

项目编号：30523-2023-QEO-2024

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：山西樱子物业管理服务有限公司

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）：温红玲

审核组员（签字）：

报告日期：2024年8月15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：温红玲

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	温红玲	组长	Q:审核员	2022-N1QMS-3210533	Q:35.15.00,35.16.03,39.20.00
			E:审核员	2023-N1EMS-2210533	E:35.15.00,35.16.03,39.20.00
			O:审核员	2021-N1OHSMS-1210533	O:35.15.00,35.16.03,39.20.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	陈晶/赵亚茹/曹跃江/吕冰娟/樊新康	向导	受审核方

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：《ISC-B-1管理体系审核方案策划表》；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国产品质量法、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；中华人民共和国环境噪声污染防治法；中华人民共和国节约能源法；中华人民共和国大气污染防治法；中华人民共和国传染病防治法；中华人民共和国消防法；中华人民共和国安全生产法；中华人民共和国工会法；中华人民共和国职业病防治法；中华人民共和国劳动法、山西省环境保护条例、山西省安全生产条例、山西省消防条例等。



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/T 20647.8-2006《社区服务指南 第8部分：家政服务》、《家政服务基本规范（SB/T 10643-2011）》、GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》、《物业管理条例实施细则》等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：无。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年08月12日 上午至2024年08月15日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年7月12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：家政服务，物业管理服务（含保洁服务）

E：家政服务，物业管理服务（含保洁服务）所涉及场所的相关环境管理活动

O：家政服务，物业管理服务（含保洁服务）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：运城市禹都花园西座三单元 903 室

办公地址：山西省运城市姚暹渠北盐湖区村镇建设局家属院一排九号

经营地址：山西省运城市姚暹渠北盐湖区村镇建设局家属院一排九号

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）：

① 家政服务——育婴：山西省运城市盐湖区金悦华府东区6号楼一单元1501；

② 家政服务——护工：山西省运城市盐湖区黄金水岸68#楼4单元-702室；

③ 家政服务——厨嫂：山西省运城市盐湖区大世界花园17#楼1102；

④ 物业管理服务——保洁：山西黄河新世界百货有限公司——运城黄河新世界保洁服务项目，服务

地址：山西省运城市盐湖区解放北路131号

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：未按规定进行监审

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：未使用

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：查收到《关于管理体系认证证书暂停的通知》后，企业组织相关人员进行培训学习，并进行体系运行自查，自查结论：体系运行正常。经本次审核验证，体系运行正常，等整改完成后，可解除暂停，恢复证书使用。

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：

1) 组织人数变更；变更前：体系覆盖人数：25人；变更后：体系覆盖人数：42人（仅覆盖公司本次申报



的4个临时服务场所全体员工+公司管理层)；

2) 临时场所变更；

变更前：①中共夏县县委机关事务服务中心（夏县八一街行政集中办公区）——山西省运城市夏县八一街行政集中办公区八一街——物业服务（保洁、保安、绿化、维修）

变更后：①家政服务——育婴：山西省运城市盐湖区金悦华府东区6号楼一单元1501；②家政服务——护工：山西省运城市盐湖区黄金水岸68#楼4单元-702室；③家政服务——厨嫂：山西省运城市盐湖区大世界花园17#楼1102；④物业管理服务——保洁：山西黄河新世界百货有限公司——运城黄河新世界保洁服务项目，服务地址：山西省运城市盐湖区解放北路131号）

3) 由于以上变更导致的审核人日延长变更，变更前：2024年8月12日上午～2024年8月14日下午；变更后：2024年8月12日上午～2024年8月15日下午，详见《山西樱子物业管理服务有限公司审核备案说明》。

a) 审核备案说明已于2024年8月12日同企业沟通，企业已确认盖章并已回传至公司总经办打卡监督处。

b) 审核备案说明已于2024年8月15日补充完成末次会议照片及审核过程照片，企业已确认盖章并已回传至公司调度处。

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：

综合办

GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 7.2 能

GB/T24001-2016/ISO14001:2015 标准 7.2 能力

GB/T45001-2020/ISO45001:2018 标准 7.2 能力

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9月5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7月5日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合的验证；ES8.1 运行策划；ES9.1.1 绩效监视和测量；Q 生产和服务提供控制；Q 产品和服务的放行控制。管理人员加强体系文件学习。

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



年度进行了确认。人员服务质量意识等较好。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体系过程能有效予以控制。

风险提示：人员环境与安全意识欠缺，需加强培训，提高人员环境安全意识。

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

公司及部门管理目标及考核：

公司总目标	完成情况
① 顾客满意度 ≥ 92 分。	100
② 火灾事故发生次数为0；	0
③ 固体废弃物合规处置率100%；	100%
④ 意外伤害事故发生次数为0。	0
综合办目标	完成情况
① 采购产品及时到货率 $\geq 98\%$	100%
② 培训计划完成率100%	100%
③ 文件及时发放率100%	100%
④ 培训计划按时完成率100%	100%
⑤ 文件发放准确率100%	100%
⑥ 收集适用的法律法规，法律法规更新及时率95%以上	100%
⑦ 火灾事故发生次数为0	0
⑧ 固体废弃物合规处置率100%	100%
⑨ 意外伤害事故发生次数为0	0
财务部目标	完成情况
火灾事故发生次数为0	0
固体废弃物合规处置率100%	100%
意外伤害事故发生次数为0	0
业务部目标	完成情况
顾客满意度 ≥ 92 分	100
合同评审率100%	100%
火灾事故发生次数为0	0
固体废弃物合规处置率100%	100%
意外伤害事故发生次数为0	0
项目部目标	完成情况



服务项目一次检查合格率 $\geq 92\%$	100%
服务场所无重大火灾、治安、刑事案件发生	0
火灾事故发生次数为	0
固体废弃物合规处置率	100%
意外伤害事故发生次数为	0

考核人为各部门负责人，按月/半年/年进行考核，自体系运行以来，公司和部门均完成目标值。基本符合要求。

2.2 重要审核点的监测及绩效 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

（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）

资质符合性：

经核对，营业执照，经营范围覆盖认证范围。

目标考核情况：

查提供有公司 2023 年 7 月～2024 年 7 月总目标和各部门分解目标的考核情况，公司和各部门均完成了目标值，基本符合要求。

顾客满意度：

公司体系运行以来向主要顾客发放了满意度调查表，顾客满意度 100 分，达到公司目标要求。

人员、能力和意识：

综合办对人力资源进行识别和控制，会同各部门做好培训需求调查，根据培训需求编制培训计划。

提供《YZWY-QES-02-08 培训、意识和能力控制程序》及《年度培训计划》，包括培训需求、培训计划、培训实施、培训效果评估等内容。综合办根据各部门的需要配备管理体系运行所需的人员。

查《YZWY-QES-02-08 培训、意识和能力控制程序》及《岗位任职要求》，制定相关人员的职责和权限相关文件化信息，确定配备所需的人员资源，各级各层人员能力、意识、岗位定员、部门人员职责、权限、相互关系等进行了清晰要求并做了沟通，以有效实施体系并运行和控制其过程。

提供有员工花名册，目前公司共有员工 42 人，包括管理人员 8 人，服务人员 34 人。

各部门人员配备基本充分，基本符合要求。

公司对各岗位能力规定的要求包括了专业技能、岗位资格、能力、工作经验等。对人员素质必须满足任职要求，确定受其控制的工作人员所需具备的能力，岗位全过程操作人员的能力确定，主要是经培训、合格上岗，基于适当的教育、培训或经历，确保这些人员是胜任。对员工的绩效进行考核，并与员工的工资相挂钩，查 2024. 2. 15 的考核记录，考核结果基本达成设定的目标值，考核基本与办法保持一致。

抽查综合办/项目部经理陈晶、曹跃江等均满足任职要求。

关键过程为：

家政服务——上门实施服务；物业管理服务——物业服务项目（保洁）实施过程；

需确认过程为：

家政服务——上门实施服务；物业管理服务——物业服务项目（保洁）实施过程；

查看有关键过程确认记录，针对家政服务上门实施服务过程/物业服务项目（保洁）实施过程，从服务人员、使用设备、材料、服务规范、工作环境等方面进行了确认，确认时间为 2024. 1. 3，确认结论：符合规定要求。

查见“2023/2024 年度培训计划表”，内容包括管理手册、程序文件、制度等体系文件学习、消防安全知识及应急措施培训、相关的法律法规的学习、内审知识及审核技巧、家政服务基础知识及常见问题、物业基础知识及常见问题、服务过程中的沟通技巧、家政服务和物业服务基础知识及常见问题、

ISO45001:2018/GB/T45001-2020 标准培训、管理手册、程序文件、制度等体系文件学习、应急预案培训、环境及安全法律法规的学习、内审知识及审核技巧、服务方案培训学习、物业基础知识及常见问题、家政



服务基础知识及常见问题、家政服务和物业服务基础知识及常见问题等。

查见：《培训记录表》。

2023.12.25, 质量、环境、职业健康安全标准贯标培训。培训老师：曹跃江, 参加人员：全体人员。通过口试对理解情况进行考核, 考核结果：全部通过。验证人：曹跃江。

2024.3.1, 公司编制的管理体系文件、规章、管理制度及各部门文件控制与管理培训。培训老师：曹跃江, 参加人员：全体人员。通过口试对理解情况进行考核, 考核结果：全部通过。验证人：曹跃江。

2024.3.10, 家政服务和物业服务基础知识及常见问题。培训老师：曹跃江, 参加人员：全体人员。通过口试对理解情况进行考核, 考核结果：全部通过。验证人：曹跃江。

2023.10.11, 内审知识培训：审核方法、技巧等知识。培训老师：咨询老师, 参加人员：内审员。通过口试对理解情况进行考核, 考核结果：全部通过。验证人：咨询老师。

2024.5.6, 中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国突发事件应对法等涉及的环境和安全法律法规的学习培训：审核方法、技巧等知识。培训老师：曹跃江, 参加人员：全体人员。通过口试对理解情况进行考核, 考核结果：全部通过。验证人：曹跃江。

根据培训计划安排, 组织后续会持续进行相关知识培训。

抽查人员资质, 提供有人员资质证书, 曹跃江：高级物业经理、清洁管理师、消防中控监管员、端木苗青：全国物业管理企业经理、高级物业经理, 均经培训考核合格上岗。

抽查内审员能力：查内审员曹跃江、樊新康、陈晶经培训考核合格, 提供有由总经理批准的内审员任命书；**现场与内审组长及内审员沟通发现, 内审人员对内审的要求及控制程序等情况表示不清楚(△)。**

通过学习、宣传等方法使在组织控制范围内的相关工作人员知道质量方针；相关的质量目标；员工对质量/环境/职业健康安全体系有效性的贡献, 包括改进质量环境绩效的益处；不符合质量环境和职业健康安全管理体系要求的后果。

询问综合办负责人陈晶, 知道公司方针, 知道所在的工作岗位的质量目标, 也了解自己的工作好坏会影响组织资质量/环境/职业健康安全体系的有效运行。

综合办对培训的需求识别及实施控制过程基本有效, 符合要求。

基础设施：

公司为确保质量、环境、职业健康安全管理体系的建立、实施和改进需要, 提供并配备：

公司主要进行家政服务、物业管理服务（含保洁服务）。

现场查看, 办公楼1座、地下室为原料库房。各部门工作环境干净整洁, 企业水电网齐备, 为员工提供了基本的从事家政服务、物业管理服务（含保洁服务）所需的安全、卫生、适宜的温度、湿度、洁净度以及防污染等条件, 为各部门员工配备电脑、网络。

办公设备：电脑、电话、打印机、扫描仪、投影仪等

家政服务和物业管理服务设备：

保洁设备：洗地车、保洁车、吸尘吸水机、尘推车、扫地机、刮条、毛头、伸缩杆、60cm尘推、90cm尘推、铲刀、可伸缩双面多功能玻璃刮窗器等

环保安全设备：垃圾桶、灭火器等

家政服务设备：客户家配备有拖布、笤帚等

特种设备：无。

计量器具：无。

资源配置基本满足要求。

现有基础设施配备较充分、齐全, 满足日常经营和管理体系的实施和改进需要。

查见“办公设备台账”、“生产设备台账”, 明确了设备名称、数量等。

企业提供的《设备维修管理规定》、《设备保养管理规定》规定了设备申请、购置、验收、维护保养、检修、标识和报废等控制要求, 设备维护保养有进行分类控制。

查见“设备维修保养计划”, 规定计划保养时间、设备、规格型号、保养人等内容。

查提供有2024年8月15日洗地机、尘推车等维保记录, 查均无异常。现场查看, 使用无异常。

基础设施控制基本符合要求。

运行策划和控制：



公司策划了家政服务、物业管理服务（含保洁服务）工艺流程图：

①家政服务流程：

家政服务人员进店填写求职意向，提供健康证、技能证、身份证等各种资质信息——老师匹配客户——客户面试服务人员（视频/面谈）——三方签订劳务协议——岗前培训——★上门实施服务——跟踪回访服务

②物业管理服务（含保洁服务）流程

项目协商——合同评审——签署项目服务合同——确定服务方案——物业服务人员确认——人员能力培训——★物业服务项目（保洁）实施——服务监督检查

经确认：关键过程为：家政服务——上门实施服务；物业管理服务——物业服务项目（保洁）实施过程；需确认过程为：家政服务——上门实施服务；物业管理服务——物业服务项目（保洁）实施过程。外包过程：无。

2、产品执行标准：

GB/T 20647.8-2006《社区服务指南 第8部分：家政服务》、《家政服务基本规范（SB/T 10643-2011）》、GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业服务》、《物业管理条例实施细则》等。

3、规定了家政服务、物业管理服务质量目标，编制了家政服务、物业管理服务工作标准、安全操作规程及注意事项等文件，为服务作业提供了充足的信息。

4、制定了服务实现过程中应填写的质量记录有：家政客户需求及跟进表、保洁工作巡检表、保洁每日巡检表、维修统计表、保安巡逻表等记录。

5、所需家政服务和物业管理服务设备：

保洁设备：洗地车、保洁车、吸尘吸水机、尘推车、扫地机、刮条、毛头、伸缩杆、60cm尘推、90cm尘推、铲刀、可伸缩双面多功能玻璃刮窗器等

环保安全设备：垃圾桶、灭火器等

家政服务设备：客户家配备有拖布、笤帚等

特种设备：无。

6、所需检测设备：无。

7、提供有服务情况跟进记录。

产品和服务的要求：

管理手册中8.2规定了与产品和服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和 workflows 要求。

业务部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传，向顾客介绍服务，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。同时负责就合同或订单的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向顾客发放满意度调查表或微信等网络形式了解顾客的需求和期望。

业务部负责组织相关部门在向顾客提供服务前参加评审，确定顾客/法律法规及公司的要求，若存在差异，确保相关事项得到解决，评审过程记录在《服务要求评审表》上。评审后由管代签字汇报总经理批准。

公司主要的客户：金悦华府——家政服务：育婴（董红丽）、黄金水岸——家政服务：护工（原淑芳）、大世界花园——家政服务：厨嫂（贾鲜梅）、山西黄河新世界百货有限公司——物业管理服务：保洁服务等。

查：需方：山西黄河新世界百货有限公司 物业保洁合同书，合同约定有服务范围：主要负责负1层至5层卖场公共区域：商场周边台阶地面、所有消防通道（含密室逃脱、麦芽糖、武术培训、五楼至七楼步梯间）门窗玻璃、消防设施、卖场动线过道、地板、垃圾桶、空铺、电梯、扶梯、中厅玻璃、休息椅、美陈卫生、五楼电影院外围相关娱乐、休息设施设备及地面卫生等日常保洁并维护；卫生间：负1至5楼（一楼无卫生间），二三楼母婴室设施维护及卫生保洁、无障碍卫生间设施维护管理、写字楼六七楼卫生间及公共区域通道，设施等、服务方式、服务地点、服务时间、服务标准、付款方式、违约责任等条款，要求明确。提供《合同评审记录表》：评审人员：曹跃江、陈晶、端木英芳，审批端木英芳。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，符合要求。

查：需方：冯琳媛 家政服务合同 金悦华府——家政服务：育婴（董红丽），合同约定有服务对象基本情况及服务内容、服务方式、服务地点、服务时间 2024.2.25-2024.8.24、服务标准、付款方式、违约责任等条款，要求明确。提供《合同评审记录表》：评审人员：曹跃江、陈晶、端木英芳，审批端木英芳。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，合同均有三方签字签章，符合要求。



查：需方：王丽亚 家政服务合同 黄金水岸——家政服务：护工（原淑芳），合同约定有服务对象基本情况及服务内容、服务方式、服务地点、服务时间 2024.4.7-2025.4.6、服务标准、付款方式、违约责任等条款，要求明确。提供《合同评审记录表》：评审人员：曹跃江、陈晶、端木英芳，审批端木英芳。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，合同均有三方签字签章，符合要求。

查：需方：王晓丽 家政服务合同 大世界花园——家政服务：厨嫂（贾鲜梅），合同约定有服务对象基本情况及服务内容、服务方式、服务地点、服务时间 2024.4.8-2025.10.7、服务标准、付款方式、违约责任等条款，要求明确。提供《合同评审记录表》：评审人员：曹跃江、陈晶、端木英芳，审批端木英芳。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，合同均有三方签字签章，符合要求。

据业务部经理介绍：合同签订前，由综合办、业务部、项目部进行评审，报总经理批准。

查以上合同评审，以上合同评审流程均已实施。

查其他合同也符合要求，未见不符合。公司暂无合同变更情况发生。

查提供有对应服务合同实施记录：有家政、物业管理服务质量定期跟踪调查记录。

产品和服务的要求控制基本符合。

产品和服务的设计开发过程：

经过与项目部主管沟通和现场审核发现：公司项目部负责服务设计开发工作。

项目部配备了专业的技术人员，查曹跃江、端木苗青等人，均有多年的工作经验，对物业管理服务（含保洁）、家政服务等有一定的经验，能力满足公司设计开发的需要。

为保证体系的完整性，以及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将不断发生变化，如顾客要求或市场需要开发新产品时，公司按照文件 8.3 条款要求进行设计开发，保证服务的符合性等，应对顾客不断变化的需求和期望。

经查，制订有《物业管理服务保洁/家政服务工作标准》、《保洁/家政服务人员日常管理制度》、《保洁/家政服务人员安全操作规程及注意事项》等。

基本符合要求。

外部提供过程、产品和服务过程管理：

查《管理手册》中明确了“外部提供过程、产品和服务”方面的要求，编制有《采购控制程序》，对由外部提供的产品、过程或服务进行控制，确保其符合要求。

现场提供有《合格供方名单》，由总经理批准。与负责人沟通，目前物业服务管理保安用器材均由客户自行购置，保安人员负责领用，并在领用时首先验证有效性，经验证合格方可领用。

序号	供方名称	供应产品	列入日期
1	陕西捷安惠清洁设备有限公司	驾驶式洗地机、电动尘推车	2024-1-4
2	山西仁本服饰有限公司	服饰	2024-1-4
3	运城经济技术开发区张氏文体办公用品店	办公文体用品	2024-1-4
4	运城经济开发区晓东日用百货经销部	清洁用品	2024-1-4

.....

抽查 合格供方评价记录

供方名称：陕西捷安惠清洁设备有限公司，产品名称：驾驶式洗地机、电动尘推车，提供有供方评价表，评价有供方资质、生产能力、质量保证能力等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意继续合作。 批准：端木英芳 2024-1-4

供方名称：运城经济开发区晓东日用百货经销部，产品名称：清洁用品/维修用品，提供有供方评价表，评价有供方资质、供应能力、供货及时性、供货质量保证能力等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意继续合作。 批准：端木英芳 2024-1-4

供方名称：山西仁本服饰有限公司，产品名称：服饰，提供有供方评价表，评价有供方资质、供应能力、供货及时性、供货质量保证能力等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意继续合作。 批准：端木英芳 2024-1-4

供方名称：运城经济技术开发区张氏文体办公用品店，产品名称：办公文体用品，提供有供方评价表，评价有供方资质、供应能力、供货及时性、供货质量保证能力等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意继续合作。 批准：端木英芳 2024-1-4

**抽查采购控制:**

查采购合同,供方为陕西捷安惠清洁设备有限公司,供货内容为驾驶式洗地机-X9-1 台、电动尘推车-C3102-2 台;提供有产品出库单,交付数量、交付日期与合同要求相一致。

查采购合同,供方为运城经济开发区晓东日用百货经销部,供货内容为清洁用品/维修用品:尘推套(60)-2 个/(90)-15 套/(110)-10 套、尘推杆 17 个、伸缩杆 14 个、海绵拖把 10 把、扫把 2 把、垃圾袋 150 包、胶批手套 100 双、玻璃刮 20 个、洗厕精 50 瓶、毛巾(兰)-40 条/(红)-15 条/(绿)-5 条、小喷壶 10 个、芳香球 25 条、刮刀 19 把、厕刷 70 个、84 消毒液-1 箱;提供有产品出库单,交付数量、交付日期与合同要求相一致。

查采购合同,供方为山西仁本服饰有限公司,供货内容为服饰:工服 XL10 件、工服 XXL15 件、工服 XXXL5 件;提供有产品出库单,交付数量、交付日期与合同要求相一致。

查采购合同,供方为运城经济技术开发区张氏文体办公用品店,供货内容为:公牛插排 8 个、公牛二极插头 8 个,提供有产品出库单,交付数量、交付日期与合同要求相一致。

采购流程基本符合要求。

生产和服务实现过程控制:

公司编制有《YZWY-QES-02-13 服务提供控制程序》策划了家政服务、物业管理服务(含保洁服务)工艺流程图:

①家政服务流程:

家政服务人员进店填写求职意向,提供健康证、技能证、身份证等各种资质信息——老师匹配客户——客户面试服务人员(视频/面谈)——三方签订劳务协议——岗前培训——★上门实施服务——跟踪回访服务

②物业管理服务(含保洁服务)流程

项目协商——合同评审——签署项目服务合同——确定服务方案——物业服务人员确认——人员能力培训——★物业服务项目(保洁)实施——服务监督检查

经确认:关键过程为:家政服务——上门实施服务;物业管理服务——物业服务项目(保洁)实施过程;

需确认过程为:家政服务——上门实施服务;物业管理服务——物业服务项目(保洁)实施过程。外包过程:无。

查看有关键过程确认记录,从人员、设备、材料、工艺方法、工作环境等方面进行了确认,确认时间为 2024.1.10。

现场巡视:

1、家政服务——策划有《家政服务工作标准》、《家政人员日常管理制度》、《家政人员安全操作规程及注意事项》;巡视服务现场:金悦华府——家政服务:育婴(董红丽)、黄金水岸——家政服务:护工(原淑芳)、大世界花园——家政服务:厨嫂(贾鲜梅),家政服务人员均熟悉服务工作标准,均经培训考核合格上岗,提供有服务资质证书;提供有定期体检报告,均无职业禁忌症。

家政服务现场——

① 金悦华府——家政服务:育婴(董红丽):现场观察董红丽正在引导孩子在茶几上抓取东西,现场描述了注意事项,动作缓慢,与宝宝有交流。家政调查人员吕冰娟老师与家属沟通,对董红丽工作情况进行调研,家属反映,董红丽工作认真,比较有亲和力,有耐心,从宝宝反应看,比较喜欢阿姨,家属与阿姨相处比较和谐。临下楼时,董红丽又给孩子穿好鞋袜,推着婴儿推车,带孩子下楼遛弯,现场观察,孩子安全坐在推车上,董老师推车稳当,说孩子喜欢在下面,观察孩子情绪,比较放松,吃着小手。基本符合要求。

② 黄金水岸——家政服务:护工(原淑芳):现场观察原淑芳正在给老人作腿部按摩,现场指导老人放松,躺下,老人有点耳背,原淑芳很有耐心地对老人说,并询问老人力度轻重情况,调整到老人认为最合适的力度。家政调查人员吕冰娟老师与老人家属沟通,对原淑芳工作情况进行调研,家属反映,原淑芳工作认真,有耐心,护理专业能力强。

③ 大世界花园——家政服务:厨嫂(贾鲜梅):查贾鲜梅正在做饭,切西葫芦,现场描述了切西葫芦的方法,先从中间切开,把瓢去除,再切片;切完西葫芦,又开始准备切西红柿,并描述了剥西红柿皮的方法,既能很快剥下西红柿皮,又能防止营养流失;西红柿切好后,准备菜码;然后贾鲜梅说刚活的面醒的差不多了,再揉一揉,还讲了活面揉面要领,说了怎样才能做到三光,面光盆光手光。家政调查人员吕冰



娟老师与家属沟通，对贾鲜梅工作情况进行调研，家属反映，贾鲜梅工作认真，做饭色香味俱全，营养搭配合理，有耐心，专业能力强。

2、物业管理服务项目——山西黄河新世界百货有限公司——物业管理服务：保洁现场，

查保洁现场——主要负责负1层至5层卖场公共区域：商场周边台阶地面、所有消防通道(含密室逃脱、麦芽糖、武术培训、五楼至七楼步梯间)门窗玻璃、消防设施、卖场动线过道、地板、垃圾桶、空铺、电梯、扶梯、中厅玻璃、休息椅、美陈卫生、五楼电影院外围相关娱乐、休息设施设备及地面卫生等日常保洁并维护：卫生间：负1至5楼(一楼无卫生间)，二三楼母婴室设施维护及卫生保洁、无障碍卫生间设施维护管理、写字楼六七楼卫生间及公共区域通道，设施等；

巡视现场，

① 晨会现场：家政主管樊新康正在给全体保洁人员召开晨会，布置当日安排，观察所有保洁人员统一着工服，站立仪态端正，正在聆听主管安排；

② 服务现场：

与现场管理人员张梅芳和服务人员张景艳、吴秀联、陈新发、姚爱英沟通，了解服务工作标准与安全操作规程及注意事项，如保洁用清洗剂、洁厕剂使用控制：对使用者进行培训，提高其使用技能，减少浪费，达到高效使用，增强其环保意识；使用者在使用前，应对需使用区域进行调查、识别和分类，选择适合种类和使用剂量，对于非必要情况下不得使用高毒、高残留、高风险物品，原则上使用环境友好型、低毒、低残留、低风险，并查阅标签及使用说明书，了解其使用方法和安全注意事项，按照使用说明书进行正确使用；使用时，应使用防护用品，如胶皮手套、口罩等，禁止直接用手触摸；

查服务现场情况，张景艳正在使用尘推车清洁地面、吴秀联正在进行卫生间镜子玻璃清洁、陈新发正在使用洗地机进行地面清洁、姚爱英正在进行扶梯清洁，与现场服务人员沟通，了解保洁要求及注意事项，观察现场员工统一着装，操作规范，现场清洁整齐、通道畅通，地面洁净，无垃圾、污渍、积水、杂物，玻璃光亮、无水迹、无污迹、符合要求。

查现场有《卫生间管理规定》，有保洁维护人员、巡检主管照片，有《黄河新世界卫生间品质监督签到表》《卫生间巡检表》，查看 2024-08-15，有保洁维护人员、巡检主管签字，符合要求；

查现场有《保洁消毒管理制度》，查提供有《黄河新世界卖场公共区域消毒记录表》，查看 2024-8-15，有第一次消毒时间、有消毒人员签字，观察现场已进行过消毒，符合要求；查提供有《黄河新世界 8 月卫生间消毒记录表》，查看 2024-08-15，消毒区域有：地面、门窗、洗手盆、镜子、水龙头、拖把池、便池，消毒方式，擦拭，消毒种类，84 消毒液，浓度比例符合，有消毒人员签字，观察现场已进行过消毒，符合要求。

③ 办公室：

现场观察，办公室墙上挂有黄河新世界樱子保洁品牌运营瞭望台——有公司简介、公司荣誉、员工风采、公告栏、监督热线栏、光荣榜，展现了团队凝聚力及执行力；上墙制度的《保洁服务工作标准》、《保洁员日常管理制度》、《保洁工作日常检查制度》、《保洁员的行为规范》、《保洁员岗位职责》《保洁员安全操作规程及注意事项》等，制订有《黄河新世界机械清洗及周工作计划流程》、《商场保洁员日工作流程》。

查提供有现场日常检查记录、周工作汇报会议记录、2024 年 5 月 28 日安全消防大检查会议记录。

现场观察以上物业管理服务和家政服务过程操作均符合文件规定要求。

产品和服务的放行：

公司编制有《YZWY-QES-02-13 服务提供控制程序》和《规定了产品和服务的放行控制，并对原材料、服务过程、服务交付实施检验。

(一) 进货检验：检验依据：公司制定的进货检验规程、进厂验收标准、抽样准则等。

①查进料控制：与负责人沟通，主要验收数量、外观无破损后进行填写入库单入库。

查供货内容为驾驶式洗地机-X9-1 台、电动尘推车-C3102-2 台；提供有产品出库单、入库单，交付数量、交付日期与合同要求相一致。

查供货内容为清洁用品/维修用品：尘推套(60)-2 个/(90)-15 套/(110)-10 套、尘推杆 17 个、伸缩杆 14 个、海绵拖把 10 把、扫把 2 把、垃圾袋 150 包、胶批手套 100 双、玻璃刮 20 个、洗厕精 50 瓶、毛巾(兰)-40 条/(红)-15 条/(绿)-5 条、小喷壶 10 个、芳香球 25 条、刮刀 19 把、厕刷 70 个、84 消



毒液-1 箱；提供有产品出库单、入库单，交付数量、交付日期与合同要求相一致。

供货内容为服饰：工服 XL10 件、工服 XXL15 件、工服 XXXL5 件；提供有产品出库单、入库单，交付数量、交付日期与合同要求相一致。

供货内容为：公牛插排 8 个、公牛二极插头 8 个，提供有产品出库单、入库单，交付数量、交付日期与合同要求相一致。

采购产品验证符合标准要求。

（二）服务过程检验：（检验依据：依据服务质量验收规范进行检验。）

具体过程控制详见项目部 8.5.1 审核记录

（三）服务交付验收：

查服务交付验收控制：验收依据 GB/T 20647.8-2006《社区服务指南 第 8 部分：家政服务》、《家政服务基本规范（SB/T 10643-2011）》、GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》、《物业管理条例实施细则》等。

查提供有员工回访记录和客户回访记录：2024-7-15/2024-6-15 金悦华府——家政服务：育婴（董红丽）、黄金水岸——家政服务：护工（原淑芳）、大世界花园——家政服务：厨嫂（贾鲜梅）：3 位家政服务人员均能胜任本职工作，均取得了客户一致好评。

抽查提供有 2024 年 7 月 28 日/2024 年 6 月 28 日/2024 年 5 月 28 日山西黄河新世界百货有限公司——物业管理服务：保洁服务质量跟踪调查记录，均符合验收规范要求。

通过上述记录了解到，组织对服务实现的各过程进行了有效的监视测量，并进行了相应状态的标识，确保服务交付能满足顾客服务质量要求。

公司产品的监视和测量控制基本符合规定要求。

绩效的监视和测量情况：

公司编制有《YZWY-QES-02-18 环境及安全监视和测量控制程序》、《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》，为保证公司质量/环境/职业健康安全体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。

策划了过程的监视和测量（含绩效测量和监测）控制，内容基本符合要求。

综合办对管理体系的过程能力进行监视和测量，通过内审对管理体系运行的符合性和有效性进行监测，结论管理体系总体运行有效。详见审核 9.2 条款；通过管理评审对管理体系的充分性、有效性和适宜性作了肯定的评价。详见审核 9.3 条款记录；通过目标考评，监测管理体系运行的有效性。

现场查提供公司营业执照正本，

统一社会信用代码：911408007393360716，成立日期：2002 年 06 月 28 日，注册资本：500 万

经营范围：清洁服务；保洁服务；消毒服务；有害生物防治服务；灭鼠及预防服务；害虫防治服务；家电清洗服务；家政服务；空气调节器清洗服务；物业管理服务；城市生活垃圾：清扫、收集、运输、处理；建设工程：园林绿化工程；批发、零售：清洁用品、清洁用具。（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）；

认证申请范围如下，覆盖认证范围。

Q：家政服务、物业管理服务（含保洁服务）

E：家政服务、物业管理服务（含保洁服务）涉及场所的相关环境管理活动

O：家政服务、物业管理服务（含保洁服务）涉及场所的相关职业健康安全管理活动

查对员工定期体检，员工均提供有健康证，查均无职业禁忌症。

综合办负责过程的监视和测量，重点考核各部门目标完成情况，按月进行考核，提供有目标及考核记录；综合办每周对环境和安全运行进行检查，策划有环境运行检查记录表、安全运行检查记录表和员工安全教育等，均基本符合要求。

提供了目标分解与实施表，规定了分解部门，分解值与采取的措施，考核频次符合规定要求。目标均完成。

查提供《环境、安全、文明检查》，查 2024.5.26 检查记录，检查人员：陈晶，有检查问题及整改结果，符合要求。

抽查环境、安全绩效监测评价报告，评价结论为通过贯彻 GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准，公司员工的环保安全意识明显加强，公司的环保安全管理水平有了较大的提高。公司的办公区域及所管辖的现场



范围内的安全工作更加规范，在工作得到了客户的好评。评价人为公司领导和各部门负责人，评价时间为2024.6.15

查有环境安全运行检查记录：每月检查一次，检项目包括：消防设施配置、生活废水排放和垃圾处理情况、公司用水用电情况、办公用纸、废硒鼓等的处理，查2024.4.15、2024.5.15、2024.6.15、2024.7.15的环境运行检查表，检查情况：均符合要求。

定期对设备进行维保，并定期给操作工发放劳动防护用品，从而降低工作过程中噪声，均进行了检查落实，基本符合要求。包含了对服务现场环保和安全设施：灭火器的检查对绩效监测的结果通过内部文件传递、网站公示、会议传达等方式向内部员工及外部相关方传递。

综合办负责过程的监视和测量，重点考核各部门目标完成情况，按月进行考核，提供有目标及考核记录，均已达成，基本符合要求。

查国家企业信用公示系统，目前公司经营过程中没有发生违反其它相关法律法规及其他要求的情况，无行政处罚信息，未列入经营异常名录、未列入严重违法失信名单。

副总经理介绍企业一直遵守法律法规，守法经营，现场审核过程中未发现企业有违法的情况及资料，近年来未发生过质量、环境、安全事故，现场未见到相关的事故资料。查也无相关方投诉抱怨的资料。

无被动性绩效的监视和测量。

环境与安全的运行控制情况：

与负责人沟通，编制有《YZWY-QES-02-15 环境与职业健康安全运行控制程序》、紧急情况发生预案、节能降耗管理规定、废弃物处理管理规定及《环境管理制度》、《消防安全管理制度》、《女工保护管理办法》等一系列控制文件。

查物业管理服务和家政服务过程运行控制：

1) 保洁用清洗剂、洁厕剂使用控制：

对使用者进行培训，提高其使用技能，减少浪费，达到高效使用，增强其环保意识；

使用者在使用前，应对需使用区域进行调查、识别和分类，选择适合种类和使用剂量，对于非必要情况下不得使用高毒、高残留、高风险农药，原则上使用环境友好型、低毒、低残留、低风险，并查阅标签及使用说明书，了解其使用方法和安全注意事项，按照使用说明书进行正确使用；

使用时，应使用防护用品，如手套、口罩等，禁止直接用手触摸；

建立有保洁用清洗剂、洁厕剂等使用档案，记录用量、使用区域、使用时间、使用者等内容，并将使用记录归档，定期进行统计、分析和报备。

查服务现场情况，现场服务人员佩戴有手套、口罩等，操作规范，符合要求。

2) 废水控制：清洁用废水经多次冲洗全部使用；生活污水用于绿化、洒水降尘。

3) 固废控制：

一般固废：如打印用废纸等，公司统一回收；生活办公垃圾按照小区规定放置指定区域；

办公用废旧墨盒/硒鼓/灯管等有害废物，公司统一回收，由供应商回收；

服务过程固废由服务人员进行收集，分类放置，统一处理。

4) 噪声控制：主要有：保洁服务过程使用设备使用过程噪声，选择噪声小设备，定期维护保养，严格按设备操作规程。

5) 资源能源管控：办公过程注意节约用纸（双面使用）、节水、节电、节油，人走关闭电源、设备等。

6) 紧急情况控制：

潜在火灾管控：办公区配备灭火器，张贴禁烟禁火标识，禁止使用大功率等三无标识产品，编制应急预案，定期进行火灾演练，有应急演练记录；提供《灭火器点检查表》及有效期证和年检标志。

查有火灾应急预案，设置有指挥机构、职责、联络方式、预防事故的措施等，另策划有消防管理制度，策划基本合理，基本符合标准要求。

认真做好防火、防盗工作，发现问题及时处理并汇报主管领导，班前检查卫生、烟头等是否有隐患，避免火灾、事故的发生。

通过现场观察，办公区域配备有符合要求的灭火器，综合办设备电器状态良好，无安全隐患。也未发现有漏水和浪费电能的现象。上岗按规定着装，佩戴工牌，使用备有的各类用具使用和清洁剂，佩戴好防护用品并妥善保管和正确使用。

**7) 产品生命周期的环境管控:**

公司从服务策划和采购原材料时已考虑了产品的环保性与节能性,对需使用区域进行调查、识别和分类,选择适合种类,对于非必要情况下不得使用高毒、高残留、高风险物品,原则上使用环境友好型、低毒、低残留、低风险;服务过程中,严格按照环保安全等管理制度实施,查阅标签及使用说明书,了解其使用方法和安全注意事项,按照使用说明书进行正确使用,控制好原辅材料的用量,避免浪费,生命周期终了时还可以回收再利用。

8) 原料库房:存放有物业服务 and 家政服务原材料,现场观察,分类摆放,存放整齐,无混放。

9) 安全防护:现场员工戴有防水服、手套、口罩、毛巾等劳保用品。

10) 能提供防止员工意外伤害加重的急救药品如创可贴、杀菌药水等。

11) 员工饮用水为纯净水通过饮水机饮用。

12) 相关方管控:提供相关方告知书,查见《相关方告知书发放记录》,发放目标包括供方、客户、附近经济开发区等;发放方式为邮件。

13) 提供《劳保用品发放登记台账》,发放物品包括:手套、口罩、毛巾、工装。领用时间 2024. 3. 15 和 2024. 6. 15。

14) 公司按月为员工办理了法规要求的各种保险,未发生欠缴情况。员工工资、补贴亦未发生拖欠现象。提供《保险缴费证明票据》,证明为主要长期员工上社保。提供缴纳工伤保险/基本医疗保险/失业保险的缴费凭证。

15) 设施设有提示说明,方便取用,未发现遮挡消防设施和挤占消防通道的情况。

观察现场:固废,集中收集,分类摆放。查看固废单独存放,每班次下班时统一打扫干净然后放到固废区。

提供《固废处理登记表》,2024. 6. 20,项目部,废包装物,15kg,回收处置,符合要求。

经查组织的运行控制基本符合要求。

变更控制:《管理手册》6.3 对变更的策划进行了规定,当公司的质量环境职业健康安全方针与目标发生重大变化;公司的组织结构、服务方式、资源状态发生重大改变时;公司的外部经营环境发生重大变化时,如市场行情等;总经理及最高管理层认为有必要的其他情形。对管理体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程,当发生变更时,需确定变更目考虑变更的潜在后果,识别变更的风险和机遇,确定资源的可获得性并制定应对措施,责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控,并组织对变更的有效性进行评价,确保质量管理体系的完整性。基本符合要求。

合规性评价情况:企业于 2024 年 1 月 25 日进行了合规性评价,评价结论:公司遵守国家相关的法律法规,无违法情况发生。

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2023年10月19-20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。企业最高管理者在2023年11月1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,输入基本充分,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,整改实施中。管理评审真实有效,符合要求。与负责人沟通,后续进一步加强内审、管评与业务运行的融合度。

2.4 持续改进 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合**1) 不符合控制;**

授权 樊新康 为一般不合格输出处置负责人。

与负责人沟通,针对不合格服务进行不合格事实描述及原因分析、拟采取纠正/预防措施、完成情况、验证情况等内容,针对日常巡查不合格要求限期整改。



经沟通了解，该公司自 2023 年 7 月以来未出现服务交付后顾客反馈的不合格情况。

自 2023 年 7 月至今，环境安全方面通过检查未发生重大的环境的事件等不符合情况。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、管理的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：

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。

自 2023 年 7 月至今，举行一次内审，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，改进正在进行中。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。查改进实施情况，实施中，基本符合要求。

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。

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，自 2023 年 7 月至今无环境安全事故发生，也没有发生相关方投诉，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：

临时场所变更：

变更前：①中共夏县县委机关事务服务中心（夏县八一街行政集中办公区）——山西省运城市夏县八一街行政集中办公区八一街——物业服务（保洁、保安、绿化、维修）

变更后：①家政服务——育婴：山西省运城市盐湖区金悦华府东区6号楼一单元1501；②家政服务——护工：山西省运城市盐湖区黄金水岸68#楼4单元-702室；③家政服务——厨嫂：山西省运城市盐湖区大世界花园17#楼1102；④物业管理服务——保洁：山西黄河新世界百货有限公司——运城黄河新世界保洁服务项目，服务地址：山西省运城市盐湖区解放北路131号）

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

查上次审核中不符合项已整改，经验证，整改措施有效。



五、认证证书及标志的使用

主要招投标使用，查暂停期间未使用符合认证证书及标志。

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，（山西樱子物业管理服务有限公司）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：温红玲



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。