

项目编号: 11098-2024-QEO

# 管理体系审核报告

## (第二阶段)



组织名称: 西安航投未来空间科技有限公司

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) : 王蓓蓓

报告日期:

2024 年 10 月 11 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](http://www.china-isc.org.cn)

邮 箱: [service@china-isc.org.cn](mailto: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：李宝花

组员：王蓓蓓



受审核方名称：西安航投未来空间科技有限公司

## 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
1	李宝花	组长	审核员	2022-N1QMS-2239141	Q:35.15.00
				2022-N1EMS-2239141	E:32.12.00,35.15.00
				2024-N1OHSMS-2239141	O:32.12.00,35.15.00
2	王蓓蓓	组员	审核员	2024-N1QMS-1298242	Q:32.12.00,35.15.00
				2024-N1EMS-1298242	E:32.12.00,35.15.00
				2024-N1OHSMS-1298242	O:32.12.00,35.15.00

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	金鑫、陈浩腾、柯贤丽	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（**质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系**）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：

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、职业健康安全及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：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。

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10月9日 下午至2024年10月11日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年1月10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：物业管理、办公室租赁、园区管理服务

E：物业管理、办公室租赁、园区管理服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理、办公室租赁、园区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：陕西省西安市经济技术开发区凤城八路与文景路西南角西北国金中心 22 楼未来大厦 407 室

办公地址：陕西省西安市经济技术开发区西北国金中心 C 座 1916 室

经营地址：陕西省西安市经济技术开发区西北国金中心 C 座 1916 室

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）：陕西省西安市经济技术开发区凤城九路海博广场 CD 座 4F；陕西省西安市国家民用航天产业基地神舟三路十一科技西北大厦；陕西省西咸新区幸福航空总部基地

**1.5.4 一阶段审核情况：**

于 2024 年 10 月 8 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：E0 运行策划和控制； E0 绩效测量和监视。

**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 ( ) 项, 轻微不符合项 (1) 项, 涉及部门/条款: 行政部 QES:7.2

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 11 月 10 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 10 月 9 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。

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

## 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: 2021 年 3 月 12 日 体系实施时间: 2024 年 1 月 10 日

2) 法律地位证明文件有: 营业执照, 代码: 91610132MAB0RK5A2F

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): 物业项目/园区管理项目白班: 07:30-19:30

物业项目/园区管理项目夜班: 07:30-19:30

## 4) 范围内产品/服务及流程:

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。

园区管理流程: 项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→园区服务→服务检查→持续改进。

办公室租赁: 项目洽谈→签订合同→对外招租→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、计量校准。

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，

### 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

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量环境职业健康安全管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与质量环境职业健康安全管理体系有关的相关方，并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理。

企业在策划质量环境职业健康安全管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量环境职业健康安全管理体系能够实现其预期结果，增强有利影响，预防或减少不利影响，实现改进。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持了质量环境和职业健康安全方针：以人为本，诚信至上，服务高效，环保安全，持续改进。管理方针包含在管理手册中，符合标准要求。经总经理批准，与管理手册一起发布实施。为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部环境，在每年管理评审会议上对管理方针的持续适宜性进行评审。为达到管理方针最终实现，总经理及各职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。管理方针的制定适宜有效。

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，查到《管理目标分解及考核表》2024年1月-2024年9月，考核日期：2024.9.29公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，编制：柯贤丽 2024.9.29 审核：金鑫 2024.9.29 批准：陈浩腾2024.9.29。

#### 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



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：VC890D, 制造商：胜利仪器，校准日期为2024年9月10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。

与部门经理尚晓春交流得知：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、签订安全协议等方式，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。



2024年5月13日 防汛演练 “为进一步强化应急预案保障措施的落实，提高项目管理人员及作业班组应防汛突发性事件的能力，教育项目管理人员及作业班组如何正确、准确、迅速处理防汛突发事件，特组织开展本次防洪防汛应急演练，具体演练方案如下：

#### 一 演练时间：

2024年5月13日下午17:40

#### 二 演练目的：

在遇到暴雨天气，汛情紧急的情况下，能够迅速、高效、有序的安全撤离受灾区域，做好防洪防汛和抢险救灾应急工作。通过这次演练，进一步提高项目管理人员及作业班组应对汛情的应急反应能力，提高防灾避灾意识，一旦临灾能够迅速有序的组织群众安全撤离，最大限度地减轻水灾造成的损失，维护全项目部的生命财产的安全。

#### 三 演练规则：

##### 防洪防汛应急处置基本原则：

- 1 预防为主、全面规划、常备不懈、全力抢险。
- 2 保护人员安全优先，防止和控制事故蔓延优先，保护环境优先。
- 3 实行项目经理负责制，统一指挥、分级负责。
- 4 任何单位和个人不得破坏、侵占、损毁防汛设备以及防汛备用的器材、物料等。

#### 四 演练方案：

##### 应急预案演练背景

因大雨，接上级通知，强降雨天气来临，导致雨淋阀室管道基坑严重积水，有可能导致雨淋阀室基础下沉，影响整体结构。”

2024年5月16日 电梯困人应急演练 “为了增强物业服务中心工作人员对电梯的应急救援知识，熟悉电梯救援程序，提高电梯困人时的组织、处理能力，达到能够灵活解决困人的目的。

电梯困人演练时间：2024年5月16日。”

2024年6月19日 上半年消防演练 “为了进一步加强十一科技西北大厦消防安全工作，提高管理单位及入住企业的消防安全意识、落实消防安全责任、消除消防安全隐患、提升消防应急能力。践行2024年安全生产月“人人讲安全、个个会应急—畅通生命通道”主题，检验大厦消防设施设备的实际运行情况及在火灾发生时物业服务中心各部门间的协调配合能力，减少事故造成的损失，同时提高大厦内各企业人员急救知识、消防安全知识和应急技能，特组织本次活动。具体安排如下：

一、活动时间:2024年6月19日上午9:30-11:30;

#### 二、活动安排：

##### (一) 安全知识讲座：

- (1) 讲座地点:十一科技西北大厦23层多功能厅;
- (2) 参加人员:各入住企业代表(每家企业2-3人)
- (3) 9:30-10:10特邀陕西宣安消防中心高级讲师进行主题为“人人讲安全个个会应急—畅通生命通道”相关警示教育片，新《消防法》相关法律、法规讲解，初期火灾扑救、现场应急处理;家庭、电器、车辆火



灾预防和扑救、逃生技能，燃气安全隐患排查及治理等知识宣讲；

(4) 10:10-10:40特邀西安冶金医院急救科王建英医生进行“单人徒手心肺复苏术”理论及实操知识宣讲(王建英主治医师，从医30余年，对急危重症患者的抢救及临床管理有丰富的临床经验)。

”

2024年8月9日 防暴演练 “保安人员是维护大厦治安的重要力量，通过有效的应急防暴演练，可以迅速控制突发事件的升级，维护大厦稳定。通过应急防暴培训演练，使安保人员掌握基本的防暴知识和技能，提高突发事件的应对能力。

防暴演练时间：2024年8月9日。

演练情况总结：通过消防演练学习，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柯贤丽，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。

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。

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：金诺智慧物业服务有限公司；

项目名称：军民融合协同创新基地物业服务合同；

坐落位置：陕西省西安市国家民用航天产业基地神舟三路十一科技西北大厦

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《配电室/箱变巡视检查表》2024年8月20日，巡视人：王世华、梁晓东，用户确认：王伟；巡视内容：配电室内照明充足、通风设备良好，消防设施齐全有效。预防小动物设施符合要求，桥架封堵密闭有效。接地网应规范、完整。地沟盖板齐全完整。配电室内、屋面、地下无渗水漏水现象。上墙制度应规范、齐全。配电室内无影响正常运行的安全隐患、配电室门锁等，均正常。

抽查《配电室/箱变巡视检查表》2024年10月8日，巡视人：王世华、梁晓东，用户确认：张琦；巡视内容：配电室内照明充足、通风设备良好，消防设施齐全有效。预防小动物设施符合要求，桥架封堵密闭有效。接地网应规范、完整。地沟盖板齐全完整。配电室内、屋面、地下无渗水漏水现象。上墙制度应规范、齐全。配电室内无影响正常运行的安全隐患、配电室门锁等，均正常。

抽查2024年10月9日，投放点消杀记录，消毒剂名称：84消毒液，消毒人员高波；

抽查2024年9月23日，投放点消杀记录，消毒时间：上午、下午；消毒剂名称：84消毒液，消毒人员高波；

抽查2024年8月19日，投放点消杀记录，消毒时间：上午、中午；消毒剂名称：84消毒液，消毒人员高波；

抽查《十一科技项目服务品质监督检查报告》，品盛图文广告店门前台阶石材松动破损；消防水池透



气管表面锈蚀，盖板装饰草皮未盖平整；消防控制室内消防电源控制箱内有积灰；消防控制室图形显示装置显示有火警信息1条，联动信息6条，未处理；消防设备电源状态监控主机显示有11台设备电源中断故障，22条其他消防故障信息，未处理；防火门监控器显示有门故障信息未处理；消防水泵房内湿式报警阀组过滤器连接处漏水等问题，已经及时处理；检查人员：吴屹、张婷、李甲宝、赵贞龙、刘占芬。

抽：绿化消杀记录：2024年10月7日上午14:00-17:00张\*对绿植杀虫消杀记录表

现场查看：2024年10月10日上午9:45保洁员王\*\*在公共区域进行清洁地面，操作规范；

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《巡查记录表》2024年10月5日，13:00-14:00时间段，3:12分，巡逻人：王\*，巡逻地点：2#楼，发现问题：无。

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\*，接班人：王\*。

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：2024.10.4

抽查：2024.8.12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：2024.7月防火巡查记录 违章用电、安全标识、消防通道等，主管王\*，有巡查人员签字。

现场查看配电室门口配有挡鼠板，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：张婷。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\*，

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：2024年9月10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柯贤丽，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：

9月28日下午19:30，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8月21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；

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，人员分工尽然有序，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：张婷。

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，与项目管理部经理柯贤丽沟通，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《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。

2024.9.18 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）张婷

.....

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《电梯日检查表》的日常记录，2024年10月1日至2024年10月10日，检查人为：王建国。

抽查10月3日，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。

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。

1) 查顾客沟通：

经查公司质量手册8.2章节，行政部编制了《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西安地区。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。行政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: 行政部明确顾客对公司提供物业管理、办公室租赁、园区管理服务的各项要求, 包括: 1) 物业管理、办公室租赁、园区管理服务标准, 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、办公室租赁、园区管理服务要求, 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、办公室租赁、园区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、办公室租赁、园区管理服务与交付。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。

## 查园区管理服务合同: 抽查2024.5.13合同

甲方: 天驹航空有限公司;

项目名称: 幸福航空总部基地中心(A区)委托招商协议书;

合同期限: 自2024年5月23日起至2024年11月23日。

坐落位置: 陕西省西咸新区空港新城航投大厦。

## 项目基本情况:

1、项目名称: 幸福航空总部基地A区。若项目名称产生或发生变更, 不改变本合同对此项目的实质描述,  
2、项目位置: 西咸新区空港新城敦义路。

3、项目规模: 总建筑面积约64475 m<sup>2</sup>(其中地上建筑面积约40033 m<sup>2</sup>, 地下建筑面积约24442 m<sup>2</sup>)。

合同明确了园区管理服务内容, 包括: 园区共用部位管理、园区共用设施设备管理、园区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、入驻单位资料管理、招商引资和园区综合性管理服务等。

合同约定了招商收费标准、园区承接验收条款、园区设施设备维护条款以及违约责任等。

查看“合同评审表”包含园区管理服务内容、服务标准、收费标准、承接验收以及违约责任等评审内容，公司行政部、项目管理部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。评审意见经总经理陈浩腾同意2024年5月6日公司签订了该园区管理服务合同。

抽查办公室租赁服务合同：抽查2024.7.1签订

甲方：西安航投未来空间科技有限公司；

乙方：西安中坤房地产营销策划有限公司；

承租房屋基本情况：甲方拟将位于陕西省西安市经济技术开发区凤城九路海博广场CD座4F-031出租给乙方。用途：企业办公；

合同期限：2024年02月01日起至2025年01月31日，共计12个月。租赁期届满后乙方若续租，需提前一个月向甲方提出，甲方在同等条件下应优先出租给乙方；在新的租赁条件下重新签订租赁协议。

合同明确了：空间费用明细：租金标准：\*\*\*\*元/月，物业费、水费、电费、宽带网络费、办公家具使用费、公共区域保洁费等全部包含在房屋租金内。本合同规定在不损坏房屋主体结构情况下，需另行装修或改造，其装修改造方案应征得甲方同意后实施。本合同规定乙方不得私自将所租房屋转租给第三方使用。

正常设施维护责任及其费用：在租赁期间，甲方负责房屋主体结构及大件设施管理及其维护；乙方负责自用区域的维护。因乙方使用不当或人为因素造成设施损坏时，应由乙方负责维护及修缮。环保、安全和消防责任应自觉遵守国家有关环保、安保、消防的法规、制度及标准。乙方对所租赁使用区域的经营活动及人身安全负全部责任等。

合同约定了租赁办公收费标准、房屋使用要求、正常设施维护责任及其费用、环保、安全和消防责任、不可抗拒因素约定以及违约责任等。

查看“合同评审表”包含租赁办公管理服务内容、服务标准、收费标准、正常设施维护责任及其费用、环保、安全和消防责任等评审内容，公司行政部、项目管理部的主管人员参加了评审。2024年6月28日。

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。评审意见经总经理陈浩腾同意2024年7月1日公司与租户签订了该租赁办公管理服务合同。

抽查办公室租赁服务合同：抽查2023.12.1签订

甲方：西安航投未来空间科技有限公司；

乙方：陕西信诚安澜置业有限公司；

承租房屋基本情况：甲方拟将位于陕西省西安市经济技术开发区凤城九路海博广场D座4-010出租给乙方。用途：企业办公；

合同期限：2023年12月01日起至2024年11月30日，共计12个月。租赁期届满后乙方若续租，需提前一个月向甲方提出，甲方在同等条件下应优先出租给乙方；在新的租赁条件下重新签订租赁协议。

合同明确了：空间费用明细：租金标准：\*\*\*\*元/月，物业费、水费、电费、宽带网络费、办公家具使用费、公共区域保洁费等全部包含在房屋租金内。本合同规定在不损坏房屋主体结构情况下，需另行装修



或改造，其装修改造方案应征得甲方同意后实施。本合同规定乙方不得私自将所租房屋转租给第三方使用。正常设施维护责任及其费用：在租赁期间，甲方负责房屋主体结构及大件设施管理及其维护；乙方负责自用区域的维护。因乙方使用不当或人为因素造成设施损坏时，应由乙方负责维护及修缮。环保、安全和消防责任应自觉遵守国家有关环保、安保、消防的法规、制度及标准。乙方对所租赁使用区域的经营活动及人身安全负全部责任等。

合同约定了租赁办公收费标准、房屋使用要求、正常设施维护责任及其费用、环保、安全和消防责任、不可抗拒因素约定以及违约责任等。

查看“合同评审表”包含租赁办公管理服务内容、服务标准、收费标准、正常设施维护责任及其费用、环保、安全和消防责任等评审内容，公司行政部、项目管理部的主管人员参加了评审。2023年11月27日。

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。评审意见经总经理陈浩腾同意2023年12月1日公司与租户签订了该租赁办公管理服务合同。

抽查办公租赁合同，2024年9月17日签订，乙方：西安航投未来空间科技有限公司；

甲方：西安未来智享商业服务有限公司；

承租房屋基本情况：乙方提供给甲方使用的办公区域座落在西安市经济技术开发区凤城九路海博广场5幢1单元，自编房号为【6419】，共计1套。用途：企业办公；

合同期限：办公区域服务期自2024年09月19日至2025年09月18日，共计1年0个月，乙方同意在2024年08月19日前将办公区域交付给甲方使用。

合同约定了租赁办公收费标准、办公区域概况、商务办公服务费及其他相关费用支付方式及期限、争议解决及合同生效等。

查看“合同评审表”包含租赁办公管理服务内容、服务标准、收费标准、正常设施维护责任及其费用等评审内容，公司行政部、项目管理部的主管人员参加了评审。2024年9月13日。

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。评审意见经总经理陈浩腾同意2024年9月11日公司与租户签订了该租赁办公管理服务合同。

抽查办公租赁合同，2023年3月30日签订，乙方：西安航投未来空间科技有限公司；

甲方：西安众创空间管理有限公司；

承租房屋基本情况：乙方提供给甲方使用的办公区域座落在西安市未央区与凤城九路十字海荣名城A5商业裙房10401号。用途：企业办公；

合同约定了租赁办公收费标准、办公区域概况、商务办公服务费及其他相关费用支付方式及期限、争议解决及合同生效等。

查看“合同评审表”包含租赁办公管理服务内容、服务标准、收费标准、正常设施维护责任及其费用等评审内容，公司行政部、项目管理部的主管人员参加了评审。2023年3月20日。

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。评审意见经总经理陈浩腾同意2023年3月30日公司与租户签订了该租赁办公管理服务合同。

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



屋管理信息及突发时间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、办公室租赁、园区管理服务要求的更改

根据行政部经理史颖超介绍，公司管理体系运行以来，没有物业管理、办公室租赁、园区管理服务的合同（产品和服务要求）变更情况发生。

行政部经理史颖超介绍，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，综合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。

编制了《应急准备和响应控制程序》，确定的紧急情况有：火灾、触电，提供了紧急情况的《应急预案》。

提供《火灾爆炸事故专项应急预案》《触电事故专项应急预案》，其中包括目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等，相关内容基本充分。

现场查看办公区域内配备了消防设施，状态有效。

查2024年5月24日的《消防安全应急预案演练记录》，参加人员各岗位人员：包括陈浩腾、金鑫、史颖超、柯贤丽等11人；记录消防演练过程、应急逃生等内容。

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。

查2024年5月24日进行的《触电应急救援预案演练》记录，参加人员各岗位人员：行政部、项目管理部等13人；记录演练过程、急救措施等内容。

自体系运行以来尚未发生紧急情况。

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、计量校准。

行政部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。

公司采购产品渠道主要为网上淘宝、京东平台及线下实体店，采购商品主要为办公用品、消毒液、工作服、告示牌、对讲机、垃圾桶及低值易耗品等。

行政部应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：史颖超

2024年2月15日。

提供采购垃圾袋、除胶剂、盆栽绿植、排水软管、洁厕灵、插线面板、工作服、一次性纸杯等产品的网上交易截图。

**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；生产能力满足供货/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，在2023年共评价供方12家。

抽查的2024.8.10对固优塑业有限公司进行供方/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，公司行政部、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，供应产品为垃圾袋、垃圾桶等。

抽查的2024.6.12对绿优绿植基地商家进行供方/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，公司行政部、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。

抽查的2024.6.12对外包方京东物流运输有限公司进行供方/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，公司行政部、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。

抽查的2024.7.17对供方西安佰家祥家居建材有限公司进行供方/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，公司行政部、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方。

抽查的2024.8.28对供方西安鑫尚飞商贸有限公司进行供方/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，公司行政部、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方。

抽查的2024.6.12对供方陕西家立方建材有限公司进行供方/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，公司行政部、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方。

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陈浩腾批准后实施采购。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2024.2月以来主要采购办公用品、消毒液、工作服、劳保用品、对讲机、低值易耗品等，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2024.5.15与陕西家立方建材有限公司签订了建筑材料及配件采购合同，有效期至2025年7月10日。

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、办公室租赁、园区管理服务所需物资、设备、工具的采购、验收，并按照规定对物业管理、办公室租赁、园区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。



查公司管理手册8.3条款，按新标准要求，规定了办公室租赁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。

项目管理部经理金鑫介绍，编制了《设计和开发控制程序》，对设计和开发的策划、评审、验证、确认及变更等全过程进行了规范化管理，以确保办公室租赁设计开发的产品能满足顾客需求或期望和有关法律法规要求。

与负责人沟通及现场确认，公司服务为办公室租赁按照国家、惯例和客户的要求进行，且公司现在客户较少，目前办公室租赁的流程固定不变，无需策划新的方式，自体系运行以来办公室租赁模式固定，无新服务类型开发；后期如果增加将按照标准要求，根据客户的要求设计开发策划新的办公室租赁服务方案流程。

与负责人沟通及经确认，公司服务为办公室租赁按照国家、惯例和客户的要求进行，且公司现在客户群基本固定，为：西安理渔智能科技有限公司、西安耀合企业服务有限公司、西安鲜生活冷链物流有限公司、陕西银盛泰能源有限公司等，办公室租赁服务类型也基本固定，主要为办公室环境卫生管理、绿植养护管理等，均为采购其他厂商的产品。

暂时也没有增加新办公室租赁服务方案，目前办公室租赁服务方案流程固定不变，无需策划新的服务方式，后期如果增加将按照标准要求，根据客户的要求设计开发策划新的销售流程。产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。

产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。

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：物业公司的基本流程是：

办公室租赁：项目洽谈→签订合同→对外招租→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。

公司策划并在受控条件下进行服务提供。项目管理部负责办公室租赁服务过程管理。

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办公室租赁。

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) 抽查办公室租赁服务合同：抽查2024.7.1签订

甲方：西安航投未来空间科技有限公司；



乙方：西安中坤房地产营销策划有限公司；

承租房屋基本情况：甲方拟将位于陕西省西安市经济技术开发区凤城九路海博广场 CD 座4F-031出租给乙方。用途：企业办公；

合同期限：2024年02月01日起至 2025年01月31日，共计12个月。租赁期届满后乙方若续租，需提前一个月向甲方提出，甲方在同等条件下应优先出租给乙方；在新的租赁条件下重新签订租赁协议。

合同明确了：空间费用明细：租金标准:\*\*\*\*元/月，物业费、水费、电费、宽带网络费、办公家具使用费、公共区域保洁费等全部包含在房屋租金内。本合同规定在不损坏房屋主体结构情况下，需另行装修或改造，其装修改造方案应征得甲方同意后实施。本合同规定乙方不得私自将所租房屋转租给第三方使用。正常设施维护责任及其费用：在租赁期间，甲方负责房屋主体结构及大件设施管理及其维护；乙方负责自用区域的维护。因乙方使用不当或人为因素造成设施损坏时，应由乙方负责维护及修缮。环保、安全和消防责任应自觉遵守国家有关环保、安保、消防的法规、制度及标准。乙方对所租赁使用区域的经营活动及人身安全负全部责任等。

2) 抽：办公室“来访人员登记表”记录信息包括：日期及时间、来访者姓名、证件名称及号码、被访客户地址、来访时间、离开时间、值班员、备注。2024年7月11日，王杰，188\*\*\*\*\*，收发快递，10:20进入，10:38离开。

查卫生检查记录表

2024.6.5-2024.6.30，工作记录：对接待大厅、各楼层、电梯、卫生间、会议室、楼梯间过道等公共区域进行卫生检查。对发现的问题（楼梯内有垃圾、污渍，地面有脏污，玻璃有污渍等）均及时记录并通知保洁人员处理，检查人员：史颖超，问题已处理完毕。

抽：楼道及办公室内摆放的绿化及修剪记录表，对陕西省西安市经济技术开发区凤城九路海博广场CD座4F的绿植浇灌、病虫害防治，提供了作业照片。

现场查看：电梯由其他公司负责维护保养，甲方负责日常监察。每日进行消杀记录。

现场查看：

保安人员穿戴整洁，车辆出入管理动作规范，人员进出礼貌热情；

保洁人员着工作服，逐层清扫；

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5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、办公室租赁、园区管理服务要求。

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。

陕西省西安市经济技术开发区凤城九路海博广场CD 座4F一楼大厅、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。

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：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。提供了监视和测量资源,包括办公室租赁服务过程质量控制和检查记录表、顾客满意度调查表等。

5) 办公室租赁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,以及办公室租赁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办公室租赁服务能力需要。

6) 目前公司项目管理部经理金鑫,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,该文件规定了办公室租赁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、办公室租赁服务规范等,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:

10月11日上午10:17保洁人员在清理4层南侧男卫生间;

10月11日下午14:26,项目管理部人员正在维修5楼东边的照明灯;

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,大厦工作正常开展,人员分工尽然有序,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。

公司在办公室租赁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:办公室租赁服务检验记录等。

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。

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。

对办公室租赁服务的顾客随时进行顾客满意度调查,与项目管理部经理金鑫沟通,自体系运行以来,无重大顾客投诉。



公司规定对办公室租赁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》等该文件规定了办公室租赁服务指导性内容及保安人员考核评价的相关要求。

1)查《进货检验记录表》可以提供办公室租赁服务用品（验收清单），有验收签字证据。

品名 单位 数量 规格型号 标号 完整程度 格证 结论

2024.6.15 打印机、签字笔、打印纸、双面胶、回形针、订书机、起钉器、便利贴等 结论为：合格

2024.6.17 架子床、被子、床单、消毒液、洗手液、保安服等 结论为：合格

.....

2024.7.30 电锤冲击钻头、圆头铁锹、洋镐、充电手电钻、瓷砖钻头等 结论为：合格

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《现场巡查记录表》的秩序维护日常记录，2024年6月3日至2024年6月30日，检查人为：史颖超。

抽查6月17日 9:10~11:00，项目管理部对消防设施专项检查，检查情况为：设施完好，充电桩功能正常。

6月20日 16:00~18:00，客服组对各楼层物品摆放进行了检查，发现地面有水迹、残余茶叶清理不及时等，处理结果为：已全部处理。

1) 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、办公室租赁、园区管理服务比较满意，签字完整，无顾客投诉。

2) 2024.8.19，抽查保安服务质量，对其巡逻、安保、检查等服务进行评价，均合格。

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。

查公司管理手册8.3条款，按新标准要求，规定了园区管理服务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。

项目管理部经理金鑫介绍，编制了《设计和开发控制程序》，对设计和开发的策划、评审、验证、确认及变更等全过程进行了规范化管理，以确保园区管理服务设计开发的产品能满足顾客需求或期望和有关



法律法规要求。

项目管理部经理金鑫介绍公司在园区管理服务项目开发时，根据项目的特点和不同顾客的要求，以及行业规范等相关法律法规的要求，制定园区管理服务规范，规定质量要求和安排应开展的各项活动，以便对园区管理服务项目在开发时确定以下内容，并填写《设计和开发策划表》。

项目管理部具体负责新接园区管理服务项目开发的策划，以及内外部的各项协调工作，公司行政部和项目管理部参与并协助新接园区管理服务项目开发的策划活动。

查2024年3月20日《设计开发策划表》，编制：金鑫，批准：陈浩腾。对与天驹航空有限公司签订的幸福航空总部基地中心(A区)委托招商协议书，进行设计和开发策划，策划内容包括服务范围、服务规范、质量控制、资源配置、应急预案、管理方案等。

项目管理部经理金鑫介绍公司将确定与新接园区管理服务项目服务要求有关的输入，包括服务设施的实用性、安全性、保密性以及服务的时间、环境、方式等要求。填写《设计开发输入清单》，并保持相关记录。

查2024年3月25日《设计开发输入清单》，编制：金鑫，批准：陈浩腾。依据公司与天驹航空有限公司签订的幸福航空总部基地中心(A区)委托招商协议书，编制的设计开发输入清单中明确了如下内容：

服务范围：幸福航空总部基地中心(A区)委托招商；

服务期限：自2024年5月23日起至2024年11月22日。

服务质量标准：园区管理服务质量标准。

管理服务内容，包括：建筑设施维护、道路与交通设施管理、公用设施保障、园区环境卫生管理、治安防范、消防安全、应急管理、入驻企业服务、商务服务和人才服务、绿化景观管理、园区运营管理等。

设计开发输入清单中包含：

- 1) 若楼内设置有二次供水水箱，则每年清洗2次以上；
- 2) 街道供水供电部门停水停电通知后，2小时向客户发布通知；
- 3) 园区、停车场、主要车辆/人行出入口每日清扫2次；
- 4) 消防栓、指示牌、宣传栏等每月擦抹1次以上；
- 5) 共用雨/污水管道竖管一下部位每年疏通1次以上，堵塞后及时疏通；
- 6) 化粪池每月检查1次，每半年清掏1次以上，发现异常及时清掏；
- 7) 实行24小时秩序维护制度等；
- 8) 虫鼠防治每月对园区各公共区域角落进行消毒剂喷洒消杀一次。

设计和开发输入基本符合要求。

项目管理部经理金鑫介绍项目管理部将在新接项目设计和开发的适当阶段，组织与设计和开发阶段相关的职能部门对设计和开发进行系统的评审，以评价设计和开发结果满足要求的适宜性、充分性和有效性；识别存在的问题，提出必要的措施。

项目管理部经理金鑫介绍项目管理部将在新接、园区管理服务项目签约以后，在园区管理服务实现过程以及服务提供中，组织实顾客意见征询、走访顾客等活动，对设计和开发进行验证，确保设计和开发输出满足输入的要求。



项目管理部依据新接园区管理服务项目所策划的安排，在园区管理服务实现过程以及服务提供中，通过意见征询、走访顾客等活动，对设计和开发进行确认，以确保满足顾客规定的使用要求或预期用途的要求。

项目管理部负责保持顾客意见征询和走访顾客记录，保存设计和开发验证、设计和开发确认汇总的相关记录。

查2024年《顾客意见调查表》，项目管理部每个月进行一次顾客意见调查，对顾客提出的问题，进行讨论、分析，需要处理的，均按照程序要求采取了有效措施。

设计和开发控制基本符合要求。

项目管理部经理金鑫介绍公司新接园区管理服务项目设计开发的输出时设计和开发的成果，可以指导园区管理服务实现过程的后续活动，如服务采购、服务提供、监视测量等。项目管理部负责填写《设计开发输出清单》

查《设计开发输出清单》，2024年3月30日，编制：金鑫，批准：陈浩腾。项目管理部组织对天驹航空有限公司签订的幸福航空总部基地中心(A区)委托园区管理服务项目进行设计开发输出评审，提供了设计开发输出清单包括：服务人员要求、园区管理制度规范服务质量标准、火灾应急预案、设备设施故障应急预案等。

项目管理部经理金鑫介绍公司通过顾客意见征询、走访顾客等活动，对在园区管理服务项目服务规范开发、服务运作以及已向顾客提供的服务等阶段中，未满足行业规范要求、顾客对服务要求、法律法规要求以及公司质量控制要求等进行更改，包括自身因资源的改变或提高管理品牌，增强竞争能力所采取改进措施而进行的更改。

项目管理部经理金鑫介绍公司的设计和开发变更按程序要求进行控制，进行了评审、验证、确认和批准后实施。

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：物业公司的基本流程是：

园区管理流程：项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→园区服务→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、计量校准。

公司策划并在受控条件下进行服务提供。项目管理部负责园区管理服务过程管理。

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园区管理服务。

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) 查园区管理服务合同：抽查2024.5.13合同



甲方：天驹航空有限公司；

项目名称：幸福航空总部基地中心(A区)委托招商协议书；

合同期限：自2024年5月23日起至2024年11月23日。

坐落位置：陕西省西咸新区空港新城航投大厦。

项目基本情况：

1、项目名称：幸福航空总部基地A区。若项目名称产生或发生变更，不改变本合同对此项目的实质描述；

2、项目位置：西咸新区空港新城敦义路。

3、项目规模：总建筑面积约 64475 m<sup>2</sup> (其中地上建筑面积约40033 m<sup>2</sup>，地下建筑面积约24442m<sup>2</sup>。

合同明确了园区管理服务内容，包括：园区共用部位管理、园区共用设施设备管理、园区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、入驻单位资料管理、招商引资和园区综合性管理服务等。

合同约定了招商收费标准、园区承接验收条款、园区设施设备维护条款以及违约责任等。

抽：园区“来访人员登记表”记录信息包括：日期及时间、来访者姓名、证件名称及号码、被访客户地址、来访时间、离开时间、值班员、备注。2024年8月11日，刘凯，153\*\*\*\*\*，电力维修，08:20进园，16:15离开，修井。

抽：园区“车辆出入、收费登记表”记录信息包括：日期及时间、车牌号、姓名、电话、进入时间、离开时间、收费金额/（元）、值班人员、备注说明访问地址和收费原因含异常抬杆原因、主管审核。2024年9月12日，陕U.78U25，刘志愿，173\*\*\*\*\*，送物料，15:30进园，16:38离开，值班员：薛禅，主管审核：李甲宝。

查：“岗位值班记录表”日期：2024.10.04，白班，岗位：巡逻岗，姓名：高小刚，交班物品：手电1个，巡查记录：7:30-8:00 办公室、楼内机周边巡查，一切正常；

8:00-10:00 办公室、楼内机周边巡查，一切正常；

10:00-12:00 办公室、楼内机周边巡查，一切正常；

12:00-14:00 办公室、楼内机周边巡查，一切正常；

14:00-16:00 办公室、楼内机周边巡查，一切正常；

16:00-18:00 办公室、楼内机周边巡查，一切正常；

18:00-19:30 办公室、楼内机周边巡查，一切正常。每班12小时，进行轮班交接。

查：“岗位值班记录表”日期：2024.10.09，夜班，岗位：门岗，姓名：高小刚，交班时间：7:15，交接物品：对讲机1部，手电1个，登记本5本，钥匙3把，饮水机1台，雨伞5把，垃圾桶1个，椅子1把。

巡查记录：19:30-20:00 办公室、楼内机周边巡查，一切正常；

20:00-22:00 办公室、楼内机周边巡查，一切正常；

22:00-00:00 办公室、楼内机周边巡查，一切正常；

00:00-1:30 办公室、楼内机周边巡查，一切正常；

1:30-3:00 办公室、楼内机周边巡查，一切正常；

3:30-4:30 办公室、楼内机周边巡查，一切正常；



4:30-6:00 办公室、楼内机周边巡查，一切正常；

6:00-7:30 办公室、楼内机周边巡查，一切正常。

#### 查卫生检查记录表

2024.5.6-2024.5.30，工作记录：对大厅、各楼层、电梯、卫生间、会议室、楼梯间过道等公共区域进行卫生检查。对发现的问题（电梯内有垃圾、污渍，楼层地面有烟头、垃圾，玻璃有污渍等）均及时记录并通知保洁人员处理，检查人员：金鑫，问题已处理完毕。

抽：绿化及修剪记录表，窦鹏刚、薛禅、崔亚平对幸福航空总部基地中心(A区)的绿植浇灌、绿地除草、病虫害防治，提供了作业照片。

现场查看：电梯由其他公司负责维护保养，甲方负责日常监察。每日进行消杀记录。

#### 现场查看：

保安人员穿戴整洁，车辆出入管理动作规范，人员进出礼貌热情；

保洁人员着工作服，逐层清扫；

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5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、办公室租赁、园区管理服务要求。

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。

幸福航空总部基地中心(A区)一楼大厅、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：值班记录运行登记表

值班人：高小刚

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：2024.10.4

抽查：2024.10.9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：2024.8月防火巡查记录 违章用电、安全标识、消防通道等，主管陈浩腾，有巡查人员签字。

现场查看配电室门口配有挡鼠板，有专人每天进行巡视，提供了《配电室运行巡查记录表》，抽2024年9月2日，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：崔亚平。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：高小刚，负责人：李甲宝。

#### 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：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，提供数字万用表计量校准证书，管理编号：WYB-001，证书编号：HX01850240910，校准日期：2024年9月10日。提供了监视和测量资源，包括物业管理、办公室租赁、园区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) 园区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，以及园区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园区管理服务能力需要。

6) 目前公司项目管理部经理金鑫，消防设施操作员等均通过公司的相关培训，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，该文件规定了园区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、园区管理服务规范等，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：10月10日上午9:50，值守人员正在对停车场出入口、一楼大厅内进行安全检查；

10月10日上午07:30，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。

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，大厦工作正常开展，人员分工尽然有序，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。

公司在园区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：园区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。

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。

对园区管理服务的顾客随时进行顾客满意度调查，与项目管理部经理金鑫沟通，自体系运行以来，无重大顾客投诉。

公司规定对园区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》等该文件规定了园区管理服务指导性内容及保安人员考核评价的相关要求。

1) 查《进货检验记录表》可以提供园区管理服务用品（验收清单），有验收签字证据。

品名 单位 数量 规格型号 标号 完整程度 格证 结论

2024.8.8 电池、塑封膜、爱普生打印机墨水、雨衣、对讲机、手电筒等 结论为：合格

2024.6.5 台式电脑、夏季工作服、春秋季工服等 结论为：合格

.....

2024.7.30 电锤冲击钻头、圆头铁锹、洋镐、充电手电钻、瓷砖钻头等 结论为：合格

2024.8.13 潜水泵、污水泵、消防水袋等 结论为：合格

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《现场巡查记录表》的秩序维护日常记录，2024年7月1日至2024年7月31日，检查人为：李甲宝。

抽查7月16日 9:10~11:00，项目管理部对消防设施专项检查，检查情况为：设施完好，充电桩功能正常。

7月17日 16:00~18:00，客服组对各楼层物品摆放进行了检查，发现地面有水迹、残余茶叶清理不及时等，处理结果为：已全部处理。

1) 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、办公室租赁、园区管理服务比较满意，签字完整，无顾客投诉。

2) 2024.8.19，抽查保安服务质量，对其巡逻、安保、检查等服务进行评价，均合格。

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。

### 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2024年8月28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，2名内审员经总经理授权，内审员没有审核自己的工作。现场与内审员沟通，经询问内审员标准条款，不能明确回答，内审员能力欠缺，不满足要求。本次内审发现1个一般不符合项，针对不合格，责任部门已分析了原因并采取了纠正措施，按要求进行了整改，最后内审员进行了验证，纠正措施实施有效。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2024年9月25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。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180余平方米。设备：打印机、传真机、文件柜、保险柜、办公



桌、电脑、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，现场观察未有特种设备。

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，主要包括与市场监督局等沟通质量情况，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、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：物业管理、办公室租赁、园区管理服务

E：物业管理、办公室租赁、园区管理服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理、办公室租赁、园区管理服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

## 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，西安航投未来空间科技有限公司的

**■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	<input type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 达到	<input checked="" 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

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：李宝花、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](http://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的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同机构的见证。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。



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard United Certification Co., Ltd.

ISC-B-10-2(B/0)管理体系审核报告（初审）