

项目编号：10580-2023-QEO-2024

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：保定源盛物业管理集团有限公司

审核体系：☒质量管理体系（QMS）☐50430（EC）

☒环境管理体系（EMS）

☒职业健康安全管理体系（OHSMS）

☐能源管理体系（ENMS）

☐食品安全管理体系（FSMS/HACCP）

☐其他

审核组长（签字）：张星

审核组员（签字）：范玲玲

报告日期：2024年10月22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：张星

组员：范玲玲



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	张星	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-2263722 2023-N1EMS-2263722 2023-N1OHSMS-126372 2	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00
B	范玲玲	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-5024421 2024-N1EMS-4024421 2021-N1OHSMS-302442 1	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	陈杰、王倩	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：；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国标准化法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国物权法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国安全生产法等。

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：GB/T20647.9-2006社区服务指南第 9 部分：物业服务、GB/T20299.3-2006 建筑及居住区数字化技术应用第 3 部分：DB13/T2342-2016商业物业管理服务规范、物业服务实施细则等。

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10月21日 上午至2024年10月22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）：

Q：物业管理服务

E：物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动

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：保定市火炬街 66 号

办公地址：保定市火炬街 66 号

经营地址：保定市火炬街 66 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）：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：

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:办公室 QEO9.2

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 5 月 20 日提交审核组长。

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 20 日

2) 下次审核时应重点关注:

内审管理评审的有效性

3) 本次审核发现的正面信息:

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;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,PDCA 过程管理等能得到应用,总体成熟度尚可。

2) 风险提示: 对管理评审、内部审核的有效性不足。

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

在方针的框架下,策划建立的质量目标、环境目标和指标、公司职业健康安全目标和指标:

1.公司管理目标:房屋及公共设施完好率 $\geq 98\%$;

2.年度无重大责任事故发生;一般治安事件年发生率 ≤ 2 起;

3.合同履约率100%;



4.顾客满意率 $\geq 90\%$;

5.杜绝火灾、重伤事故发生，轻伤事故率3%以下；

6.固体废弃物 100%分类存放，分类处理。

经询问总经理，切合企业的实际，经查阅符合标准的要求。

分解到了各部门，规定了措施和考核的办法要求，目前阶段性目标完成。2024年指标1-3季度目标已达标。

2.2 重要审核点的监测及绩效 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

一、秩序维护部运行

1) 质量体系的运行

企业编制《物业管理制度汇编》等对物业服务过程进行控制。本部门经理介绍：秩序维护部主要是实施保安工作。产品和服务的要求：按照合同要求进行服务，服务过程中按照或参考：物业管理条例，GB/T20647.9-2006 社区服务指南第 9 部分：物业服务、GB/T20299.3-2006 建筑及居住区数字化技术应用第 3 部分：DB13/T2342-2016商业物业管理服务规范等。

其中主要服务设备设施：详见7.1.3；无检测、检查设备设施；人员配备：服务人员均经过相关培训。

物业管理服务流程：

项目协商——合同评审——签署项目服务合同——进驻项目现场——物业管理（保安、保洁、绿植养护、设施维修、垃圾清运等）——服务监督检查——客户满意调查

需要确认过程为：物业服务过程 查看有物业服务过程确认记录，从人员、设备、工作环境等方面进行了确认，确认时间为 2024.2.1

查保安现场（源盛嘉禾小区物业管理服务保定市火炬街66号）：

编制有《安全保卫工作标准》、《安全保卫工作制度》、《安全保卫处罚管理规定》等，策划有来访信息登记、秩序维护、交接班管理等管理要求及规程。

1、巡视现场，保安现场：进出人员登记情况、巡逻现场、井然有序，符合要求。

来访信息登记：提供有外来人员登记表、车辆出入登记表，巡视记录完整。

抽外来人员登记表，登记有时间：9.18/9.27/10.7姓名** 电话 去向 备注等 抽车辆出入登记表包括日期：10.10车牌号** 时间：10:00 房号** 电话** 事项*** 符合要求；



2、秩序维护：保安杜白正在执勤，从监控看是否按时、全范围巡逻；查看停车场停车规范情况，查停车有序，无乱停挡车情况，无堵塞情况，停车规范，符合要求；

3、交接班管理：保安工作制度为3班倒（7:00-15:00 15:00-22:00 22:00-7:00）

审核交接班情况：

1）中班（15：00-16：30）保安执勤情况。

现场检查保安正在进行交接班，上班人员签到，下班人员填写交接班记录本，将交接班信息汇报，汇报内容：当班值班情况，准时上岗、物品齐全，一切正常，填写交接时间，交接人、接班人签字。符合规定要求。

交接完工作，保安刘师傅开始上岗执勤，对外来车辆进行登记，放行。。。。。。。。。

现场观察以上物业管理服务过程操作均符合文件规定要求。

2）夜班（6：00-7：00）保安执勤情况。

现场检查保安工作情况，现场保安正在执勤作业，工作精神饱满，查看夜班值班表，登记有出入车辆信息，进小区事由，留有联系方式，签名。抽夜班巡视记录，登记无问题发现。

查看交接班记录，汇报内容：当班值班情况，准时上岗、物品齐全，一切正常，填写交接时间，交接人、接班人签字。符合规定要求。

2）环境、职业健康安全体系的运行

该部门需执行的文件有：《车辆管理规定》《节能降耗管理规定》《节约用水用电管理规定》《劳动防护用品管理规定》《环境运行控制程序》《职业健康安全运行控制程序》等。

公司秩序维护部负责管理保安的管理服务

工作时间为三班倒，每班时间不超过8小时；

固废：保安服务过程中会产生废弃的纸屑、果皮等垃圾，统一交环卫进行收集处理。

节约能源：公司规定人走灯灭，人走关水等节能节水措施，并互相监督；

废水：公司的保安服务不产生废水，办公用水最后排入市政管网。

废气：保安服务不产生废气，清扫地面时，有少量的灰尘产生，公司发放口罩，对员工进行个体防护。

防止触电：办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，现场用电基本规范，无乱拉线现象，防



止触电火灾。

火灾控制:保安室配有相应数量的灭火器,经常检查灭火器材的状况,消防水龙头是否正常,灭火器压力是否足够等。发现问题立即解决,并做好记录;防止火灾发生。

交通事故控制:工作时间不吸烟喝酒、不酒后驾车等;对员工开展安全教育,进行维修作业时持证上岗,严格按照维修作业制度工作;

查看保安办公区域,整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调,办公条件较好。

公司给员工上社保,提供了社保缴费记录;

驾驶员要求遵守道路交通安全法规,不违章驾车,驾驶证和车辆定期年审,确保行车安全。

经查基本符合要求。

现场审核查看中班交接班环境、职业健康安全运行情况,与上述一致。

查夜班审核环境、职业健康安全运行情况,重点关注工作环境情况,查看值班岗亭,提供电灯照明,小区配有照明路灯,工作环境可以满足工作。值班人员精神状态饱满,正在进行执勤。观察体能状况,符合要求。

其他环境、职业健康安全影响因素与白班一致。

二、环境维护部

1) 质量体系的运行

企业编制《物业管理制度汇编》等对物业服务过程进行控制. 本部门经理介绍:环境维护部主要是实施物业的清洁、绿植养护、垃圾清运工作。

产品和服务的要求:按照合同要求进行服务,服务过程中按照或参考:物业管理条例, GB/T20647.9-2006 社区服务指南第 9 部分:物业服务、GB/T20299.3-2006 建筑及居住区数字化技术应用第 3 部分: DB13/T2342-2016商业物业管理服务规范等。

其中主要服务设备设施:详见7.1.3 ; 无检测、检查设备设施; 人员配备:服务人员均经过相关培训。

■ 物业管理服务流程:

项目协商——合同评审——签署项目服务合同——进驻项目现场---物业管理(保安、保洁、绿植养护、设施维修、垃圾清运等)-----服务监督检查---客户满意调查

外部过程为:绿植养护、垃圾清运 需要确认过程为:物业服务过程



对绿植养护、垃圾清运 外包方均进行了评价，能力满足企业要求。

■ 查合同垃圾清运：承包给保定智盛环境卫生清洁有限公司；

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；提供垃圾清运记录：记录垃圾清运时间、作业地点等。

■ 查合同绿植养护外包给河北源垚景艺服务有限公司；要求：1、熟悉住宅区内的绿化面积和布局，花草树木的品种、数量、名称、特性和培植方法，并在适当的地方公告其植物名称、产地、种植季节、生长特征和管理办法等，方便居民休闲游览与观赏。严格按照规范对花草树木定期进行培土、施肥、除杂草和病虫害、修枝、剪叶等。保持绿化地清洁，草坪和灌木林内不留杂物、不缺水、不死苗，促进花草树木生长茂盛。2、养护记录：根据季节定期施肥、浇水、修剪、养护，有相应控制记录。查外包过程符合要求。

■ 保洁作业检查记录

一、企业规定：每月、每周物业部对各项目进行全面检查，内容包括院内、楼道、楼梯扶手等，与其他物业服务一起检查，有月度检查记录表。

查保洁现场（源盛嘉禾小区物业管理服务保定市火炬街66号）

主要负责公共区域：楼道、楼梯、扶手、一层公共区域、单元门、楼道、外围、车库、公共卫生间等区域内保洁，编制有《保洁员日常管理制度》、《保洁员安全操作规程及注意事项》等。

巡视现场，与保洁人员沟通，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；

■ 现场情况，钱俊英正在单元楼道清洁地面、杨利红正在单元楼道清洁扶手，现场工作人员佩戴有手套、口罩等，操作规范，符合要求。现场清洁整齐、通道畅通，地面洁净，、积水、杂物等符合要求。

2) 环境体系的运行

该部门需执行的文件有：《车辆管理规定》《节能降耗管理规定》《节约用水用电管理规定》《劳动防护用品管理规定》《环境运行控制程序》《职业健康安全运行控制程序》等。工作时间平均每天不超过8小时；绿植养护人员工作时间与甲方时间一致，公司环境维护部负责管理外包绿植养护、垃圾清运外包方的管理；



废水：公司的物业管理不产生废水，办公用水最后排入市政管网。

废气：物业管理不产生废气，公司清扫地面及临时场所服务时，有少量的灰尘产生，公司发放口罩，对员工进行个体防护 固废：物业管理过程中会产生废弃的纸屑、果皮等垃圾，统一交环卫进行收集处理。办公墨盒、电池等由厂家回收。节约能源：公司规定人走灯灭，人走关水等节能节水措施，并互相监督；

查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，办公条件较好，办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，现场用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。

公司绿植养护外包给河北源垚景艺服务有限公司，提供“绿化养护承包合同”，合同编号：WT7-1-2023020，合同有效期：2023.9.1-2025.8.31。公司垃圾清运外包给保定智盛环境卫生清洁有限公司，提供“生活垃圾清运合同”，合同编号：WT7-1-2023013，合同有效期：2024.5.1-2027.4.30。

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顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方：客户\供应商\外来人员等。

公司给员工上社保，提供了社保缴费记录；

驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。

火灾控制：（1）公司物业管理办公楼配置有相应数量的灭火器和消防栓，经常检查灭火器材的状况，消防水龙头是否正常，灭火器压力是否足够等。发现问题立即解决，并做好记录；（2）经常检查，及时发现火灾隐患并作出正确处理。

触电管理：随时对电气线路进行检查，防止因短路、过载和接触电阻过大等原因产生电火花或引起电线电缆温度过高而引发火灾。

交通事故控制：工作时间不吸烟喝酒、不酒后驾车等；对员工开展安全教育，进行维修作业时持证上岗，严格按照维修作业制度工作；

随时检查清理物业服务项目现场，可燃物不随意堆积，如有堆积必须配备相应的灭火器材；

查看公司库房，主要是存放清洁工具和清洁用品，物品摆放整齐，留出了安全通道； 经查基本符合要求。

三、工程维修部

1) 质量体系的运行

企业编制《物业管理制度汇编》等对物业服务过程进行控制.经理介绍：工程维修部主要是对公共设施的维修维护， 其中电梯维保外包，工程维修部负责日常管理和检查，产品和服务的要求：按照合同要求进行服



务，服务过程中按照或参考：物业管理条例，GB/T20647.9-2006社区服务指南第 9 部分：物业服务、GB/T20299.3-2006 建筑及居住区数字化技术应用第 3 部分：DB13/T2342-2016商业物业管理服务规范等。

其中主要服务设备设施：详见7.1.3；无检测、检查设备设施；人员配备：经过相关培训、具备资格上岗详见7.2

物业管理服务流程：项目协商—合同评审—签署项目服务合同—进驻项目现场--物业管理（保安、保洁、绿植养护、设施维修、垃圾清运等）---服务监督检查--客户满意调查

外部过程为：电梯维护/维修 需要确认过程为：物业服务过程，提供有过程确认记录。

公司电梯维护/维修外包给河北智立云智能科技有限公司，查看有外包合同并对其进行了评价，能力满足企业要求。

查有电梯维保记录每半月维保。满足要求。

公共设施日常维修保养有完整记录，抽业主日常保修单，内容报告房号、电话、时间、维修内容、维修供人、有相关人员签字。

现场巡视：多场所源盛嘉禾小区物业管理服务保定市火炬街66号

小区配备灭火器、消防柜，现场查看，灭火器在有效期内工程维修部负责消防设施的维护和日常巡查，提供消防栓灭火器定期检查表。

工人秦师傅正在检查线路运行状态，做好检查记录。 现场观察以上服务过程操作均符合文件规定要求。经查基本符合要求。

2) 环境体系的运行

该部门执行《车辆管理规定》《节能降耗管理规定》《节约用水用电管理规定》《劳动防护用品管理规定》《动火管理规定》《环境运行控制程序》《职业健康安全运行控制程序》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，使用过程中注意安全，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，下班前要关闭电源；办公区域内配置的灭火器,现场查看均在有效期内，由工程维修部负责定期检查。

办公用品、劳保用品按要求由综合部负责发放，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。废弃的防疫物资设置了专用垃圾桶。

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。

工程维修部负责楼宇事务服务、机电设备运行/维修服务、房屋设施维护服务、特约管理服务，但是电梯维护/维修为外包。查《管理体系运行检查记录》，抽查：2024-6-20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：董培讲，未发现问题。公司电梯维护/维修外包给河北智立云智能科技有限公司，提供“电梯维护保养合同”，合同有效期：2024.3.1-2025.2.28

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顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方：客户\供应商\外来人员等，提供对电梯维护/维修外包方施加环境、职业健康安全方面影响的证据。

火灾控制：（1）公司物业管理办公楼配置有相应数量的灭火器和消防栓，经常检查灭火器材的状况，消防水龙头是否正常，灭火器压力是否足够等。发现问题立即解决，并做好记录；（2）经常检查，及时发现火险隐患并作出正确处理。

触电管理：随时对电气线路进行检查，防止因短路、过载和接触电阻过大等原因产生电火花或引起电线电缆温度过高而引发火灾。

意外伤害控制：工作时间不吸烟喝酒、不酒后驾车等；对员工开展安全教育，进行维修作业时持证上岗，严格按照维修作业制度工作；

废水：公司的物业管理不产生废水，办公用水最后排入市政管网。

废气：物业管理不产生废气，公司清扫地面及临时场所服务时，有少量的灰尘产生，公司发放口罩，对员工进行个体防护

固废：维修维护管理过程中会产生废弃物统一交有资质的环卫单位进行收集处理。

办公墨盒、电池等由厂家回收

节约能源：公司规定人走灯灭，人走关水等节能节水措施，并互相监督；环境及职业健康安全运行正常。

四 设计开发

1) 对于企业物业管理服务的流程的设计开发环节，在管理手册中要策划及程序文件中也有所规定，保留了设计和开发的能力。

2) 与负责人沟通及经确认，公司的物业服务流程按照国家或行业的相关规定及顾客要求实施，且公司现在



客户群基本固定，服务类型也基本固定，无需策划新的服务方式，不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。

3) 后期如果对物业流程及服务方式等进行改进，产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。

五、产品和服务的放行

(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：提供有《物料检验记录表》，均符合进厂检验规程。

查清洁用品/维修用品，供方为河北贵爵商贸有限公司，采购有拖把、垃圾袋、消毒液、洗手液、擦手纸巾、毛巾、胶皮手套、电工胶布、扫把、洗衣粉；提供有产品送货单、产品合格证及《物料检验记录表》、验收收入库单。

查其它物品类，采购产品验证符合标准要求。

经理介绍，各项目部门服务过程每个服务项目均有人员每天进行巡查和检查，巡查检查人员发现不符合即时进行整改，确保物业管理合格放行。各管理服务项目的运行控制及检查体现在各部门8.5.1条款的审核中。

1、抽：源盛嘉禾小区物业管理服务保定市火炬街66号的保洁服务、绿植养护、垃圾清运服务检查记录。

检查部门：综合部、环境维护部；

1) 检查内容：保洁服务

检查情况：提供有环境维护日常巡检记录表，小区道路整洁，人行道无障碍物，住宅楼楼道清洁、楼梯扶手干净，消防栓、线缆控制箱等处卫生尚可，清扫记录完整；垃圾分类箱无损坏，按要求分类，督导措施得当，专用场地卫生整洁，经理介绍检查记录每月汇总成质检报告，发现问题及时解决。符合要求。

2) 检查内容：绿植养护服务

绿植养护外包于河北源壹景艺服务有限公司，对其服务能力进行了评价，资质、能力满足要求。

检查情况：有外包方养护记录表，每月对绿化进行检查，提供有源盛绿化工作月检查表每周一检查月累计，检查内容包括：乔灌木、地皮植物、花坛、草坪、浇水、补种、病虫害防治、防汛、追肥等。质量评估合格。

3) 检查内容：垃圾清运

圾清运外包给保定智盛环境卫生清洁有限公司，对其服务能力进行了评价，资质、能力满足要求。



检查情况：垃圾清运每天定点运行，清运及时，对其进行检查，提供有垃圾清运检查台账包括清运时间、卫生情况。

2、抽：源盛嘉禾小区物业管理服务保定市火炬街66号的保安服务检查记录。

检查部门：综合部、秩序维护部；

检查内容：保安服务

检查情况：进入小区安保人员能够做到外来人员登记等工作，提供有外来人员登记表、车辆出入登记表，巡视记录完整，抽外来人员登记表，登记有时间：6.23/8.14 /10.5姓名** 电话 去向 备注等；

抽车辆出入登记表包括日期：5.17/9.28 车牌号** 时间： 房号** 电话** 事项*** 符合要求；

保安工作制度为3班倒（7:00-15:00 15:00-22:00 22:00-7:00），抽交接班记录表，

2024.10.16 值班时间：7：00-15：00 值班人：** 值班情况：物品齐全 交接时间：15：00

2024.10.16 值班时间：15：00-22：00 值班人：** 值班情况：物品齐全，一切正常 交接时间：22：00

2024.10.17 值班时间：22：00-7：00 值班人：** 值班情况：物品齐全 交接时间：7：00

保安服务符合要求。

3、抽：源盛嘉禾小区物业管理服务保定市火炬街66号的设施维修服务检查记录。

检查部门：综合部、工程维修部；

检查内容：设施维修、维护

检查情况：公共设施日常维修保养有完整记录，抽业主日常保修单，内容报告房号、电话、时间、维修内容、维修供人、有相关人员签字。

其中电梯维护为外包，查有电梯维保记录每半月维保。

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。

六、监视测量合规性评价

编制了《顾客满意度调查控制程序》、《环境和职业健康安全绩效监测与测量控制程序》、《监视和测量资源控制程序》、《合规性评价控制程序》等，通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：该公司对管理体系过程进行监视和测量的方法包括：内审、管理评审、目标考核、过程的监视和测量检查等。



内审、管理评审、目标考核详见9.2/9.3/6.2的审核记录。提供了日常检查内容包括：物业服务质量、投诉处理及时率、水电管理、设备维护、现场卫生检查、生产安全管理、固体废弃物管理单位的反馈问题解决及时率等方面。

查：2024年上半年《质量、环境、职业健康安全绩效检查记录》、《物业现场管理（服务）质量考核表》、《特殊过程确认记录》、《合同台账》、《合同评审表》，从检查的内容和结果来看，涉及的检查内容结果符合要求。

查：《顾客满意率调查表》，顾客包括：中国人民解放军河北省军区保定第九离职干部休养所、国能联合动力技术（保定）有限公司、保定自然资源和规划局等单位，调查内容包括：管理、秩序维护、保洁、维修及其他，根据调查结果编写《顾客满意度分析报告》，满意度98%。

自上次审核结束到此次审核期间没有发生过环境安全事故。

监测测量设备：公司暂无质量、环境、职业健康安全方面的监测测量设备。

查：《合同台账》、《合同评审记录》、《合格供方调查表》、《合格供方名单》、《物资采购计划表》、《采购产品验证记录》、《供方业绩评价分析报告》，对合格供方、物资采购及验证做了详细记录。

制定了《垃圾管理规定》《动火管理规定》《消防设施管理规定》《处置突发事件和抗灾抢险应急预案》《节约用水用电管理制度》、《办公用品管理规定》、《危险源风险评价办法》用以控制该公司的职业健康安全和环境行为。

2024年4月1日，公司开展了合规性评价；评价内容包括：法律法规 变化情况综述、污水排放相关法律法规遵循情况综述、大气污染相关法律法规遵循情况综述、噪声污染相关法律法规遵循情况综述、固废污染相关法律法规遵循情况综述。

与陈红艳经理沟通，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、目标考核详见9.2/9.3//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：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。

环境绩效监测：办公区生活废水排入城市管网；一般固废（废纸张等），按规定收集，卖给废品收购站；



废弃的电池、墨盒、灯管交由提供商或市政进行处理；废弃的防疫物资设置了专门的垃圾桶进行处理；

自上次审核结束到此次审核期间没有发生过环境污染事故。

七、变更

与部门沟通，应对物业服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保稳定地符合要求。应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。

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

内审的策划和实施情况：

2024年5月17-18日进行了质量、环境、职业健康安全管理体系内部审核，提供了《关于体系认证内审员任命的决定》，任命：王丽男为公司内审组组长。内审组成员为：孙想与管代沟通了解内审的程序、日期安排等，但是需要进一步加强对标准的理解。查内审员经过了内审员培训，基本清楚内审流程和方法。对公司的管理层、综合部、工程维修部、环境维护部、秩序维护部、财务部等部门进行了审核，内审发现的不符合，已进行纠正并制定纠正措施。现场审核发现综合部、秩序维护部、环境维护部等的内审检查表为机打并且比较简单，故询问内审员孙想对GB/T19001-2016/ISO9001:2015，GB/T24001-2016/ISO14001:2015，GB/T45001-2020/ISO45001:2018标准条款的要求了解情况，不能回答很清楚，询问对公司建立的《内部审核控制程序》要求、内审审核频次及此次内审审核不符合整改要求，不能准确回答，公司内审员内审的能力不足。开具不符合。

公司2024年5月28日组织了管理评审。采用会议形式，主持人：总经理 参加人：公司各部门主管。要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。批准：刘志浩 日期2024.5.28。提供了管理评审计划、管理评审报告、签到表，编审批齐全。管理评审结论：公司管理体系符合标准要求，具有较好的充分性、适宜性和有效性，能较好的适应实现方针和目标的需要。同时，方针也较好的体现了公司对管理方面的追求和方向，具有较好的适宜性。改进措施1项，分配了责任部门和完成期限，目前正在实施中，完成了阶段性目标。但现场审核，同管代沟通，其对管理评审的策划及输入、输出等回答不够全面，存在能力不足，已在7.2开具不符合，下次审核关注。

**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:**

公司执行《不合格输出控制程序》《事件调查、不符合和纠正措施控制程序》对不合格品和不合格服务进行识别和控制。负责人介绍:通过业主满意度调查和平时的监督检查,内审、管理评审对不合格过程进行控制,对业主建议、意见及投诉处理情况及时准确。查国庆节前检查报告,包括问题项:草坪内落叶较多,冬青上蜘蛛网较多、个别死角卫生需清理(地下消防栓内),整改措施:重新打扫整理。不符合控制符合要求。

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: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

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

环境维护部E8.1.1; O8.1.4 已纠正纠措施有效。



五、认证证书及标志的使用

管代介绍证书主要用于客户展示

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，保定源盛物业管理集团有限公司的

☒质量 ☒环境 ☒职业健康安全 ☐能源管理体系 ☐食品安全管理体系 ☐危害分析与关键控制点体系：

审核准则的要求	☐ 符合	☒ 基本符合	☐ 不符合
适用要求	☐ 满足	☒ 基本满足	☐ 不满足
实现预期结果的能力	☐ 满足	☒ 基本满足	☐ 不满足
内部审核和管理评审过程	☐ 有效	☒ 基本有效	☐ 无效
审核目的	☒ 达到	☐ 基本达到	☐ 未达到
体系运行	☐ 有效	☒ 基本有效	☐ 无效

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：张星 范玲玲



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。