论
杨凡	2023 年 11 月 25 日	重庆民众体检中心	无明显异常
张高利	2023 年 10 月 6 日	重庆中粹云篆山中西医结合医院	无明显异常
廖地梅	2023 年 10 月 6 日	重庆中粹云篆山中西医结合医院	无明显异常
唐科群	2023 年 10 月 2 日	重庆中粹云篆山中西医结合医院	无明显异常

.....

本次员工体检为常规体检，负责人讲由于保洁、绿化、化粪池清掏、电梯维保、消防设施维保都属外包，未对员工进行职业健康体检.

◆ 公司为员工购买了养老、失业、工商保险。提供了单位社会保险参保证明。

自体系建立以来没有发生过安全事故。公司经营工作现场基本无职业危害，无涉及环境和职业健康安全监视和测量设备监测设备。

公司编制了《绩效监测与合规性评价管理程序》等，符合标准和企业实际。现场抽查法律法规和其他要求合规性评价情况，包括《中华人民共和国环境保护法》、《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。评价日期：2024 年 3 月 10 日，评价结论：公司的运作符合相关法律、法规的要求。查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。

公司主要经营范围：物业管理服务。

1、服务流程：

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。

维修服务流程：

接受派工——前往查验———进行维修——填写《维修单》——客户确认

巡逻岗操作流程：

巡逻班长各岗位巡查——每班巡楼一至两次（对房屋本体、公共设施、消防、防盗设施等巡视）——仔细发现和消除各种隐患——填写巡楼记录

2、公司服务执行标准：《中华人民共和国民法典》、《重庆市物业管理条例》、《物业管理制度》、《物业服务收费管理办法》、《青国青城管理规约》、《青国青城业主大会议事规则》等国家和地方有关法律法规、行业规范与标准及客户要求等。

3、规定了服务质量目标，编制了作业流程图、编制青国青城管理规约等文件，为服务作业提供了充足的信息。

4、制定了服务实现过程中应填写的质量记录有：《每日防火巡查记录表》《消防控制室值班记录》、《秩序维护巡查制度》、《门岗值班制度》、《巡逻检查签到表》、《报事、报修、投诉回访记录表》等。

5、所需作业设备：对讲机、打更棒、手电等，工程维修维护配置了维修工具(万用表、电工刀、螺丝刀、夹线钳)等设备。

6、所需检测设备：万用表。

公司管理层负责运行策划和控制。

公司制定了《服务过程控制程序》明确了受控条件：

1、查服务现场均有有正在服务的规范文件、岗位任职要求，均为现行有效的文件，受控标识清楚；

2、查服务现场及岗位执行的作业指导书主要包括：《岗位职责》、《岗位管理制度》、《考勤制度》、过程运行记录等，均发放到相应环节，便于查阅对照。

3.现场查看：现场有电脑、办公设施、对讲机、手电等设施，服务相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合物业管理服务的条件及要求。

4.检测设备；对于线路、照明设施检测维护配备有万用表，可以满足其工程维修服务的需要。

查看青国青城小区物业现场，各岗位均编制了岗位职责，人员均经过了上岗培训，合格上岗。

现场查看，项目部配置了相应的工作设施：对讲机、保安服、消防栓、灭火器、手电等，工程维修维护配置了维修工具(万用表、电工刀、螺丝刀、夹线钳等)，能满足物业管理安保服务要求；。

以上设施设备配置能满足物业管理要求。

公司根据《重庆市物业管理条例》、《物业管理制度》、《物业服务收费管理办法》、《青国青城管理规约》、《青国青城业主大会议事规则》等策划了过程和服务的测量管理规定。规定了物业管理过程的质量管理要求。

一、查物资采购产品质量管理，组织主要进行劳保用品、办公用品及部分维修和安保所需的易耗品的采购：2024.3.15《进货单》

来料名称：单冷水龙头、高压管等

检验项目:外观、、规格、数量、合格证等

结果：合格

检验人员：杨银菊

2023.12.11《进货单》

来料名称：口罩、线手套等

检验项目:规格型号、外观、数量、合格证等

结果：合格

检验人员：杨银菊

2024.1.28《进货单》

来料名称：空开、LED灯等

检验项目:规格型号、外观、数量、合格证等

结果：合格

检验：杨银菊

.....

现场巡查物业管理服务情况及查阅运行记录：

1、在消防日常检查、工程维修、保安服务、客户管理服务方面：

以上服务由项目部负责管理。公司有安保人员12名、客户2名、工程维修人员2名，负责物业区域的秩序维护、车库车辆的管理及处理业主日常物业服务内容，服务包括：门岗安保、保安巡查、物业日常管理、秩序维护、附属配套建筑设施的日常维护等。

1）查：现场有《每日防火巡查记录表》《消防控制室值班记录》、《秩序维护巡查制度》、《门岗值班制度》、《巡逻检查签到表》，规定了秩序维护各岗位人员的岗位职责、操作要求。现场见有标识牌张贴了消防、治安管理报警保安联络电话。

抽：消防日常检查记录情况

出示《定期防火检查记录》、《每日防火巡查记录表》

查2024年3月1日《定期防火检查记录》，检查内容：火灾隐患整改、防火间距、消防供电配电、火灾报警系统、应急照明、疏散标志、灭火系统等，检查结果：正常

检查人：陈世平

查2024年3月30日《每日防火巡查记录表》，检查内容：疏通通道、安全出口、消防供水设施、消防栓灭火系统、消防电梯、火灾报警系统、应急照明等，检查结果：正常

检查人：刘德明

2）在监控室查看，物业管理项目部配备了相应的设备：监控主机、消防主机、对讲机等；在公司的物业现场，楼道、通道等均配置了消防实施、应急灯、消防通道、消防指示牌等。提供监控布局方案：主要布局点有车辆出入口、人员出入等。提供《巡逻签到表》《安保检查表》等

查2024年4月8日《巡逻签到表》

巡查人	巡查时间	巡查情况
张红德	9：30	正常
张红德	12：40	正常
张红德	15：35	正常

……

查 2024 年 4 月 7 日《安保检查表》

检查人：郭敏荣

检查项目：外围检查、消防、小区巡查、防火防盗门、用电设备、楼道墙面、监控室及配套等

检查情况：6 栋及车库消防阀有损坏，其余正常。

3）查，工程设施设备日常巡查、维护情况。负责人讲青国青城项目由 2 名工程维保人员，负责对小区内的附属设施设备及业主的报事、报修进行常规维修维保服务。工程人员接到业主报事、报修后，项目部发出派工单，工程部人员进行维修作业，填写维修日报表，维修完成后对业主进行回访。

审核员在现场查见，维修人员罗竹正在进行 9 号车库 36 号车位照明灯的更换，现场有安全警示标识，作业人员规范作业。

抽：2024 年 3 月 30《设施设备巡查表》

巡查内容：设备房中中水系统、排水系统等，配电房的配电系统、排风风机、发电机等

检查人：罗竹、鄢家三

出示 2024 年 3 月工程部月报表

报告内容：月度工作开展情况，外包工作开张情况，月度问题整改维修情况，月度工作自评。

报告时间：2024 年 4 月 6 日

4）在该项目的门岗现场查看，保安人员对外来人员进行巡查登记，设置了门岗岗亭，对讲机、电筒、巡更棒等，安保人员要求着工作服，工位墙上有门岗秩序维护管理制度。小区实行一人一卡制，外来人员必须进行登记以及接受门岗人员的基本信息询问。

4）对于现场巡查秩序情况，公司制订了秩序巡逻路线图和频率要求，设置了巡逻点签字登记表，现场询问巡查秩序人员，巡查主要内容：消防设施、应急灯、安全标志、消防通道、突发事件，同时包括环境卫生等异常情况，提供秩序巡查记录表，内容包括巡查时间、巡查场所、发现问题、巡查人员等。

出示来访人员登记表

4月9日

来人	来人单位	电话	被访人	房号	来访时间
王伟	外卖	17365286104		5-6-5	14：13
王子勇	维修灶具	18862046101		8-18-3	15：25

……

5）车辆管理：主要为业主车辆。安装有车辆识别管理系统，小区行人道上不允许停车。车辆都停放车库，查，停车库，有车位划线，停车安全警告，停车库设置了消防设施、摄像头，警示标志等，对外来车辆进行登记管理，提供有《车辆出入登记表》。

6）查，物业管理服务中心主要为业主反馈问题处理，现场出示《报事、报修、投诉回访记录表》

内容包括：时间、房号、内容、联系电话、派单人员、处理结果、回访情况等
抽 2024 年 3 月 5 日保修记录，房号 3-19-3，维修项目：换空开，维修人：戚 xx。

处理结果业主基本满意。

查 2024 年 1 月分《业主意见征询表》共发放表格 115 份，回收 108 份，调查内容：客服服务、工程服务、保洁绿化、秩序维护等。

综合得分 96 分，项目部对回收的调查问卷进行了分析，提出了改进措施，将该次调查情况提交内审、管理评审进行审议。

物业内有配电室和生活水泵房，采取日常巡查的方式进行，提供有巡查记录，暂无异常。
查见公司办公室位于青国青城小区 5 幢负二楼，办公面积 300 平方米，主要用于公司行政办公使用。

办公室设置有前台服务人员，对来人及业主的投诉、问询等情况进行登记管理并让相应的部门进行及时的处理。

2、查外包情况的监控：公司将清洁绿化、化粪池清掏；电梯维保；消防设施维保等服务交由第三方公司负责
1）查见清洁、绿化服务：与重庆明霞生活服务有限公司签定有清洁、绿化清洁外包服务合同，审核时现场作业人员正在进行小区落叶清扫作业，作业地点：中庭。操作人：陈**。
效果检查：达到效果，确认人：赵春晓。

另提供有近期小区防治病虫害的消杀记录：
2024 年 2 月 7 日，范围：全小区，项目：除草、杀虫；操作人：张红英

现场查见，对日常保洁的检查，提供《清洁环境工作巡查表》检查时间：2024.4.2
检查项目：垃圾桶、室内地面、墙面、过道、天花、楼梯、信报箱、卫生间、玻璃门窗等。
检查结果：良好。
检查人：赵春晓。

2）电梯维保：电梯维保厂家：重庆靖马特机电有限公司 ，查电梯维保情况，均按每半月、季度、半年进行保养，每年由第三方进行年度检验（年检报告见附件）。电梯内张贴有电梯管理公示信息，包括电梯维修人员证照、电梯维保信息公示等。
查，电梯维保情况，按《电梯使用管理与维护保养规则》，均按半月、季度、半年进行了维保，查看最近电梯维保记录：
抽 2024 年 3 月维保报告：进行了每月 2 次全面预防性维修保养，电梯故障 5 次，4 次设备故障、1 次操作不当。

公司的工程维修人员每天进行巡查，发现异常及时通知电梯维保单位维修。检查人：罗竹、鄢家

三，提供《电梯安全运行日检查表》。

3）化粪池清掏：与重庆美通保洁有限公司签定有化粪池清掏协议。于 2023 年 12 月 11 日进行了 3-8 栋化粪池清掏作业，清掏内容：冲洗、吸污。清掏效果检查：清掏干净，使用正常，查见《物业工程竣工验收单》确认人：黄勇。

4）消防设施维保保养：提供与外包方重庆翔速消防工程有限公司签订的建筑消防设施维护保养合同。出示消防设施维保保养月度测试检查记录，维保单位：重庆翔速消防工程有限公司，提供有 2024 年 3 月 21 日季度消防设施维保报告，维保项目：消防供配电系统、火灾自动报警系统、电梯及非消防电源、消防给水及消火栓系统、固定消防炮灭火系统、自动喷水灭火系统、防烟排烟系统、
疏散指示系统园建筑灭火器，详见附件。

公司将物业服务过程识别为需确认过程。现场查见，组织于 2023 年 12 月 16 日从人员能力、设施设备资源、作业规范策划、过程监控控制及记录文件填写等方面对该过程进行年度再确认，确认人：王晶

物业管理过程及服务放行基本能满足要求。

2.3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《2024年度内审计划》，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2024年02月25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。查内审员能力，公司提供有内审人员任命书，公司提供有内审人员任命书，公司任命徐侨、刘小平为组织的内部审核员。现场与内审人员面谈，内审组长徐侨、组员刘小平对内部审核的基本要求、审核流程及审核内容等表述不清。且未见对该两名内审员实施相关培训的记录，已开具不符合，详见行政部7.2条款。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。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。内部审核过程基本有效。

企业编制了《2024 年度管理评审计划》，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 2024 年 3 月 2 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。本次评审的改进内容：加强对公司项目部作业人员的安全培训。查见管理评审改进建议实施计划表，由行政部负责组织培训，提供有培训记录，2024 年 3 月 4 日公司组织安全培训，培训达到预期效果，改进有效。公司保留了形成文件的信息，作为管理评审结果的证据，管理评审过程基本有效。

2.4 持续改进□符合 ■基本符合 □不符合

1）不合格品/不符合控制

组织编制了《不合格控制程序》。公司每周对公司的物业服务进行综合检查，发现不符合提出整改要求，同时跟踪验证。

现场查见：《不合格处理单》，2024 年 3 月 8 日

不合格描述：保洁人员在进行地面清洗时未按要求设置警示标识。

纠正措施：作业现场摆放警示标识，并对外包人员进行考核。

验证：已按纠正措施实施，未出现同样情况。

验证人：杨飞　2024 年 3 月 8 日

不合格输出的控制基本满足要求。

2）纠正/纠正措施有效性评价：

公司利用管理方针、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合格现象，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。

三、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

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次审核发现的不符合为一般不符合，上次不符合为行政部QEO7.2条款，经本次审核验证，整改有效。

五、认证证书及标志的使用

证书和标志用于投标及对外宣传，使用正常。

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

■无变化

□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》。

说明：审核范围在监督审核时有变化，需填写《认证证书内容确认表》

七、审核结论及推荐意见

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，（重庆温馨源物业管理有限公司）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

推荐意见：□暂停证书的原因已经消除，恢复认证注册

□保持认证注册

■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，保持认证注册

□暂停认证注册

□扩大认证范围

□缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组:冉景洲、张心、文平

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。