



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：温红玲

组员：



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	温红玲	组长	审核员	2022-N1QMS-3210533	35.15.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	刘娜/杨雨佳	向导	受审核方

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（**质量管理体系**）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：

GB/T19001-2016/ISO9001：2015

b) 受审核方文件化的管理体系：本次为 单体系审核 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：《ISC-B-1管理体系审核方案策划表》；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国环境保护法等。

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：GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》、《物业管理条例实施细则》等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：无。

1.5 审核实施过程概述



1.5.1 审核时间：2024年03月14日 上午至2024年03月16日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2022年10月21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）：

审核范围变更：

变更前：认可：预包装食品（不含冷藏冷冻食品）的销售；未认可：物业管理

变更后：未认可：物业管理。

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：山东省东营市河口区渤海路 5-1 号

办公/生产经营地址：

变更前：办公/生产经营地址：山东省东营市河口区渤海路 5-1 号；

变更后：办公/生产经营地址：山东省东营市河口区六合街道海胜馨园 6-2 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）：

变更前：山东省东营市河口区河聚路与海河西路交叉路口东南

变更后：

临时场所1：山东省东营市河口区河聚路与海河西路交叉口东南；

临时场所2：山东省东营市河口区西湖路与黄河路交叉口西南140米。

1.5.4 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：未在规定时间内进行监督审核。

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：未使用

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

查收到《关于管理体系认证证书暂停的通知》后，企业组织相关人员进行培训学习，并进行体系运行自查，自查结论：体系运行正常。经本次审核验证，体系运行正常，等整改完成后，可解除暂停，恢复证书使用。

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：审核范围、办公/生产经营地址、临时场所变更

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：

GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 7.2 能力

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5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13日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合的验证；服务过程产品质量的控制；目标考核情况；任何变更情况。

3) 本次审核发现的正面信息：

该公司管理体系能够持续有效运行，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 QMS 基本满足 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准的要求，建立了自我完善机制，质量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：公司各部门职责明确，质量管理体系能够全面有效地予以贯彻实施，各部门人员能理解和实施本部门涉及的相关过程。对识别出的相关质量管理过程能有效予以控制。

2) 风险提示： 人员服务质量意识需加强培训。

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

公司总目标	完成情况
① 顾客满意度 $\geq 95\%$ 。	98%
② 订单履约率 100%；	100%
综合部目标	完成情况
① 培训达标率 100%	100%
② 文件发放受控率 100%	100%
业务部目标	完成情况
① 订单完成合格率 100%	100%
② 订单采购材料验收合格率 100%	100%
③ 顾客满意率 $>95\%$	98%
④ 订单评审 100%	100%



查对目标进行了分解，提供有公司及各部门目标分解和考核情况，内容包括：部门、目标指标、完成情况、考核人等，基本到位、合理。

2.2 重要审核点的监测及绩效 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）

公司最高管理者为增强顾客满意，确保顾客和适用的法律法规的要求得到满足，对建立、实施、保持和改进质量管理体系做出了承诺。建立和实施并初步形成了纠正、预防和持续改进机制。严格执行了体系文件规定要求，认真贯彻执行 GB/T19001-2016 标准，物业管理服务质量稳定并符合产品标准和顾客要求。实现了公司方针和目标，达到了预期结果。

公司建立了较完善的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金等资源确定和提供等渠道，能够确保满足建立、实施、保持、改进质量管理体系，提供符合要求的服务实际需求。

公司在策划建立质量管理体系时较充分地识别了所需的过程，查提供有管理体系运行过程及关系图，包括：管理体系策划过程、支持过程、产品（服务）实现过程的质量控制运行控制、绩效评价和改进；公司采用“过程方法”予以运作和控制，质量管理体系涉及的过程及其相互关系，识别出产品实现所需的过程要求：包括明确顾客及其规定用途和已知的预期用途所必需的要求、适用的法律法规要求、组织附加的要求，对各种要求进行评审，确认可以满足要求，并传递到相关岗位。

公司明确了所提供物业管理服务的质量目标和要求、文件和资源的需求，所需的过程和服务监视与测量活动及接收准则，所需的记录表格等。

资质符合性：现场查提供公司营业执照正本，经营范围覆盖认证范围。

目标考核情况：包括公司目标和各部门目标的考核情况，公司和各部门均完成了目标值，基本符合要求。

顾客满意度：公司体系运行以来向主要顾客发放了满意度调查表，顾客满意率98%，达到公司目标要求。

变更的策划：《质量手册》6.3 对变更的策划及控制要求进行了规定，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。策划符合标准要求。

产品实现的策划：

公司策划了物业管理工艺流程图：

1、物业管理服务流程



项目协商——合同评审——签署项目服务合同——确定服务方案——物业管理服务人员确认——人员能力培训——物业管理服务项目（保洁、保安）实施——服务监督检查

经确认：关键过程为：物业管理服务项目（保洁、保安）实施过程；需确认过程为：物业管理服务项目（保洁、保安）实施过程。外包过程：无。

2、执行标准：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国环境保护法、GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》、《物业管理条例实施细则》等。

3、规定了物业管理服务质量目标，编制了物业管理服务工作标准、安全操作规程及注意事项等文件，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：保洁工作巡检表、保洁每日巡检表、保安巡逻表等记录。

5、所需物业管理服务设备：

保洁设备：吸水吸尘机、驾驶式洗地机、手扶式洗地机、高压水枪、吹风机、多功能清洁车、大垃圾桶、工作梯子、电源线盘(80米)、石材抛光打磨机、尘推（套装）、棉拖把、喷壶、套装扫帚、卫生刷、玻璃套装、扶梯台阶刷、防风套装扫帚、抛光钢丝棉等

保安设备：对讲机、警棍、手电筒、防暴盾牌、钢叉、防刺服等

特种设备：无。

6、所需检测设备：无。

7、提供有服务情况跟进记录。

人员/能力/意识控制：

综合部对人力资源进行识别和控制，会同各部门做好培训需求调查，根据培训需求编制培训计划。提供《人力资源管理程序 DYNB-CX-06》及《年度培训计划》，包括培训需求、培训计划、培训实施、培训效果评估等内容。综合部根据各部门的需要配备管理体系运行所需的人员。

查《人力资源管理程序 DYNB-CX-06》及《岗位任职要求》，制定相关人员的职责和权限相关文件化信息，确定配备所需的人员资源，各级各层人员能力、意识、岗位定员、部门人员职责、权限、相互关系等进行了清晰要求并做了沟通，以有效实施体系并运行和控制其过程。

提供有员工花名册，目前公司共有员工 10 人，包括管理人员 3 人，服务人员 7 人。

各部门人员配备基本充分，基本符合要求。

公司对各岗位能力规定的要求包括了专业技能、岗位资格、能力、工作经验等。对人员素质必须满足任职要求，确定受其控制的工作人员所需具备的能力，岗位全过程操作人员的能力确定，主要是经培训、合格上岗，基于适当的教育、培训或经历，确保这些人员是胜任。对员工的绩效进行考核，并与员工的工资相挂钩，查有考核记录，考核结果基本达成设定的目标值，考核基本与办法保持一致。

抽查综合部/业务部经理刘娜、杨雨佳等均满足任职要求。

关键过程为：物业服务项目（保洁、保安）实施过程；需确认过程为：物业服务项目（保洁、保安）实施过程；

查看有关键过程确认记录，针对物业服务项目（保洁、保安）实施过程，从服务人员、使用设备、



材料、服务规范、工作环境等方面进行了确认，确认时间为 2023.6.20，确认结论：符合规定要求。查见“2023/2024 年度培训计划表”，内容包括管理手册、程序文件、制度等体系文件学习、消防安全知识及应急措施培训、相关的法律法规的学习、内审知识及审核技巧、物业基础知识及常见问题、服务过程中的沟通技巧、物业服务基础知识及常见问题、质量体系标准培训、管理手册、程序文件、制度等体系文件学习等。

查见：《培训记录表》。

2023.6.17，质量标准贯标培训。培训老师：刘娜，参加人员：全体人员。通过口试对理解情况进行考核，考核结果：全部通过。验证人：刘娜。

2023.8.15，公司编制的管理体系文件、规章、管理制度及各部门文件控制与管理培训。培训老师：刘娜，参加人员：全体人员。通过口试对理解情况进行考核，考核结果：全部通过。验证人：刘娜。

2023.12.10，物业服务基础知识及常见问题。培训老师：刘娜，参加人员：全体人员。通过口试对理解情况进行考核，考核结果：全部通过。验证人：刘娜。

2023.9.6，内审知识培训：审核方法、技巧等知识。培训老师：咨询老师，参加人员：内审员。通过口试对理解情况进行考核，考核结果：全部通过。验证人：咨询老师。

根据培训计划安排，组织后续会持续进行相关知识培训。

抽查人员资质，提供有内部培训记录，均经培训考核合格上岗。

抽查内审员能力：查内审组长樊树杰及内审员刘娜、杨雨佳经培训考核合格，提供有由总经理批准的内审员任命书；

现场与内审组长樊树杰及内审员刘娜、杨雨佳沟通发现，内审人员对内审的要求及控制程序等表示不清楚。

通过学习、宣传等方法使在组织控制范围内的相关工作人员知道质量方针；相关的质量目标；员工对质量体系有效性的贡献，包括改进质量环境绩效的益处；不符合质量环境和职业健康安全管理体系要求的后果。

询问综合部负责人杨雨佳，知道公司方针，知道所在的工作岗位的质量目标，也了解自己的工作好坏会影响组织质量管理体系的有效运行。

综合部对培训的需求识别及实施控制过程基本有效，符合要求。

产品和服务的要求控制：

管理手册中 8.2 规定了与产品和服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和 workflow 要求。

业务部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传，向顾客介绍服务，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。同时负责就合同或订单的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向顾客发放满意度调查表或微信等网络形式了解顾客的需求和期望。

业务部负责组织相关部门在向顾客提供服务前参加评审，确定顾客/法律法规及公司的要求，若存在差异，确保相关事项得到解决，评审过程记录在《服务要求评审表》上。评审后由管代签字汇报总经理批准。

公司主要的客户：东营市河口海河公园管理处、东营市河口鸣翠湖公园。

查：需方：东营市河口海河公园管理处 服务合同，合同约定有物业管理服务（保洁：保持路面、草坪、垃圾桶及宣传栏等清洁工作；保安：协助甲方做好防火防盗以及区域秩序等工作）、服务方式、服务地点、服务时间、服务标准、付款方式、违约责任等条款，要求明确。提供《合同评审记录表》：评审人员：刘娜、杨雨佳、樊树杰，审批樊树杰。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，符合要求。

查：需方：东营市河口鸣翠湖公园 服务合同，合同约定有物业管理服务（保洁：保持路面、草坪、垃圾桶及宣传栏等清洁工作；保安：协助甲方做好防火防盗以及区域秩序等工作）、服务方式、服务地点、服务时间、服务标准、付款方式、违约责任等条款，要求明确。提供《合同评审记录表》：评审人员：刘娜、杨雨佳、樊树杰，审批樊树杰。评审结论：满足要求。查评审过程在签订



合同之前进行，符合要求。

据业务部经理介绍：合同签订前，由综合部、业务部、业务部进行评审，报总经理批准。

查以上合同评审，以上合同评审流程均已实施。

查其他合同也符合要求，未见不符合。公司暂无合同变更情况发生。

查提供有对应服务合同实施记录：有物业管理服务质量定期跟踪调查记录。

产品和服务的要求控制基本符合。

产品和服务的设计开发过程：

经过与业务部主管沟通和现场审核发现：公司业务部负责产品设计开发工作。

业务部配备了专业的服务管理人员，查田俊俊等人，均有多年的物业管理服务工作经验，能力满足公司设计开发的需要。

查策划有物业管理服务规范等。

自公司成立以来，公司物业管理服务均为按照顾客要求、国家或行业标准要求提供服务，标准内服务没有再进行设计开发相关工作。

为保证体系的完整性，以及随着市场发展和顾客要求的不断变化，顾客对物业管理服务的要求也将不断发生变化，如顾客要求或市场需要开发新物业服务时，公司按照文件 8.3 条款要求进行设计开发，保证服务的符合性等，应对顾客不断变化的需求和期望。

同时负责人介绍，近年来，公司业务部团队不断改进，提高服务效率、服务质量。公司体系运行以来，公司暂无物业管理服务的设计开发，故认证范围不包括“设计、开发”。

基本符合要求。

外部提供过程和服务控制：

查《管理手册》中明确了“外部提供过程、产品和服务”方面的要求，编制有《采购控制程序》，对由外部提供的产品、过程或服务进行控制，确保其符合要求。

现场提供有《合格供方名单》，由总经理批准。与负责人沟通，目前物业服务管理保安用器材均由客户自行购置，保安人员负责领用，并在领用时首先验证有效性，经验证合格方可领用。

序号	供方名称	供应产品	列入日期
1	东营万吉机电设备有限公司	保洁设备/保洁工具	2023-6-20
2	东营先飞商贸有限公司	清洁用品/办公用品	2023-6-20
3	东营汇鑫安防科技有限公司	保安专用设备	2023-6-20

.....

抽查 合格供方评价记录

供方名称：东营万吉机电设备有限公司，产品名称：保洁设备/保洁工具，提供有供方评价表，评价有供方资质、生产能力、质量保证能力等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意继续合作。 批准：

樊树杰 2023-6-20



供方名称：东营先飞商贸有限公司，产品名称：清洁用品/办公用品，提供有供方评价表，评价有供方资质、生产能力、质量保证能力等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意继续合作。批准：樊树杰 2023-6-20

供方名称：东营汇鑫安防科技有限公司，产品名称：保安专用设备，提供有供方评价表，评价有供方资质、生产能力、质量保证能力等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意继续合作。批准：樊树杰 2023-6-20

抽查采购控制：

查采购合同，供方为东营万吉机电设备有限公司，供货内容为保洁设备：吸水吸尘机-4台、驾驶式洗地机-2台、手扶式洗地机-3台、高压水枪-1台、吹风机-6台、多功能清洁车-4台、大垃圾桶-6个、工作梯子-3架、电源线盘(80米)-2个、石材抛光打磨机-1台；保洁工具：尘推（套装）-4把、尘推罩头-4个、棉拖把-8把、警示牌1个、毛巾-30条、胶手套-16双、喷壶-6个、套装扫帚-4把、水桶-4个、卫生刷-8个、玻璃套装-8套、防风套装扫帚-2把，查均提供有产品出库单，交付数量、交付日期与合同要求相一致。

查采购合同，供方为东营先飞商贸有限公司，供货内容为清洁用品：静电除尘剂5瓶、中性清洁剂5瓶、不锈钢光亮剂4瓶、除油剂-10瓶、除胶剂-2瓶、洁尔亮-1箱、玻璃清洗剂-5壶、消毒液-2箱、洁厕灵-2箱、洗衣粉-3袋、石材结晶粉-3桶、香精球-1箱；提供有产品出库单，交付数量、交付日期与合同要求相一致。

查采购合同，供方为东营汇鑫安防科技有限公司，供货内容为：对讲机-2台、防暴盾牌-2件，提供有产品出库单，交付数量、交付日期与合同要求相一致。

采购流程基本符合要求。

生产和服务提供的控制：

公司编制有《服务过程管理程序》、《保洁人员岗位职责》、《保洁服务工作标准》、《保洁员日常管理制度》、《保洁员安全操作规程及注意事项》、《保安人员从业守则》、《保安人员执勤制度》、《安全保卫工作标准》、《安全保卫工作制度》及秩序维护、交接班管理等管理要求及规程等管理作业文件对服务提供过程进行控制。

策划了物业管理服务（保洁、保安）流程图：

项目协商——合同评审——签署项目服务合同——确定服务方案——物业服务人员确认——人员能力培训——物业服务项目（保洁、保安）实施——服务监督检查

经确认：关键过程为：物业服务项目（保洁、保安）实施过程；需确认过程为：物业服务项目（保洁、保安）实施过程。外包过程：无。

查看有关键过程确认记录，从人员、设备、材料、服务流程、工作环境等方面进行了确认，确认时间为2023.6.20，确认结论：公司提供的条件完全可以满足物业服务项目（保洁、保安）实施过程要求，能够保



证服务质量。确认符合要求。

现场巡视：

物业管理服务项目——场所 1：海河公园保安保洁项目（地址：山东省东营市河口区河聚路与海河西路交叉路口东南）

① 查保洁现场——巡视现场，与现场保洁人员王**沟通，王**回答：主要负责有定时清扫、巡回保洁；时刻保持广场路面、道路、绿化带、无明显垃圾、无污水、无污渍等；垃圾桶、果皮箱外表无污迹，无垃圾粘附物；公园内的指示牌、宣传栏、休闲椅、栏杆、扶手、凉亭、花架等保持干净；了解服务工作标准与安全操作规程及注意事项，如保洁用清洗剂、洁厕剂使用控制：接受过培训，要减少浪费，达到高效使用，有环保意识；在使用前，应对需使用区域进行调查、识别和分类，选择适合种类和使用剂量，对于非必要情况下不得使用高毒、高残留、高风险物品，原则上使用环境友好型、低毒、低残留、低风险，并查阅标签及使用说明书，了解其使用方法和安全注意事项，按照使用说明书进行正确使用；使用时，应使用防护用品，如胶皮手套、口罩等，禁止直接用手触摸；查服务现场情况，刘**正在进行公厕镜面台面清洁，佩戴有手套、口罩、防水服等，操作规范，符合要求。现场清洁整齐、通道畅通，地面洁净，无垃圾、污渍、积水、杂物，玻璃光亮、无水迹、无污迹、符合要求。

② 查保安现场——巡视现场（秩序维护）：与现场保安高**沟通，高**回答：主要负责：公园日常巡查、调节公园内发生的纠纷并及时上报；做好园区安全防范工作，做好防火、防盗；做好园内湖面巡逻工作，杜绝钓鱼、下水游泳；做好园内电瓶车、休息室等物资看护、保管工作；及时制止游客损坏花草、树木、公共设施之行为等。了解服务工作标准与安全操作规程及注意事项，上班期间严格遵守公司制度，统一着装，穿戴整洁、规范；不能喝酒；积极维护公园秩序，文明执勤；现场观察巡逻现场情况，高**沿着公园进行巡逻，公园内井然有序，无异常，未发现有钓鱼、下水游泳情况；停车场停车有序，无乱停挡车情况，无堵塞情况，停车规范，符合要求。提供有保安巡逻记录，填写清晰明确，符合要求。

物业管理服务项目——场所 2：鸣翠湖公园保安保洁项目，地址：山东省东营市河口区西湖路与黄河路交叉口西南 140 米）

① 查保安现场——巡视现场（秩序维护）：与现场保安魏**沟通，魏**回答：主要负责：公园日常巡查、调节公园内发生的纠纷并及时上报；做好园区安全防范工作，做好防火、防盗；做好园内湖面巡逻工作，杜绝钓鱼、下水游泳；做好园内电瓶车、休息室等物资看护、保管工作；及时制止游客损坏花草、树木、公共设施之行为等。了解服务工作标准与安全操作规程及注意事项，上班期间严格遵守公司制度，统一着装，穿戴整洁、规范；不能喝酒；积极维护公园秩序，文明执勤；现场观察巡逻现场情况，魏**沿着公园进行巡逻，公园内井然有序，无异常，未发现有钓鱼、下水游泳情况；停车场停车有序，无乱停挡车情况，无堵塞情况，停车规范，符合要求。提供有保安巡逻记录，填写清晰明确，符合要求。

② 查保安现场——巡视现场（交接班管理）：与现场夜班保安魏**沟通，魏**回答：保安为 2 班倒班，



执行交接班制度规定要求，现场观察保安交接班时，上班人员李**签到，下班人员魏**交接班信息汇报，汇报内容：当班值班情况，有汇报记录，夜班无异常，下班人员签退。查提供有交接班记录，符合规定要求。与李**沟通，了解保安服务工作标准要求，发现有人吸烟或踩踏草坪或孩童折损树木时，及时制止等。提供有保安《巡逻记录》、《值班记录》，均符合要求。

③ 查保洁现场——巡视现场，与现场保洁人员李**沟通，李**回答：主要负责有定时清扫、巡回保洁；时刻保持广场路面、道路、绿化带、无明显垃圾、无污水、无污渍等；垃圾桶、果皮箱外表无污迹，无垃圾粘附物；公园内的指示牌、宣传栏、休闲椅、栏杆、扶手、凉亭、花架等保持干净；了解服务工作标准与安全操作规程及注意事项，如保洁用清洗剂、洁厕剂使用控制：接受过培训，要减少浪费，达到高效使用，有环保意识；在使用前，应对需使用区域进行调查、识别和分类，选择适合种类和使用剂量，对于非必要情况下不得使用高毒、高残留、高风险物品，原则上使用环境友好型、低毒、低残留、低风险，并查阅标签及使用说明书，了解其使用方法和安全注意事项，按照使用说明书进行正确使用；使用时，应使用防护用品，如胶皮手套、口罩等，禁止直接用手触摸；查服务现场情况，李**正在进行绿化带清扫，佩戴有手套、口罩等，操作规范，符合要求。现场清洁整齐、地面洁净，无垃圾、污渍、积水、杂物，符合要求。

现场观察以上物业管理服务过程操作均符合文件规定要求。

标识和可追溯性/防护控制：

服务标识：

①业务部根据需求，在服务场所适当地方做好标牌标识，要求清楚易懂，如，信箱标识、指示等服务标识。各类人员须按照规定佩戴工作证和工作服。

②服务现场应有适当的有关消防、安全的标识，如出口指示、火警电话、消防疏散图等，保证标识正确，清楚易懂。

服务标识主要通过划分区域、标识牌、警示牌等进行标识，有物品标签及分类标识等，标识有确保唯一性，当有追溯性要求时，可确保在必要时进行追溯。

观察服务现场，物品分类摆放，无混淆现象。标识和可追溯性基本符合标准要求。与负责人沟通，服务过程中要采取相应的措施进行防护，以确保符合要求。防护包括标识、处置、污染控制、包装、储存、运输以及保护等。产品交工、包装及交付到预定地点期间，针对产品采取适当的防护措施，包括选择合适的搬运方法和设备、贮存场所，保持标识完整、清晰。公司有明确规定产品的防护要求。

在办公室、服务现场存放有保安保洁用物品，观察现场，物品分类摆放，无混淆现象。

服务用物品的防护：

公司有明确规定产品的防护要求，服务人员在服务过程中要严格按照服务工作标准及操作规程进行操作，确保服务过程中不破坏客户物品，如遇不小心破坏时，应及时与客户沟通，并采取相应措施，确保客户损



失降到最低。

对于服务提供过程中使用的物品贮存、搬运、使用的所有阶段，应针对物品的服务合性提供防护，防止物品变质、损坏和错用。

搬运负责人应根据物品的特点，配置适宜的搬运工具，规定合理的搬运方法，防止损坏物品或相邻建筑物。

服务质量通过服务人员安排班和岗位、服务日期班次等生产记录实现追溯。

服务过程防护措施得当，贮存环境适宜，防护基本符合要求。

变更的控制：

业务部负责人介绍，当内外部环境，如客户要求、服务质量要求、适用的法律法规和服务标准等有更改时，相关部门提出更改计划并进行更改，更改由原制定人负责具体实施。

自体系建立以来，未发生服务控制有关信息的变更。

产品的放行：

公司编制有《销售服务过程管理程序 DYNB-CX-09》规定了产品和服务的放行控制，并对原材料、服务过程、服务交付实施检验。

（一）进货检验：检验依据：公司制定的进货检验规程、进厂验收标准、抽样准则等。

①查进料控制：提供有《物料检验记录表》，均符合进厂检验规程。

查保洁设备/保洁工具，供方为东营万吉机电设备有限公司，采购有保洁设备：吸水吸尘机-4台、驾驶式洗地机-2台、手扶式洗地机-3台、高压水枪-1台、吹风机-6台、多功能清洁车-4台、大垃圾桶-6个、工作梯子-3架、电源线盘(80米)-2个、石材抛光打磨机-1台；保洁工具：尘推（套装）-4把、尘推罩头-4个、棉拖把-8把、警示牌1个、毛巾-30条、胶手套-16双、喷壶-6个、套装扫帚-4把、水桶-4个、卫生刷-8个、玻璃套装-8套、防风套装扫帚-2把；提供有产品送货单、产品合格证及《物料检验记录表》、验收入库单，经查，交付数量、供货品牌、交付日期与合同要求相一致，验收结果符合厂验收标准。

查清洁用品，供方为东营先飞商贸有限公司，供货内容为清洁用品：静电除尘剂5瓶、中性清洁剂5瓶、不锈钢光亮剂4瓶、除油剂-10瓶、除胶剂-2瓶、洁尔亮-1箱、玻璃清洗剂-5壶、消毒液-2箱、洁厕灵-2箱、洗衣粉-3袋、石材结晶粉-3桶、香精球-1箱；提供有产品送货单、产品合格证及《物料检验记录表》、验收入库单，经查，交付数量、供货品牌、交付日期与合同要求相一致，验收结果符合厂验收标准。

查保安工具，供方为东营汇鑫安防科技有限公司，供货内容为：对讲机-2台、防暴盾牌-2件；提供有产品送货单、产品合格证及《物料检验记录表》、验收入库单，经查，交付数量、供货品牌、交付日期与合同要求相一致，验收结果符合厂验收标准。

采购产品验证符合标准要求。

（二）服务过程检验：（检验依据：依据服务质量验收规范进行检验。）

具体过程控制详见业务部 8.5.1 审核记录

**(三) 服务交付验收:**

查服务交付验收控制: 验收依据 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分: 物业服务》、《物业管理条例实施细则》等。

抽查提供有 2023 年 10 月/2023 年 12 月 20 日/2024 年 3 月 20 日物业管理服务(保安)、物业管理服务(保洁)服务质量跟踪调查记录, 均符合验收规范要求。

通过上述记录了解到, 组织对服务实现的各过程进行了有效的监视测量, 并进行了相应状态的标识, 确保服务交付能满足顾客服务质量要求。

公司产品的监视和测量控制基本符合规定要求。

合规性评价情况: 查国家企业信用公示系统, 目前公司经营过程中没有发生违反其它相关法律法规及其他要求的情况, 无行政处罚信息, 未列入经营异常名录、未列入严重违法失信名单。

绩效的监视和测量情况:

公司负责人介绍说, 公司通过数据分析, 采购数据、销售数据、不合格品数据等, 收集和分析适当的数据, 评价公司管理体系的适宜性和有效性, 充分识别可以改进的机会, 公司通过以下方面确定、收集和分析适当的数据, 以证实管理体系的适宜性和有效性。查有以下信息进行数据分析:

1、目标考核记录, 包括公司质量目标考核情况和各部门目标考核情况, 按月/年进行考核, 考核结果: 公司和各部门均完成了目标值, 基本符合要求。

2、公司通过顾客满意程度的调查、内部审核、过程的监视和测量、产品的监视和测量、不合格、纠正措施等来实施改进活动, 经查看顾客满意度为 98%, 达到公司质量目标要求; 内审、管评发现不符合已整改完成, 措施验证有效。

对绩效监测的结果通过内部文件传递、网站公示、会议传达等方式向内部员工及外部相关方传递。

自体系运行以来, 公司未出现质量、环境、安全事故, 也未出现顾客及相关方的投诉。

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

查编制有《内部审核控制程序》, 内容符合标准要求。组织对内审进行了策划。提供了内部审核的记录, 内审时间为 2023 年 12 月 20 日, 覆盖了全部部门, 内审提出的 1 项不符合, 责任部门进行了分析原因、采取纠正、纠正措施并验证了有效性, 内审报告对质量和安全管理体的符合性、充分性和运行有效性进行评价, 并得出结论意见。基本符合要求。

查策划有《管理评审控制程序》, 内容符合标准要求。基本符合要求。

受审核方于提供了管理评审的记录, 评审时间为 2024 年 1 月 3 日, 管理评审的目的明确, 输入基本充分; 管理评审记录能够表明评审的符合性和有效性, 基本符合要求。

与负责人沟通, 后期进一步加强提升中高层管理人员对内审、管理评审的运用。

**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**

与负责人沟通，

提供的《不合格品控制程序 DYNB-CX-13》中规定了对服务不合格的标识、记录、隔离、记录和处置的控制要求。采购检验中发现的不合格，要求及时通知采购人员作退/换货处理；服务过程和检验过程中发现的少量不合格作返工、返修和报废处理，批量的不合格要求填写“不合格报告”，记录不合格情况、不合格事实、评审处置措施，验证结果等。对于客户反馈的不合格，目前交付客户服务合格，没有客户反馈的不合格情况。

不符合输出的控制符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

内审发现的不符合，形成内部审核不合格报告，有原因分析、措施、实施及有效性验证等。管理评审中的改进，制定有措施单。

日常中发现的不符合，公司通过实施纠正措施，要求相关部门举一反三也检查自己的工作，消除同类型错误的原因。基本有效。

总体上看，公司纠正及改进机制已形成，能够形成自我完善自我提高的良性循环机制。

基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，自上次审核以来组织未发生顾客投诉和质量、环境和安全事故，也没有发生其它相关方投诉，现场也没有发现顾客投诉资料。基本符合要求。

三、管理体系任何变更情况**1) 组织的名称、位置与区域：**

办公/生产经营地址：

变更前：办公/生产经营地址：山东省东营市河口区渤海路 5-1 号；

变更后：办公/生产经营地址：山东省东营市河口区六合街道海胜馨园 6-2 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）：

变更前：山东省东营市河口区河聚路与海河西路交叉路口东南

变更后：

临时场所1：山东省东营市河口区河聚路与海河西路交叉口东南；

临时场所2：山东省东营市河口区西湖路与黄河路交叉口西南140米。

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：

审核范围变更：

变更前：认可：预包装食品（不含冷藏冷冻食品）的销售；未认可：物业管理

变更后：未认可：物业管理。

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

查上次审核中不符合项“未提供特殊过程确认记录”整改情况，查企业已定期进行特殊过程确认，经验证，整改措施有效。

五、认证证书及标志的使用

主要用于招投标，查暂停期间，企业未使用符合认证证书及标志。

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，（东营市纳邦商贸有限公司）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 type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 达到	<input checked="" type="checkbox"/> 基本达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 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: 温红玲



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、联系方式的变更、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。