

项目编号：20576-2024-EnMS

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：深圳市保恒智慧生活服务集团有限公司

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）：范玲玲

审核组员（签字）：宋明珠

报告日期：2024年7月29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■文件审核报告
■第一阶段审核报告■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，最终认证结果经北京国标联合认证有限公司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，但正式版本需经北京国标联合认证有限公司确认，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，认真执行北京国标联合认证有限公司工作程序，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，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，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北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：范玲玲

组员：宋明珠



受审核方名称：深圳市保垣智慧生活服务集团有限公司

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	范玲玲	组长	审核员	2022-N1EnMS-1024421	
B	宋明珠	组员	审核员	2024-N1EnMS-1247783	2.9

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	张明、李开创	向导	受审核方
2		观察员	

1.2 审核目的

本次审核的目的是依据审核准则要求，在第一阶段审核的基础上，通过检查受审核方管理体系范围覆盖的场所、管理体系文件、过程控制情况、相关法律法规和其他要求的遵守情况、内部审核与管理评审的实施情况，判断受审核方（**能源管理体系**）与审核准则的符合性和有效性，从而确定能否推荐注册认证。

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：

GB/T 23331-2020/ISO 50001 : 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：中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国电力法、中华人民共和国可再生能源法、中华人民共和国循环经济促进法、中华人民共和国清洁生产促进法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国水法、固定资产投资项目节能审查办法（2016）、高耗能老旧电信设备淘汰目录等

e) 适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：GB17167-2006用能单位能源计量器具配备和管理通则、GB589-2020综合能耗计算通则、GB/T36713-2018能源管理体系 能源基准及能源绩效参数、RB/T107-2013能源管理体系 公共建筑管理企业认证要求等

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07月28日上午至2024年07月29日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年7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）：

物业管理服务所涉及的能源管理活动。

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：深圳市南山区高新园中区科技中三路5号国人大厦A栋4楼402单元

办公地址：深圳市南山区高新园中区科技中三路5号国人大厦A栋4楼402单元



经营地址： 深圳市南山区高新园中区科技中三路5号国人大厦A栋4楼402单元

服务多场所：中国广东省深圳市南山区高新园中区科技中三路5号国人大厦A、B栋

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 一阶段审核情况：

于 2024 年 7 月 27 日上午- 2024 年 7 月 27 日上午进行了第一阶段审核，审核结果详见一阶段审核报告。

一阶段识别的重要审核点：内审、管理评审有效性；能源评审、能源绩效参数、能源基准的评审及控制情况；应对机遇和风险的措施情况等。

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 7.2 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 29 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年 2025 年 7 月 29 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

能源评审的实施、能源目标指标的完成情况，能源绩效参数和能源基准的评审情况，内审管理评审实施情况等

3) 本次审核发现的正面信息：

公司管理体系能够持续有效运行，未发生相关方投诉；运行控制保持较好；完成了初始能源评审报告。能源绩效参数和能源基准的确定和评审；完成了内审并针对发现的不符合进行了整改，本次审核未发现企业内审的问题重复出现；完成了能源管理体系的管理评审；针对管理评审的问题制定了控制措施；资质保持有效。资源（人、财、物）充分，能保证能源方针和能源目标指标及管理方案的实现。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

成熟度评价：企业各部门职责明确，能源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。能源管理过程能有效予以控制。

2) 风险提示：

法律法规的识别、需加强培训、提高人员节能意识、内部审核和管理评审的深入、内审员的能力。关于内审员能力不足已开具一项不符合，限期整改。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：

无

二、受审核方基本情况

1) 组织成立时间：2001 年 9 月 25 日 体系实施时间：2023 年 7 月 1 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照等

3) 审核范围内覆盖员工总人数：60 人。总人数 176 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：办公室人员常白班一班制；工程人员两班倒，白班 8：00—20：00，夜班：20：00—次日：08：00；安保人员两班倒，白班 7：30—19：30，夜班：19：30—次日：07：30。

4) 范围内产品/服务及流程：

物业管理服务工艺流程：



注：清洁绿化；环境消毒消杀服务、中央空调维保及水质处理、水池清洗消毒；四害消杀、垃圾清运、消防维保为外包。

三、组织的管理体系运行情况及有效性评价

3.1 管理体系的策划

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

深圳市保恒智慧生活服务集团有限公司成立于2012年9月25日，位于注册地址：深圳市南山区高新园中区科技中三路5号国人大厦A栋4楼402单元，办公/经营地址：深圳市南山区高新园中区科技中三路5号国人大厦A栋4楼402单元；公司总人数176人，现涉及能源体系覆盖人数60人。受审核方办公室工作环境干净整洁，企业水电齐备，办公室人员常白班一班制；工程人员两班倒，白班8：00—20：00，夜班：20：00—次日：08：00；安保人员两班倒，白班7：30—19：30，夜班：19：30—次日：07：30。涉及部门：管理层、人力资源中心、财务资金中心、运营管理中心、项目部。外包：清洁绿化；环境消毒消杀服务、中央空调维保及水质处理、水池清洗消毒；四害消杀、垃圾清运、消防维保为外包。2023年7月1日依据GB/T23331-2020/ISO50001:2018、RB/T107-2013标准的要求进行了管理体系的策划，组织结构清晰，各岗位职责明确。能源方针：全员参与、遵纪守法、科技创新、节能增效、绿色环保、持续发展。方针包含在管理手册中，经总经理批准，与手册一起发布实施。公司方针适应组织的宗旨和能源要求并支持其战略方向，为建立能源目标提供了框架。方针体现了对满足法律法规要求和风险的承诺、持续改进能源管理体系的承诺等内容，符合要求。理解组织及其环境：与公司领导沟通，识别了外部环境因素和内部环境因素。识别的外部环境有：政治环境、法律环境、经济环境、社会文化环境、技术环境、自然环境和竞争力；识别的内部环境有：企业文化、公司价值观、绩效、财务因素、资源因素、人力因素、运营因素。以上是公司的内外部环境因素现状，运用“SWOT分析”方法对公司现状进行了分析。能源管理体系：内部关键因素的优势有公司设备先进，员工均有一定的工作经验，对工艺清楚并能够熟练操作，基础设施满足服务要求。劣势有：绩效工具运用不够熟练。外部因素评价：公司的机会有：公司资金较雄厚，能够对服务改进及扩大供销提供资金支持，供销需求急剧增加、技术进步、与供应商良好关系、银行信贷支持等因素公司存在的威胁方面有：销售商拖延结款、竞争对手增加、客户讨价还价能力增加等方面的影响。结合公司目标考核，由总经理组织召开公司内外部环境因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部环境因素作为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。基本符合要求。理解相关方的需求和期望：企业确定管理体系有关的相关方包括：顾客、供方、组织雇佣的工作人员、外部供方的工作人员、个人、外部派遣工作人员、政府部门、投资方、其他人员等。经与总经理沟通了解：顾客的需要和期望：产品服务质量保证、价格合理、按期送达等；员工的需求和期望：政府机构：遵纪守法、依法纳税、节能环保、低碳排放等；公司周边无居民、社区等。通过识别周边环境的需求期望，公司将节约能源和降低消耗纳入自己的合规性义务进行管理。并作为公司的目标指标加以控制。公司总经理将相关方要求的信息通过会议方式传递给各相关部门，并适时组织间监视和评审相关方重要信息。符合要求。应对风险和机遇的措施：目前能源管理体系风险主要的风险有以下方面：公司前期投入较大，后期回笼资金时间较长，针对货款周转不及时，公司采取了先支付预付金，根据进度支付货款，后留一部分保证金，规避资金拖欠风险，减少公司资金周转压力。针对新客户的开发，人才流失等，通过展会现场和客户的验厂，来关注客户意向。制定了招聘计划，提高员工待遇，建立公司良好企业文化范围，增加凝聚力等措施。目前实施良好。法规执行情况的检查力度，遵守法规要求，更多地履行合规义务，以便能够提升组织的声誉等；识别的外部风险和机遇有：目前监督部门对碳排放有要求，绿色企业是必经之路。

与领导层沟通，到现阶段为止，公司经营各方面正常，各部门职责清晰，根据实际情况，及时做好内外部沟通，及时做出相应的调整，降低了风险的影响，风险控制良好。企业能够不定期进行风险和机遇的措施



的策划，并评价这些措施的有效性。措施策划充分，与各部门业务过程有效融合。基本符合要求。

公司的能源目标制定和完成情况如下：公司2023年单位建筑面积综合能耗 $\leq 5.01\text{kgce}/\text{m}^2 \cdot \text{a}$ ；2023年能源目标完成情况：2023年单位建筑面积综合能耗 $4.99\text{kgce}/\text{m}^2 \cdot \text{a}$ 。

2024年能源目标为：2024年单位建筑面积综合能耗 $\leq 4.99\text{kgce}/\text{m}^2 \cdot \text{a}$ ；

目前统计2024年1-6月份单位建筑面积综合能耗 $2.58\text{kgce}/\text{m}^2 \cdot \text{a}$ 。

具体各部门能源目标考核情况如下表：

	能源目标	测量频次	审核证据	审核发现	审核结论
人力行政中心	员工培训覆盖率100%； 文件、记录受控率达到100%；	每季度进行考核	提供2023年7-12月份2024年1-6月能源目标汇总统计记录：员工培训覆盖率100%；文件、记录受控率达到100%；	结果达到要求值	管理目标完成
运营管理中心	2023年单位建筑面积综合能耗 $\leq 5.02\text{kgce}/\text{m}^2 \cdot \text{a}$ ；员工培训覆盖率100%；	1每年进行考核；2每季度考核一次	提供2023年7月-12月2024年1-6月能源目标汇总统计记录：2023年单位建筑面积综合能耗 $4.99\text{kgce}/\text{m}^2 \cdot \text{a}$ ，员工培训覆盖率100%；	结果达到要求值	管理目标完成
财务资金中心	节能资金投入使用率为100%	每季度进行考核	提供2023年7-12月2024年1-6月能源目标汇总统计记录：节能资金投入使用率为100%；	结果达到要求值	管理目标完成
项目部	员工培训覆盖率100%；服务项目定期巡查率100%	每季度进行考核	提供2023年7月-12月2024年1-6月能源目标汇总统计记录：员工培训覆盖率100%；服务项目定期巡查率100%；	结果达到要求值	管理目标完成

3.2 产品实现的过程和活动的管理控制情况及重要审核点的监测和绩效 ☐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，其中 FH 应包括使用危害分析的方法和对食品职业健康安全小组的评价意见；H 体系还应包括针对人为的破坏或蓄意的污染建立的食品防护计划的评价）

提供了2024年1月份编制的“能源评审报告”，根据“GB/T 23331-2020能源管理体系 要求及使用指南、RB/T107-2013公共建筑管理企业认证要求”标准要求，在公司开展能源评审相关工作，对当前能源消耗水平和能源利用状况，制定优先改进能源绩效的项目。

2024年1月完成了能源评审报告内容包括：评审周期及范围：评审周期为2023年1-12月份；基准期：2022年。评审范围：物业管理服务所涉及的能源管理活动。深圳市保垣智慧生活服务集团有限公司位于深圳市南山区高新园中区科技中三路5号国人大厦A栋4楼402单元，服务多场所：中国广东省深圳市南山区高新园中区科技中三路5号国人大厦A、B栋。上述活动涵盖：主要服务系统：识别客户需求、服务策划、服务提供、阶段性意见测评等，辅助服务系统：供电、供水、照明、远程监视、设备设施维保等；附属服务系统：办公、空调等。

办公经营地址：深圳市南山区高新园中区科技中三路5号国人大厦A栋4楼402单元，职能部门涉及部门：管理层、人力行政中心、财务资金中心、运营管理中心、项目部等。经识别清洁绿化、环境消毒消杀服务、中央空调维保及水质处理、水池清洗消毒、四害消杀、垃圾清运、消防维保为外包。



公司的国人大厦项目所在地与集团公司所在地为一个地址。国人大厦项目情况：公司与深圳国人通信有限公司签订国人大厦物业服务合同，合同两年一签，有效期：2023.1.1-2024.12.31，合同编号：GR-ZH-2212-87号。国人大厦项目位于广东省深圳市南山区高新园中区科技中三路5号国人大厦A、B座。建筑面积：58892.17 m²，占地面积19560平，物业类型：高层写字楼，电梯数量：10部；车位数量：地下车位293个，地面车位：67个；归深圳国人通信有限公司所有，委托深圳市保垣智慧生活服务集团有限公司进行物业管理服务，包括对物业服务区域内设施设备进行管理。有关中央空调费的收益归甲方所有；大厦水电等能耗费用由甲方承担。物业服务的范围：物业红线范围内的所有共用部分（包括约定共用部分和法定共用部分）以及甲方自用部分的管理；物业红线范围内的所有物业使用人的常规性物业服务；物业红线范围内涉及物业使用人共同事务与共用部分的管理服务；

物业服务事项：共同事务与共用部分管理服务；房屋建筑本体共用部位的日常维修、养护和管理；规划红线内的共用设施设备及建筑本体共用设备的日常维修、养护、运行和管理；物业服务区域内所有共用部位、甲方自用部位及相关场地的清洁卫生、24小时保洁、生活垃圾收集清运、零星的特殊垃圾收集清运（含建筑垃圾/废家私/灯管/设备零部件等）、虫害消杀等服务；物业服务区域内公共区域的园林绿化景观（包括绿地、花木、水景、建筑小品等）管理服务；配合和协助当地公安机关进行物业服务区域内安全监控和巡视等保安工作；交通与车辆停放管理服务；协助组织开展社区文化活动；物业及物业服务档案的建立、保存及管理；装饰装修管理服务；负责租户物业服务费、租金等相关费用的催缴；负责处理解决辖区派出所、工商所和消防检查以及居委会相关事务；负责所有突发应急事件（包括自然灾害）的处理。上述物业服务事项如有遗漏，但按法规规定应由乙方提供服务的，乙方仍应提供服务，而不得以本合同未约定为由拒绝提供物业服务。注：房屋建筑本体共用部位包括：楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙面、楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房、物业服务用房、岗亭、地库、化粪池、沟、渠、池、井等；共用设施设备包括：道路、公共区域（包括室外、楼梯间、走廊通道、各类设备房、大堂、所有楼层客货梯厅、地库设备机房、地库、所有楼层洗手间）的照明、室外上下水管道及建筑本体共用设备（包括消防设施、公共照明设施、配电系统、给排水系统、避雷设施、中央空调系统、智能化系统、停车场。国人大厦项目因能源消耗费用及数据由甲方负责，因此不考虑能耗。

内容包括：能源管理状况评审情况；能源利用状况评审（能源消耗结构分析、用能设备能耗分析等）节能潜力分析和能源绩效优先改进机会识别（管理改进方法、项目改进方法）；未来能源的消耗分析；能源评审输出（能源绩效参数、能源基准和能源目标指标、影响主要能源使用的相关变量和参数控制）；结论和建议（总体评价、建议），以上内容基本满足标准要求。

能源使用过程控制：公司服务过程能源使用包括电力、水等。办公服务过程中使用电、水。能种类有：电和水，主要能源种类就是电。

公司是物业管理服务，2022年由于疫情影响，部分员工间断性居家办公，疫情严重时公司中央空调政府不允许使用，经营初步核算大概能源较往年降低15%，但是2023年的经营情况稳定，根据数据进行分析，确定2024年的能源绩效参数及能源基准和目标。根据能源评审报告分析：2023年公司的能源绩效参数和能源基准确定如下；2022年实际完成为：单位建筑面积综合能耗4.36kgce/m²·a。综合考虑2023年的能源目标在2022年单位建筑面积综合能耗的基准上上调15%，即为2023年的能源目标；2023年单位建筑面积综合能耗≤5.01kgce/m²·a。2023年实际完成为：单位建筑面积综合能耗4.99kgce/m²·a，2023年能源目标完成。2024年单位建筑面积综合能耗≤4.99kgce/m²·a。

经统计数据，2023年用电量为64240kwh，折合标煤7895.096 kgce；水使用量为：945t，折合标煤242.96 kgce；合计综合能耗8138.0555kgce，占比：电97.01%，水2.99%。2023年产值为：26374万元，2023年单位建筑面积综合能耗4.99kgce/m²·a。企业制定的能源绩效参数为：单位建筑面积综合能耗（kgce/m²·a）。

公司主要耗能设备有：空调、电脑、照明等，公司没有大于100kw以上的能耗设备。为了保障设备正常运行，公司制定了相关设备管理制度，目前设备运行状况较为良好，设备完好率100%。高耗能落后淘汰设备和工艺识别情况：对照工信部下达的《高耗能落后机电设备（产品）淘汰目录》，公司不存在高耗能落后设备。



公司没有设计开发项目。能源计量：办公区用于贸易结算的1块电表，水表1块，进入系统和主要耗能设备的电表。但是公司目前外购能源主要为电力，但是公司目前外购能源主要为电力，但是公司目前外购能源主要为电力，其中电力由深圳供电局有限公司提供，但是电费水费均是交给深圳国人通信有限公司代收，依电表水表进行结算；公司办公区是租赁的深圳国人通信有限公司，电表水表归深圳国人通信有限公司所有。企业能源计量器具配备是企业开展能耗定额管理和其它能源的基础条件，公司领导一贯重视能源计量工作。现公司一级计量配备率完善，没有安装二级计量，公司属于低耗能行业，经查基本符合要求。

3.3 内部审核、管理评审的有效性评价 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，2024年5月18日进行了2024年的管理评审，总经理主持，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，目前正在改进实施中。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、数据推动体系运行深化没有起到应有作用。但对能源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，管理评审尚可。令与古总沟通了解，古总基本了解管理评审的输入、输出、改进等，需要进一步加强对标准的理解。

内部审核：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，2024年4月8-9日进行了2024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，公司通过培训吕长侠、庄加油、贾长峰得内审员资格，并下发内审员任命书。现场审核查看内部审核计划和审核检查表，内审的检查记录表均为电子版，并与内审员庄加油、吕长侠关于公司内审的要求及实施情况，内审员介绍“本次内审是在仿照其他体系模版修改完成，管理体系运行时间较短，对内部审核的实施情况还没有完全掌握”。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，内审报告中对能源管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基本有效。

3.4 持续改进 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 不合格品/不符合控制

对出现的关于能源方面的不符合进行原因分析，采取适当措施。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

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。如交期、价格等的要求及变更。

3.5 体系支持 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 资源保障（基础设施、监视和测量资源，关注特种特备）：

基础设施：公司办公地址水、电等齐全，主要服务耗能设备：空调、电脑等，公司没有大于 100kw 以上的能耗设备。另办公设备有电脑机、打印机、传真机、无线网络等办公设施，以上基础设施能够满足服务的能力。特种设备有：电梯 10 部，电梯的定期检验由甲方负责出资，公司只负责报检，报告委托方为甲方，电梯的维保由甲方委托第三方完成不在公司服务范围内。

2) 人员及能力、意识：

人员及能力、意识：企业规定了工作人员岗位任职要求，另有人员能力评价表，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施基本充分有效。企业相关人员基本具备相应能力和意识。基本符合要求。

**3) 信息沟通:**

“信息沟通程序”规定了信息沟通的目的、范围、职责、程序。使各部门了解信息沟通渠道及要求,便于组织内各部门的协调,以确保管理体系的有效性进行。沟通内容包括: 内部信息和外部信息, 信息沟通渠道畅通。基本满足要求。

4) 文件化信息的管理:

文件化信息的管理: 公司编制了管理体系文件, 按体系文件结构包括: 能源手册、程序文件汇编、管理制度汇编等。其中方针、目标也形成了文件并纳入到管理手册中。文件覆盖了组织的管理体系范围, 体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述, 并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。技术文件也纳入到文件控制范围。经现场确认, 该公司的体系文件基本符合 GB/T23331-2020、RB/T107-2013 标准要求, 体现了行业和企业特点, 有一定的可操作性和指导意义。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

物业管理服务所涉及的能源管理活动。

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》。

五、审核组推荐意见:

审核结论: 根据审核发现, 审核组一致认为, 深圳市保垣智慧生活服务集团有限公司的

☐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

通过审查评价, 评价组确定受审核方的管理体系符合相关标准的要求, 具备实现预期结果的能力, 管理体系运行正常有效, 本次审核达到预期评价目的, 认证范围适宜, 本次现场审核结论为:

☐推荐认证注册

☒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, 推荐认证注册。

☐不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组:范玲玲、宋明珠



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。