

项目编号：0942-2022-QEO-2024

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：河北汇成物业服务有限公司

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）： 杨园

审核组员（签字）： 无

报告日期： 2024 年 7 月 16 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：杨园

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	杨园	组长	Q:审核员	2021-N1QMS-1215052	Q:35.15.00
			E:审核员	2022-N1EMS-1215052	E:35.15.00
			O:审核员	2022-N1OHSMS-1215052	O:35.15.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	陈颖, 刘越霞	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，进行第二次监督审核□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：民法典，环境保护法，中华人民共和国职业病防治法，中华人民共和国妇女权益保障法，中华人民共和国安全生产法，职业安全和卫生及工作环境公约，中华人民共和国未成年人保护法，女职工保健工作规定，禁止使用童工规定，中华人民共和国治安管理处罚法，中华人民共和国环境保护法，中华人民共和国固体废物污染环境防治法，中华人民共和国大气污染防治法，中华人民共和国水污染防治



法，中华人民共和国环境影响评价法等；

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、城市生活垃圾管理办法 建设部、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/T20647.2-2006 、《环境管理社区服务指南 第1部分：总则》 GB/T 20647.1-2006 等；

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）顾客要求。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年07月15日 上午至2024年07月16日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年8月22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：物业服务

E：物业服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业服务所涉及场所的相关职业健康安全活动

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中华南大街 412 号新石小区物业

办公地址：河北省石家庄市桥西区中华南大街 412 号新石小区物业

经营地址：河北省石家庄市桥西区中华南大街 412 号新石小区物业

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）：无

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：办公室 QEO7.2 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 8 月 16 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 8 月 24 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

内审员能力提升，法律法规，文件化信息管理，内审和管理评审的深入，环境安全运行控制，任何变更；

3) 本次审核发现的正面信息：

受审核方管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视，有完善的体系资料，环保安全设施齐全，管理水平有所提高，各部门职责明确，绩效完成，通过管理体系运行促进管理水平及环境安全意识提高；

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支持，管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行，可以运用，能够在日常的管理和服务过程运用管理体系的工具和方法，对管理评审、内部审核基本可以应用，尚不深入，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：对质量管理体系的认识，尤其是管理层上以市场推动为主，目的还停留于取得证书满足客户及投标要求。对于体系的运用没有变被动为主动，没有深入理解和运用管理体系各工具。公司内审员能力有待提高，内审和管理评审的深入有待提高。

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

查公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。B 版手册管理目标无变化，

项目服务合格率达到 90%

客户满意率达到 90%

排污达标（生活垃圾及时清运，统一处理、减少对环境的影响；可回收废弃物分类处理。）

火灾发生率为零

杜绝重大人身、设备及责任事件；

火灾发生率为零。

对目标进行了分解，详见各部门考核记录。针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效。经查，2023 年 3-4 季度及 2024 年 1-2 季度目标均已完成。

管理方案得到有效实施，完成了阶段性目标。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

（需逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述）

●产品实现的策划：

1、规定服务目标和要求：见 6.2 条款

2、公司对物业管理实现进行策划，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》《维修值班工作规程》、《公共场地使用管理规程》、《保安服务规程》、《设备综合管理标准作业规程》、《消防器材管理标准作业规程》、《住户投诉处理标准作业规程》、《停车场管理



标准作业规程》等程序文件和作业规程，对特定的服务、项目和合同应进行质量策划。

3、收集了执行标准，作为物业服务策划的依据：

中华人民共和国民法典

物业管理条例

城市生活垃圾管理办法 建设部

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

《中华人民共和国劳动合同法》 全国人大

《中华人民共和国招标投标法》 第九届全国人民代表大会常务委员会第十一次会议

《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

。。。。。。。

4、物业管理服务流程：

客户开发---项目评估---合同签订---进驻项目现场---提供服务（保安、保洁、垃圾清运、维修、客服等）

-----服务检查---客户满意调查

★物业服务过程均为特殊工序

外包过程：垃圾清运

5、为实现物业管理目标配置了相应人员，如办公行政人员、物业服务人员、保洁人员、保安服务人员、维修人员等，

人员均经过专业培训、根据岗位要求持证上岗（提供了电工证、水暖工证证件，具体见7.2记录）。

6、编制了相应的物业作业文件：安全保卫工作标准、物业保洁服务标准、保安服务操作规程等，对物业管理的整个过程做了明确的要求，从顾客沟通、合同评审、服务规范等各阶段，规定了服务的要求（其中包含了标准要求的记录）。

7、服务准则：相关法律法规、标准、物业管理规程、物业管理合同、相关标准、用户要求等进行接收，以保证交付的产品满足要求。

8、记录：策划有项目部值班表，外来人员登记表，卫生巡查表，物业管理合同，内部审核检查表，物业管理特殊过程确认记录，合同评审记录等，基本满足产品实现需要。

企业针对物业管理策划基本充分。

●设计开发：

企业管理体系手册保留了该条款，主要体现在对物业服务过程进行改进等方面，如：

根据信息技术的发展，通过监理业主群，对业主的需求和投诉情况，建立响应机构，进行及时的处理和相应，

建立监控系统及门卫车辆自动识别系统：对公司的安保、消防通道、进出车辆进行及时管理

本次审核周期内，无设计开发的项目和相关需求。

●物业服务过程控制：

项目部主管刘经理介绍：

1、执行的作业文件有：《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》、《维修值班工作规程》、《公共场地使用管理规程》、《保安服务规程》、《设备综合管理标准作业规程》、《住户投诉处理标准作业规程》

停车场管理标准作业规程及各项工作标准等

2、企业对各项目部的管理方式：承接项目物业服务项目后，组建项目部进驻管理，进行物业服务，视项目情况选择专业服务外包方（垃圾清运等），项目部负责日常管理和检查，总部（项目部）根据章程定期



检查。

●产品和服务的要求：按照合同要求进行服务，服务过程中按照或参考：

《中华人民共和国劳动合同法》

《中华人民共和国招标投标法》

物业管理条例

城市生活垃圾管理办法

清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011

社区服务指南 第9部分：物业服务 GB/T 20647.9-2006

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

《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

●其中主要服务设备设施：见 7.1.3

●检测、检查设备设施主要有：见 7.1.5；

●人员配备：目前企业体系范围内人员 23 人，项目配备了所需的保洁人员，保安人员，维修人员，客服人员等。服务人员均经过相关培训，电工、水暖工持证上岗：

电工：乔成：高压电工作业，编号：T130102197206240317 有效期限：20170519-20250519

水暖工：曲毅，管道工，发证日期：2004 年 11 月 10 日，编号：04120518045；

●公司“物业管理服务流程”：

客户开发——项目评估——合同签订——进驻项目现场——提供服务（保安、保洁、垃圾清运、维修等）——服务检查——客户满意调查

●提供“物业管理服务检查记录”，检查内容有：服务范围、服务内容、工作标准、物业管理人员安排及工作流程等

●查阅物业管理过程控制情况（结合新石小区物业项目）

一、保洁服务区域和要求：

- 1、保洁范围：新市小区项目建筑面积约 15.6 万平；共有住宅楼 55 栋；配备保洁人员 8 名；小区主干道、院落、楼道、公共绿地等公共区域，办公区域，停车位等的卫生清扫和垃圾清运；
- 2、编制有《物业保洁服务标准》，建立了健全的保洁服务制度。

责任区域进行清扫保洁要求：

按保洁服务标准及合同要求进行，小区主干道、院落卫生每天至少清理一次，楼道半月清扫一次，垃圾每天清运一次。

保洁人员每天每 2 小时巡视一次，随时保持道路院落干净整洁。楼道内无乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放等现象，巡视卫生清洁情况，保持地面无垃圾、污垢等；

（3）合理设置垃圾箱，垃圾日产日清，每天定时由垃圾清运外包方（靖晏清洁服务公司）清运垃圾，保持垃圾桶周边清洁，定期进行卫生消杀，消杀每天 1 次。

一查保洁作业检查记录，均按相关要求进行，保留相关记录。同时，企业建有工作群，保洁人员每日工作内容拍照发至工作群。

二、保安服务区域和项目：

1、执行《保安服务规程》，现场配有保安人员 6 名，保安服务要求：

1) 负责公共秩序维护和安全防范工作，负责小区安全的 24 小时巡视检查，以防业主财物被盗或其它安全事故发生，每 2 小时巡视一次，巡视内容包括门窗，消防栓，灭火器，安全指示灯，路灯照明，有无陌生人等；提供了巡视记录和交接班记录；

2) 负责外来人员信息登记；进出人员和车辆的检查、通知；

3) 负责监控设施的监视管理；

4) 负责车辆进出、停放秩序的维护，停车场管理，主要是车辆登记工作，出入口闸杆控制，车辆指引，负责防火防盗；负责保安的物资进出检查和安全；搬家车辆、装修车辆出入管理，办公室办理手续后保安方可放行；



5) 保安人员均有相应资质

安业磊 证件编号:冀 12017004676 经国家保安员考试审查合格

崔宇飞 证件编号:冀 012017001926 经国家保安员考试审查合格

。。。。。。

2、保安服务检查记录:

1) 有交接班记录

2) 保安值班记录

3) 进出小区车辆登记记录

记录保存完好。

三、维修服务

1、执行《维修值班工作规程》，项目部配备了有能力的维修人员 3 名，主要工作内容:

1) 负责公共排水管道、监控系统等相关设施、设备的日常维修、维护;

负责业主报修的一般设备维修，主要是水暖管道修理、灯具、灯管更换维修;

2) 公共绿地、树木养护;要求:严格按《物业服务绿化管理作业规程》对公共绿地和树木定期进行培土、施肥、除杂草和病虫害、修枝、浇水等工作，丰富绿化内容。

3) 小区内消防设备的配置和维保由甲方新石一社区居委会负责，未移交，项目部维修人员负责消防器材的日常巡视检查和报修等工作;

2、维修记录:

业主报修后客服人员发放物业维修派工单，维修人员收到派工单后及时联系业主沟通维修适宜并上门维修;并填写维修记录;客服人员按维修记录进行回访;公共区域设备巡视发现损坏的及时维修;

四、垃圾清运——外包过程

要求:垃圾箱不外溢，日产日清;垃圾箱外不能有大量遗撒，垃圾箱摆放整齐;保持垃圾设施清洁、无异味;

提供了垃圾清运记录:记录垃圾清运时间、数量等，每日均有记录。

五、客服服务:

1、接待业主和来访客人;

2、建立业主档案，签署管理协议，物业收费管理;

3、负责业主报修后的派工、回访工作，负责业主投诉处理和回访工作;

六、其他工作如:完善业主信息档案，并为业主保密;建立了社区网格图，便于管理;其他业主要求的有偿服务等;消防设施维保甲方自行外包给有资质单位，项目维修人员负责消防设施的日常巡视检查、报修等工作;

六、业主要求、建议、意见、投诉控制:配备了 2 名客服人员负责接听投诉电话并处理业主的意见和建议、投诉等。

1、要求:与客户讨论解决问题的步骤和时间，有困难及时与客户沟通;落实措施，解决问题;向客户反馈，请客户确认结果;找到问题的根源，防止投诉再次发生;

2、流程:接到业主投诉—报客服前台登记—进入投诉处理程序—物业跟进、回复投诉人

1) 登记及处理结果记录:查看 2024 年 7 月份记录，有业主提出楼道灯不亮，跳闸，房顶漏水，业主下水道不通畅，水管漏水等，均有处理结果记录，含处理人员、完成日期、业主是否满意等内容。

2) 回访记录:对业主提出的群体性投诉，也有相应的控制文件，经了解，未发生群体投诉事件另抽查其他服务项目的运行情况，均制定了相关管理制度，并记录相关内容

刘经理介绍，项目经理负责甲方投诉、意见和建议处理、等工作，并负责整理投诉信息和存档工作，每月向总部分析、汇报工作。

突出服务，面对问询和建议时，面带微笑，不得无理拒绝、推卸责任;

对于甲方日常检查中发现的问题或报修，及时处理，落实措施，解决问题;并请甲方及时确认结果;

当遇投诉、报修无法处理时，项目人员及时做好记录，尽快通知责任人，并与甲方沟通解决方案和处理信息;



项目经理与甲方保持沟通，对于合理化的建议或反复出现的问题，组织有关人员进行讨论和总结，找到问题的根源，防止投诉再次发生；

另抽查其他服务项目的运行情况，均制定了相关管理制度，并记录相关内容。

●提供《物业服务过程确认报告》对物业服务管理过程进行了确认

过程能力确认报告

1、特殊过程名称：物业服务，首次确认

2、确认日期：2024.1.15，确认地点：物业管理项目现场

3、特殊过程使用的主要设备：对讲机、拖把、抹布、扫帚、手电、扩音器、手电、玻璃刮、电焊机、维修工具等

4、特殊过程所使用的作业指导书：《物业服务规范》《物业服务人员业绩考核制度》《物业着装要求》《物业保洁服务标准》等

5、特殊过程的员工经过培训、并持证上岗；提供了电工证，水暖工证件；

6、确认结论：特殊过程确认合格；

确认人：刘振忠，陈颖 审核：任亚辉 2024.1.15。

特殊过程未发生过变更。企业物业管理过程受控。

●现场巡视：

刘经理陪同进行了现场巡视，介绍了新石小区的服务内容，包括业主档案管理、安保工作，保洁服务、维修工作，垃圾清运、投诉处理等物业服务。

现场巡视，新石小区共有住宅楼 55 栋，均为多层，小区整体卫生控制良好，项目现场配备保安人员 6 人，主要负责外来人员登记，车辆出入管理，负责出入口闸杆控制，车辆指引，监控工作，防火防盗工作。

询问巡更、安全等要求基本清楚。

现场保洁人员 8 人，当班人员 3 人，已经完成小区公共区域的清洁，保洁人员刘**、李**正在进行住宅楼楼道和楼梯的清洁，查看已经完成的项目保洁质量，项目负责人检查符合保洁服务规范、合同要求。保洁人员和项目经理巡检，发现卫生状况及时清理；

垃圾分类设施较齐全，小区内配备有垃圾箱进行垃圾分类，干净整洁；垃圾日清，垃圾清运外包方进行垃圾点的清洁；

安保人员每 2 小时进行一次巡视，出现问题及时报告；物业办公室监控设施完好。

维修人员正在按维修派工单进行维修，某业主家水龙头拧不下来，维修后经业主签字确认并交回客服部。

维修人员协助厂家进行了小区门口道闸的维修。协助电力局进行了路灯的更换。

小区内因下雨又树枝挂断，维修人员进行了清理。

相关人员均经过培训，消防人员均经过培训、保安人员持有资格证书

查阅“物业管理及巡视签到表”、“物业管理巡查记录表”，包括检查时间、检查内容、检查人及责任人签字等齐全

物业服务过程受控。

●环境因素识别和危险源识别：

执行《环境因素识别与评价控制程序 HC-PD03》《危险源辨识、风险评价与控制措施的确定控制程序 HC-PD04》。

办公室为主控部门，组织各部门进行了环境因素危险源的辨识和更新。环境因素识别过程中，考虑了生命周期观点，根据服务特点，从采购，服务过程各环节进行了识别，考虑了相关方如业主，外包方等。

提供了“环境因素清单及识别评价表”“重要环境因素清单”，评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价，服务过程，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等，通过定性判断法，共识别出重大环境因素 2 项：固废排放、火灾，评价符合程序要求及公司的实际情况。

对重要环境因素的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。提供《重要环境因素识别清单》，其中办公室涉及的重要环境因素：固废排放、意外火灾的发生，评价基本合理。

提供“危险源辨识、风险评价和控制措施确定控制程序”，对影响职业健康安全的危险源，评价其风险程度及级别，不可接受风险评价的标准和更新的时机，并确定更新不可接受风险因素从而进行有效控制等方面



的管理要求进行了规定，满足要求。

提供的：“危险源识别与风险评价表”、“不可接受风险源清单”，共识别出不可接受风险 3 项，涉及办公室的：火灾和触电，评价符合程序要求及公司的实际情况。对危险源的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。

●合规义务、法律法规及其他要求、合规评价：

根据《法律法规及其他要求控制程序》要求，随时对法律法规的更新进行跟踪，并进行补充。获取渠道为网络和期刊等。

●提供《环境法律法规清单》和《职业健康安全法律法规清单》，收集的环境和安全法律法规：

突发环境事件紧急管理办法

国家危险废物名录

城市节约用水管理规定

城市生活垃圾管理办法

工作场所有害因素职业接触限值

中华人民共和国妇女权益保障法

中华人民共和国未成年人保护法

中华人民共和国传染病防治法

中华人民共和国消防法

河北省大气污染防治条例

。。。。。。

包含了适用的法律法规及其他要求。现场审核发现，河北省固体废物污染环境防治条例不是现行有效版本，现场已沟通，下次审核关注。

合规性评价执行公司执行公司《合规性评价控制程序》

●提供了《环境法律法规合规性评价记录表》、《安全法律法规合规性评价记录表》及《合规性评价报告》，评审时间：2024 年 5 月 15 日。

1、评价依据：

适用的职业健康安全法律、适用的环境法律、及相关标准等。

2、评价涉及了污水排放，固废处置，噪声，火灾，安全事件等方面的管控和合规性，经判定，均符合要求。

3、评价结论：公司各部门能够有效遵循法律法规进行生产，未发生过环境、职业健康安全事件，未有其他单位和个人投诉，无环境、职业健康安全事件发生。

参加合规性评价的人员包括：管理者代表，公司内部审核员，各部门负责人等。

编制：刘振忠，审批：任亚辉 日期：2024-5-15

●运行控制：

需执行的文件有：《废弃物管理办法》《员工职业健康及劳动保护管理办法》《相关方环境职业健康安全要求》《火灾的种类及灭火器的使用方法》等。

1、工作时间平均每天不超过 8 小时；项目部人员工作时间与甲方时间一致，其中保安 2 人有夜班值班，维修 1 人值班，为固定班次；

2、废水：公司的物业管理不产生废水，生活污水排入市政管网，清洁用水用于小区绿化。

3、废气：物业管理不产生废气，进行清洁清扫时，有少量的灰尘产生，公司发放口罩，对员工进行个体防护。

4、固废：物业管理过程中会产生废弃的办公垃圾、生活垃圾、建筑垃圾等，分类处理，垃圾每天由垃圾清运外包方清运。

办公墨盒、电池等由厂家回收；无危废产生；

5、节约能源：公司规定人走灯灭，人走关水等节能节水措施，并互相监督；

6、查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，办公条件较好，办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，现场用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。



7、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：客户\供应商\外来人员\业主等

8、公司给员工上社保，提供了社保缴费凭证；

9、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。

10、火灾控制：办公楼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；经常检查，及时发现火险隐患并作出正确处理。

11、触电管理：随时对办公和小区内各电气线路进行检查，防止因短路、过载和接触电阻过大等原因产生电火花或引起电线电缆温度过高而引发火灾。定期对员工和业主进行消防安全教育，组织进行了消防演练；

12、意外伤害控制：工作时间不吸烟喝酒、不酒后驾车等；对员工开展安全教育，进行维修作业时持证上岗，严格按照维修作业制度工作；

13、随时检查清理物业服务、保洁服务项目现场，可燃物不随意堆积，如有堆积必须配备相应的灭火器材；查看公司库房，主要是存放清洁工具和清洁用品，物品摆放整齐，留出了安全通道；

14、该项目所从事的物业服务内容主要是保安服务、保洁服务、维修服务、绿植养护、垃圾清运（外包）等，服务过程无职业病危害因素。

运行符合要求。

●应急准备和响应

执行公司《应急准备与响应控制程序》，预防或减少潜在安全事故或紧急情况造成的影响，对可能发生的各种重要环境危险源的紧急情况做出积极准备和响应，以减少事故造成的影响。

针对识别出的紧急事件，制定了《消防应急预案》《火灾的种类及灭火器的使用方法》《触电应急预案》《重伤应急预案》，预案中有分工及应急措施流程等内容。

查应急演练记录：

——抽 2024 年 3 月 22 日触电事故应急演练，模拟进行了触电演练，记录有事故发生的时间，地点，处置过程，结束后总指挥对演练进行了总结，对预案有效性进行了评审，程序有效，不需要变更。

另抽 2024. 5. 25 日进行火灾事故演练，

2024. 4. 19 日上午进行了机械伤害的工伤演练，

演练记录完整，有评审记录。

自上次审核以来，未发生过紧急情况和事故。

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

内审的策划和实施情况：2024 年 6 月 8-9 日进行了质量、环境、职业健康安全管理体系内部审核，对公司的管理层、办公室（含财务）、项目部等部门进行了审核，内审发现 1 项不符合，已进行纠正并制定纠正措施。基本符合要求。但现场审核，与管代并内审组长沟通，其对标准掌握及内审的策划上不深入，能力存在不足，已在 7.2 开具不符合，下次审核关注内审的深入。

公司 2024 年 6 月 19 日组织了管理评审。采用会议形式，由总经理主持召开了会议。管理层、办公室（含财务）、项目部负责人均参加。提供了管理评审计划、管理评审报告、签到表，编审批齐全。管理评审结论：总体来说公司运行的环境管理体系符合 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准，能满足当前企业经营及其相关管理活动的需求，适应当前公司发展，其适宜性、有效性、充分性满足要求。但现场审核，同管代沟通，其对管理评审的策划及输入、输出等回答不够全面，存在能力不足，已在 7.2 开具不符合，下次审核关注。

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

企业通过对物业服务过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保质量管理制度有效执行。



企业经过策划，采用对服务过程的监视，对不合格控制等来证实物业服务的符合性。

企业制定《事件调查和处理控制程序》、《不符合、纠正措施和预防措施控制程序》、《不合格输出控制程序》、《不合格和纠正措施控制程序》等，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生、再发生，实现持续改进绩效的目的。

内审中发现的不符合，采取了纠正措施，并验证；

为保证公司职业健康安全管理体系的有效运行，通过对安全事件的调查处理，以确保管理体系运行的有效性。

经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。

公司物业服务未发生过重大环境、安全等事故。

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。

管理评审中的改进和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，基本有效。

总体上看，公司纠正及改进机制已形成，能够实现自我完善自我提高的良性循环。自体系运行以来组织未发生重大投诉和事故。基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

无重大投诉和行政处罚，常规投诉和意见反馈已及时处理。

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：管理体系手册变更未 B 版，2024 年 1 月 8 日发布实施。

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

2023年8月份监督审核未开具不符合。

五、认证证书及标志的使用

证书主要用于对客户展示和投标使用，无违规使用情况。

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，（河北汇成物业服务有限公司）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	☐ 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：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。