

项目编号：10692-2023-QEO-2024

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：陕西亿杰致美智慧城市服务有限公司

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）：李宝花

审核组员（签字）：冷校

报告日期：

2024 年 10 月 29 日

北京国标联合认证有限公司编制

地 址：北京市朝阳区北三环东路 8 号 1 幢-3 至 26 层 101 内 8 层 810

电 话：010-8225 2376

官 网：www.china-isc.org.cn

邮 箱：service@china-isc.org.cn



联系我们，扫一扫！



审核报告说明

1. 本报告是对本次审核的总结，以下文件作为本报告的附件：
■管理体系审核计划（通知）书 ■首末次会议签到表
■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：李宝花

组员：冷校



一、审核综述

1.1 审核组成员

序号	姓名	组内职务	注册级别	审核员注册证书号	专业代码
1	李宝花	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-2239141 2022-N1EMS-2239141 2024-N1OHSMS-223914 1	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00
2	冷校	组员	Q:审核员 E:审核员	2024-N1QMS-2222816 2022-N1EMS-2222816	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	张星武、苗贝贝、王菲等	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：中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国道路交通安全法、《保安服务质量规范 第1部分：人员要求》DB13/T 1119.1-2009、保安服务质量规范 第2部分：工作规范DB13/T 1119.2-2009

物业保安服务规范DB22/T 2132-2014、《保安服务操作规程与质量控制》GA/T 594-2006、《保安安全检查通用规范》GA/T 1799-2021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28日 上午至2024年10月29日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年11月23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

E：物业管理所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

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：陕西省西咸新区沣东新城沣泾大道与沣新路交汇处西北角西咸金融港 4-C-14 层

办公地址：陕西省西咸新区沣东新城沣泾大道与沣新路交汇处西北角西咸金融港 4-C-14 层

经营地址：陕西省西咸新区沣东新城沣泾大道与沣新路交汇处西北角西咸金融港 4-C-14 层

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）： 陕西省西安市国家民用航天产业基地神舟三路十一科技西北大厦四层。

1.5.4 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）无

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:行政人力资源部 QES7.2

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 28 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 11 月 22 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。内审员能力需加强。

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, 严格贯彻执行管理体系要求, 从而确保管理体系正常运行。

2) 风险提示:

Q 生产和服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。EO 运行策划和控制; EO 绩效测量和监视。管理人员加强体系文件学习。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜:

无

二、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

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

企业管理目标是:



业主反应问题处理率 100% 业主反映问题处理数/反映问题总数*100% 每季度 100% 100%
100% 100%

顾客满意度≥90 分 调查客户总分/客户数量 每年 / 98 / /

固废分类回收率 100% 分类次数/总处理次数×100% 每季度 100% 100% 100% 100%

人身伤害事故为 0 以实际发生为准进行计数 每季度 0 0 0 0

火灾事故为 0 以实际发生为准进行计数 每季度 0 0 0 0

组织对公司质量、环境、职业健康安全目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标，企业每年由行政人力资源部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。

编制：苗贝贝 2024.10.10 审核：王菲 2024.10.10 批准：张星武 2024.10.10

2.2 重要审核点的监测及绩效

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

合

（需逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述，其中FH应包括使用危害分析的方法和对食品安全小组的评价意见；H体系还应包括针对人为的破坏或蓄意的污染建立的食品防护计划的评价）

查公司编制的“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：胜利仪表，管理编号：SB/JL-01，校准日期为2024年9月10日。

监视和测量符合要求。

2024年8月20日公司组织了触电应急演练。演练结果：所有员工都能掌握触电后急救基本知识，培训效果良好。2024年6月11日公司组织了消防安全应急预案演练。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、财产呢损失打下良好的基础。

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，演练人员进一步掌握消防栓、水带、消防服的使用方法。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。

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。

项目部经理介绍，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，以确保物业管理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。

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：无。

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。项目部负责物业管理服务过程管理。

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

公司编制有《服务规程》等可以指导并规范员工的实际操作。

1) 抽查《物业管理服务合同》

甲方：陕西科强融合创新研究院有限公司；

项目名称：军民融合协同创新基地（十一科技西北大厦）；

合同期限：自2024年6月22日起至2027年6月21日。

坐落位置：东至神舟三路、南邻陕西文化创意国际大厦、西邻富华博派时代、北邻陕铁大厦。

建筑面积：总建筑面积42463平方米。



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：

对军民融合协同创新基地（十一科技西北大厦）项目的物业管理服务过程，服务地点：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，服务内容为物业管理服务。

抽：卫生检查记录表

2024.8.1-2024.8.30，工作记录：对大厅、各楼层、电梯、楼顶花园等公共区域进行卫生检查。对发现的问题（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：高波，问题已处理完毕。

抽：消防设备检查记录表 2024年9月25日，对消防应急广播系统、气体灭火系统、信号阀、喷淋头等进行检查，状态良好。检查人：张星 2024.9.25，审核人：张星武 2024.9.25。

抽：绿化及修剪记录表，崔胜利、王跃进对十一科技西北大厦的绿植浇灌、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4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。

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。

十一科技一楼大厅、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：郭照平，张欢欢

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：2024.8.20

抽查：2024.8.15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：2024.1-月防火巡查记录 违章用电、安全标识、消防通道等，主管苗贝贝，有巡查人员签字。

现场查看配电室门口配有档鼠板，有专人每天进行巡视，提供了《配电室运行巡查记录表》，抽2024年9月12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：王琦。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：张倩，负责人：高波。

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：物业服务过程，已结提供需确认过程确认清单，确认时间2024.4.10

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：SB/JL-01,证书编号：HX117740240910，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) 目前公司项目部经理苗贝贝,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，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：10月28日上午7:50，值守人员为正在对停车场出入口、大厅内进行安全检查；

10月28日上8:00，夜班与白班进行交接班，值守人员按时做到登记清楚值班登录。

10月28日下午17:17保洁人员在清理17层男卫生间；

10月28日上午15：20，工程部人员正在检查灭火器；

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，人员分工井然有序，无客户投诉。

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

公司在物业管理服务提供的整个过程中按照监视和测量要求识别输出状态。

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

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

记录标识：物业管理服务检验记录等。

追溯路径：验收单--采购合同—物业服务合同。

标识控制满足要求。

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，与项目部经理苗贝贝沟通，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》可以提供物业管理服务用品（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
----	----	----	------	----	------	----	-----

2023.12.12打印纸、垃圾袋等							结论为：合格
--------------------	--	--	--	--	--	--	--------

2024.8.10工作服等							结论为：合格
---------------	--	--	--	--	--	--	--------

2024.10.20对讲机、手电筒、灭火器等							结论为：合格
------------------------	--	--	--	--	--	--	--------

2024.3.11劳保用品等							结论为：合格
----------------	--	--	--	--	--	--	--------

.....

2024.10.22 军大衣、保暖手套、洗衣液等							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。

2024.8.1-2024.8.30，工作记录：对大厅、各楼层、电梯、楼顶花园等公共区域进行卫生检查。对发现的问题（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：高波，问题已处理完毕。

抽：消防设备检查记录表 2024年9月25日，对消防应急广播系统、气体灭火系统、信号阀、喷淋头等进行检查，状态良好。检查人：张星 2024.9.25，审核人：张星武 2024.9.25。

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，项目部进行评审并做出处置，处置包括赔礼道歉等措施。

提供《不合格项评审表》，无不合格品发生。

保安岗位巡查偶尔有不符合，立即整改。

不合格输出的控制满足要求。

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

提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率98分。该结果已提交管理评审。

查顾客沟通：

经查公司质量手册8.2章节，行政人力资源部编制了《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。行政人力资源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。

1) 与客户服务有关要求的确定：

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

公司按顾客要求组织物业管理服务与交付。部门主管人员通过合同签订前对顾客提出的产品有关要求进行沟通，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。

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

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

查物业管理服务合同：抽查2024.6.22合同

甲方：陕西科强融合创新研究院有限公司；

项目名称：军民融合协同创新基地（十一科技西北大厦）；

合同期限：自2024年6月22日起至2027年6月21日。

坐落位置：东至神舟三路、南邻陕西文化创意国际大厦、西邻富华博派时代、北邻陕铁大厦。

建筑面积：总建筑面积42463平方米。

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

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

查看“合同评审表”包含物业管理服务内容、服务标准、收费标准、承接验收以及违约责任等评审内容，公司行政人力资源部、项目部、财务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。评审意见经总经理张星武同意2024年6月公司与顾客签订了该物业管理服务合同。

公司通过面谈、微信、传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：

1）向顾客提供保证服务质量的有关信息，人员调整信息、消防管理信息、车辆和人员管理信息、出租屋管



理信息及突发事件演练和安全风险排查等信息；

2) 接受顾客问询、抽查、投诉的处理；

3) 根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。目前沟通渠道畅通。

4) 物业管理服务要求的更改

根据行政人力资源部经理王菲介绍，公司管理体系运行以来，没有物业管理服务的合同（产品和服务要求）变更情况发生。

行政人力资源部经理王菲介绍，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。

查公司《管理手册》规定了顾客或外部供方财产的管理要求，项目部经理苗贝贝介绍，项目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：苗贝贝。

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。

行政人力资源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。

公司采购产品主要为办公用品、消毒液、工作服、告示牌、对讲机等。

行政人力资源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：王菲

2024.1.15。

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22家。

抽查的2024.1.15对外包方深圳华星计量检测有限公司进行供方/外协方的“供方评价记录表”，包括：供方供货能力、产品质量水平、交付及时性、售后服务、价格等方面的相关内容，公司行政人力资源部、财务



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2024.1.15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，公司行政人力资源部、项目部的
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2024.1.15对供方西安华讯得贸易有限公司进行供方/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，公司行政人力资源部、财务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2024.1.15对供方北京京东世纪信息技术有限公司进行供方/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，公司行政人力资源部、财务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2024.1.15对供方西安市新城区卓联文体用品商行进行供方/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，公司行政人力资源部、财务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张星武批准后实施采购。查2023年10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2023.10月以来主要采购办公用品、消毒液、工作服、劳保用品、对讲机等，等均向合格供方采购，均有采购合同，采购计划，流程审批手续齐全，信息完整。

抽查的2024.1.10与西安市新城区卓联文体用品签订了办公用品采购合同，有效期至2024年12月9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，涉及物业管理服务所需物资、设备、工具的采购、验收，并按照规定对物业管理服务涉及的物资进行贮存、保管和标识。对不合格的物资进行处理，做好记录进行分类，并按要求进行处理。

外部提供过程、产品和服务的控制基本符合要求。

查公司《管理手册》规定了顾客或外部供方财产的管理要求，项目部经理苗贝贝介绍，项目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：苗贝贝。

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

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06月28—29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GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准培训，能力符合要求，并经总经理授权，内审员没有审核自己的工作。内审员经过了标准培训，总经理授权。内审员审核了与自己无关的区域。现场与内审员沟通，内审员能力有待提高，本次内审开出1个一般不符合项，责任部门综合部对不符合项进行了原因分析，制定了并采取了纠正措施，经内审组验证，纠正措施有效。审核组组长宣布了《内审报告》，报告了审核结果，对管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见。按照标准要求保留了内部审核有关信息。内部审核过程真实有效。

企业编制了《管理评审计划》，规定了评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向一致，并在2024年8月12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。现场与最高管理者沟通，总经理和管理者代表能够清楚管理评审的内容和程序。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。

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

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。

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

上年度不符合项，已经完成整改，本年度无类似问题产生。

五、认证证书及标志的使用

与管理者代表沟通，在投标文件、产品上中正确使用了管理体系证书及标识，证书暂停期间，未使用体系证书及标识，符合要求。

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，(陕西亿杰致美智慧城市服务有限公司)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	<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

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:李宝花、冷校



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