

项目编号：30322-2023-QEO-2024

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：西安语叶物业管理有限公司

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）： 郭力

审核组员（签字）： 高艳

报告日期：

2024 年 5 月 24 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：郭力

组员：高艳



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	郭力	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-2263290 2023-N1EMS-2263290 2022-N1OHSMS-126329 0	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00
2	高艳	组员	Q:审核员 E:实习审核员 O:实习审核员	2024-N1QMS-1407290 2024-N0EMS-1407290 2024-N0OHSMS-140729 0	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	刘亚飞	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：中华人民共和国民法典、中华人民共和国计量法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国电力法、中华人民共和国标准化法实施条例、中华人民共和国招标投标法实施条例、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：中华人民共和国物业管理条例、物业服务收费管理办法、陕西省住宅小区物业服务指导标准、陕西省物业管理条例、西安市物业管理条例、住宅室内装饰装修工程质量验收规范、前期物业管理招标投标管理暂行办法、城市供水水质管理规定、机动车停放服务收费管理办法、普通住宅小区物业管理服务等级标准、物业服务企业资质管理办法、陕西省物业管理收费管理办法、关于陕西省物业服务收费管理办法的补充通知、关于印发《陕西省住宅小区物业服务指导标准》的通知、变配电室安全管理规范、服务标准化工作指南、商业服务业顾客满意度测评规范等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年05月23日 上午至2024年05月24日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年4月1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：物业管理所涉场所的相关环境管理活动

O：物业管理所涉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：陕西省西安市雁塔区科技路新科大厦 1 幢 10909 室

办公地址：西安市雁塔区太白南路 190 号领南郡 7 号楼 B-1201

经营地址：西安市雁塔区太白南路 190 号领南郡 7 号楼 B-1201

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：中国电子科技集团公司第三十九研究所生活三区物业服务管理，项目地址：陕西省西安市雁塔区电子二路88号，距离总部：1km；

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：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：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:行政人事部 7.2

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 31 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 1 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

QEO 运行策划和控制； QEO 绩效测量和监视。管理人员加强体系文件学习。

3) 本次审核发现的正面信息：

管理体系健全，领导能够重视，各部门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高度重视和支持，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，严格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：

Q 服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。EO 运行策划和控制； EO 绩效测量和监视。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

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：以人为本，诚信至上，服务高效，环保安全，持续改进。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。现场抽查《管理目标分解及考核表》，内容包括：

- ◆ 顾客满意度 ≥ 90 分；
- ◆ 业主反应问题处理率 100%；
- ◆ 固废分类回收率 100%；
- ◆ 人身伤害事故为 0；
- ◆ 火灾事故为 0；

组织对公司质量、环境、职业健康安全目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标，企业每年由行政人力资源部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。

查《管理目标分解及考核表》2023年第3月-4季度，公司管理目标完成情况，各项目标均已完成。

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（员工过去所有的），特别是岗位作业人员的操作技能；管理经验；销售作业指导书；检验作业指导书等。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管理体系标准及相关知识的再培



训、招聘有技能的工程技术人员等方式对确定的知识及时更新。

识别和收集法律法规和其他要求：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国安全销售法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国消防法、《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》、《GB16297-1996 大气污染物综合排放标准》、《GB12348-2008 工业企业厂界环境噪声排放标准》、《GB18599-2020 一般工业固体废物贮存和填埋污染控制标准》、《GB18597-2001 危险废物贮存污染控制标准》、《GBZ 2.1-2019 工作场所有害因素职业接触限值第1部分：化学有害因素》、《GBZ2.2-2007 工作场所有害因素职业接触限值第2部分：物理有害因素》等均为有效版本等。均有有效版本，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

西安语叶物业管理有限公司于2017年1月16日成立，注册于陕西省西安市雁塔区科技路新科大厦1幢10909室，注册资金800万。企业法定代表人张王军。经营地址：西安市雁塔区太白南路190号领南郡7号楼B-1201，办公场所为150平米；办公室3间；会议室1间，设置了办公室等，配备了计算机、空调、暖气、打印机、办公桌、灭火器等办公设施，配备齐全；又查物业项目名称：中国电子科技集团公司第三十九研究所生活三区物业服务管理；项目地址：陕西省西安市雁塔区电子二路88号，此地址办公场所为业主无偿提供使用。基本满足日常办公所需。

与企业负责人沟通了解，企业管理的物业项目有一个为：中国电子科技集团公司第三十九研究所生活三区物业服务管理。正在谈判2个物业项目，预计下半年接入。

法律证明文件：营业执照，统一社会信用代码：91610113MA6U197263，2017-01-16至无固定期限。

现有人员25人。经营地址：西安市雁塔区太白南路190号领南郡7号楼B-1201；物业管理部、行政人事部、财务部，服务项目：中国电子科技集团公司第三十九研究所生活三区物业服务管理；项目地址：陕西省西安市雁塔区电子二路88号，距离总部：1km，由物业服务中心进行日常物业服务。在2024年5月16日以来，按照GB/T19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T45001-2020标准，建立实施保持并改进了管理体系。管理体系无不适用条款。

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

服务流程：项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→物业服务→服务检查→持续改进

关键过程：物业服务过程

特殊过程：物业服务过程

外包过程：化粪池清掏、消杀、消



防设施维护、电梯维保、空调维保、水箱清洗服务过程。无倒班情况。无季节性。不属于劳动密集型。生产和服务过程识别正确。抽查《重要环境因素清单》，包括：潜在的火灾、固废排放、能源资源的消耗等。抽查《不可接受风险清单》，包括：火灾发生、触电、意外伤害、交通事故等。

地理位置：公司地处陕西省西安市，交通非常便利，周边为商业区，附近有其它企业。

服务实现的策划主要由物业服务中心负责人完成，过程策划包含了实现产品所需达到的质量目标和要求，公司主要依据客户技术要求、中华人民共和国物业管理条例、物业服务收费管理办法、陕西省住宅小区物业服务指导标准、陕西省物业管理条例、西安市物业管理条例、住宅室内装饰装修工程质量验收规范、前期物业管理招标投标管理暂行办法、城市供水水质管理规定、机动车停放服务收费管理办法、普通住宅小区物业管理服务等级标准、物业服务企业资质管理办法、陕西省物业管理收费管理办法、关于陕西省物业服务收费管理办法的补充通知、关于印发《陕西省住宅小区物业服务指导标准》的通知、变配电室安全管理规范、服务标准化工作指南、商业服务业顾客满意度测评规范等进行物业管理服务，编制了相应的过程文件：

编制了物业管理服务过程流程；

服务流程：项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→物业服务→服务检查→持续改进

关键过程：物业服务过程 特殊过程：物业服务过程 外包过程：部分保洁、化粪池清掏、消杀、消防设施维护、电梯维保、空调维保、水箱清洗服务过程。

针对物业管理服务过程制定了作业指导书；

规定了物业管理服务的检验验收准则；

资源的提供（包括人力、物力、办公设备设施、通讯工具、工程维护所需的工具等）。

策划的输出适合于组织的运行。

对于非预期变更，及时进行潜在后果评审，并告知相关人员，目前未发生。经识别企业外包过程部分保洁、化粪池清掏、消杀、消防设施维护、电梯维保、空调维保、水箱清洗服务过程，按照标准 8.4 条款的要求进行管理控制。

与企业负责人沟通了解，企业管理的物业项目有一个为：中国电子科技集团公司第三十九研究所生活三区物业服务管理。企业主要为中国电子科技集团公司第三十九研究所生活三区物业服务管理（项目地址：陕西省西安市雁塔区电子二路 88 号，合同明确了保洁、安保秩序等物业服务过程；

查 2024 年 4 月 23 日于中电科(北京)物业管理有限公司西北分公司签订的第三十九研究所生活三区项目保安、保洁外包服务合同；

甲方：甲方(全称):中电科(北京)物业管理有限公司西北分公司；乙方(全称):西安语叶物业管理有限公司。

合同内容明确包含了 1.物业基本情况：项目名称:中国电子科技集团公司第三十九研究所生活三区；物业类型:一住宅；坐落位置:陕西省西安市雁塔区电子二路 88 号；2.物业服务内容：(一)楼宇内公共区域环境



卫生清洁;(二)外围道路、绿地、公共设施的清洁;(三)生活垃圾收集中转;(四)门卫值班管理;(五)公共秩序巡逻管理;(六)监控室值班管理及以上物业服务内容及标准详细内容《物业服务内容及标准》。3.物业服务合同期限:自2024年4月1日起至2024年6月30日止,共3个月。4.服务费及付款方式;5.双方的权利与义务;6.考勤和考核;7.违约责任;8.免责条款等;

抽“合同评审表”,包括了质量要求和技术标准等顾客要求,公司服务能力、价格等评审内容,公司行政人事部、物业管理部的主管人员参加了评审。评审意见:顾客产品要求明确,公司具备按期履约能力,同意签订合同。评审意见经总经理同意。公司与顾客签订了该项目服务合同。

公司Q:物业管理服务涉及的外部供方提供的过程、产品和服务,物资的采购,按物资提供的数量及性质分为大宗物资采购(办公设施设备、工作服装、清洁剂、清洁器具、保洁机械等批量物资的采购)、日常物资采购(办公用品、保洁易耗品、清洁易耗品日常耗用的物资采购等)、特殊物资采购(突发情况下的清洁耗材、合格供方未能提供的其他物资采购)。现场查看了合格供应商外包方名单共9家;

西安杰洁环境系统工程有限公司	物业清洁用品、清洁设备
东莞市良源冷却设备有限公司	高压冷水机
洁博士南京环保设备有限公司	多功能洗地机
台州市椒江立信塑料电器五金厂	榨水车
苏州驰洁能源环保科技有限公司	吸尘吸水机
湖北专用汽车制造有限公司	挂桶垃圾车
苍南县安哲标牌有限公司	工作告示牌
常州龙翔气弹簧股份有限公司	液压伸缩杆
苏州晶之电科技有限公司	防静电玻璃清

2023.10.25 物业管理部按策划都供方进行了评价。

抽查的2023.10.10对湖北专用汽车制造有限公司 供方/外协方的“供方评价记录表”,包括:供方供货能力、产品质量水平、交付及时性、售后服务、价格等方面的相关内容,公司行政人事部、物业服务中心的主管人员参加了评审。经评价,同意上述供方作为公司合格供方。

◆组织制定了环境、职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则,如废弃物排放控制、相关方环境安全管理办法、劳保用品管理制度、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。

◆根据过程的运行准则,组织实施资源能源的消耗控制火灾预防、职业健康安全事故防范等过程的控制,避免和减少了环境职业健康安全的损失。

◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。

**◆抽查环境运行的策划与控制实施****1) 固体废弃物排放的管控:**

现场查看生活垃圾在办公区域集中收集后, 由行政人事部交市政环卫部门统一定期清运; 回收固废处理(包括危险固废如墨盒、硒鼓等)作好分类, 标识交供应商回收。

2) 资源、能源消耗管控:

负责人讲, 公司资源、能源节约有相关规定措施, 如: 加强宣传、主管检查督导。现场有水、电等使用的场所, 均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标, 除日常监督落实外, 每月由财务部集中统计跟进。统计内容包括: 水, 电消耗费用, 纸张、灭火器材等费用。记录显示: 基本达成目标。

3) 火灾预防:

现场查看张贴防火标识, 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。

◆查见组织的职业健康安全运行控制状况:**1) 意外火灾控制**

建立消防检查管理制度; 确定消防小组人员职责; 按规定每月进行消防检查; 制定应急准备响应预案; 进行消防演习。

2) 对相关方施加影响

组织对进入场所内的供方送货员、求职及培训人员视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式, 告知相关遵守相应的运行准则, 以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害。

◆现场查看消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。

◆抽查环境运行的策划与控制实施**1、触电风险管理:**

现场查看, 公司规定了安全供电的管理要求, 所有电路维修必须电工进行处理, 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。同时公司对保安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, 无不符合情况。

2、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。在大楼每个楼层、及公共场所均设置了消防栓、灭火器、消费通道、楼梯、消费报警器、应急疏散指示灯等, 现场打开消防栓, 能供水, 压力明显。

查, 物业服务中心员工定期参加小区的消防、应急、逃生培训和演习。



现场查看，公司办公地点位于陕西省西安市雁塔区电子二路 88 号，距离总部：1km，办公室内消防逃生通道畅通，办公室区域配置有灭火器、消防栓等设施。

现场查看公共区域、配电房、保安室，火灾伤害预防管理基本符合要求。

3、人身伤害预防管理：

查，物业服务中心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灯地方进行挡板防护。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。

对于异常高空作业，公司规定了保安方法和管理要求，要求必须使用安全带，截止目前，公司暂无高空保安操作，主要通过使用长杆进行天花板清洁等。

在保安工作中，要求员工远离高空坠落隐患点。

在楼道和道路易滑处张贴安全警示标志，防止摔倒造成伤害。

公司定期组织服务人员进行工作培训，经培训合格后上岗就业。

查，物业服务中心的安全应急主要有：火灾应急、触电应急等，公司策划了相应的应急管理要求。

企业物业服务过程没有职业危害因素。

公司从服务设计和采购产品时已考虑了产品的环保性，物业服务过程中，严格按照环保等管理制度实施，控制好辅助材料的用量，避免浪费，生命周期终了时还可以回收再利用。

查物业服务过程的安全管理，基本符合要求。

查公司 Q：物业管理服务相关内容如下：

公司从事物业管理服务通常依据客户要求、中华人民共和国物业管理条例、物业服务收费管理办法、陕西省住宅小区物业服务指导标准、陕西省物业管理条例、西安市物业管理条例、住宅室内装饰装修工程质量验收规范、前期物业管理招标投标管理暂行办法、城市供水水质管理规定、机动车停放服务收费管理办法、普通住宅小区物业管理服务等级标准、物业服务企业资质管理办法、陕西省物业管理收费管理办法、关于陕西省物业服务收费管理办法的补充通知、关于印发《陕西省住宅小区物业服务指导标准》的通知、变配电室安全管理规范、服务标准化工作指南、商业服务业顾客满意度测评规范等进行物业管理服务。

运行物业管理服务基本流程是：项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→物业服务→服务检查→持续改进。

公司编制有《物业公司服务规程》等可以指导并规范员工的实际操作。

企业主要为项目：中国电子科技集团公司第三十九研究所生活三区物业服务管理，地址：陕西省西安市雁塔区电子二路 88 号，距离总部：1km，抽查了保洁、安保秩序等物业服务过程：



中国电子科技集团公司第三十九研究所生活三区物业服务管理的保洁过程：保洁消毒执行记录、保洁设备使用登记表等记录，对各个区域进行了保洁，并由保洁主管对保洁质量进行了检查。

查《保洁消毒执行记录》，包含执行时间，工作区域:105.二楼，办公区域，电梯间，卫生间。消毒方法：内外壁擦拭、地面湿拖、公共设施擦拭；执行人；消毒时间、日期等信息；

查《保洁设备使用登记表》包含设备名称、停放地点、使用时间、使用地点、使用班组、操作人、设备是否正常、设备是否清洁等信息；

查《保洁设备维护记录表》包含设备名称、维护日期、维护人签字、维护内容等信息；

抽查第三十九研究所生活三区物业服务管理的工程维修过程：业务在物业群里提出维修需求，工程维修人接到维修需求后，进场维修，完成后在《园区微服务》中提交维修记录，包含了故障描述、保修时间、处理状态，备注等信息，维修过程能够满足物业工程要求。

又查工程日常保养记录，保养内容包含了水箱、备用发电机、应急报警系统等，记录完成，能够满足工程保养需求。

中国电子科技集团公司第三十九研究所生活三区物业服务管理安保秩序过程：包含了巡逻记录、来访人员登记表、停车厂管理记录表、消防设备检查等；查保安自有，查看了保安的证件，符合要求，见 7.2 条款。

查《监控室值班记录表》，包括值班人黄新洛，班次 ☐早班 ☐中班 ☒晚班；值班时间 2024 年 5 月 11 日 19 时 00 分至 2024 年 5 月 12 日 07 时 00 分；值班记录 19:00-07:00 正常（每两时记录一次）；设备运行情况及故障记录：地面、地库、电梯正常；物品交接和交接人，接班人，交接时间，监督人；

巡逻记录表包含日期、巡逻时间段、巡逻区域、巡逻情况记录、巡逻人等信息；

来访人员及车辆登记表包含日期、到访时间、姓名、来访事由、房号、证件号码、联系电话、人数、车牌号、离开时间、值班员等信息；

门岗值班记录表包含值班岗位、值班人、值班时间、值班记录、工作交接、物品交接、交接人、接班人、交接时间、监督人，值班记录等信息；

通过询问保安人值班情况:实行 24 小时值班负责制，分设白班和夜班，白班时间为：7:30-18:30，夜班时间为：18:30-7:30,交接班时间为 7:30 和 18:30，交接班时做好记录。

实行 24 小时值班制度，白班值班人员要保证至少 1 人在小区门岗值班，对来访人员要主动询问，在征得被访人同意后，做好来人员登记方可准入；夜班值班期间要对房前屋后责任区不定时巡查，防止不法分子、可疑人员进入；对形迹可疑人员立即报告并做好登记。

现场审核观察：1.物业服务中心安保人员在安保室认真观看安保监控系统；保安人员等在楼门口认真检查每个进入楼内人员登记信息，按时做到登记清楚值班登录，记录完整，符合要求

2.保洁人员正在对公共区域进行清扫；保洁人员正在进行垃圾搬运；



3.中控室监控人员正在值班，现场查阅了监控室值班记录表（值班时间 2024 年 5 月 23 日）

该公司所有工作有序开展，符合要求。

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《年度审核计划》，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1月21日—22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。内审员经过了培训，内审员审核了与自己无关的区域。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。查看的内审检查单，符合计划安排，没有遗漏部门和条款，2名内审员经GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准培训，能力符合要求，并经总经理授权，内审员没有审核自己的工作。内审员经过了标准培训，总经理授权。内审员审核了与自己无关的区域。现场与内审员沟通，内审员能力有待提高，本次内审开出1个一般不符合项，责任部门行政人力资源部对不符合项进行了原因分析，制定了并采取了纠正措施，经内审组验证，纠正措施有效。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。内部审核过程真实有效。

企业编制了《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2月1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。目前已经整改完成。保留了形成文件的信息，作为管理评审结果的证据，管理评审过程真实有效。

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

编制《不合格品控制程序》，符合企业实际和标准要求。对不合格进行了识别、标识、评审和处置，防止了不合格品非预期的使用或交付。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

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。对设计过程中发现的不合



格品，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:

近一年以来，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: 经营地址变更为: 西安市雁塔区太白南路 190 号领南郡 7 号楼 B-1201。
- 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

验收了上次审核提出检测仪器校准证书未提供，验收了相关证据，措施有效。

五、认证证书及标志的使用

与管理者代表沟通，企业上年度未在产品中使用标志，在投标文件中正确使用了质量管理体系证书，能够符合要求。

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，(西安语叶物业管理有限公司)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:郭力、高艳



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。