

项目编号: 10770-2024-QEO

管理体系审核报告

(再认证审核)



组织名称: 陕西皇嘉物业管理有限公司

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): 李宝花

审核组员 (签字): 郭力, 王蓓蓓

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
■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：李宝花

组员：郭力、王蓓蓓



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	李宝花	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-2239141 2022-N1EMS-2239141 2024-N1OHSMS-2239141 1	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00
2	郭力	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-2263290 2023-N1EMS-2263290 2022-N1OHSMS-1263290 0	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00
3	王蓓蓓	组员	Q:实习审核员 E:实习审核员 O:实习审核员	2024-N0QMS-1298242 2024-N0EMS-1298242 2024-N0OHSMS-1298242 2	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	宋永平、刘亚兰、杨爱梅	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质量管理体系,环境管理体系,职业健康安全管理体系认证申请者的再认证申请,通过检查受审核方的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,判断受审核方关键绩效的满足能力、改进机制的完善程度、管理体系整体的持续符合性和有效性、以及与认证范围的持续相关性和适宜性,从而确定是否推荐保持认证注册资格并换发证书。

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、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、物业管理服务组织绩效评价细则DB35/T 1637-2017、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、《保安服务质量规范 第1部分：人员要求DB13/T 1119.1-2009、保安服务质量规范 第2部分：工作规范DB13/T 1119.2-2009、物业保安服务规范DB22/T 2132-2014、《保安服务操作规程与质量控制》GA/T 594-2006、《保安安全检查通用规范》GA/T 1799-2021、住宅物业管理服务规范DB31/T 360-2020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：自年月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）：

E：物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动

Q：物业管理服务

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：陕西省咸阳市秦都区世纪大道海荟皇嘉高层住宅楼物业服务中心



办公地址：陕西省咸阳市武功县姜嫄路中段瑞雲 D 区

经营地址：陕西省咸阳市武功县姜嫄路中段瑞雲 D 区

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）：陕西省咸阳市武功县皇嘉瑞雲小区

1.5.4 一阶段审核情况(适用时)

于年月日- 年月日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：

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:Q8.6

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 28 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 8 月 4 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) 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 生产和服务提供过程控制。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、受审核方基本情况

1) 组织成立时间：2010 年 4 月 15 日体系实施时间：2021 年 1 月 10 日

2) 法律地位证明文件有：法律证明文件：《营业执照》代码：91610431552182690B；：陕西省咸阳市秦都区世纪大道海荟皇嘉高层住宅楼物业服务中心；营业期限：2010-04-15 至 无固定期限。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：35 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：有，白班 8:00-18:00，夜班 18:00-8:00

4) 范围内产品/服务及流程：

E：物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动

Q：物业管理服务

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

确定了基本流程：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、需确认过程：服务过程。

外包：运输服务、计量检验检测、电梯维修保养、电梯检测、化粪池清污、灭火器维修年检、生活饮用水检测、生活垃圾清运。

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

陕西皇嘉物业管理有限公司，成立于2010-04-15，注册资本为2000万人民币，法定代表人韩红梅，注册地址为：陕西省咸阳市秦都区世纪大道海荟皇嘉高层住宅楼物业服务中心；企业的经营范围为：一般项目：家政服务；日用电器修理；建筑物清洁服务；专业保洁、清洗、消毒服务；洗车服务；再生资源回收（除生产性废旧金属）；园林绿化工程施工；停车场服务；软件开发；住宅水电安装维护服务；日用百货销售；打捞服务；住房租赁；非居住房地产租赁；物业管理；柜台、摊位出租；房地产经纪；礼品花卉销售；微型客车租赁经营服务；餐饮管理；消防技术服务；安全系统监控服务；会议及展览服务（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）。许可项目：住宅室内装饰装修；特种设备检验检测；基础电信业务（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以审批结果为准）。

注册地址：陕西省咸阳市秦都区世纪大道海荟皇嘉高层住宅楼物业服务中心

审核地址：陕西省咸阳市武功县姜嫄路中段瑞雲D区；

项目地址：陕西省咸阳市武功县皇嘉瑞雲小区

法律证明文件：《营业执照》代码：91610431552182690B；：陕西省咸阳市秦都区世纪大道海荟皇嘉高层住宅楼物业服务中心；营业期限：2010-04-15 至 无固定期限。



公司与今年2024年5月16日，变更注册资本为500万人民币，进行了营业执照的换证。

企业现有人员35人，设置领导层、安全事务代表、办公室、项目管理部、财务室等，职责权限，明确清楚。

企业在2021年01月10日以来，按照GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准，建立实施保持并改进了管理体系。

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。

确定了基本流程：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、需确认过程：服务过程。

外包:运输服务、计量检验检测、电梯维修保养、电梯检测、化粪池清污、灭火器维修年检、生活饮用水检测、生活垃圾清运。

执行标准：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、物业管理服务组织绩效评价细则DB35/T 1637-2017、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、《保安服务质量规范 第1部分：人员要求DB13/T 1119.1-2009、保安服务质量规范 第2部分：工作规范DB13/T 1119.2-2009、物业保安服务规范DB22/T 2132-2014、《保安服务操作规程与质量控制》GA/T 594-2006、《保安安全检查通用规范》GA/T 1799-2021、住宅物业管理服务规范DB31/T 360-2020

现场查看，现有人员35人。占地面积200余平方米。设备：电脑、打印机、笔记本、办公桌椅、对讲机、安全标记牌、消防器材等。有办公场所，满足管理的要求，现场观察特种设备为电梯，由咸阳市特种设备检验所按时进行鉴定。环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。办公通信设备：网络、电脑、电话、对讲机等。

无季节性。不属于劳动密集型。

查国家企业信用信息公示系统，企业无异常经营记录、无违法失信记录。

生产和服务过程识别正确。

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）

查《管理手册》，制定了公司管理目标，并在管理体系所需的相关职能、层次和过程上建立目标考虑了适用的要求，并与服务的符合性以及增强顾客满意有关，均可测量，并与方针基本一致。目标以公告、会议形式传达、培训和内部沟通等形式进行了沟通。

企业管理目标是：

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，企业每年由办公室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。

查到《管理目标分解及考核表》2024年01月-2024年6月，考核日期：2024.7.2公司管理目标完成情况，各项目目标均已完成，编制：刘亚兰，批准：杨爱梅2024.7.2。

提供《环境、安全运行控制程序》、《资源能源控制程序》、《废弃物控制程序》、《消防控制程序》等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。

物业管理服务项目的策划主要由项目管理部会同办公室、财务室对物业管理服务项目进行策划、实施和控制。

公司依据客户要求确定项目需要的物业管理服务的要求，完了过程策划、物业管理服务所需资源的策划；c 确定了符合物业管理服务要求所需的资源（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）；

编制了工程控制文件和过程文件，编制了物业管理服务的过程流程；办公室编制了各岗位作业指导书；规定了物业管理服务的过程准则和接收准则。

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。

公司制定并实施了《节约能源资源管理办法》、《火灾应急响应规范》、《消防安全管理程序》、《能源资源管理程序》、《固体废弃物控制程序》、《环境保护管理办法》、《劳保、消防用品管理办法》、《职工安全守则》、《相关方管理程序》等环境与职业健康安全控制程序和管理制度。策划合理，内容符合标准要求。通过管理制度对本部门环境职业健康安全进行控制，基本适用。

公司确定的重要环境因素为潜在火灾、固废的排放；不可接受的风险为潜在火灾、触电、人身伤害。围绕公司重要环境因素和不可接受的风险，公司对环境安全运行情况控制情况如下：

◆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：

项目管理部物业管理服务的项目生活垃圾集中收集后，由办公室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：

项目管理部经理李坤介绍，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，每月由财务室集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。提供有2024年6月能源支出统计表，记录显示：基本达成目标。

3) 火灾预防：

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。

◆查企业的职业健康安全运行控制状况：

1) 意外火灾控制

企业建立了消防检查管理制度；确定消防小组人员职责；按规定每月进行消防检查；制定了应急准备响



应预案；进行了消防演习。

2) 对相关方施加影响

企业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。

◆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。同时公司对物业管理服务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。在住宅楼每个楼层、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。

查项目相关人员定期参加小区的消防、应急、逃生培训和演习。

现场查看位于陕西省咸阳市武功县皇嘉瑞雲小区，消防逃生通道畅通，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：

查公司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的地方进行挡板防护。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，公司规定了管理方法和管理要求，要求必须使用安全带，截止目前，公司暂无高空操作，主要通过使用长杆进行天花板清洁等。



在物业管理服务工作中，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。

4) 安全管理：

查公司制订了疫情预防的管理措施，大门口有登记簿，车辆进入登记，外来人员出入登记等。

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。

查公司的安全应急主要有：火灾应急、触电应急、疫情预防等，公司策划了相应的应急管理要求。

查物业管理服务过程的安全管理，基本符合要求。

提供《固定资产台账》内容包括：序号、名称、型号、编号、购买日期、品牌、数量、特性、目前状态等。

主要设备有抽查固定资产台账，包括打印机、传真机、办公桌椅、电脑、对讲机、储物柜、保险柜等。有办公场所，满足管理的要求，现场观察没有特种设备。

提供《设备保养计划》2024.1.20，要求每半年对公司的机器等进行维修保养作业，抽查《消防水箱检查表》，2024年5月15日，检查内容包含了：电柜、控制柜按钮、消防补压泵、消防管道阀门、消防管道压力、消防水箱水位、泵房卫生、其他，检查结果：符合要求。抽查《无负压泵房检查表》，2024年6月25日，检查人：王伟，检查项目包含了：电柜、控制柜按钮、排污泵电箱、消防主泵、消防备用泵、喷淋主泵、喷淋备用泵、排污泵、消防管道、出阀门、消防管道压力、消防水池水位(地下室)、消防水箱水位(楼顶)、泵房卫生、其他；检查结果为合格。均按照要求进行，以上基础设施基本可以满足体系运行的需要。

办公室负责工作环境的管理，组织确定并提供了所需的工作环境。

办公室经理刘亚兰介绍了办公室、物品摆放、卫生等的要求。公司对环境要求一般，无特殊要求。每天上班期间，经理进行不定期检查，不准随意乱放私人物品，严格杜绝固废随处乱扔、吸烟的行为发生，发现问题及时要求责任人进行整改。对做得不合格的地方进行了处罚、立即改正。

现场查看：

公司建立了文化墙，现场观察，展示了公司的经营方针、价值观、经营理念等，对优秀员工的事迹进行了展示，鼓励员工吸收和运用。

环境适宜，办公室场地宽敞平整，合理，通风、采光效果良好；配备灭火设施，有防火、用电等警示标志。

工作环境均能满足使用要求，未发现不良的环境因素。



查公司编制的“监视和测量控制程序”，规定了监视和测量资源的管理要求。公司为确保监视和测量活动需要，提供《监视设备台账》万用表等监视和测量设备，提供了数字万用表的校准证书。

查数字万用表的校准证书：数字万用表 规格/型号为：F15B+,制造商：福禄克，校准日期为2023年12月18日。

监视和测量符合要求。

现场查看项目管理部办公区：

手提式干粉灭火器、消防栓等应急救援器材，维护保养良好，配备充分适宜，能够满足要求。环境和职业健康安全标识警示，包括：安全通道标识、禁止烟火、小心触电等警示标识齐全、有效。

与部门经理刘亚兰交流得知：公司管理层始终把安全工作放在所有工作的首位，长期以来采取多种措施，致力于消除2）查物业管理服务过程：

对瑞雲D区物业管理服务过程，服务内容为物业管理服务。

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，由项目管理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，每月由财务室集中统计跟进。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，项目管理部员工定期参加小区的消防、应急、逃生培训和演习。

现场查看，公司办公地点位于总部：100m，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，项目管理部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，项目管理部的安全应急主要有：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。

现场查看：

保安人员按要求着工作装，带工牌，车辆出入管理动作规范，人员进出礼貌热情；

接待员着工作服，热情礼貌接待访客核实身份及访问目的并做好登记；

办公室办公设备按照规定定位摆放整齐，区域卫生干净无灰尘；

档案室档案摆放整齐，标识清晰，具备防火防潮、防盗条件；

查秩序维护过程：保安负责大楼内安全设施检查，提供检查记录。

大厅、电梯内、停车场大门口配有监控设备；

门岗处有车辆进入登记表，外来人员出入登记表等。

工程人员按照上报信息对故障点维修；

随同负责人现场检查1层消防情况，检查人员按照作业程序检查、详细记录检查情况，满足客户物业管理服务要求。

据了解，从未发生过环境和职业健康安全方面的事故事件。部门运行控制能结合产品生命周期方法，基本符合策划要求。

抽查2024年03月22日上午进行灭火和应急疏散演练，演练位置：瑞雲D区13#楼2单元，总指挥：李坤。

演练内容：1、熟悉消防设施、设备；2、灭火器的使用和有效性检查；3、防火服的正确穿戴；4、维修组、秩序部消防器材使用大比拼。参加部门及人员：物业公司全体人员。

演练情况总结：通过这次消防演练学习，让我们熟悉了消防设施的用途及正确使用方法，同时也检验了各部门



日常对消防的学习实践效果。消防器材操作不熟练,演练过程中人员没有紧迫感。在后期的工作中我们不但要加大消防实操消防设施,提高自身的消防意识,同时严格按照公司要求对消防设施设备做到及时检查,发现问题及时整改,以实际行动和措施来切实做好小区消防安全工作。

确定了基本流程: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。应急演练总结:在现场演练过程中参加演练的人员都给予了充分的重视,在演练过程中能够听从应急领导小组的指挥,通过应急演练使应急组织成员能够实地的实习应急处理程序过程,为应急组织成员掌握应急处理程序在出现突发事件时有效的组织应急响应活动减少因此造成的人员、财产损失打下良好的基础。同时现场工作人员经过演练掌握了出现突发火灾事件时应如何按应急组织程序要求进行应急处理和有效的撤离和自身防护知识。

预案适宜性充分性评审:适宜性:全部能够执行;充分性:完全满足应急要求。

提供了人员培训登记表及演练现场照片。

查公司管理手册8.3条款,按新标准要求,规定了物业管理服务设计和开发过程及相互作用,对设计开发过程进行了界定,明确了设计开发的流程为:策划-输入-控制-输出-更改。市场发展和顾客要求的不断变化,顾客对产品和服务的要求也不断变化,如顾客要求和市场需要开发新产品时,公司按照策划的:设计和开发要求进行设计开发,确保产品的安全性、符合性、适用性。以应对顾客不断变化的需求和期望,并超越顾客期望。基本符合要求。与负责人沟通确认,项目管理部负责物业服务过程的设计和开发,主要设计和开发人员李坤,在相关行业从事物业管理服务工作多年,能力满足公司设计和开发的需要,公司自成立以来,专业从事的物业管理服务,均依据相关标准和顾客要求进行采购和销售。有设计和开发的相关规定,近一年以来,公司没有新服务的研发活动,原设计研发也无变更,一直按标准要求和顾客要求进行物业管理服务。

公司得服务流程均已定型,供应商比较固定,随着市场发展和顾客要求的不断变化,顾客对产品和服务的要求也不断变化,如顾客要求和市场需要开发新产品时,公司按照策划的:设计和开发要求进行设计开发,确保产品的安全性、符合性、适用性。以应对顾客不断变化的需求和期望,并超越顾客期望。基本符合要求。

1) 查顾客沟通:

经查公司质量手册8.2章节,项目管理部编制了《与顾客有关的过程控制程序》,规定了与顾客沟通的方法、途径和要求。部门主管人员通过电话、传真、网络、调查表、登门拜访等方式,就顾客采购意向、合同要求、合同执行中的信息沟通、服务过程、顾客满意度调查等方面,与顾客进行了充分沟通。公司目前服务



的顾客主要分布咸阳地区。部门建立的“顾客档案”对顾客名称、地址、联系人、联系方式等相关信息登记清晰。项目管理部按策划开展了顾客满意度的调查和分析。部门与顾客沟通的过程符合要求。

2) 与客户服务有关要求的确定:

经查:项目管理部明确顾客对公司提供物业管理服务的各项要求,包括:1) 物业管理服务标准,包括法律法规的要求、公司认为必要的要求;2) 合同意向书、订单,一般以具体的合同条款为准;3) 顾客规定的物业管理服务要求,包括有关可用性、交付和支持方面的要求及价格、验收期、服务等要求;4) 物业管理服务预期用途所必需的要求;5) 公司确定的附加要求。

公司按顾客要求组织物业管理服务与交付。部门主管人员通过合同签订前对顾客提出的产品有关要求进行充分沟通,了解顾客要求,并填写“合同评审表”,提交部门领导组织产品有关要求评审。

3) 与顾客有关服务要求的评审

抽查“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,公司项目管理部的主管人员参加了评审。

公司主要通过电话、传真、网络、调查表、登门拜访等方式。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题,及时电话联系,明确各自的要求,执行合同。

项目管理部经常对顾客进行走访,了解顾客的意见。售前:联系用户、了解相关信息等,与顾客签订合同;售中:组织员工按要求提供服务,解决用户对进度、质量等关切问题;售后:与客户保持密切沟通,不定期回访用户,并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生顾客投诉。

项目管理部与客户洽谈,在签订合同前对客户要求进行评审,确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时,签订合同,根据合同为客户提供服务。

查服务合同:1) 公司首先在合同中明确了顾客对技术服务的质量要求及技术标准、价格、交货方式、验收方式、货款结算方式等明示要求;2) 确定了技术服务的法律法规要求(技术服务标准等要求)、售后服务等;3) 公司与产品有关要求主要在合同中体现,在合同签订之前,由总经理组织各相关部门以会议或会签的方式进行评审。

查物业管理服务合同:抽查2020年9月25日合同

甲方:陕西海鎏皇嘉房地产开发有限公司;

项目名称:皇嘉瑞雲D区住宅小区;



合同期限：自2020年10月1日起至2025年9月30 日止。上次审核至今未发生变化。

坐落位置：武功县兴华东路北侧。

合同明确了物业管理服务内容，包括：物业共用部位管理、物业共用设施设备管理、物业共用部位和相关场地管理、公共绿化的养护和管理、车辆停放管理服务、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理、装饰装修管理服务、物业档案资料管理和物业综合性管理服务等。

合同约定了物业收费标准、物业承接验收条款、物业使用与维护条款以及违约责任等。

查看“合同评审表”包含物业管理服务内容、服务标准、收费标准、承接验收以及违约责任等评审内容，公司办公室、项目管理部、财务室的主管人员参加了评审。

评审意见：顾客服务要求明确，公司具备按期履约能力，同意签订合同。评审意见经总经理杨爱梅同意2020年1月8日与顾客签订了该物业管理服务合同。

公司通过面谈、微信、传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：

- 1) 向顾客提供保证服务质量的有关信息，人员调整信息、消防管理信息、车辆和人员管理信息、出租屋管理信息及突发事件演练和安全风险排查等信息；
- 2) 接受顾客问询、抽查、投诉的处理；
- 3) 根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。目前沟通渠道畅通。
- 4) 物业管理服务要求的更改

根据办公室经理刘亚兰介绍，公司管理体系运行以来，没有物业管理服务的合同（产品和服务要求）变更情况发生。

项目管理部负责人介绍，如发生变更，由部门主管人员与甲方进行沟通后，将沟通后的产品有关要求的变更信息报部门领导组织进行评审，评审通过后，项目管理部负责将产品有关要求的变更信息向公司相关部门/人员进行传达，确保相关人员知道已变更的要求。

公司识别外部供方提供的过程、产品、服务主要有：设备、工具等物资的采购；公司目前的外包过程包括：运输服务、计量检验检测、电梯维修保养、电梯检测、化粪池清污、灭火器维修年检、生活饮用水检测、生活垃圾清运。

采购人员对物资和服务的采购应进行控制，以确保采购的物资和服务符合要求。



公司采购产品主要为办公用品、消毒液、工作服、告示牌、对讲机等。

根据供方提供物资和服务的能力来评价并选择合格供方；选择、绩效监视和定期再评价的准则应予以确定。

已编制形成《合格供方名录》,编制：刘亚兰 2024年1月10日。

陕西中铭凯鑫设备有限公司 瑞雲D区租车

陕西懋亿特种设备检测有限公司 电梯检测

咸阳市特种设备检验所 电梯检测

西安金诚电梯工程有限责任公司 电梯维保

陕西天安消防设备有限公司 灭火器维修年检

西安荣辉环保工程有限公司 化粪池清污

陕西欣格龙清洁服务有限公司 生活垃圾清运

武功县鑫盛源运输有限公司 运输服务

谱尼测试集团陕西有限公司 生活饮用水检测

北京中天云测检测技术有限公司 生活饮用水检测

杨凌联想专卖店 电脑 打印机 捷宇高拍仪 验钞机

西安轻工市场 梯子 文件柜 购物车 拉货板车

杨凌三林园艺工具经销商 绿化打药机 洗路机 割草机 绿篱机抽查供方评价状况：

组织应确保外部提供的产品符合要求。该公司从：工商注册文件及相关资质证明；设备设施；技术能力和职工素质；检验机构及检测手段；原料供应；服务能力满足供货/施工满足交付要求；通信和交通运输条件；接受我方质量保证条件要求；重合同、守信誉等方面进行评价。

抽查的2024.1.10对外包方咸阳市特种设备检验所进行供方/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，公司办公室、财务室、项目管理部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应商，供应服务为保安服务。

抽查的2024.1.10对外包方陕西懋亿特种设备检测有限公司进行供方/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，公司办公室、财务室、



项目管理部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外包方。

又抽查了其他3家供应商的评价记录，基本符合要求。

公司向供方及相关人员发送采购信息，该采购信息由总经理杨爱梅批准后实施采购。查2024年1月以来采购计划，包括：物资名称、规格型号、数量、金额、质量要求等。抽查2024年1月以来主要采购办公用品、消毒液、工作服、劳保用品、对讲机等，等均向合格供方采购，均有采购合同，采购计划，流程审批手续齐全，信息完整。

抽查的与杨凌联想专卖店签订了办公用品合同。

在采购控制程序中已规定了采购产品验证的方式，并且应在采购验证的要求中得到规定，在本公司检验或在顾客处进行检验情况。

查公司与外部供方的合作通过协议、合同、备忘录等方式确定，与外部供方的沟通比较充分，涉及物业管理服务所需物资、设备、工具的采购、验收，并按照规定对物业管理服务涉及的物资进行贮存、保管和标识。对不合格的物资进行处理，做好记录进行分类，并按要求进行处理。

外部提供过程、产品和服务的控制基本符合要求。

企业策划了产品适用标准，编制了技术和程序文件和管理手册，策划了所需设备，实现过程所需记录，识别和确定了基本流程：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：服务过程。

需确认过程：服务过程。

外包：运输服务、计量检验检测、电梯维修保养、电梯检测、化粪池清污、灭火器维修年检、生活饮用水检测、生活垃圾清运。

公司策划并在受控条件下进行服务提供。项目管理部负责物业管理服务过程管理。

公司通常依据物业管理条例、物业服务企业资质管理办法、住宅专项维修资金管理办法、前期物业管理招标投标管理暂行办法、物业服务收费明码标价规定、物业服务收费管理办法、中华人民共和国民法典、注册物业管理师、中华人民共和国房地产管理法、中华人民共和国价格法、中华人民共和国公司法、业主大会规程、住宅室内装饰装修管理办法、物业管理财务管理规定、城市市容和环境卫生管理条例等法律法规和客户技术要求从事物业管理服务。



公司编制有《服务规程》等可以指导并规范员工的实际操作。

1) 抽查《物业管理服务合同》

甲方：西安煤化实业有限公司；

项目名称：陕西省咸阳市武功县皇嘉瑞雲小区高速太白锦苑小区；

合同期限：长期

坐落位置：陕西省咸阳市武功县皇嘉瑞雲小区。

合同明确了物业管理服务内容，包括：物业共用部位管理、物业共用设施设备管理、物业共用部位和相关场地管理、公共绿化的养护和管理、车辆停放管理服务、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理、装饰装修管理服务、物业档案资料管理和物业综合性管理服务等。合同约定了物业收费标准、物业承接验收条款、物业使用与维护条款以及违约责任等。

2) 查物业管理服务过程：

对瑞雲D区物业管理服务过程，服务内容为物业管理服务。

抽：环境卫生检查记录表

抽查《瑞云D区防虫消杀记录》2024年4月3日，消杀时间：9:30-11:30，消杀人员：张党峰，病害：蚜虫。

使用药品 名称：甲维盐，毒死蜱等，消杀效果：已消杀，但未彻底，抽查人：宋文文。

抽查消杀外包单位的消杀记录，2024年4月18日，14:00-18:00，防治方法：颗粒毒饵、检查处理、滞留喷洒；防治药品：溴敌隆、高效菊酯。药剂用量：360g。操作主管签字：宁亚娟。

抽：消防设施设施维护；消防设施设施维保（皇嘉瑞雲D区）由维保单位陕西捷灏龙消防技术服务有限公司维保，2024年7月18日在瑞雲D区对1#车库烟感火警进行了消防联动测试。

抽查《建筑消防设施维护保养》报告书，项目名称:皇嘉瑞云D区(南北)区，报告日期:2024-06-22，保养的内容包含了26项：消防供电配电、火灾报警系统、电气火灾监控系统、消防供水设施、消火栓(自动寻的灭火装置)灭火系统、自动喷水灭火系统、泡沫灭火系爱、气体灭火系统、机械加压送风系统、机械排烟系统、应急照明和疏散指示系慨、应急广播系统、消防专用电话、防火分隔、消防电梯、细水雾灭火系统、干粉灭火系统、灭火器、水喷雾灭火系统、探火管灭火装置、自动跟踪定位射流灭火系统、安全评估系统、现场记录系统(现场不能带手机)、其他消防设施、消防检测现场记录、消防评估现场记录，显示为合格。



抽查2024年7月24日, 12-102商铺业主韩先生打电话报修门口过门石瓷砖裂缝, 客服组第一时间联系维修组王伟同志前去维修, 过后客服人员现场查看回访。

抽查了2024年7月26日, 16-2-501室业主朱先生电话报修家里水压小, 客服人员联系陪同维修组王伟同志前去水井房现场查看检查水表水压。

抽查了2024年7月17日, 3-3-1201室业主朱女士致电物业办反应12层电梯门包套破损脱落, 客服人员第一时间联系维修组田喜晨同志前去维修。

抽: 绿化植物修剪记录表, 2024年7月24日张党峰对瑞云D区南区5号楼前草坪平剪, 检查人: 李娟。7月28日现场查看员工张党峰对瑞云D区南区6号楼前草坪平剪, 操作规范, 符合要求。

抽查了《小区环境保洁卫生检查表》2024年3月18日, 检查部位: 瑞云D去室外卫生, 项目负责人: 李坤, 检查存在的问题: 13-2-1402楼间装修剩余工料清理; 13-2-1002楼间电梯前有纸箱堆积202楼间纸箱; 8#9#地下车库排污泵未通电, 不能正常启动。整改情况: 完成整改。

抽: 瑞云D区绿化消杀记录: 2024年6月12日上午14:00-17:00张党峰对绿植杀虫消杀记录表

现场查看: 2024年7月28日上午9:45保洁员王**在公共区域进行清洁地面, 操作规范;

电梯由外包公司负责维护保养, 甲方负责日常监察。每日进行消杀记录。

查《电梯定期检验报告》报告编号:XYTJ-JD2-TJYBG-23-1039, 使用登记证编号:梯11陕DN0375(21), 检验机构:咸阳市特种设备检验所; 检验日期:2023年10月18日, 下次检测日期: 2025年10月。

抽查了生活引用水的《监测报告》报告编号:VRBYJZ9J1176915H9, 签发日期: 2023年12月25日, 检测单位: 谱尼测试集团陕西有限公司, 检测结果为: 合格。

抽查了《消防水箱检查表》, 日期: 2024年5月15日, 检查内容包含了: 电柜、控制柜按钮、消防补压泵、消防管道阀门、消防管道压力、消防水箱水位、泵房卫生、其他, 检查结果: 符合要求。

抽查《无负压泵房检查表》2024年5月份, 每日进行检查, 检查人: 田**, 检测项目: 无负压泵房、保养情况、卫生等, 结果均为合格。

抽查了《消防水泵房巡查表》2024年6月25日, 检查人: 王伟, 检查项目包含了: 电柜、控制柜按钮、排污泵电箱、消防主泵、消防备用泵、喷淋主泵、喷淋备用泵、排污泵、消防管道、出阀门、消防管道压力、消防水池水位(地下室)、消防水箱水位(楼顶)、泵房卫生、其他; 检查结果为合格。



现场查看：

保安人员按要求着工作装，带工牌，车辆出入管理动作规范，人员进出礼貌热情；

接待员着工作服，热情礼貌接待访客核实身份及访问目的并做好登记；

抽查《秩序巡逻岗巡查记录表》2024年6月5日，03:00-04:00时间段，3:12分，巡逻人：郭*，巡逻地点：2#楼，发现问题：无。

抽查《电动车棚巡查表》2024年4月份，每日进行检查，检测项目包括了：线管是否规范、灭火器配置是否到位并正常、插座电源是否正常、主体设备是否运行正常、漏电、发热接头松动、周围是否有易燃易爆物品等项目，检查人：曾*。

抽查《2024年月型消防站交接班记录表》，每日进行了记录，交接内容包含了：站内器材数量、是否正常、制度牌、卫生状况，交班人：杨联会，接班人：郭亚奇。

办公室办公设备按照规定定位摆放整齐，区域卫生干净无灰尘；

档案室档案摆放整齐，标识清晰，具备防火防潮、防盗条件；

查秩序维护过程：保安负责大楼内安全设施检查，提供检查记录。

大厅、电梯内、停车场大门口配有监控设备；

门岗处有车辆进入登记表，外来人员出入登记表等。

抽查：交接班记录 内容有：工作记录（安全、公共设备等内容）、巡逻情况、异常处理、交接物品，并有交班人、接班人签字日期：2024.6.4

抽查：2024.7.27日停车场巡视记录，有巡查时间、巡查人、巡查项目，并签字确认。

抽查：2024.6月防火巡查记录 违章用电、安全标识、消防通道等，主管杜*，有巡查人员签字。

现场查看配电室门口配有档鼠板，有专人每天进行巡视，提供了《配电室运行巡查记录表》，巡视的内容：消防设施、安全标识、应急灯等方面的内容，电工绝缘鞋、绝缘手套工器具齐全等。巡视的结果：正常，检查人：胡杰。并有配电室维修时使用的各种标识，同时还有严禁烟火的标识等。标识清晰。提供配电室等综合维修岗位值班日志，值班人：张*，负责人：李坤。

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人在小区门房值班, 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

公共设施检查:

建筑部件: 每季度检查一次外墙贴饰面, 玻璃幕墙等。提供保安巡查记录, 巡查共用部位的门、窗、玻璃, 道路、场地、阶梯及扶手、大门、围墙, 每周巡查一次, 巡查发现问题报工程维修。

出示对相关方施加影响采用相关方告知的8.2方式, 提供相关方须知文件, 相关方注意事项: 确定贵公司为我公司提供低污染、高质量的绿色环保原材料和能源, 降低影响。

3) 关键过程、需确认过程: 物服务过程, 已结提供需确认过程确认清单, 确认时间2024.5.15.

4) 提供监视和测量资源:按进货验收文件, 对采购产品进行验证, 如合格证、检验报告、目测外观质量和规格数量等, 提供万用表计量校准证书, , 校准日期: 2023年12月18日。提供了监视和测量资源, 包括物业管理服务过程质量控制和检查记录表、顾客满意度调查表等

5) 物业管理服务实现过程配备了适宜的设施/工作环境: 如: 电脑、打印机、网络、交通用车、中控监测设备、对讲机、消防器材、安防设备等, 以及物业管理服务提供良好的办公环境等, 公司配备的办公设施/工作环境基本能满足物业管理服务能力需要。

6) 目前公司项目管理部经理李坤,消防设施操作员等均通过公司的相关培训, 查符合标准要求。

7) 采取措施防止人为错误, 提供了“保安控制程序”, 查阅, 该文件规定了物业管理服务指导性内容及保安人员考核评价的相关要求。规定了业务人员的岗位职责和任职要求、物业管理服务规范等, 每年对业务人员进行一次绩效评价, 评价内容包括: 沟通能力、客户反馈、专业技能等, 并依据考核结果对保安人员进行优胜劣汰, 进行质量、环境和职业健康安全意识培训等。

8) 通过现场观察:

7月28日下午19:00, 夜班与白班进行交接班, 值守人员按时做到登记清楚值班登录。



2024年7月28日上午9:40，值守人员为正在对停车场出入口、一楼大厅内进行安全检查；

7月28日上午10:00保洁人员在清理5#楼前广场地面；

7月28日上午14:10，项目管理部人员正在检查瑞雲D区6号楼安全出口；

现场查看，所有工作有序开展，按时做到登记清楚值班登录。

各岗位工作有序开展，主管负责人按计划巡查，楼层工作正常开展，人员分工井然有序，无客户投诉。

该公司在手册中明确规定：需要时，公司应采用适当的方法识别输出，以确保服务合格。

公司在物业管理服务提供的整个过程中按照监视和测量要求识别输出状态。

若要求可追溯，公司应控制输出的唯一性标识，且保留实现可追溯性所需的形成文件的信息。

查见在各过程中，顾客名称与供方签订的供货合同/协议的编号。保安员在服务过程中带工号牌，以便可追溯。

记录标识：物业管理服务检验记录等。

追溯路径：验收单--采购合同—物业服务合同。

标识控制满足要求。

查公司《管理手册》规定了顾客或外部供方财产的管理要求，项目管理部经理李坤介绍，项目管理部经理和主管对顾客或外部供方财产管理要求理解正确。

经理介绍，自体系运行以来，没有发生顾客财产丢失、损坏情况。

查看顾客财产登记情况，提供了顾客财产登记表，包含灭火器、消防栓等，登记人：葛红利。

公司应在服务提供期间对进行必要防护，包括标识、处置、污染控制、储存、传送以及保护。

产品防护满足要求。

该公司规定了满足与服务相关的交付后活动的要求。

在确定交付后活动的覆盖范围和程度时，考虑了：

a) 法律法规要求；

b) 与服务有关的潜在不期望的后果；



c) 服务的性质、用途和预期寿命；

d) 顾客要求；

e) 顾客反馈。

对物业管理服务的顾客随时进行顾客满意度调查，与项目管理部经理李坤沟通，自体系运行以来，无重大顾客投诉。

公司规定对物业管理服务提供的更改进行必要的评审和控制，确保稳定地符合要求；

更改保留形成文件的信息，包括更改评审结果、更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。

目前为止未发生更改。

执行公司编制的《监视和测量控制程序》等该文件规定了物业管理服务指导性内容及人员考核评价的相关要求。

1)查《皇嘉物业入库单》可以提供物业管理服务用品（验收清单），有验收签字证据。

2024.6.18 洁厕净 1箱 结论为：合格 结论为：合格 入库负责人（仓库负责人）刘萌

.....

2) 提供现场巡查记录表，包含巡查地点（具体到楼栋、单元、楼层及巡查异常点），巡查日期，时间，不合格情况描述 责任人 处理情况及处理结果等。

提供了《瑞雲D区电梯日检查表》的日常记录，2024年6月1日至2024年6月30日，检查16#单元1，检查人为：王建国。

抽查7月24日，皇嘉物业公司D小区维修组电梯机房设施设备日常检查各层面板、电梯房、电梯间，按键、卫生、其他检查情况为：正常。

查顾客满意度调查表，提供了顾客满意度调查表，顾客对物业管理服务比较满意，签字完整，无顾客投诉。

2024.1.10，抽查外包方服务质量，对其运输服务、计量检验检测、电梯维修保养、电梯检测、化粪池清污、灭火器维修年检、生活饮用水检测、生活垃圾清运等服务进行评价，均合格。

现场查看物业项目瑞云D区的物业服务质量检查放行人员为李坤，但未能提供其有权放行的授权文件。

产品和服务的放行满足要求。



公司制定了《不合格控制程序》，规定了不合格品的管理，不合格品分严重不合格品和一般不合格品，发现问题，项目管理部进行评审并做出处置，处置包括赔礼道歉等措施。

提供《不合格项评审表》，无不合格品发生。

保安岗位巡查偶尔有不符合，立即整改。

不合格输出的控制满足要求。

公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。

提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：物业服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率95分。该结果已提交管理评审。

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

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2023年5月22日--23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，3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，责任部门办公室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2023年6月10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。现场与最高管理者沟通，总经理和管理者代表能够清楚管理评审



的内容和程序。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。

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

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。

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）：

现场查看，现有人员35人。占地面积200余平方米。设备：电脑、打印机、笔记本、办公桌椅、对讲机、安全标记牌、消防器材等。有办公场所，满足管理的要求，现场观察特种设备为电梯，由咸阳市特种设备检验所按时进行鉴定。环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。办公通信设备：网络、电脑、电话、对讲机等。

2) 人员及能力、意识：

企业对影响质量环境职业健康安全工作的人员，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。企业人员能够了解管理方针和管理目标内容，知晓他们对管理体系有效性应该做哪些贡献包括改进绩效的益处，以及不符合管理体系要求所产生的后果等。为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施充分有效。相关人员具备相应能力和



意识。

3) 信息沟通:

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性, 涉及体系运行过程及管理等多方面, 通过沟通促进过程输出的实现, 提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理解和提高从事质量活动的有效性。通过多种渠道主动向顾客介绍产品, 提供宣传资料及相关产品信息。企业对外交流, 主要包括与市场监管局等沟通质量情况, 通过媒体了解质量要求。

4) 文件化信息的管理:

企业编制了管理体系文件。体系文件结构主要包括: 管理手册、程序文件、作业文件和记录等。其中管理方针和管理目标也形成文件并纳入管理手册中。体系文件覆盖了企业的管理体系范围, 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。文件的审批、发放、更改订控制有效。记录格式按照文件控制要求进行管理, 记录收集、识别、存放、检索、保护、处置得到控制。现场确认, 体系文件符合标准要求, 体现了行业和企业特点, 有一定的可操作性和指导意义。管理体系文件符合适宜和充分。文件审核提出的问题, 通过审查核验证组织提交的文件, 确认企业修改了《管理手册》等文件, 审核组验证有效。

四、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

五、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上年度不符合项已经完成整改, 本年度无类似问题产生。

六、认证证书及标志的使用



与管理者代表沟通,在投标文件、产品上中正确使用了质量、环境、职业健康安全管理体系证书及标识,符合要求。

七、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》

八、审核组推荐意见:

审核结论:根据审核发现,审核组一致认为, (陕西皇嘉物业管理有限公司)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

☐推荐再认证注册

☒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,推荐再认证注册。

☐不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组:李宝花、郭力、王蓓蓓



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。