

项目编号：0057-2023-QEO-2024

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：重庆楼兴物业管理有限公司

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）：杨珍全

审核组员（签字）：文平、张心、胡帅

报告日期：2024年05月23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：杨珍全

组员：文平、张心、胡帅



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	杨珍全	组长	Q:审核员	2021-N1QMS-2230067	Q:35.15.00
			E:审核员	2021-N1EMS-2230067	E:35.15.00
			O:审核员	2021-N1OHSMS-2230067	O:35.15.00
B	文平	组员	Q:审核员	2022-N1QMS-4093566	Q:35.15.00
			E:审核员	2024-N1EMS-4093566	E:35.15.00
			O:审核员	2022-N1OHSMS-3093566	O:35.15.00
C	张心	组员	Q:审核员	2021-N1QMS-3207381	
D	胡帅	组员	Q:实习审核员	2024-N0QMS-1341707	Q:35.15.00
			O:实习审核员	2024-N0OHSMS-1341707	O:35.15.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	陈永红、李春红等	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：《物业服务收费管理办法》、《商务楼宇物业管理服务规范》等标准。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：合同和技术协议。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年04月11日 上午至2024年04月12日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年03月07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。

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：重庆市北碚区云华路 200 号 3-8-3

办公地址：重庆市北碚区体育中心缙虹路

经营地址：重庆市北碚区体育中心缙虹路

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）：

临时多场所1个，项目名称：北碚区滨江体育运动公园物业管理服务，地址：重庆市北碚区公园村13号，服务期限：由2024年01月01日 起至2024年12月30日止。

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：未按期实施监督审核

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：企业质量、环境和职业健康安全管理体系证书暂停期间，管理体系运行正常，体系认证范围无变更。企业在证书暂停期间，未使用证书进行招投标的活动，未进行相关广告宣传。

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：暂停原因已消除

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: 行政部 EO8.2 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 5 月 26 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 5 月 10 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

检测设备的管理、文件管理与更新控制、管理评审、内审的深入、产品服务过程控制、环境因素和危险源的识别与更新、环境安全的运行控制、应急准备与响应等。

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, 产品服务质量较稳定, 无质量、环境和安全事故, 供应商形成长期合作伙伴, 办公场所及办公设施能满足服务的需要, 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:

受审核方保洁服务因技术含量低市场竞争激烈, 从业人员责任心对服务质量影响大, 人员教育培训及薪酬管理和应急管理, 存在一定的风险。本次审核针对办公室灭火器材配备不足, 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、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) 火灾发生率为 0；
- 2) 固废处置合规率 100%。
- 3) 员工意外伤害为 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 3 月-2024 年 4 月对目标进行考核：

查《质量、环境、职业健康安全目标考核表》2023 年 3 月-2024 年 4 月对目标进行考核：

质量目标：

- 1) 合同履行率达到 100%；
- 2) 顾客满意率达到 98 分；

环境、安全目标、指标：

- 1) 未发生火灾事故；
- 2) 固废处置合规率达到 100%。
- 3) 未发生员工意外伤害事件。

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：

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—前往查勘—与客户沟通维修方式—维修—填定《维修单》—客户确认—维修场地清理

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

保洁服务流程图:

清洁药水的配置→清洁工具的配置→清扫过道→湿拖过道→清洁厕所→清扫办公室→垃圾清运→整理工具、药水→检查→整改→复检

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:

查,部门的主要固废为:业主生活垃圾,公共区域保洁垃圾、绿化垃圾。

公司编制了《固体废弃物管理规定》,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,增设了口罩回收垃圾桶。

现场查看,北碚区滨江体育运动公园(有篮球场、塑胶跑道、健身器材、乒乓球桌等)和北碚缙云体育中心由场内半封装式体育场(有草场足球场、场内塑胶跑道、三层看台)和室内体育馆(占地面积 3766 平方米、可举办乒乓球、羽毛球、篮球比赛)组成,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管理规定、应急管理规定。

查看,共用区域、楼层楼道设置了消防栓、灭火器、应急报警器等,设施状态良好。

现场查看公共区域、大楼和停车场所,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。

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、走廊、运动场地,现场未发现违规情况。

4、噪声排放:

查,噪声主要偶然装修噪声、夜晚异常噪声。

公司与业主约定了装修过程的噪声管理要求:规定了装修管理要求,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。

对于相关方环境影响,公司的主要环境管理相关方有:业主、外来人员,外包方。

5、触电风险管理:



现场查看，公司规定了安全用电的管理要求，所有电路、电灯维修必须由持证电工进行处理。专人定期对项目范围的电路、电线等进行安全巡查，发现问题及时进行处理。同时公司对保洁、安防过程的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，无不合规情况。

6、火灾伤害预防：

现场了解：公司制订了火灾预防管理规定、应急管理规定。每个楼层、走廊、场馆及公共场所均设置了消防栓、灭火器、消防通道、楼梯、消防报警器、应急疏散指示灯等。

查，项目部员工定期参加组织的消防、应急、逃生培训和演习。

现场查看，公司办公地点位于北碚缙云体育中心体育馆一楼，办公室内消防逃生通道畅通，设置了烟雾感应器、消防栓、灭火器。

现场查看公共区域、北碚区滨江体育运动公园和体育场监控控制室，火灾伤害预防管理基本符合要求。

7、人身伤害（摔伤、暴力伤害）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。

对于高空保洁，公司规定了保洁方法和管理要求，要求必须使用安全带，截止目前，公司暂无高空保洁操作，主要通过使用长杆进行天花板清洁等。

在保洁工作中，要求员工远离高空坠落隐患点，设置安全警示标识。

8、交通事故预防管理：

查，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，不得横穿公路，夜班巡查时穿上反光背心，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：

1) 主要为清洁、保洁服务过程中对粉尘的防护；2) 接触清洁药品造成皮肤伤害。员工作业时采取佩戴口罩和湿式作业的方式进行防护粉尘对身体的影响，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 2023 年 12 月 6 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。审核发现办公区域配置的灭火器材配置不足，已开具不符合项报告，需整改。

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 12 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：李春红。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	体检机构	体检结论
杨天维	2024.05.23	重庆聚宁医院	无明显异常
江礼彬	2024.04.17	北碚合美家医院	无明显异常
叶其林	2024.05.23	重庆聚宁医院	无明显异常
叶晓兰	2023.09.10	北碚合美家医院	无明显异常
冯志	2023.12.05	北碚合美家医院	无明显异常
黄继群	2024.03.12	重庆市北碚区中医院	无明显异常

.....

本次员工体检为常规体检，负责人讲由于化粪池清掏外包，消防设施维保由业主方负责处理，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：2023 年 12 月 5 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、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—前往查勘—与客户沟通维修方式—维修—填定《维修单》—客户确认—维修场地清理

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

保洁服务流程图：

清洁药水的配置→清洁工具的配置→清扫过道→湿拖过道→清洁厕所→清扫办公室→垃圾清运→整理工具、药水→检查→整改→复检

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》、《物业服务收费管理办法》、《商务楼宇物业管理服务规范》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、编制服务要求等文件，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：《消防控制室值班记录》、《防火巡查检查记录》、《日常安全巡查记录表》《卫生每日工作巡查表》、《报修申请单》、《维修记录登记表》等。

5、所需作业设备：办公设备（电脑、打印机、复印机等）、保洁工具（手推式洗地机、垃圾桶、扫帚、拖把、高压冲洗机、扫地机告示）、安保工具（对讲机、巡更棒、防暴器械等）、检测设备（万用表、兆欧表）等设备。

6、所需检测设备：万用表、兆欧表

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、查服务现场各工位均有正在服务的规范、岗位职责，均为现行有效的文件；

2、查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《管理制度》、《考核标准》、过程检验记录等，均发放到相应环节，便于查阅对照。

3、现场查看：现场有拖帕、扫地机、垃圾桶、对讲机等设施，服务相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务的条件及要求。

4、检测设备：1）保洁服务质量检查主要靠感官检查，暂未配置检测设备；2）对于线路、照明设施、公共区域的设施设备的维护、维修检测配备有万用表、兆欧表，可以满足其物管服务的需要。

在物管服务项目场所：北碚区缙云体育中心（审核地址：重庆市北碚区体育中心缙虹路），服务面积约 3.77 万平方米。在临时场所（北碚区滨江体育运动公园；地址：重庆市北碚区公园村 13 号），物管服务的面积约 2.6 万平方米，该场所人岗共计 19 个，库房 1 个约 100 平米左右。

现场查看，项目部配置了相应的工作设施：岗亭、对讲机、巡更棒、防暴套装、拖把、垃圾斗、扫把、毛巾、洁厕刷、高压冲洗机、维修工具（电工刀、螺丝刀）等。组织的物业管理服务主要涉及安保服务和保洁内容及日常简单的工程维保维修，配置能满足物业管理要求。

组织按物业管理服务需求，采购日常所需物料，有专人对采购物品进行检验合格后入库。

一、查采购产品质量检验，依据采购计划单要求进行检验：

2024.04.13《进货单》

来料名称：A4 打印纸、签字笔、燕尾夹等

检验项目：外观、数量、合格证、规格等

结果：合格

检验：李春红

2024.04.15《进货单》

来料名称：84 消毒液、百洁布、拖把等

检验项目：规格型号、外观、数量、合格证等

结果：合格

检验：李春红

2024.04.26《进货单》

来料名称：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：李春红



。 。 。 。 。

查，项目部策划了相应的物业管理标准，目前公司服务场所 2 个，北碚区缙云体育中心（同经营场所在一起）、北碚区滨江体育运动公园。

在北碚区缙云体育中心查看：

1、保安管理方面：具体由项目部负责管理，公司有专职秩序维护人员负责物业区域的秩序维护、巡逻服务：包括：人员、车辆出入管理；门岗、公共区域的巡查等。

1) 审核员在北碚区缙云体育中心查见，现场有《消防安全管理检查制度》、《秩序维护巡查制度》、《门岗值班制度》，规定了秩序维护各岗位人员的岗位职责、操作要求。公司提供消防、治安管理报警保安联络电话。

2) 审核员在北碚区缙云体育中心查见，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、人员出入库等。提供《消防控制室值班记录》、《防火巡查检查记录》。

消防控制室值班记录：

时间：2024 年 4 月 30 日

检查内容：火灾报警控制器运行：正常；消防联动控制器运行：手动正常；每两小时检查一次

检查人：叶其林

防火巡查记录：

时间：2024 年 5 月 6 日

巡查内容：用火用电有无违规情况；安全出口是否闭锁、疏通通道是否堵塞、应急广播系统、火灾自动报警系统、消防供水设施等。

整改项：消防电话组件不全、消防水箱水位低。

巡查员：陈国群。

3) 审核员在北碚区缙云体育中心查见的门岗现场查看，主要职责：维护现场治安，对异常人员进行巡查，设置了门岗工作办公桌，对讲机，工作服要求，墙上有门岗秩序维护管理制度，提供《岗位值班记录表》。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。

值班人员：何福平、雷必华

4) 对于现场巡查秩序情况，查看，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《日常安全巡查记录表》。

巡查日期：2024.5.22

巡查区域：二楼市民健身区、一楼监控消防室消防通道、二楼观众席等

巡查情况：正常

巡查员：钟成荣等

2、车辆管理：

查，车辆管理：主要为业主、外来人员车辆。安装有车辆识别管理系统，停车场有 2 个岗亭，出入口 4 个。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。

3、保洁管理：该项目保洁主要为室外保洁、楼道和室外绿化保洁管理。

审核员在北碚区缙云体育中心查见，在室外保洁现场，查看保洁员倪永红、刘世容正在进行保洁工作：



用扫地车进行场外公共步行区清扫，用扫把清洁地面垃圾，频率为每天 1 次。若地面有污渍则需要用高压清洗机进行冲洗。对于地面的冲洗，要求每周必须冲洗一次。提供《卫生每日工作巡查表》

巡查保洁内容：厕所、办公室、走廊过道大厅、体育馆内场、体育馆二楼环道、梯步等。

巡查情况：符合要求

巡查人：黄建兴

检查时间：2024 年 5 月 22 日

查，垃圾清运实施情况：垃圾分类放到指定位置的垃圾桶内，由市政环卫部门定期清运。

4、在工程维修，故障排除方面：该项目有工程人员 1 名，负责对物业管理服务业主提出的简单的故障维修或日常巡查发现的故障进行处理，审核当日未有工程维修情况发生，查看以往维修情况图片及记录，出示以往《报修申请单》、《维修记录登记表》。

抽 2024 年 3 月 18 日维修

维修内容：儿童魔方组合沙车轮子不灵活，更换轮子。

维修人：赖开科

在临时场所（北碚区滨江体育运动公园；地址：重庆市北碚区公园村 13 号），物管服务的面积约 2.6 万平方米，该项目人岗共计 19 个。

该项目主要进行的物管服务为：1) 保洁；2) 工程维修维保；2) 秩序维护、安保工作。

该项目人员配备 19 人。

审核员现场见：

1、保洁服务：配备有 5 名保洁员。配备有扫地机、日常清洁工具、高压洗地枪等，相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合服务的条件及要求；质量检查主要靠感官检查，暂未配置检测设备。

2、安保服务：配备有 10 名保安员。服务内容包括：门岗、公共区域巡查。在门岗看，配备了相应的设备：对讲机、巡更棒等。审核员现场查看，公司制订了保安巡逻路线图和频率要求，设置了巡逻点签字登记表，现场询问巡查保安人员，巡查主要内容：保安巡逻、车辆进出管理、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，提供保安巡查记录表。

3、工程人员：2 人；办公室人员 2 人。负责日常行政工作及管理，设施设备故障的维修和日常维护维保工作。

现场查看，保洁正在进行运动场垃圾清扫，有两名保安正在执勤，维修暂未进行。

查看运行记录《安全巡查记录》

时间：2024 年 5 月 22 日

巡查项目：游乐设施巡查、电力设施巡查、看台巡查、消防设施巡查。巡查结果：正常

巡查人：段国明、郑施荣。

查：维修记录

时间：2024 年 4 月 28 日

维修项目：休息椅松动。维修：更换紧固螺栓后完好。

维修人：邵元国。

查外包情况的监控：公司将化粪池清掏服务交由第三方公司负责。

化粪池清掏：与重庆大总管环保工程有限公司签定有化粪池清掏协议。于 2024 年 2 月 19 日进行了北碚区滨江体育运动公园化粪池清掏作业，清掏内容：冲洗、吸污。清掏效果检查：清掏干净，使用正常，查见有确认验收单，确认人：陈永英。



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5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：陈永红

通过与负责人交流沟通及查看现场策划的文件、日常监控记录，物业管理过程控制及服务的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

内部审核：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，2023年12月10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。通过面谈，内审员对审核的基本概念、一般步骤、内部审核的基本要求和特点等均比较熟练，内审员基本能满足内审的能力要求。

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12月20日进行了2023年的管理评审，游波总经理主持，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2项：1) 组织相关人员进行培训学习，提高意识，保证工作质量；2) 要求行政部及公司全体人员，要认真贯彻执行质量管理体系文件要求，对外来文件清单要按规定要求进行管理、控制，保证文件受控和有效运行。查见《管理评审改进计划》及培训记录。行政部已于2023年12月30日进行了培训，培训达到预期效果，培训有效。提供有培训记录，培训达到预期效果，培训有效。

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。

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：

对原材料检验的不合格品视情况退货处理；保洁、绿化养护服务过程发现的不符合，采取如重新清扫等措施实施整改。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对出现服务过程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。如服务质量、服务及时性、服务价格等的要求及变更。) 投诉的接受和处理情况。



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

上次不符合为行政部09.1.1条款, 经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。

五、认证证书及标志的使用

认证证书及标识使用情况符合要求。

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, 重庆楼兴物业管理有限公司 (组织名称) 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 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

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:



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。