

项目编号：203018-2023-QEO-2024

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：河北省国控物业服务有限公司

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）：陈文阁

审核组员（签字）：杨园，吉洁

报告日期：2024年4月30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，不向第三方泄露。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：陈文阁

组员：吉洁 杨园



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
	吉洁	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-4022240 2022-N1EMS-4022240 2023-N1OHSMS-4022240 0	E:35.15.00 O:35.15.00
	杨园	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2021-N1QMS-1215052 2022-N1EMS-1215052 2022-N1OHSMS-1215052 2	E:35.15.00 O:35.15.00
	陈文阁	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-5034532 2024-N1EMS-4034532 2024-N1OHSMS-4034532 2	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	朱卫华、张维颖、孙洁	向导	受审核方
2		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: 中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国政府采购法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国消防法等。

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:

物业管理条例 2007.10.1 中华人民共和国国务院

清洁服务.质量度量系统的基本要求和推荐方法 EN 13549-2001

城市道路清扫保洁质量与评价标准 CJJ/T 126-2008 2009.5.1

城市道路清扫保洁质量与作业要求 DB11/T 353-2014 2015-04-01

城市生活垃圾管理办法 建设部 2015.5.4

清洁行业经营服务规范SB/T 10595-2011

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

社区服务指南 第9部分: 物业服务 GB/T 20647.9-2006

《生活垃圾分类标志》: GB/T19095-2019

《社区服务指南 第4部分:卫生服务》: GB/T 20647.4-2006

《社区服务指南 第2部分: 环境管理》: GB/T 20647.2-2006

《环境管理社区服务指南 第1部分:总则》 GB/T 20647.1-2006

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30日 上午至2024年04月30日 下午实施审核。

审核覆盖时期: 自2023年4月11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

E: 物业管理所涉及场所的相关环境管理活动

O: 物业管理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: 河北省石家庄市桥西区站前街10号



办公地址：河北省石家庄市桥西区站前街 10 号

经营地址：河北省石家庄市桥西区站前街 10 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）：

石家庄市新华区西焦北路1号十三所生活区

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：超期未监督

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：证书暂停期间，体系运行正常、组织未发生重大变化、未出现重大服务投诉、未出现重大诚信投诉，未使用证书。

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：受审核方提出了认证申请，暂停原因已消除，可恢复。

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：企业存在临时场所：石家庄市新华区西焦北路1号十三所生活区，距总部单程15分钟，所以增加30分钟，结束时间延长30分钟。

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（1）项，涉及部门/条款:综合部

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5月30日前提提交审核组长。

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30日前。

2) 下次审核时应重点关注：

运行控制、产品和服务的放行、内审、管理评审、持续改进

3) 本次审核发现的正面信息：

该公司质量、环境和职业健康安全管理体系有效运行，法律法规更新及时，定期对质量、环境和职业健康安全运行情况监督检查，未发生相关方投诉等。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

质量、环境和职业健康安全管理体系能全面有效地予以贯彻实施，各部门员工能够理解涉及本部门的质量职责、环境因素和危险源，对产品、销售服务质量，重要环境因素和重大危险源能有效予以控制，质



量、环境和职业健康安全管理体系已具有基本的成熟度和实效性。

2) 风险提示:

公司获证主要用于投标,对标准的理解和应用欠缺。

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

查看《管理手册》,公司管理层以公司的质量/环境/职业健康安全方针为框架,结合公司的实际运营情况,制定公司总的管理目标:

质量目标: 房屋及公共设施完好率达 $\geq 98\%$; 年度业主/用户综合满意度调查满意率 $\geq 90\%$

环境目标、指标: 排污达标; 火灾发生率为零

职业健康安全目标: 实现对经营和服务提供所涉及到的管理活动有效控制,杜绝重大人身、设备及责任事件; 火灾发生率为零。

为确保目标的实现,对管理目标进行了分解,制定了《目标、指标分解》,并规定了考核办法。由综合部组织有关人员对各部门质量目标实现情况进行测评,结果报总经理。应在每次管理评审前由综合部对目标的完成情况进行监视、测量并输入管理评审。为确保环境目标指标和安全目标指标的实现,制定并执行《环境运行控制程序》《职业健康安全控制程序》。

查看2023年2、3、4季度考核情况,显示已完成。未能提供2024年1季度考核记录,现场进行交流。

2.2 重要审核点的监测及绩效 符合 基本符合 不符合

该公司物业服务实现过程包括:物业服务项目的策划、物业服务项目要求的确定、采购(外包服务)、物业服务过程的提供、物业服务质量检验、回访服务等。

物业服务实现的策划:策划了物业服务项目流程—提供的物业服务流程图与现场观察到的符合,确定了物业服务的执行标准,确定了物业服务过程所需的设备、设施,并提供了满足物业服务相适宜的设备设施,确定了验证、监视、测量、检验、试验活动,并配置了能够胜任的监测人员,制定了服务规范,提供了相关文件。

物业服务要求的确定: 主要根据顾客提出的服务要求/服务标准要求等进行控制,严格按照要求进行了合同评审—确保能满足客户需求,控制情况较好。

采购过程控制: 首先编制采购控制程序;其次对采购供方(包括外包方)进行了评价,保证采购产品/服务的质量符合公司要求;通过制定采购计划实施采购。

物业服务过程控制: 根据合同策划组织人员开展物业服务活动,编制了《物业管理和服务过程控制程序》《安全保卫工作标准》《物业保洁服务标准》《清洁服务绿化管理标准作业规程》。配置了无绳电话、拖把、抹布、扫帚、手电等物业管理设备。对主要过程设立了监控点,确保产品质量。现场查看人员、设备均满足要求,2022年对物业服务过程进行了确认,未提供2023年再确认记录,已进行交流,下次审核关注。

质量环境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,2019年9月10日发布实施运行至今。上次审核不符合已改正有效,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,经查问分解到



各部门，经查阅建立的管理目标符合标准要求，在方针的框架下展开，每季度考核一次，提供2023年考核结果，经查目标完成。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。经查阅职能分配覆盖了质量环境管理体系要求的职责。经查阅、面谈、现场观察职责划分合理，可以支持质量环境管理体系运行。

资源配置及特种设备、特殊工种：提供主要设备台账、人员档案等。经查阅、面谈及现场观察配备的设备、办公设施、人员、场地、满足该企业产品和服务实现的需要，特殊工种：电工作业、消防设施操作，无特种设备，可以支持管理体系运行。符合要求。

物业服务的放行：确定了执行标准（国家标准、行业标准）；合同要求（顾客的要求）；工艺流程和作业指导书；公司所需的资源，以及月度考核；运行过程使用的记录等。提供了多份月度考核记录、日常巡查记录、客户服务中心工作信息记录等。经查符合要求。

环境因素/危险源识别及评价：各部门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不可接受风险，提供环境因素/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固体废弃物排放、潜在的火灾的发生；不可接受风险为机械伤害、触电伤害、潜在火灾，无职业病危害因素。环境因素/危险源识别评价符合要求。

运行控制：制定了“环境及职业健康安全运行控制程序”、“环境管理制度”、“安全检查制度”、“能源消耗考核管理制度”。

固废排放：物业管理过程中会产生废气的纸屑、果皮等垃圾，统一交环卫进行收集处理。办公墨盒、电池等由厂家回收；项目现场业主生活垃圾由市政环卫统一处理。

火灾、触电控制：现场工程维修人员持有电工证，现场查看了崔小龙电工证，证号T130125198601079518，有效期2023/6/28--2029/6/27；办公室无电线裸露，办公场所严禁吸烟；办公区域配备了灭火器；

十三所生活区设置了消防中控室，人员持证上岗，建立了严格的消防管理制度，消防巡查记录，现场查见了消防设施巡检记录，人员交接班记录，均符合要求。

电动车充电区域配置了灭火器，有效压力范围内。

公司物业管理办公现场配置有相应数量的灭火器和消防栓，经常检查灭火器材的状况，消防水龙头是否正常，灭火器压力是否足够等。发现问题立即解决，并做好记录；物业服务项目现场配备有灭火器，消防栓，安保人员每天巡检，过期及时更换。公司要求随时检查清理物业管理现场，可燃物不随意堆积，如有堆积必须配备相应的灭火器材；但现场巡视过程中，业主楼道内消防栓被自行车、电车遮挡，已口头交流，物业人员联系了业主，进行了清理。下次审核关注物业服务现场运行控制情况。

机械伤害、车辆伤害：绿化过程中可能使用到割草机等，对人员进行了安全教育，要求安全使用设备，目前未发生过类似伤害；维修过程中（包括巡检维修、入户维修、公共维修）注意防止发生意外伤害；驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。工作时间不吸烟喝酒、停车场管理，门岗和安保严格管控园区车辆出入，外来车辆需登记。车辆进入小区需减速行驶。

该项目电梯维保外包，经查，电梯定期进行检验，提供了定期检验报告，报告有效期内。维保过程中，对人员进行安全教育，防止发生意外伤害。

审核现场，项目部谢经理陪同进行了现场巡视，现场查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好。项目现场办公用水最后排入市政管网。物业项目清洁废水用于绿化。无废水外排。物业管理不产生废气，公司清扫地面、墙面、及公共区域清洁时，有少量的灰尘产生，公司发口罩，对员工进行个体防护。现场用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。现场安保人员门岗和中控室工作人员存在值班，夜间1人值班，查看了交接班记录，项目现场客服和工程人员每日召开晨会，进行工作计划布置和安全教育。

谢经理介绍，每年5月和6月联合辖区业主、居委会进行消防演练，提高人员消防意识。

相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方：垃圾清运单位\供应商\外来员工等，维修过程中，对业主



进行了安全方面的告知，并张贴相关告知牌，安全标识等。

公司每年组织员工进行体检，见到体检报告，给员工上社保，见到社保缴费记录。

运行符合要求。不酒后驾车等，对员工开展安全教育。

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

按照策划的安排于 2023 年 11 月 15-16 日进行了一次集中式的内部审核，经查阅资料及与管代沟通，内审员没有审核自己的工作，查阅内审记录，符合策划安排，提出 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，内审报告中对质量、环境、职业健康安全管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内审符合要求。

按照策划的安排于 2023 年 12 月 5 日进行了一次管理评审，由总经理主持，各部门负责人汇报体系运行情况、成绩、改进要求建议、管理者代表汇报了管理体系运行、目标考核及内审的情况等，查阅管理评审计划、输入材料、管理评审报告，提出了改进要求，经查已实施完成。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，管理评审符合要求。

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:

编制《不合格输出控制程序》，其规定了确保不合格品/服务得到识别、记录、隔离和处理，防止不合格品/服务的非预期交付，确保出货品质及服务质量。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

对内审提出的不符合进行原因分析，并完成了整改。对管理评审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，已实施中。纠正措施尚可。

3) 投诉的接受和处理情况:

建立了投诉反馈的接受渠道，对供方顾客等相关方的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。目前为止没有相关方投诉情况发生。

三、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

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次不符合已采取措施, 未重复发生, 措施有效。

五、认证证书及标志的使用

证书使用: 主要用于提高物业管理水平、提升企业竞争力、市场准入、品牌意识等, 未违规使用。

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, 河北省国控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 checked="" type="checkbox"/> 满足	<input type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	<input checked="" type="checkbox"/> 有效	<input 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:陈文阁 吉洁 杨园



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。