

项目编号：10464-2023-QEO-2024

# 管理体系审核报告

## （监督审核）



组织名称：河南万厦物业管理有限公司

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）： 赵丽萍

审核组员（签字）： 李楠

报告日期：

2024 年 6 月 14 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](http://www.china-isc.org.cn)

邮 箱： [service@china-isc.org.cn](mailto: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：赵丽萍

组员：李楠



## 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	赵丽萍	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2021-N1QMS-2012001 2022-N1EMS-2012001 2023-N1OHSMS-301200 1	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00
B	李楠	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1353580 2024-N1EMS-1353580 2024-N1OHSMS-135358 0	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	丁亚丽、王克乐	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：中华人民共和国宪法、劳动法、民法典、消费者权益保护法、职业病防治法、传染病防治法、消防法、固体废物污染环境防治法、环境保护法、大气污染防治法、节约能源法、环境噪声污染防治法等。

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：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T 45001-2020

物业管理执行标准：物业管理条例、GB/T 20647.9-2006社区服务指南 第9部分：物业服务

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06月12日 上午至2024年06月14日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年8月5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：郑州市金水区姚砦路 133 号 6 幢 4 层 406 号房

办公地址：郑州市金水区姚砦路 133 号金成时代广场 8 号楼 1 单元 3 层

经营地址：郑州市金水区姚砦路 133 号金成时代广场 8 号楼 1 单元 3 层

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）：

临时场所：名称：金成国际广场,地址：河南省郑州市金水区农科路38号院

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：

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：

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:行政管理部 QE07.2 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 7 月 14 日提交审核组长。

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 6 月 14 日前。

#### 2) 下次审核时应重点关注:

内审员能力

#### 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,未发生相关方投诉。相关运行要求保持较好,环境因素和危险源识别相对全面。人员质量、环境 and 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。

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

#### 1) 成熟度评价:

企业各部门职责明确,质量、环境和职业健康安全管理体系,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。各部门能识别的相关环境因素和危险源,质量、环境和职业健康安全管理过程能有效予以控制。

#### 2) 风险提示:

内审员能力

### 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

组织建立了公司的质量、环境、职业健康安全目标,并在各部门建立了分目标,规定了测量方法和考核频率。现场评审,目标和方法基本适宜。

#### 1) 质量管理目标:

1、顾客满意率 $\geq 90\%$ ;

2、无服务质量投诉;

3、合同履约率 100%。



## 2) 环境和职业健康安全目标和指标

- 1、固体废弃物分类处理率 100%;
- 2、火灾事故为 0;
- 3、触电事故为 0;
- 4、意外伤害事故为 0。

企业对2024.1季度考核，已完成考核任务。

## 2.2 重要审核点的监测及绩效

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

QMS:企业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，产品质量稳定并符合产品标准和顾客要求。实现了企业方针和目标，达到了预期结果。

企业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，提供符合要求的产品的实际需求。

企业在策划建立质量管理体系时较充分地识别了所需的过程，包括产品实现所需的过程，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。

企业明确了所提供产品的质量目标和要求、文件和资源的需求，所需的过程和产品监视与测量活动及接收准则，所需的记录表格等。

质量运行控制情况：

策划了物业服务流程：

市场调研——合同评审——签订物业合同或协议——物业服务准备工作——进驻人员——服务开始——交付服务——客户（业主）满意度调查——服务改进提升

企业在策划建立质量管理体系时较充分地识别了所需的过程，包括物业服务实现所需的过程，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。

企业明确了所提供产品的质量目标和要求、文件和资源的需求，所需的过程和产品监视与测量活动及接收准则，所需的记录表格等。

按照物业服务实现的流程，通过查阅记录、现场观察、与岗位人员面谈，表明在服务实现的策划，顾客要求的识别和评审、采购、物业服务提供的控制、标识和可追溯性、顾客财产、产品防护、以及监视和测量设备的控制等能够按照规定准则正常运行，并保证提供产品符合规定的要求。





该组织策划了实现流程图，经识别，物业服务过程为需要确认过程。提供有确认记录，项目现场查看，服务人员熟悉作业流程，符合服务要求。

环境与安全的运行控制情况：

办公区的运行控制：

企业办公过程无工业废水产生，生活废水排入市政管道。企业办公及经营过程无废气产生。

办公垃圾主要包含可回收垃圾、硒鼓、废纸。公司配置了垃圾箱，行政管理部统一处理。

对可回收的固体废弃物，一部分由厂家回收，厂家不回收的公司统一回收再利用或由物资回收公司处理。

不可回收的废弃物由公司行政管理部统一处理，各部门不得单独处理。

查到“废弃物分类处置表”，记录了日常生活、办公过程中的可回收及不可回收的废弃物分类情况。现场查看垃圾篓内无危险废物。

查看《环境安全检查记录》，检查内容包括：固废分类及排放、消防安全、现场卫生、电器线路、空调使用等。每月检查一次，全部合格。

按公司要求人走关灯，电脑要求人走后电源切断，办公纸张尽量采取双面打印。

现场查看，办公区配备了消防栓、灭火器、烟感、喷淋、应急照明及指示标志等。

组织员工进行了内部职业健康测评，不存在职业病危害因素。

提供了员工体检报告体检单位：郑州蓝天健康体检服务院。无异常。

提供有 2024.5 查询社保缴费信息查询单。

物业项目的运行控制：

生活污水控制：涉及办公区和各项目部生活污水，主要有办公活动的日常茶水和卫生间污水，均统一收集到排水管排放市污水处理管网，由污水处理站统一处理。

固体废弃物控制：办公活动产生的废报纸、废墨盒、费硒鼓以及业主生活垃圾等。废墨盒、废性则由供应商回收再利用，处理过程符合要求。其他固废即生活垃圾等由保洁人员每天清运到制定对方区，由垃圾清运人员清理到垃圾场统一处理。

节能节电方面：编制并执行了相关的资源能源管理制度，饮水机、照明以及办公所有电气设施，均要求最后一人离开办公室必须全部关闭，接管楼宇公共区域的照明均设置了声控开关，小区公共区域照明规定了开关时间，以有效节约电能和预防火灾等不安全隐患。供暖方面由公司统一控制，最大限度节约能源。

防火方面：办公区域和接管的项目区域均配置了手提式小型灭火器、消防栓，消防站能满足紧急情况下使用的要求，现场抽查了物业办公室门口的 2 组 4 只灭火器，均有效，抽查该项目了 3 组 6 只灭火器有效，消火栓抽查了 6 个，配置齐全有效。公共办公区设立了禁烟标识，办公活动区禁止吸烟，以达到有效避免火灾和员工健康的目的。

危险废物控制：消杀药品从购买、发放、使用、空瓶处理等均严格把控，查有记录。



职业健康安全方面：项目区域的公共区域玻璃门易碎伤人，用红色醒目的图标张贴，以提醒公司员工以及相关方包括访问者有小心、防碰撞标识。标识方面有安全出口标识、小区汽车限速标识、用电安全方面，配电电和发电机均由专人负责，并持证上岗，有效的保证了用电安全，避免漏电、电器短路导致火灾或人身伤害或死亡事件。配电室、供水泵房、监控中心等均有闲人免进的标志以及相关安全等标志。物业服务人员均缴纳了。

抽查了劳保用品发放，项目部统一进行发放，主要有工作服、手套等，提供了发放记录。

相关方控制：提供相关方一览表，包括外包方：劳务、垃圾清运人员、电梯维修人员等提供了3分相关方告知书，对相关方，包括外包人员在小区作业涉及的环境因素和危险源进行了告知，并要求其严格遵守公司的相关规定，避免发生意外事故。

触电：办公区均使用安全电器，灯具离地距离符合要求，每季度一次检查线路、灯具、电器等的安全性能，经常对员工进行安全用电知识宣贯，确保安全用电，无触电事故发生。

意外伤害事故：加强人员安全意识培训，提高安全保护意识，制订应急预案，防止意外事故发生。

自上次审核以来，企业未出现质量、环境和安全事故，也未出现顾客及相关方的投诉。基本符合要求。规定了变更管理控制要求，规定了当发生新的服务和过程，或对现有服务和过程的变更（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。负责人介绍说，目前没有发生影响职业健康安全绩效的临时性和永久性变更。因此，没有进行更改管理。

### 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

经调阅相关记录确认，企业已经在2024年5月22—23日策划和实施了完整的内审。内审员经过了标准培训，对内审方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法，并得到了有效实施。内审记录清晰完整，并表明内审员具备必要的能力和能够保持独立性，提出了1项不符合，形成内部审核不合格报告，判标准确，对不符合项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。内审报告表述清楚，对质量环境职业健康安全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，符合标准要求。

现场询问内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，内审员的能力不足。已开具不符合项。

最高管理者在2024年6月6日进行了管理评审，管理评审由总经理主持，管理评审目的明确，输入充分，管理评审记录表明评审真实有效，管理评审输出提出1项改进建议，已于2024.6.7组织了相关人员培训。管理评审真实有效。

### 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:

策划保持《不符合控制程序》，内容包括：隔离、标识、评审、处置、纠正、再次验证、记录等内容，符合企业实际和标准要求。

物业服务过程中发现的不合格服务，对顾客赔礼道歉，经所在部门经理批准并经顾客同意后，可重新提供服务或减收费用。

目前无交付或使用后发现产品不合格的情况。

环境和安全方面通过检查未发生重大的环境及职业健康安全的事件和职业健康安全风险等不符合情况。对于偶尔发生轻微的、一般的不合格，由当事人或责任人当时就进行了纠正、整改。未发现环境、职业健康安全管理潜在的严重不合格情况。

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。自体系运行以来组织未发生顾客投诉和质量、环境和安全事故。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，年度无质量环境安全事故发生，也没有发生相关方投诉，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: 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

上年度开具的不符合项已整改，整改措施有效。

#### 五、认证证书及标志的使用

认证证书、标志的使用情况：主要用于投标，未发现违规使用证据。

#### 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，河南万厦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	<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：赵丽萍、李楠



## 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](http://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。