

项目编号：0759-2022-QEO-2024

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：石家庄鸿福物业服务服务有限公司

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）：周文廷

审核组员（签字）：鲍阳阳

报告日期：

2024年8月28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：周文廷

组员：鲍阳阳



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	鲍阳阳	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1352727 2024-N1EMS-1352727 2024-N1OHSMS-1352727 7	Q:35.15.00,35.16.01 E:35.15.00,35.16.01 O:35.15.00,35.16.01
B	周文廷	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-2244880 2021-N1EMS-1244880 2022-N1OHSMS-1244880 0	Q:35.15.00,35.16.01 E:35.15.00 O:35.15.00,35.16.01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	宋书青（鲍）李润权（周）	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：《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国环境保护法》等，对公司法律法规及要求遵守程度进行评价。法律法规主要包括：中华人民共和国民法典、中华人民共和国物业管理条例、中华人民共和国合同法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国消防法、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保护法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国节约能源法、仓库防火安全管理规则、消防监督检查规定、河北省消防条例、河北省固体废物污染环境防治条例、河北省突发事件应对条例中华人民共和国劳动合同法实施条例、全国社会保障基金条例、社会保险费征缴暂行条例、失业保险条例、工伤保险条例、劳动保护用品管理规定等

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：

清洁服务.质量度量系统的基本要求和推荐方法 EN 13549-2001、城市生活垃圾管理办法、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、《环境管理社区服务指南 第1部分:总则》GB/T 20647.1-2006 、GB13955-92 漏电保护器安装与运行、DB13/T 3008.12-2018 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08月27日 上午至2024年08月28日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年8月7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；保洁服务

E: 物业服务；保洁服务所涉及场所的相关环境管理活动

O: 物业服务；保洁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：河北省石家庄市长安区育才街 100 号后海国际二楼 201

办公地址：石家庄市裕华区塔北路国仕山 9 号楼 301

经营地址：石家庄市裕华区塔北路国仕山 9 号楼 301

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：企业因事务繁忙，耽误认证时间，致使企业质量、环境、职业健康安全管理体系证书暂停，

暂停期间未使用证书，认证周期内无违规使用证书情况

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：

不符合事实：与内审员进行沟通，介绍内部审计是在咨询老师指导下进行的，对内审还没有完全掌握。

不符合依据及条款（详述内容）：

GB/T 19001-2016 标准 7.2 条款“组织应:a) 确定在其控制下工作的人员所需具备的能力，这些人员从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性。”

GB/T 24001-2016 标准 7.2 条款“组织应：a) 确定影响或可能影响其职业健康安全绩效的工作人员所必需具备的能力。”

GB/T 45001-2020 标准 7.2 条款“组织应:a) 确定在其控制下工作,对其环境绩效和履行合规义务的能力具有影响的人员所需的能力。”及该公司内审控制程序相关要求

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28日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合的整改情况，管理体系融合度，内审、管理评审的运行情况，物业管理的其他项目

3) 本次审核发现的正面信息：

石家庄鸿福物业服务有限公司的管理层及部门领导对运行的质量/环境/安全管理体系比较重视，各部门职责明确，服务意识较强稳定，识别的环境因素和危险源辨识基本准确，重要环境因及不可接受风险基本可控，体系管理工作开展基本符合要求；运行半年多来供方及客户形成长期合作伙伴，客户稳定，无质量、环境、安全方面的事故，也未发生重大投诉和相关方的处罚事项，通过质量、环境、安全管理体系运行促进了公司的质量、环境和安全意识提高及公司管理水平的提升

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

管理层对一体化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，运用控制有效，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、内部审核的方法及需要



控制审核的关键步骤的运用较熟练，能够自我发现问题、解决问题，管理体系的风险机制、PDCA 过程管理等能得到应用，总体成熟度尚可

2) 风险提示：管理体系融合度

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

公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。

质量目标：项目服务合格率达到 90%;客户满意率达到 90%

环境目标：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。），火灾事故为零；

职业健康安全目标：杜绝重大人身、设备及责任事件；火灾发生率为零。

对以上目标进行了分解，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，详见办公室、项目部该条款审核记录

2.2 重要审核点的监测及绩效 符合 基本符合 不符合

●产品/服务实现的策划：

企业针对该项目进行了如下策划

1、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。

2、收集了执行标准，作为物业服务策划的依据：物业管理条例、清洁服务.质量度量系统的基本要求和推荐方法 EN 13549-2001、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、社区服务指南 第 9 部分：物业服务 GB/T 20647.9-2006、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国招标投标法》、《生活垃圾分类标志》 GB/T19095-2019 等

3、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、接待等）-----服务检查---客户满意调查

物业服务过程均为关键过程（需确认过程）；外包过程：垃圾清运

4、为实现物业服务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、秩序维护人员等，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）。

5、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）。

6、制定了服务准则：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。

相关服务过程见具体项目审核记录

7、企业针对物业管理策划基本充分。为满足产品和服务提供的要求，管理层在建立质量管理体系过程时考虑产品和服务的运行策划，建立物业服务质量运行的策划和控制；包括：服务执行标准；合同要求（顾客



要求)；公司确定的其他要求；物业管理流程和作业指导书；以及运行所需的资源，服务检验方法等。经识别，外包过程：垃圾清运。

●与客户有关的过程：

负责人介绍沟通方式主要是电话、传真、资料传递、公司网站、广告等形式宣传本公司有关服务内容及其公司的有关信誉等。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。目前沟通效果良好。

主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。对顾客的要求由业务部人员直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通，在合同签订前在公司微信群内对合同的要求进行评审。

抽查有关的合同及评审记录，符合要求。

管理手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定；经过查阅企业订单文件，并与部门负责人进行沟通，目前暂无产品和订单变更的情况，后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。基本符合要求。

●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

●与外部有关的过程：

李主任介绍，该企业外部提供过程、服务和服务的控制分为两部分：

1、物业管理外包方的选择

2、企业办公设施、环保设施、作业工具、劳保用品等产品的采购

经识别，该企业外包过程为垃圾清运；

垃圾清运外包

均按相关要求进行控制

基本符合要求。

●物业服务过程控制：

项目 1、

项目部主管经理介绍：该项目服务内容简单（负责招标区域内的保洁（办公楼 2 层及 1 楼大厅的保洁）；保安；维修服务（主要负责上下水管道、暖气管道、电力设施、门窗等）

项目部文件信息有：《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》及各项工作标准等；公司对各项目部的管理方式：承接项目物业服务、保洁服务项目后，组建项目部进驻管理，进行物业服务、保洁服务，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。

1.产品和服务的要求：按照合同要求进行服务

按保洁服务标准进行，每天清扫各楼层通道、楼梯台阶、栏杆、消防栓柜、开关面板、楼道灯、电梯等；公共通道每日定时清扫，楼梯扶手每日定时清擦不少于 1 次，公共部位门、内窗每周清擦不少于 2 次，外窗清洁甲方负责。一层大厅、电梯每日清洁不少于 2 次，电梯轿箱地面保持清洁；标识、宣传栏、信报箱等共用部位设施设备每周擦拭 2 次；楼道灯每月清洁 1 次；

(2) 进行保洁巡查，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，保持地面无积水、污垢、痰渍、头发等；电梯定时消毒，并做好记录；

(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（都荣环保）清运垃圾，保持垃圾桶周边清洁，定期进行卫生消杀，消杀每周不低于 3 次。



2.执行《保安服务规程》，现场配有保安人员4名，保安服务要求：

- 1) 负责大楼安全的24小时巡视检查，以防公司财产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，照明，有无陌生人等；提供了巡视记录和交接班记录；
- 2) 负责保安的物资进出检查和安全；
- 3) 负责邮件快递签收登记工作；
- 4) 负责停车场管理（均为建行公司内部车辆），主要是车辆登记工作，出入口闸杆控制，车辆指引，防火防盗；

2、保安服务检查记录：查鸿福物业秩序交接质变表（2024年7月16日，白班：许*、田*；夜班：解*）

3.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1名，主要工作内容：

- 1) 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) 电梯维保和年检、消防器材维保，甲方未转交给项目部，不在本合同范围内，但维修人员负责电梯故障报修，消防器材的报修和检查工作；

4.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；

垃圾清运外包给具有资质的公司负责，有协议。

提供了垃圾清运记录：记录垃圾清运时间、数量等

5.电梯年检、维保、消防设施维保甲方自行外包给有资质单位，鸿福物业项目人员负责电梯、消防设施的日常保洁、巡视、报修工作。

6.甲方要求、建议、意见、投诉控制：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。

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。

7.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：1) 物业服务过程使用的主要设备：无绳电话、拖把、抹布、扫帚、手电、对讲机、手电、玻璃刮等；2) 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；3) 物业服务过程的员工经过培训、并持证上岗；提供了电工证，陈江，高压电工作业，有效期：20220731-20280731；；4) 确认结论：过程确认合格，能够投入运作；确认人：边立新、葛立红，李文娟，审核：付书红 2024.1.20。物业管理过程受控。

8.现场巡视

1) 现场保洁人员2人，已经完成当日的大厅、楼道、楼梯、扶手的保洁，张**正在进行卫生间的清洁，李**正在进行电梯的清洁和消毒，查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；

2) 垃圾分类设施较齐全，配备有垃圾箱，干净整洁；

3) 电梯运转正常，安保人员每2小时进行一次巡视，出现故障及时报修。

项目2、

项目部主管经理介绍：负责招标区域内的保洁（办公楼6层和1楼大厅、停车场的保洁，总服务面积8000平米）；负责招标区域内基础设施的维护维修服务（主要负责上下水管道、暖气管道、电力设施、门窗等等）；保安服务（来客车辆登记；夜间巡逻；秩序维护等）

项目部文件信息有：《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》及各项工作标准等；公司对各项目部的管理方式：承接项目物业服务、保洁服务项目后，组建项目部进驻管理，进行物业服务、保洁服务，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。

1.产品和服务的要求：按照合同要求进行服务

按保洁服务保准进行，每天清扫各楼层通道、楼梯台阶、栏杆、消防栓柜、开关面板、楼道灯、电梯等；公共通道每日定时清扫，楼梯扶手每日定时清擦不少于1次，公共部位门、内窗每周清擦不少于2次，外窗清洁甲方负责。一层大厅、电梯每日清洁不少于2次，电梯轿箱地面保持清洁；标识、宣传栏、信报箱等共用部位设施设备每周擦拭2次；楼道灯每月清洁1次；

(2) 进行保洁巡查，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，保持地面无积水、污垢、痰渍、头发等；电梯定时消毒，并做好记录；

(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（都荣环保）清运垃圾，保持垃圾桶周边清洁，定期进行卫生消杀，消杀每周不低于3次。

2.执行《保安服务规程》，现场配有保安人员3名，保安服务要求：

1) 负责大楼安全的24小时巡视检查，以防公司财产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，照明，有无陌生人等；提供了巡视记录和交接班记录；

2) 负责保安的物资进出检查和安全；

3) 负责邮件快递签收登记工作；

4) 负责停车场管理，主要是车辆登记工作，出入口闸杆控制，车辆指引，防火防盗；

2、保安服务检查记录：查鸿福物业秩序交接质变表（2024年8月13日，白班：张*、黄*；夜班：解*，采取每周轮换）

3.维修服务

1、执行《维修值班工作规程》，项目部配备了常驻有能力的维修人员1名（根据维修内容的不同，配备相应的维修人员由项目部统筹安排），主要工作内容：

1) 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) 电梯维保和年检、消防器材维保，甲方未转交给项目部，不在本合同范围内，但维修人员负责电梯故障报修，消防器材的报修和检查工作；

3) 水暖设施的维护、维修，根据甲方使用部门保修情况，企业及时派人维修，根据保修项目情况，填写作业单，作为结算依据

--查2024年2月1日，签证科暖气片漏水维修情况，维修人员张*、李*，维修内容：更换接箍一套，当日完工

4.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；垃圾清运外包给有资质的公司负责，

提供了垃圾清运记录：记录垃圾清运时间、数量等

5.电梯年检、维保、消防设施维保甲方自行外包给有资质单位，鸿福物业项目人员负责电梯、消防设施的日常保洁、巡视、报修工作。

6.甲方要求、建议、意见、投诉控制：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。

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。

7.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；1) 物业服务过程使用的主要设备：无绳电话、拖把、抹布、扫帚、手电、对讲机、手电、玻璃刮等；2) 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；3) 物业服务过程的员工经过培训、并持证上岗；提供了电工证，陈江，高压电工作业，有效期：20220731-20280731；4) 确认结论：过程确认合格，能够投入运作；确认人：边立新、杨立（项目主管），李文娟，审核：付书红 2024.1.20。物业管理过程受控。



8.现场巡视

1) 现场保洁人员 2 人, 已经完成当日的大厅、楼道、楼梯、扶手的保洁, 张**正在进行卫生间的清洁, 李**正在进行电梯的清洁和消毒, 查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;

2) 垃圾分类设施较齐全, 配备有垃圾箱, 干净整洁;

3) 电梯运转正常, 安保人员每 2 小时进行一次巡视, 出现故障及时报修

●环境因素识别和危险源识别:

查项目部《环境因素清单及识别评价表》, 按活动和过程识别出环境因素包括电能消耗, 水资源消耗, 固体废弃物排放, 车辆噪声、尾气等。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, 可能造成的污染分类, 通过是非法, 评价出重要环境因素。

查《重要环境因素清单》, 项目部涉及的重要环境因素 3 项: 固体废弃物排放、潜在火灾、能源资源消耗。针对重要环境因素制定了管理方案和控制措施。评价符合程序要求及公司的实际情况。

查项目部《危险源辨识评价表》, 用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等, 包括: 触电、火灾、机械伤害、高处坠落、摔伤等。

提供了《重大危险源清单》共识别出不可接受风险 3 项, 涉及: 机械伤害、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配置所需设备并定期维护, 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:

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 1 月 10 日。

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。

评价结果: 公司自初次审核环境、职业健康安全管理体系运行以来, 举行了方针、目标和环境保护、职业健康安全基本知识培训, 同时根据标准和运营的要求, 在每个过程中都体现降耗节能、减少事故和职业危害, 环境、职业健康安全管理体系在公司覆盖范围内运行基本有效。

评价结论: 法律法规和其它要求得到遵守和执行, 法律法规基本适宜。评价人员: 边立新、葛立红、李文娟、付书红等。

●运行控制:

本部门执行《环境和职业健康安全绩效监测与测量控制程序》《节水、节电管理办法》《能源资源管理办法》《废弃物管理办法》《员工职业健康及劳动保护管理办法》等管理办法

运行控制情况:

办公过程使用的电器如: 空调、电脑、灯具均符合安全设计要求, 使用过程注意安全, 预防触电, 工作时间平均每天 8 小时;

办公过程注意节约用电, 做到人走灯灭, 电脑长时间不用时关机, 下班前关闭电源; 办公区域内配置的灭火器, 现场查看均在有效期内, 由项目部负责定期检查;

办公用品、劳保用品按要求由办公室负责发放, 作好记录; 提供了劳动保护用品发放记录, 包括口罩、洗手液、消毒液等劳保用品的发放, 有领用数量、领用人签名;

办公过程产生的生活废水排入城市管网, 固废按办公室要求放到指定地点, 现场无混放现象; 普通固废排放: 生活办公垃圾按照规定放置指定区域。

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周边商户、固体废弃物处理等。提供了“环境保护及职业健康安全相关方施加影响告知书”, 将公司关于办公用品采购、固体废弃物处理等方面环境控制要求发放到了各相关方, 督促影响各相关方按照管理体系要求对施加影响。

查该企业为员工缴纳了养老、工伤、医疗等保险, 提供了缴纳保险的票据及社会保险在职人员信息统计表。

查《管理体系运行检查和监督记录》, 抽查: 2024-7-3 的检查表, 对固废处理, 消防检查, 办公环境、卫生等情况进行了检查, 检查人: 李文娟, 未发现问题。环境及职业健康安全运行正常。

●应急准备和响应

公司制定了《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 7 月 22 日应急演练记录：参加单位及人员：各部门人员；演练总指挥：总经理；演练记录：略

提供应急演练评审记录：应急演练名称：火灾应急演练；应急演练时间：2024 年 7 月 22 日；评审记录：略；应急计划评价和改进：应急演练程序的有效性：有效；紧急人员通过培训紧急及急救能力的评价：具有一定的急救能力；应急器材的使用及维护情况：应急器材充足；应急通信对外的沟通的有效性：内外沟通畅通；评审人：付书红，时间：2024 年 7 月 22 日

通过本次火灾应急预案演练，使公司的所有人员熟悉了火灾发生后的急救方法和逃生方法，应急预案得到充分应用，同时也证明公司的应急预案满足要求，不需修改。审核：付书红 时间：2023.6.30

另抽 2024 年 7 月 3 日进行消防安全检查记录，消防应急准备及应急措施、安全用电隐患控制有效。

另外

项目部于 2024 年 5 月 9 日，在项目现场进行了触电演练，

2024 年 6 月 15 日上午 10:15 进行了机械伤害的工伤演练

查看提供的应急演练记录，有演练时间、地点、事故发生的原因，处置记录，演练结束后对演练过程和应急预案进行了评审，应急演练程序有效，公司的应急预案满足要求

●绩效

制定了《环境和职业健康安全绩效监测与测量控制程序》《节水、节电管理办法》《能源资源管理办法》《废弃物管理办法》《员工职业健康及劳动保护管理办法》、《火灾的种类及灭火器的使用方法》、《消防应急预案》、《触电应急预案》、《重伤应急预案》用以控制该公司的职业健康安全和环境行为。

与李文娟主任沟通，对质量、环境、安全管理体系过程进行监视和测量的方法包括：内审、管理评审、合规性评价、目标考核、服务过程的监视和测量检查等。内审、管理评审、合规性评价、目标考核详见 9.2/9.3/9.1.2/6.2 的审核记录。

每月进行一次过程的监视和测量的检查，发现问题立即整改。

日常监督检查：总经理/管代负责对各部门的职业健康安全行为进行不定期的巡检。巡检内容包括：消防设施状况（灭火器、消防栓、烟感、温感）、消防隐患排查情况、传染病防治情况、消杀情况、防护用品的使用情况。对发现的问题提出整改要求，责任部门整改，办公室验证整改效果。

环境/职业健康安全监测：环境和职业健康安全目标指标：已完成

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

编制有《内部审核控制程序》。现场沟通并查企业现场提供的资料，按策划开展了内部审核。

2024 年 3 月 8 日—3 月 9 日（2 天）。开展了内部审核工作，并提供有以下资料：内审计划、内审检查表、签到表、内部审核报告、不符合项报告等记录，内容基本符合要求。

但与内审组长就内审的要求及具体的实施情况进行沟通，“内审主要是在咨询老师指导下进行的，对内部审核的实施情况还没有完全掌握”，已在 7.2 条款开具不符合，鉴于内审员能力会对内部审核实施的有效性产生影响，已于企业体系负责人沟通，下次审核关注内审员能力的提升和内审的深入及有效性。

管理评审：

按照策划的安排，一年度进行一次，2024 年 3 月 30 日的管理评审，总经理崔冰主持，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有 1 项：目前已完成改进。

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。但对质量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

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



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，确保质量管理体系有效执行。

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：注册地址变更

原地址：河北省石家庄市长安区谈固东街瑞府小区 11-3-2704

变更后地址：河北省石家庄市长安区育才街 100 号后海国际二楼 201

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

2023年08月05日 上午至2023年08月07日 上午的审核，未开具不符合

五、认证证书及标志的使用

无违规使用证书情况



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，石家庄鸿福物业服务有限公司（组织名称）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 checked="" type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 达到	<input 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:周文廷、鲍阳阳



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。