

项目编号：30623-2023-QEO-2024

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：湖北吉飞物业管理有限公司

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）：贾海平

审核组员（签字）：

报告日期：2024 年 11 月 14 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：贾海平

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
	贾海平	组长	Q:审核员	2024-N1QMS-1287023	Q:29.07.09,35.15.00
			E:审核员	2024-N1EMS-1287023	E:29.07.09,35.15.00
			O:审核员	2024-N1OHSMS-1287023	O:29.07.09,35.15.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	魏晋	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：且本次审核为扩大范围审核。

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：无；

d) 相关的法律法规：《中华人民共和国宪法》、《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国食品安全法》、《食品标识管理规定》、《食品经营许可和备案管理办法》、《食品经营许可审查通则》、《社区服务指南 第9部分:物业服务》、《物业管理条例》、《房屋维修管理》、《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》、《注册物业管理师》、《中华人民共和国城市房地产管理法》、《湖北省物业服务和管理条例》、《武汉市物业管理条例》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》、《国务院关于加强食品等安全监督管理的特别规定》等法律法规。

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：《SB/T 10409-2007商业服务业顾客满意度测评规范GB/T 20647.9-2006》、《XF 1283-2015住宅物业消防安全管理》、GB 31621-2014食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范》、《GB 14881-2013食品安全国家标准食品生产通用卫生规范》《GB 28050-2011食品安全国家标准 预包装食品营养标签通则》、《GB 29921-2021食品安全国家标准预包装食品中致病菌限量》、《B 7718-2011食品安全国家标准 预包装食品标签通则》、《SN/T 1642-2005进出口预包装食品检验通则》、《T/CNFIA 002-2018预包装食品营养成分图形化标示指南》、《T/CNSS 001-2018预包装食品“健康选择”标识规范》等标准

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：顾客要求。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年11月11日 上午至2024年11月14日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年9月18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（保洁）；许可范围内预包装食品销售

E：物业管理（保洁）；许可范围内预包装食品销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理（保洁）；许可范围内预包装食品销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动
企业结合实际并无散装食品的销售，企业结合实际自愿申请变更。

1.3 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：武昌区首义路街中山路 537 号附 8 号武汉旅游值班室临街三间门面（附 2 号）

办公地址：武昌区中山路 669 号 9 栋 2 层 1-3 号房

经营地址：武昌区中山路 669 号 9 栋 2 层 1-3 号房，公司与武汉宏达泰德后勤服务有限公司签订房屋租赁合同，整体面积约总面积 531.53 平方米，其中公司适用 6 间房屋用于办公，分别为总经理室、会计室、综合办公室、财务室、会议室、销售业务室。其余 1 层、3 层、4 层对外出租。租赁期限为 2024 年 7 月 8 日到 2027 年 7 月 8 日。双方签字盖章。

公示注册地址与实际经营地址不在同一地址，且公司提供有注册地不办公的说明，审核组敦促企业尽快去市场监管局报备实际经营地。

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) 物业管理（保洁）服务

项目名称：武汉房建生活段2024年汉口公寓车间综合业务外包服务合同，

工程性质：物业管理（保洁）服务



施工地址信息：武汉市江汉区常飞街复兴湾公寓，

履行期限：2024年1月1日起至2024年12月31日止

2) 许可范围内预包装食品销售

项目名称：中国铁路武汉局集团有限公司武汉房建生活段潏口第二单身2023年度食堂业务服务合同，

工程性质：预包装食品销售

施工地址信息：武汉市黄陂区潏口街潏口物流基地潏口第二单身公寓，

履行期限：2023年12月1日至2024年11月30日，

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：公司在证书批准日起 12 个月内未进行第一次监督审核

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：暂停期间公司未使用证书

经现场审核，暂停证书的原因已消除。

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：

a) 审核范围：**变更前**：Q：物业管理(保洁);许可范围内预包装食品销售、散装食品销售；

E：物业管理(保洁);许可范围内预包装食品销售、散装食品销售所涉及场所的相关环境管理活动；

O：物业管理(保洁);许可范围内预包装食品销售、散装食品销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动；

变更后：Q：物业管理(保洁);许可范围内预包装食品销售；

E：物业管理(保洁);许可范围内预包装食品销售所涉及场所的相关环境管理活动；

O：物业管理(保洁);许可范围内预包装食品销售所涉及场所的相关职业健康安全管
理活动

变更理由：公司结合实际自愿申请

2) 外包情况：**变更前**：无；**变更后**：基础设施租赁外包、预包装食品销售区域的虫鼠害控制、消防控制。

变更理由：公司结合实际自愿申请

3) 组织地址（临时场所）：**变更前**：武昌区中山路 669 号，**变更后**：复兴湾公寓；**变更理由**：公司结合实际自愿申请

4) 倒班情况：**变更前**：无；**变更后**：物业管理（保洁）服务：倒两班：早 8：00——20:00,20:00——次日 8：00；预包装食品销售：早 6：00——10：00，11：00——14：00；14：00——20：00，当该售货员休息时，由临时销售员完成该项工作。**变更理由**：公司结合实际自愿申请

5) 审核时间：**变更前**：11 月 11 日至 11 月 14 日 8：30—17：00，**变更后**：11 月 11 日至 11 月 13 日 8：30—17：00，11 月 14 日：8：00—12：20；**变更理由**：审核员赶火车

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(2)项, 涉及部门/条款:

行政部: GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 7.2 条款 a); GB/T24001-2016/ISO14001:2015 标准 7.2 条款 a); GB/T 45001-2020/ISO45001:2018 标准 7.2 条款 a)

行政部: GB/T24001-2016/ISO14001:2015 标准 6.1.3 条款 a); GB/T 45001-2020/ISO45001:2018 标准 6.1.3 条款 a)

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 12 月 14 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 11 月 14 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

本次审核不符合项的验证、内审、管理评审有效性; QEO 运行策划和控制; QEO 绩效测量和监视。重要环境因素, 不可接受风险、应急准备和响应、应对机遇和风险的措施情况、内审员能力提升, 法律法规的有效性等,

3) 本次审核发现的正面信息:

a) 最高管理者重视体系建设, 对体系运行比较理解。

b) 公司管理目标均能实现达成, 公司法律法规收集比较齐全。

c) 公司环境严格执行节能降耗规定要求, 未发生环境污染事件, 未发生工伤事件。

d) 公司质量稳定, 无重大质量问题发生, 暂无客户投诉。

e) 各部门按照识别的环境因素、危险源进行管理控制; 日常对环境、安全进行检查, 发现问题进行及时整改, 持续改进。

f) 公司规章制度健全, 重视员工素质教育, 经常开展安全培训和进行消防应急演练。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

关注顾客: 指出最高管理层必须“证明其在关注顾客方面的领导力和承诺, 确保实施了相关工作, 识别和处理可能对服务和增强顾客满意度的能力方面的风险和机会”。应对风险和机会的措施: 识别哪些必须应对的“风险和机会”, 以确保管理体系能够实现预期结果, 预防或减少非预期后果, 实现持续改进。应对风险和机会的措施与物业管理(保洁); 许可范围内预包装食品销售的潜在影响相适应。交付后的活动: 组织确定了并满足与许可范围内物业管理(保洁); 许可范围内预包装食品销售的性质, 即与服务有关的风险、顾客反馈、法律法规要求。管理评审: 组织考虑其采取的应对风险和机会的措施的有效性。这包括识别需要监视和测量的内容, 使得组织能够证明符合产品服务标准的要求; 评估过程的绩效; 确保管理体系的符合性和有效性; 评估顾客及相关方的满意度。

2) 风险提示:

公司识别风险, 并注意核查变化的潜在后果。应对风险可能采取的方法有避免风险、消除风险源、分担风险以及决定是否承担风险等。相关方抱怨处理, 处理不及时造成客户质量风险及公司名誉受损。重要环境因素: 潜在火灾、固体废弃物的废弃。重大危险源: 火灾、触电、摔伤、化学品中毒。适用质量、环



境、安全法律法规的识别、收集及宣传不够全面，相对应公司内部活动及环境、安全因素不够明确，部分员工守法意识淡薄等风险。

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

公司目标、统计方法、考核方式、考核周期如下：

目标	计算公式（统计方法）	考核周期
顾客满意率 $\geq 90\%$	调查客户总分/客户数量 $\times 100\%$	每年
无服务质量投诉	以实际发生为准进行计数	每季度
合同履约率 100%	履约的合同数/总签约的合同数 $\times 100\%$	每季度
产品及时交付率为 100%	及时交付的产品数/实际应交付产品数 $\times 100\%$	每月
固体废弃物分类处理率 100%	按分类处理次数/总处理次数 $\times 100\%$	每月
火灾事故为 0	以实际发生为准进行计数	每月
触电事故为 0	以实际发生为准进行计数	每月
意外伤害事故为 0	以实际发生为准进行计数	每月
化学品中毒事件为 0	以实际发生为准进行计数	每月

查看 2024.01-2024.10 月目标考核记录，公司及各部门目标、指标均达成。

销售部目标、统计方法、考核方式、考核周期如下：

目标	计算公式（统计方法）	考核周期
采购物资一次合格率 $\geq 98\%$	采购合格产品数/采购产品总数 $\times 100\%$	每季度
合同评审率 100%	合同评审项目数/实施项目总数 $\times 100\%$	每季度
合同履约率 100%	履约的合同数/总签约的合同数 $\times 100\%$	每季度
产品及时交付率为 100%	及时交付的产品数/实际应交付产品数 $\times 100\%$	每月
顾客满意率 $\geq 90\%$	调查客户总分/客户数量 $\times 100\%$	每月
固体废弃物分类处理 100%	按分类处理次数/总处理次数 $\times 100\%$	每月
火灾事故为 0	以实际发生为准进行计数	每月
触电事故为 0	以实际发生为准进行计数	每月
意外伤害事故为 0	以实际发生为准进行计数	每月

查看 2024.01-2024.10 月目标考核记录，公司及各部门目标、指标均达成。

物业部目标、统计方法、考核方式、考核周期如下：

目标	计算公式（统计方法）	考核周期
采购物资合格率 100%	采购合格产品数/采购产品总数 $\times 100\%$	每季度
合同评审率 100%	合同评审项目数/实施项目总数 $\times 100\%$	每季度
合同履约率 100%	履约的合同数/总签约的合同数 $\times 100\%$	每季度



顾客满意度 $\geq 90\%$	调查客户总分/客户数量 $\times 100\%$	每季度
无服务质量投诉	以实际发生为准进行计数	每年
固体废弃物分类处理率 100%	按分类处理次数/总处理次数 $\times 100\%$	每季度
火灾事故为 0	以实际发生为准进行计数 每月	每月
触电事故为 0	以实际发生为准进行计数	每月
意外伤害事故为 0	以实际发生为准进行计数	每月
化学品中毒事件为 0	以实际发生为准进行计数	每月
查看 2024.01-2024.10 月目标考核记录，公司物业部部门目标、指标均达成。		
行政部分解目标有：		
目标：	计算公式（统计方法）	考核周期
文件发放受控率 100%	文件发放数/制定受控文件总数	每月
办公设施完好率 $\geq 98\%$	设施完好数/设施总数 $\times 100\%$	每月
培训计划完成率 100%	培训数/培训计划数 $\times 100\%$	每月
财务数据准确率 $\geq 98\%$	符合条件的测定值个数/总测定值个数 $\times 100\%$	每月
固体废弃物分类处理率 100%	按分类处理次数/总处理次数 $\times 100\%$	每月
火灾事故为 0	以实际发生为准进行计数	每月
触电事故为 0	以实际发生为准进行计数	每月
化学品中毒事件为 0	以实际发生为准进行计数	每月
查看 2024.01-2024.10 月目标考核记录，公司行政部部门目标、指标均达成。		
提供了考核记录。每季度进行一次考核，负责人：魏晋		

2.2 重要审核点的监测及绩效 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

受审核方基本能够按照管理体系策划的安排对物业管理(保洁);许可范围内预包装食品销售实施监视测量，能够按照服务规范提供物业管理(保洁);许可范围内预包装食品销售，通过现场观察及查阅以往的记录，受审核方能严格按照规定的要求实施服务监控。

一、物业管理(保洁);许可范围内预包装食品销售的服务实现过程的质量控制：在物业管理(保洁);许可范围内预包装食品销售实现过程中，需要采取质量管理手段，比如说制定标准流程、设定严格的程序，保证服务的质量符合预期要求。

二、活动的质量、环境职业健康安全管理控制：这方面公司从活动的场所、设备、人员等方面出发，采取相应的管理控制措施，采取灭火器、垃圾桶等，确保活动的进行不会对环境、职业健康安全带来危害。

三、重要审核点：物业管理(保洁);许可范围内预包装食品销售服务实现和活动进行过程中，需要进行重要审核点的监测和评估，例如对关键过程进行控制等。此次审核对关键过程进行了抽样，物业管理(保洁)关键过程：物业管理(保洁)服务过程。许可范围内预包装食品销售关键工程：销售服务过程

四、监测和绩效评估：在服务实现过程中和活动进行过程中，需要进行持续的监测和绩效评估。这包括对服务的质量、环境、职业健康安全进行持续监控、对活动的安全性进行评估等。公司对质量表现的监测信息、所采取的运行控制、对组织管理目标符合情况的文件记录。包括了管理目标完成情况的监测。包



括日常运作的监控。通过管理方案执行情况监测记录，对管理方案实施进展情况进行了监测；结果均为合格。公司管理目标及指标统计表；各部门各项目标、指标均完成规定值。

五、变更管理控制制情况：

企业管理手册对变更进行了策划。规定当公司确定需要对质量、环境、职业健康安全管理体系进行变更时，此种变更应经策划并系统地实施。

变更时应考虑到：变更目的及其潜在后果；质量、环境、职业健康安全管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配或再分配。对更管理体系文应进行评审，确保文件的适宜性，经批准后发布实施。

查变更情况：

2024年2月28日，2024年11月11日分别对《管理手册》进行了变更，变更内容主要包括：增变更认证范围，组织架构调整、质量目标调整、外包过程调整、特殊过程、关键过程识别的调整等内容，版本号变更为A/2。2024年多程序文件进行了变更，添加销售服务过程管理控制程序、风险和机遇的应对措施控制程序、组织知识管理控制程序、目标、指标和管理方案控制程序，添加销售部为责任部门，版本号变更为A/1。

变更的策划基本符合要求。

六、环境因素、危险源

查环境因素：

公司制定《环境因素识别与评价控制程序》，规定了目的、适用范围、职责、工作程序，其中工作程序主要包括：环境因素识别的方法、在工作中识别环境因素的依据、环境因素的评价原则、环境因素的评价方法、重要环境因素的确定、环境因素的更新。

行政部职责：负责组织公司整体环境因素的辨识及评价，识别本部门活动中的环境因素；

提供《环境因素识别评价表》，识别的主要活动包括：办公、日光灯的使用、消防演习、采购活动、客户方、相关方活动等，编制：行政部，审批：张锋，日期：2024.02.28。

评价表显示，对环境因素进行了识别和评价，划分五个环境影响类别：土地、大气、水体、资源、噪声、固体废物等，列出了状态和时态。按A影响范围、B影响程度、C发生频率、D社区关注、E法规遵循分项打分，经评价确定共45个环境因素，包括：办公用日光灯的废弃、废弃的硒鼓、墨盒、废旧电池的废弃、办公区域超负荷用电引起火灾发生、办公区域线路老化引起火灾发生、办公区域使用明火点燃易燃物引发火灾处理不当、业务人员去供方/客户等相关方时车辆尾气排放，业务人员去供方/客户等相关方市车辆噪声，业务人员在供方/客户等相关方时产生垃圾，务人员去供方/客户等相关方参观车辆进出粉尘、扬尘的排放，业务人员在供方/客户等相关方使用一次性纸杯，业务员去供方/客户等相关方外出时车辆的油的消耗等，确定了环境影响，进行了评价打分，识别是否重要环境因素。

查公司《重要环境因素清单》，识别了2项重要环境因素：固废排放、火灾发生。制定了主要控制方式。

查危险源：

公司制定《危险源辨别和风险评价控制程序》，规定了目的、适用范围、职责、工作程序，其中工作程序主要包括：准备、工作步骤、危害辨识、风险评价、确定不可以接受的风险或重大



风险、风险控制。

行政部职责：组织公司整体的危险源辨识和评价，并负责本部门危害辨识与风险评价工作。

提供《危险源辨识和风险评价登记表》，识别的主要作业活动包括：办公区域、用电、消防、内部财务工作、电脑、空调、办公、货物堆放、保洁、上下班等，编制：行政部，审批：张锋，日期：2024.02.28。

评价调查（汇总）表显示，对作业活动中危险因素、可能导致事故进行了辨识和评价，识别出危险因素共72项，主要有：超负荷用电、线路老化、电源、插座没有漏保或失灵、使用不合格电源箱、固定电源线使用裸漏金属替代、乱搭乱接用电线路、清洁设备发生故障、清洁设备安装不稳、清洁设备带病工作、人员违规操作、电脑、饮水机、空调、插座等电器（气）设备漏电、地面有水（地面光）滑倒、电脑电磁辐射、灯管、墙皮掉下及高处取物、食物不洁、行人、非机动车违章或遇交通事故等。通过打分评价，将危险源划分为4个等级。控制措施包括：管理制度、监督检查、制定安全措施、放置醒目标识，严格执行操作程序等。

查《重大危险源清单》，编制：行政部，审核：钟传才，批准：张锋，日期：2024.02.28。识别的重大危险源共4项：火灾、触电、摔伤、化学品中毒。制定了控制措施。

查管理方案：

抽查《环境、职业健康安全目标管理方案》，编制：行政部，审核：钟传才，批准：张锋，日期：2024.02.28。主要内容包括：目标、管理方案、执行部门、完成时间、资金。

1、**目标**：固体废弃物分类处理率100%，**管理方案**：1.日常宣传教育，提倡进行可回收废弃物与不可回收废弃物，分类放置；2.及时清理办公垃圾和生活垃圾；3.办公及服务产生的固废、危废统一由有资质的企业回收、处置。**执行部门**：各部门；**完成时间**：2024.02-2025.02；**资金**：2000元。

2、**目标**：火灾事故为0，**管理方案**：1.制订完善应急预案；2.对人员进行消防备训、演习；3.现场严禁吸烟，现场配备符合消防规定数量的灭火器；4.逃生通道应保持全年畅通。**执行部门**：各部门；**完成时间**：2024.02-2025.02；**资金**：按实际需要经费给付。

3、**目标**：触电事故为0，**管理方案**：1.建立制度，禁止违章用电2.定期检查电器设备，严禁人走未断电，消除漏电隐患3.加强设备维护、检修时的安全保障措施。**执行部门**：各部门；**完成时间**：2024.02-2025.02；**资金**：按实际需要经费给付。

4、**目标**：意外伤害事故为0，**管理方案**：1.对员工进行安全知识培训，增强安全防范意识，2.发放防护用品，进行应急演练培训。**执行部门**：各部门；**完成时间**：2024.02-2025.02；**资金**：按实际需要经费给付。

许可范围内预包装食品销售活动和过程的管控情况：

运行策划和控制情况：

公司主营业务：许可范围内预包装食品销售。

1、策划了服务流程：

许可范围内预包装食品销售流程：客户订单→合同评审→签订合同→确认订单→供方选择→实施采购→验收→发货→客户验收→售后服务→顾客满意度调查

特殊过程：无



关键过程：销售服务过程

外包过程：基础设施租赁外包、预包装食品销售区域的虫鼠害控制、消防控制。

不适用条款：无

2、公司策划了《采购控制程序》、《过程和服务的绩效监视和测量控制程序》、《顾客满意度调查控制程序》、《销售服务过程管理控制程序》、《顾客满意度测量管理规定》、《销售管理规范》、《销售服务质量控制规范》、《业务人员礼仪、职业道德标准》、《营销理念、技巧标准要求》、《销售方案》等程序及制度、规范等，能够规范物业管理(保洁)和许可范围内预包装食品销售服务过程。

3、资源情况：

人员：销售经理、销售专员；

办公设备：电脑、路由器、打印机、扫描仪、电脑主机+显示器、空调、文件柜、打印机、货架、收银机等。

特种设备：无

监视和测量设备：无

4、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国食品安全法》、《食品标识管理规定》、《食品经营许可和备案管理办法》、《食品经营许可审查通则》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》、《国务院关于加强食品等安全监督管理的特别规定》等法律法规。《SB/T 10409-2007 商业服务业顾客满意度测评规范 GB/T 20647.9-2006》、GB 31621-2014 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范》、《GB 14881-2013 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范》《GB 28050-2011 食品安全国家标准 预包装食品营养标签通则》、《GB 29921-2021 食品安全国家标准预包装食品中致病菌限量》、《B 7718-2011 食品安全国家标准 预包装食品标签通则》、《SN/T 1642-2005 进出口预包装食品检验通则》、《T/CNFIA 002-2018 预包装食品营养成分图形化标示指南》、《T/CNSS 001-2018 预包装食品“健康选择”标识规范》等国家标准。抽查《中华人民共和国食品安全法》修订时间为 2024 年 10 月 1 日施行，公司法律法规清单显示 2021 年 4 月 29 日，为过期法规。

5、策划实现过程所需记录，相关运行记录包括：《受控文件清单》、《外来文件清单》、《合规性评价报告》、《供方评价记录表》、《合格供方名录》、《销售进货记录》（在系统内）、《出货记录》（在系统内）等记录。

销售部经理何志伟介绍，公司按照策划要求对管理体系运行过程进行控制，整体运行情况较好，顾客满意度、项目完成率等各目标均达成，未出现顾客投诉、上级部门处罚等情况。

运行策划和控制基本符合要求。

许可范围内预包装食品销售产品和服务的要求

查见销售合同：

1、查公司与武汉川菜馆签订秋田小町、20L 非转基因豆 的购销合同。合同编号为：YFZT20240623，签订日期：2024 年 6 月 23 日。合同内容主要包括：合同标的，（名称、单位、数量、价格），质量标准。交货和运输、货物验收、争议解决方式等内容，双方盖有公章。

2、查公司与湖北世纪京泰家具有限公司签订的食堂货品框架协议，签订日期：2023 年 12 月 28 日，有



效期为2024年1月1日至2024年12月31日。合同内容主要包括：合作关系、公司按客户要求提供货品、双方约定责任，对出现质量问题约定责任等，合同信息基本完整，双方盖有公章。

3、查公司与仙桃市众友纸塑印刷有限公司签订的食堂货品框架协议，签订日期：2023年12月28日，有效期为2024年1月1日至2024年12月31日。合同内容主要包括：合作关系、公司按客户要求提供货品、双方约定责任，对出现质量问题约定责任等，合同信息基本完整，双方盖有公章。

4、公司与中国铁路武汉局集团有限公司武汉房建生活段签订潏口第二单身2023年度食堂业务服务合同，合同编号为：WH-YSZD-WFD-SKGY-2023-0006，合同期限为2023年12月1日至2024年11月30日。合同内容包括，服务范围、内容及时间，公司预售食品销售在该合同内有约定内容，公司在单身公寓的小卖部出售与包装食品等小商品，采用集采集供方式提供销售服务。另外包括履约保证金、服务期限、经营许可、服务质量、双方权力义务、违约责任、保密条款等内容。

为了明确与产品、服务有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品和服务的承诺之前对产品有关要求进行了评审。

查合同评审情况：

——公司与武汉川菜馆签订秋田小町、20L非转基因豆的购销合同，合同评审日期：2024.06.18。

评审内容：1、合同履约能力：具备履约；2、合同文字表达：准确严密；3、合同责任权利：清晰明确；4、合同有关资料：齐全；5、客户各项要求：已明确；6、项目价格：合理合适；7、人员及设备能否满足要求：能满足。合同评审结果：同意。评审部门：行政部：魏晋；物业部：陈慧；销售部：何志伟。总经理意见：同意，张锋。

——公司与湖北世纪京泰家具有限公司签订的食堂货品框架协议，合同评审日期：2023.12.15。

评审内容：1、合同履约能力：具备履约；2、合同文字表达：准确严密；3、合同责任权利：清晰明确；4、合同有关资料：齐全；5、客户各项要求：已明确；6、项目价格：合理合适；7、人员及设备能否满足要求：能满足。合同评审结果：同意。评审部门：行政部：魏晋；物业部：陈慧；销售部：何志伟。总经理意见：同意，张锋。

——公司与仙桃市众友纸塑印刷有限公司签订的食堂货品框架协议，合同评审日期：2023.12.24。

评审内容：1、合同履约能力：具备履约；2、合同文字表达：准确严密；3、合同责任权利：清晰明确；4、合同有关资料：齐全；5、客户各项要求：已明确；6、项目价格：合理合适；7、人员及设备能否满足要求：能满足。合同评审结果：同意。评审部门：行政部：魏晋；物业部：陈慧；销售部：何志伟。总经理意见：同意，张锋。

——公司与与中国铁路武汉局集团有限公司武汉房建生活段签订潏口第二单身2023年度食堂业务服务合同，公司在单身公寓的小卖部出售与包装食品等小商品，采用集采集供方式提供销售服务。合同评审日期：2023.11.21。

评审内容：1、合同履约能力：具备履约；2、合同文字表达：准确严密；3、合同责任权利：清晰明确；4、合同有关资料：齐全；5、客户各项要求：已明确；6、项目价格：合理合适；7、人员及设备能否满足要求：能满足。合同评审结果：同意。评审部门：行政部：魏晋；物业部：陈慧；销售部：何志伟。总经理意见：



同意，张锋。

销售部经理何志伟介绍，自管理体系建立以来公司没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。

产品和服务的要求符合要求。

许可范围内预包装食品销售产品和服务的设计和开发

目前，公司预制食品销售服务的客户主要包括：武汉川菜馆、湖北世纪京泰家具有限公司、仙桃市众友纸塑印刷有限公司、中国铁路武汉局集团有限公司武汉房建生活段等。

抽查——项目：中国铁路武汉局集团有限公司武汉房建生活段的设计开发情况：

2023 年 11 月 21 日进行了合同评审，具体记录见 Q：8.2 条款审核记录。

公司销售部经理何志伟介绍，合同评审后，收集合格供方资料，与需方采购要求进行货币三家比对并选则供方，并与需方沟通确认，与供方签订合同，将采购信息完整的传递给供方，确定方案实施。其他项目也按照此程序进行策划并实施。

产品和服务的设计和开发基本符合要求。

许可范围内预包装食品销售外部提供的过程、产品和服务的控制

销售部负责选择和评价供方，编制《合格供方名录》，负责对采购产品进行进货检验验收。

提供《合格供方名录》，共 3 家合格供方(含外包方)，包括：宁波瓜瓜农业科技有限公司、武汉市黄陂区汉口北盛世腾源酒店用品经营部。

检查供方评定情况，销售部提供了《供方评价记录》。

抽查——对供方：宁波瓜瓜农业科技有限公司的调查评定情况：

《供方评价记录》显示，公司从以下几个方面对供方进行了评价：1、供方背景材料（附后页）：营业执照复印件，食品经营许可证。2、供方产品质量情况：新供方，据调查，对其它用户供货质量符合要求。3、设备能力及技术水平：满足要求。4、供货期：新供方，据调查，对其它用户供货期满足要求。5、售后服务（服务）：新供方，根据调查，对其它用户售后服务好。6、供方环境信息：无环境事件发生。7、供方职业健康安全信息：无安全事故/职业病。部门负责人意见：同意评价人意见：负责人：何志伟，日期：2024.01.10。评价结论：可列入合格供方。总经理/授权人：张锋，日期：2024.01.1。

公司外包过程：基础设施租赁外包、预包装食品销售区域的虫鼠害控制、消防控制。

公司与公司与中国铁路武汉局集团有限公司武汉房建生活段签订租赁合同，基础设施由该公司提供，湖北吉飞物业管理有限公司在此地址提供与包装产的销售服务。预包装食品销售区域的虫鼠害控制由外部公司提供，未签订销售合同，但提供了预包装食品销售区域的虫鼠害控制的付款凭证。消防设施由中国铁路武汉局集团有限公司武汉房建生活段提供。湖北吉飞物业管理有限公司负责日常监控。

预包装食品外部提供的过程基本符合要求。

许可范围内预包装食品销售销售和提供

过程运行情况

公司策划了《销售服务过程管理控制程序》、《采购控制程序》、《过程和服务的绩效监视和测量控制程序》、《顾客满意度调查控制程序》、《销售服务过程管理控制程序》、《顾客满意度测量管理规定》、《销售管理规范》、《销售服务质量控制规范》、《业务人员礼仪、职业道德标准》、《营销理念、技巧



标准要求》、《销售方案》等程序及制度程序文件、管理制度等，明确了受控条件包括：

公司配备了运行过程所需的资源：

销售部共有销售人员4人，员工经过培训及能力评价，满足目前公司运营要求。

经营地址：武昌区中山路669号9栋2层1-3号房，该场所为租赁，提供有租赁合同。整体面积约总面积531.53平方米，其中公司适用6间房屋用于办公，分别为总经理室、会计室、综合办公室、财务室、会议室、销售业务室。租赁期限为2024年7月8日到2027年7月8日。双方签字盖章。

潏口第二单身公寓2层有与包装食品线下销售场所1间，米面油、调料库房3间。公司与中国铁路武汉局集团有限公司武汉房建生活段签订潏口第二单身2023年度食堂业务服务合同，履行期限为2023年12月1日至2024年11月30日，服务项目包括单身公寓小卖部出售小商品，双方签字盖章。

现场查看办公设备：电脑、路由器、打印机、扫描仪、电脑主机+显示器、空调、文件柜、打印机等。

许可范围内预包装食品销售用设备：货架、电脑、收银机、打印机等

特种设备：无。

监视和测量设备：无。

支持性设施：公司名下无车辆。

企业无食堂，有库房。位于潏口第二单身公寓2层

验收规范：合同技术要求及相应产品的客户标准、法律法规。

作业指导书：《销售管理规范》、《销售服务质量控制规范》、《营销理念、技巧标准要求》、《销售方案》等。

查服务实施情况：

——项目名称：公司与武汉川菜馆签订秋田小町、20L非转基因豆的购销合同，2024年6月23日签订合同。

项目部负责人介绍，该项目已实施完毕，通过用户验收。

公司于2024年5月8日于宁波瓜瓜农业科技有限公司签订采购合同，该合同为框架合同，合同期限为2024年5月8日至2025年5月7日。公司在宁波瓜瓜农业科技有限公司及其美联公司运营的“美菜商城”平台上下单采购，由宁波瓜瓜农业科技有限公司及关联公司或委托的第三方为公司提供订单商品的配送业务。供方提供的货品的种类、价格、数量以美菜商城在公司所在区域展示的货品为准，主要为预包装食品。公司采购的货品其规格、单价、数量等，以供方APP、PC客户端等线上商城显示的内容为准。供方APP、PC客户端等线上商城下单时的货品单价为送到货的货品单价。公司明确知悉，美菜商城中商品价格会由甲乙双方根据市场行情进行相应价格调整，公司在供方系统下单即视为甲方接受美菜商城中当时的商品价格。公司订货方式为，每天通过手机上甲方的APP账号或微信账号下订单，供方或其关联公司或委托的第三方配送公司负责送货至公司指定地点。付款方式：在线支付。

查看线下销售情况：

查看在潏口第二单身公寓2层的小卖部抽查进货情况，公司建立有潏口订货群，当小卖部缺货时，将信息发布在订货群，供方依据需求进行配货，并送至公司小卖部。审核期间公司小卖部发布了订货信息。

公司在金易收银系统能实施监控库存情况，有补货需求时，公司在系统下单。查公司于2024年11月11日进货大桶水。公司于2024年10月24日补货一代天骄槟榔、50湘潭铺子枸杞等货品。



抽查公司出货情况：均在系统完成。抽查2024年11月11日销售情况，销售有可口可乐1瓶，康师傅牛肉桶面1同。

公司线下销售预售食品能够顺利完成。

抽查《顾客满意度调查表》、销售服务过程质量控制和检查记录表。

抽客户：武汉川菜馆对公司提供的服务评价，从产品质量、产品价格、交货期限、售后服务等进行了评估，平均得分：92分，后续服务希望和建议：无 日期：2024.08.02。 填写人：刘经理。

抽客户：湖北世纪京泰家具有限公司对公司提供的服务评价，从产品质量、产品价格、交货期限、售后服务等进行了评估，平均得分：93分，后续服务希望和建议：无 日期：2024.08.02。 填写人：陈国祥。

查2023年12月26日-2024年9月27日的《销售服务质量检查表》，检验项目包括：销售人员仪表、标识的佩戴情况、销售服务设施维护使用及完好情况、销售环境的保持、接待质量（包括来人来电）、电话记录的及时、完整、清晰情况、制订采购计划并实施采购、商品的运输、订购商品的验收、商品的储存、客户要求评审的及时性、提供产品的质量合格率、顾客沟通及时性、主动性、顾客异议及时处理、合同执行情况跟踪、顾客产品使用情况回访、销售服务情况回访，检查结果均符合要求。

公司预制食品销售的关键过程确定为：销售服务过程。

查：公司2024.02.28对关键过程确认，具体如下：

作业程序及相关规定：业务人员礼仪、职业道德标准，营销理念、技巧标准要求，服务提供规范，服务质量控制规范。

销售服务水平及考核方式：服务水平：销售服务人员服务能力；考核方式：季度考核，专业知识分析人员认可：何志伟。培训科目，效果：业务人员礼仪、职业道德标准，营销理念、技巧标准要求，服务提供规范，服务质量控制规范，培训效果良好，人员能力满足要求。

评审意见：经过评审，作业文件、人员及过程控制方法均满足要求。服务过程严格按照该过程控制方式进行活动。编制：销售部，审批：张锋，日期：2024.02.28

生产和服务提供的控制基本符合要求。

公司供方供货内容主要包括：米面、粮油、预包装食品等。

1、在货物到达现场后，公司对采购货物的外观、包装、货物品目、数量、有效期等进行详细全面的检验并记录。2、如果任何被检验或测试的货物不能满足合同约定规格的要求，公司可以拒绝接受该货物，供货方及时更换被拒绝的货物，或者免费进行必要的修改以满足规格的要求。

3、经双方清点、查验后，如果货物外观、包装、货物品目、数量等符合合同约定，公司在送货单上签收。

查产品和服务放行情况：

于公司销售部经理沟通，公司在接收产品时，公司要求供方提供所订产品的检验报告，并按照合同要求查验外观、包装、货物品目、数量、有效期等，合格在送货单上签自确认，不合格直接退货。无让步接收情况。

抽查预包装食品的检验情况报告。

提供酒鬼豆筋（大豆蛋白类制品）（香辣味）检验报告，检验日期：2024年6月11日，检验单位：湖南韬谱科技有限公司，检验结论，合格。



提供绿箭薄荷口香糖检验检测报告，检验日期：2024年7月6日，检验单位：广州检验检测认证集团有限公司，检验结论：符合。

提供KK星（调味面制品）检验检测报告，检验日期：2024年6月20日，检验单位：平江县检验检测中心，检验结论：符合。

抽查其他预包装食品的检验情况，均合格。

产品和服务放行基本符合要求。

在线下销售现场和库房查看，公司在销售服务过程中按规定对标识和可追溯性进行管理，销售服务过程中的记录、图片等均有标识，清晰、完整，发往顾客的产品铭牌设置在明显位置，清晰明确。在产品搬运过程中，应对有标识的产品切实做好防护工作，以免损坏标识。

公司《管理手册》对顾客或外部供方的财产管理进行了策划。

公司顾客财产主要是顾客和外部供应商信息，由销售部专人负责保管，当发生丢失、损坏或发现不适用的情况必须加以记录，需要时报告顾客和外部供应商，记录应予以保持。

公司对销售部人员进行培训，要求对客户、供方财产按客户所提出要求条件配合，并贯彻实施适当的防护措施，确保到客户、供方财产不致损坏、遗失。当客户、供方提供的财产在于使用或保管过程中发生异常，须及时（书面）通知客户，处理方式按客户具体要求。客户提供的技术资料、货物信息等及时在电脑中备份，防止丢失。

负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况。

顾客或外部供方的财产管理基本符合要求。

公司对销售部人员进行培训，要求：公司所有产品在搬运、交付过程、各相关责任部门或人员应注意适当防护，以保证产品的安全完好。采购人员应指导装卸人员在指定地点卸货，不得乱抛乱堆，注意产品安全、卫生。用合适工具进行搬运，搬运过程中应注意产品的散失或污迹，轻放、避免、损坏产品，做好防潮、防湿，应对有标识的产品切实做好防护工作，以免损坏标识。

项目部负责人介绍，公司各相关责任部门或人员能够按防护要求执行，未发生过产品因防护不当出现损坏情况。

防护基本符合要求。

销售部应满足与产品和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，组织应考虑法律法规的要求，与产品和服务相关的潜在不期望后果，其产品和服务的性质，用途和预期寿命、顾客要求、顾客反馈。公司实施交付后的服务，包括销售服务现场服务、客户回访以及合同规定提供的其他服务。

公司能够按顾客要求及时完成售后服务工作，未发生因售后服务不符合而产生的顾客投诉问题。

公司对服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。与销售部负责人沟通，体系运行至今，暂无服务提供的更改情形。

查看销售部的环境安全运行情况

编制《环境和职业健康安全运行控制程序》、《环境因素的识别与评价控制程序》、《能源资源综合利用控制程序》《环境和职业健康安全绩效监测控制程序》《采购控制程序》《废弃物管理程序》《消防



管理制度》、《办公室设备保养制度》等，策划合理，内容符合标准要求。通过管理制度对本部门环境职业健康安全进行控制，基本适用。

环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等，消防栓由物业统一管理。办公区域灭火器共2个，小卖部2个灭火器，库房各有2个灭火器。灭火器于2023年12月检修合格。外观正常，气压表指针在绿色范围内，在有效期内。各区域灭火器按月进行检查，检查记录置于灭火器上方。

安全环保设备均正常运行，符合要求。

制定《管理手册》，对运行和控制进行策划。

策划了《文件控制程序》、《记录控制程序》、《人力资源管理程序》、《采购控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》、《目标、指标和管理方案控制程序》、《基础设施控制程序》、《内部审核控制程序》、《不合格品控制程序》、《管理评审控制程序》、《环境运行控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》、《交通安全控制程序》、《废弃物管理控制程序》、《消防安全控制程序》、《岗位任职要求》、《节能降耗管理制度》、《安全教育制度》、《交通安全管理制度》、《事故管理制度》、《固体废弃物管理办法》、《消防管理办法》等程序及管理制度，对运行过程进行控制。

1、废水控制：废水主要为职工盥洗废水，直接进入城市废水管网。

2、废气控制：部门办公过程无废气产生。

3、噪声控制：市场销售部办公室比较安静，噪声在可控范围内。

4、固废控制：职工生活垃圾集中收集后，定期由环卫部门统一处置；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；

5、紧急情况控制：

查有紧急情况发生预案包括触电、火灾应急预案，均设置有指挥机构、职责、联络方式、预防事故的措施等，策划基本合理，基本符合标准要求。

制定了应急演练计划，并进行了相关的应急演练，有应急演练记录；

6、资源能源管控：办公过程注意节水、节电、节原材料，人走关闭设备和照明开关。

7、策划实现过程所需记录，相关运行记录包括：受控文件清单、外来文件清单、合规性评价报告、内部审核检查表、管理评审报告等记录。

通过现场观察，销售部设备电器状态良好，无安全隐患，也未发现有漏水和浪费电能的现象。办公楼有“安全出口”标识。库房墙上贴有“禁止吸烟”、“禁止堆放”等标识

部门负责人介绍，销售部按照策划要求对管理体系运行过程进行控制，整体运行情况较好，培训计划按时完成率、文件发放及时率、等各项目标均达成。

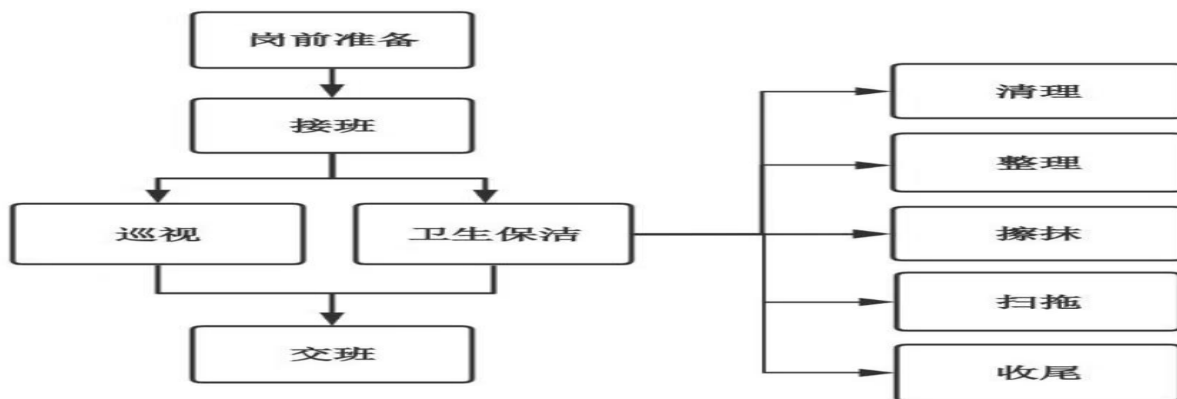
运行和控制基本符合要求。

物业管理(保洁)活动和过程的管控情况：

公司主营业务：物业管理(保洁)；

1、策划了服务流程：

物业服务（保洁）服务流程：



特殊过程: 无

关键过程: 物业管理(保洁)服务过程

外包过程: 基础设施租赁外包、消防控制

不适用条款: 无

2、公司策划了策划了《采购控制程序》、《过程和性能的监视和测量控制程序》、《顾客满意度调查控制程序》、《顾客满意度测量管理规定》、《业务人员礼仪、职业道德标准》、《物业服务管理回访要求》、《楼房服务员指导手册》，内容包括（岗位职责、工作纪律、作业流程、作业内容、注意事项、作业要求、岗位口诀、楼房清洁标准、楼房卫生十无、楼房六净、十三字作业法、礼貌用语、作业项点风险卡控、应急处置等楼房服务员指导手册等，能够规范物业管理(保洁)过程。

3、资源情况:

人员: 物业经理、前厅保洁、服务员;

办公设备: 电脑、路由器、打印机、扫描仪、电脑主机+显示器、空调、文件柜、打印机等。

物业管理（保洁）设备: 多功能清洁杂物车、榨水车、多功能玻璃擦套装、尘推、抹布、有拖布、笤帚、簸箕等。

特种设备: 无

监视和测量设备: 无

4、相关要求: 《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国政府采购法》、《物业管理条例》、《房屋维修管理》《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》等法律法规。《GB/T 15624-2011服务标准化工作指南》、《B/T 10409-2007商业服务业顾客满意度测评规范》、《GB/T 20647.9-2006社区服务指南第9部分:物业服务》、《XF 1283-2015住宅物业消防安全管理》等国家标准。

5、策划实现过程所需记录, 相关运行记录包括: 《受控文件清单》、《外来文件清单》、《合规性评价报告》、《供方评价记录表》、《保洁工作巡检表》、《每日巡检表等记录》、《夜间公共区域巡查签到表》等作业记录。

销售部经理陈慧介绍, 公司按照策划要求对管理体系运行过程进行控制, 整体运行情况较好, 顾客满意度、项目完成率等各项目标均达成, 未出现顾客投诉、上级部门处罚等情况。

运行策划和控制基本符合要求。

**物业管理(保洁)产品和服务的要求****查销售合同情况：**

查公司与中国铁路武汉局集团有限公司武汉房建生活段签订武汉房建生活段 2024 年汉口公寓车间综合业务外包服务合同，签订日期：2024 年 3 月 5 日。合同内容包括：业务外包项目（汉口公寓、汉口动车公寓、复兴湾公寓）、具体内容：（楼房保洁服务、前厅保洁服务、食堂服务（不在本次认证范围）、工作标准和工作要求、履行期限（2024 年 1 月 1 日到 2024 年 12 月 31 日）费用和支付方式、双方权力义务、违约责任、合同变更解除和终止、保密条款、等内容，双方签字盖章确认。另外附有承诺书、业务外包工作内容、服务质量标准及相关要求、武汉房建生活段公寓楼房保洁工作质量考核表、武汉房建生活段公寓前厅保洁工作质量考核表、武汉房建生活段公寓食堂服务工作质量考核表、合作方诚信经营承诺书、

查合同评审情况：

——公司与中国铁路武汉局集团有限公司武汉房建生活段签订武汉房建生活段 2024 年汉口公寓车间综合业务外包服务合同，合同评审日期：提供《合同评审记录表》：2024.03.01。

评审内容：1、合同履约能力：具备履约；2、合同文字表达：准确严密；3、合同责任权利：清晰明确；4、合同有关资料：齐全；5、客户各项要求：已明确；6、项目价格：合理合适；7、人员及设备能否满足要求：能满足。合同评审结果：同意。评审部门：行政部：魏晋；物业部：陈慧；销售部：何志伟。总经理意见：同意，张锋。

查合同评审流程符合要求。

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。

物业管理(保洁)产品和服务的设计和开发

目前，公司物业管理保洁服务的客户为：中国铁路武汉局集团有限公司武汉房建生活段汉口公寓、汉口动车公寓、复兴湾公寓。

抽查——项目：中国铁路武汉局集团有限公司武汉房建生活段的设计开发情况：

提供《楼房服务员岗作业指导手册》，该手册 2024 年修订，内容包括（岗位职责、工作纪律、作业流程、作业内容、注意事项、作业要求、岗位口诀、楼房清洁标准、楼房卫生十无、楼房六净、十三字作业法、礼貌用语、作业项点风险卡控、应急处置等楼房服务员指导手册等，能够规范物业管理(保洁)过程。该手册经过评审，目前已发布实施，指导保洁人员进行物业保洁服务

产品和服务的设计和开发基本符合要求。

物业管理(保洁)外部提供的过程、产品和服务的控制

公司外包过程：基础设施租赁外包、消防控制属外包过程。

提供《合格供方名录》，共 5 家合格供方(含外包方)，包括：武汉市黄陂区汉口北盛世腾源酒店用品经营部，提供物业部白洁员的工作服。天资百货提供清洁用品、武汉市硚口区鑫峰电器经营部提供清洁设备，凯强塑料袋提供清洁用品，旺德福商品批发部提供清洁用品。

检查供方评定情况，物业部提供了《供方评价记录》。

抽查——供方：武汉市黄陂区汉口北盛世腾源酒店用品经营部的调查评定情况：该供方主要为公司物



业部提供保洁人员的工作服。

《供方评价记录》显示，公司从以下几个方面对供方进行了评价：1、供方背景材料（附后页）：营业执照复印件。2、供方产品质量情况：新供方，据调查，对其它用户供货质量符合要求。3、设备能力及技术水平：满足要求。4、供货期：新供方，据调查，对其它用户供货期满足要求。5、售后服务（服务）：新供方，根据调查，对其它用户售后服务好。6、供方环境信息：无环境事件发生。7、供方职业健康安全信息：无安全事故/职业病。部门负责人意见：同意评价人意见；负责人：何志伟，日期：2024.01.10。评价结论：可列入合格供方。总经理/授权人：张锋，日期：2024.01.10。

抽查——供方：天资百货的调查评定情况：该供方主要为公司物业部提供保洁用清洁用品。

《供方评价记录》显示，公司从以下几个方面对供方进行了评价：1、供方背景材料（附后页）：营业执照复印件。2、供方产品质量情况：新供方，据调查，对其它用户供货质量符合要求。3、设备能力及技术水平：满足要求。4、供货期：新供方，据调查，对其它用户供货期满足要求。5、售后服务（服务）：新供方，根据调查，对其它用户售后服务好。6、供方环境信息：无环境事件发生。7、供方职业健康安全信息：无安全事故/职业病。部门负责人意见：同意评价人意见；负责人：何志伟，日期：2024.01.10。评价结论：可列入合格供方。总经理/授权人：张锋，日期：2024.01.10。

抽查——供方：武汉市硚口区鑫峰电器经营部的调查评定情况：该供方主要为公司物业部提供保洁用清洁设备。

《供方评价记录》显示，公司从以下几个方面对供方进行了评价：1、供方背景材料（附后页）：营业执照复印件。2、供方产品质量情况：新供方，据调查，对其它用户供货质量符合要求。3、设备能力及技术水平：满足要求。4、供货期：新供方，据调查，对其它用户供货期满足要求。5、售后服务（服务）：新供方，根据调查，对其它用户售后服务好。6、供方环境信息：无环境事件发生。7、供方职业健康安全信息：无安全事故/职业病。部门负责人意见：同意评价人意见；负责人：何志伟，日期：2024.01.10。评价结论：可列入合格供方。总经理/授权人：张锋，日期：2024.01.10。

抽查——供方：凯强塑料袋的调查评定情况：该供方主要为公司物业部提供保洁用清洁用品。

《供方评价记录》显示，公司从以下几个方面对供方进行了评价：1、供方背景材料（附后页）：营业执照复印件。2、供方产品质量情况：新供方，据调查，对其它用户供货质量符合要求。3、设备能力及技术水平：满足要求。4、供货期：新供方，据调查，对其它用户供货期满足要求。5、售后服务（服务）：新供方，根据调查，对其它用户售后服务好。6、供方环境信息：无环境事件发生。7、供方职业健康安全信息：无安全事故/职业病。部门负责人意见：同意评价人意见；负责人：何志伟，日期：2024.01.10。评价结论：可列入合格供方。总经理/授权人：张锋，日期：2024.01.10。

抽查——供方：旺德福商品批发部的调查评定情况：该供方主要为公司物业部提供保洁用清洁用品。

《供方评价记录》显示，公司从以下几个方面对供方进行了评价：1、供方背景材料（附后页）：营业执照复印件。2、供方产品质量情况：新供方，据调查，对其它用户供货质量符合要求。3、设备能力及技术水平：满足要求。4、供货期：新供方，据调查，对其它用户供货期满足要求。5、售后服务（服务）：新供方，根据调查，对其它用户售后服务好。6、供方环境信息：无环境事件发生。7、供方职业健康安全信息：无安全事故/职业病。部门负责人意见：同意评价人意见；负责人：何志伟，日期：2024.01.10。评价结论：可列入合格供方。总经理/授权人：张锋，日期：2024.01.10。

**抽查采购控制：**

与物业部经理沟通，目前公司主要供方有：

1) 天姿百货、旺德福商品批发部、凯强塑料袋，主要采购物资有：马桶刷、抹布、扫帚撮箕、小喷壶；保洁用品：橡胶手套、洁厕灵瓶、全能水、洗衣粉、84 消毒液、垃圾袋、雨鞋等，在保洁用品购买时，按照供方销售单进行数量、物品型号等确认，入库时依销售单据办理入库手续，待使用时进行设备功能/性能验证，如发现有不合格情况时，进行退换货处理。查提供有供方销售单，与订货内容及数量相一致。

2) 武汉市硚口区鑫峰电器经营部主要采购物资有：保洁设备-多功能清洁杂物车、榨水车、多功能玻璃擦套装、尘推，在保洁设备购买时，按照供方销售单进行数量、物品型号等确认，入库时依销售单据办理入库手续，待使用时进行设备功能/性能验证，如发现有不合格情况时，进行退换货处理。查提供有供方销售单，与订货内容及数量相一致。

3) 武汉市黄陂区汉口北盛世腾源酒店用品经营部, 主要采购：工作服，先联系约定纺织公司进行员工量体/试样衣，确定号码大小及数量，然后进行衣服制作，制作好后送货到公司，员工进行衣服选码试穿，如发现有不合格情况时，进行退货处理。查提供有供方销售单，与订货内容及数量相一致。

采购流程基本符合要求。

外包过程控制：公司外包识别为基础设施租赁外包。公司办公室和潏口第二公寓均为租赁，租赁合同附有房产证。基础设施满足公司运营需要。消防设施的维修有物业统一管控

公司外包过程：基础设施租赁外包、消防控制。

公司与公司与中国铁路武汉局集团有限公司武汉房建生活段签订租赁合同，基础设施由该公司提供，湖北吉飞物业管理有限公司在此地址提供与包装产的销售服务。消防设施由中国铁路武汉局集团有限公司武汉房建生活段提供。湖北吉飞物业管理有限公司负责日常监控。

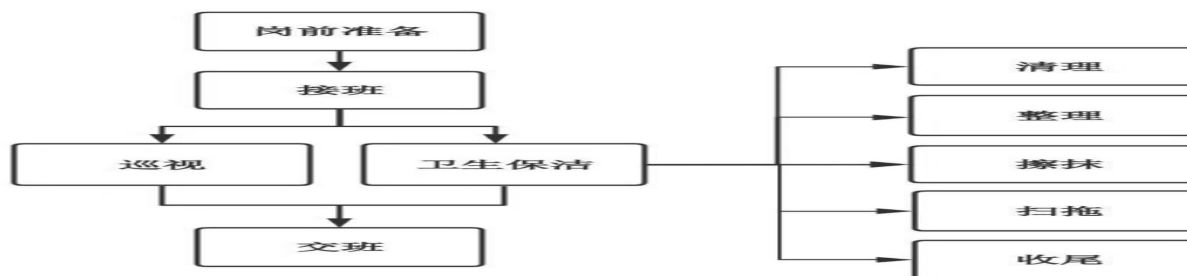
物业管理（保洁）外部提供的过程基本符合要求。

另外公司办公区域与为武昌区中山路 669 号 9 栋 2 层 1-3 号房。整体面积约总面积 531.53 平方米，其中公司适用 6 间房屋用于办公，分别为总经理室、会计室、综合办公室、财务室、会议室、销售业务室。租赁期限为 2024 年 7 月 8 日到 2027 年 7 月 8 日。双方签字盖章。基础设施外包，办公室消防设施由所在辖区的社区监管，公司负责消防设施的日常维护保养。

物业管理(保洁)服务的提供**过程运行情况**

《管理手册》 8.5.1 条款对生产和服务提供过程的确认进行了有效策划，《楼房服务员岗作业指导手册》，该手册 2024 年修订，内容包括（岗位职责、工作纪律、作业流程、作业内容、注意事项、作业要求、岗位口诀、楼房清洁标准、楼房卫生十无、楼房六净、十三字作业法、礼貌用语、作业项点风险卡控、应急处置等楼房服务员指导手册等，能够规范物业管理(保洁)过程。该手册经过评审，目前已发布实施，指导保洁人员进行物业保洁服务. 基本符合要求。

公司策划了物业服务（保洁）服务流程：



现场巡视:

复兴湾公寓楼房服务

工作量:公寓1号楼1至3层,计29间;2号楼1至4层68间 共计房间97间,其中运用房间81间,运用床位162张。日均接待乘务员100人次。

职责范围:完成房间保洁(拖鞋、脸盆等小备品消毒)、具一乘一换及卧具打包数字清点和所属公共区域走道、楼梯道等卫生、院落卫生、花坛清理;

前厅保洁、房间保洁

工作量:完成60平米的前厅保洁及日均28个趟次的乘务员的接待,要求中标方提供不少于4人以下职责。

职责范围:兼职门卫及前台消防总控操作、负责电动伸缩门开启与关闭、人员与车辆的出入、做好乘务员接待及各类台账填写、大厅门卫保洁及消防中控室的值守、就餐卡的充值,完成特殊时期及突发事件的工作安排。

项目名称:中国铁路武汉局集团有限公司武汉房建生活段汉口公寓、汉口动车公寓、复兴湾公寓的物业保洁服务,地址:复兴湾公寓。

查保洁现场——主要负责:楼房保洁服务,前厅保洁服务。编制有《楼房服务员岗作业指导手册》等。巡视现场,现场清洁整齐、通道畅通,符合要求。与前厅保洁人员丁××、付××和服务人员郭××、韩××沟通,了解自己的岗位职责,作业流程,作业内容,注意事项、作业要求、岗位口诀、楼房清洁标准、楼房卫生十无、楼房六净、十三字作业法、礼貌用语、作业项点风险卡控、应急处置等。如**清理**:1.了解房间使用状态,按照急缓确定清扫顺序。2.清扫前敲门确认。3.打开门窗、拉开窗帘通风换气。4.清点房间备品,查验设施设备是否完好。如有丢失及时补充,损坏设备及时报修并做好记录。发现遗留物品及时联系归还或上报,并做好记录。5.倒掉桶内垃圾并清洗垃圾桶。**整理**:1.撤换卧具,分类清点入袋,破损卧具分开存放。2.铺床单。正面朝上,靠墙一边整齐内折,另一边匀贴,两角拉平自然匀称下垂。3.叠被子。被子折叠大小均匀平整、棱角分明、枕头同宽。4.套枕套。将枕芯塞入枕套,四角对准、整平、拍松。5.放枕头。将枕头放在被子上方,正面朝上。6.卧具一乘一换,拖鞋一人一消毒。7.房间整理“三个一”:一个形、一个样、一条线。**擦抹**:1.使用抹布擦拭家具、设施设备、备品,达到清洁无异物。2.从上到下、从里到外,先湿后干依次擦抹。严禁使用湿抹布擦抹插座、电器。3.严禁头、肩探出窗户(护栏)作业;严禁登窗(护栏)作业;严禁跨越窗户(护栏)作业。

扫拖:1.从上到下、从里到外,依次清扫。2.先湿后干、先里后外,拖净污渍无水迹。3.扫拖工具要用洗涤剂清洗干净再使用。4.集中清理垃圾、杂物,严禁高空抛物。

注意事项:



清洁工具和药剂使用：抹布、拖布区分用途不混用，及时清洗消毒工具车/间保持整洁，工具、药剂做好标识，严禁用饮料瓶装药剂，严禁使用强酸、强碱使用洁厕剂等刺激性清洁剂，应戴橡胶手套；**清洁作业：**节约用水用电，随手关闭照明、水龙头湿拖、冲地、刮玻璃须摆放防滑提示牌用水作业时应使用雪糕筒隔离作业区；**登高作业：**超过 2 米的登高作业，须由主管统一安排计划登高必须使用安全带/绳、1 人作业 1 人防护确保梯子坚固完好，严禁使用木梯；**异常天气：**台风、暴雨要提前疏通排水沟雨雪天在道路、出入口摆放“小心地滑”提示牌。

查服务现场情况，丁××正在办公区楼道清洁地面、付××正在办公区楼道玻璃清洁，现场服务人员佩戴有手套、口罩、防水服等，操作规范，符合要求。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。郭××、韩××正在 1 楼 114 房间、116 房间进行作业，按照作业要求工具摆放、整理卧具、摆放物品。

查提供有 2024 年 10 月 16 日、17 日、18 日 202 号、108 号、306 号房间《武汉房建生活段公寓楼房保洁工作质量考核表》、《武汉房建生活段公寓前厅保洁工作质量考核表》（检查项目：优质服务、工作纪律、工作质量、安全意识、仪表仪容等），均符合要求。

经确认：关键过程为：物业管理（保洁）服务过程；需确认过程为：物业管理（保洁）服务过程；

查看有关键过程确认记录，公司于 2024 年 2 月 28 对物业管理（保洁）服务过程进行了关键过程确认。从人员：经过培训，能达到服务所要求水平；工具材料：扫帚、洗地机等；服务方法：管理制度。

本次确认的时机：服务过程前

人员资格鉴定：本次确认全过程中的岗位工作人员经过相关培训和考核，具备上岗资格。所有岗位工作人员已在本岗位试工作过且获得认可。

过程方法鉴定：部门已将管理制度发放到相关岗位。全过程中岗位工作人员确实已按照管理制度的方法进行执行。管理制度对公司的服务具有指导作用，适宜。

设备鉴定：制定了年度的设备维修保养计划，并按照计划进行实施。设备、网络均正常运行，能满足工作需求。

过程控制：服务中规定要控制的要求：已按管理制度执行

结论：过程能力充分，达到实现所策划的结果的能力。

过程确认人员签字/日期：陈慧 2024.02.28；批准/日期：张锋 2024.02.28

夜班情况：

物业部经理介绍，铁路复兴湾公寓主要服务对象机械师，指导司机。服务范围单一，夜间只存在庆典房间物品及房间卫生，不进行更换卧具。夜班兼顾楼层消防巡视及楼内公共区域卫生清理。抽查夜间物业保洁服务情况：现场查阅了 2024 年 11 月 13 日晚的巡查情况和《夜间公共区域巡查签到表》。

现场观察以上物业管理（保洁）服务过程操作均符合文件规定要求。

服务标识：

①物业部根据需求，在服务场所适当地方做好标牌标识，要求清楚易懂，如，信箱标识、指示等服务标识。各类人员须按照规定佩戴工作证和工作服。

②服务现场应有适当的有关消防、安全的标识，如出口指示、火警电话、楼层消防疏散图等，保证标



识正确，清楚易懂。

服务标识主要通过划分区域、标识牌、警示牌等进行标识，有物品标签及分类标识等，标识有确保唯一性，当有追溯性要求时，可确保在必要时进行追溯。

观察服务现场，物品分类摆放，无混淆现象。标识和可追溯性基本符合标准要求。

服务用物品的防护：

公司有明确规定产品的防护要求，服务人员在服务过程中要严格按照服务工作标准及操作规程进行操作，确保服务过程中不破坏客户物品，如遇不小心破坏时，应及时与客户沟通，并采取相应措施，确保客户损失降到最低。

对于服务提供过程中使用的物品贮存、搬运、使用的所有阶段，应针对物品的服务合性提供防护，防止物品变质、损坏和错用。

搬运负责人应根据物品的特点，配置适宜的搬运工具，规定合理的搬运方法，防止损坏物品或相邻建筑物。

服务质量通过服务人员安排班和岗位、服务日期等生产记录实现追溯。

服务过程防护措施得当，贮存环境适宜，防护基本符合要求。

公司主要的顾客财产为顾客服务信息、顾客场所内的物品等，截止目前顾客信息中未发现使用和管理不当造成问题的情况。

此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的售后服务等。负责人讲，公司有专人负责解答处理客户的售后问题，如遇服务质量问题采取返工的形式进行处理，近期未有客户的投诉或质量不良的反馈情况。现场查看顾客满意度调查表，满意度较高。截止目前没有发生交付后客户投诉的情况。

物业部负责人介绍，当内外部环境，如客户要求、服务质量要求、适用的法律法规和服务标准等有更改时，相关部门提出更改计划并进行更改，更改由原制定人负责具体实施。

自取得证书以来，未发生服务控制有关信息的变更。

查看物业部的环境安全运行情况：

环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等，消防栓由物业统一管理。办公区域灭火器共2个。灭火器外观正常，气压表指针在绿色范围内，在有效期内。各区域灭火器按月进行检查，检查记录置于灭火器上方。

安全环保设备均正常运行，符合要求。

制定《管理手册》，对运行和控制进行策划。

策划了《文件控制程序》、《记录控制程序》、《人力资源管理程序》、《采购控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》、《目标、指标和管理方案控制程序》、《基础设施控制程序》、《内部审核控制程序》、《不合格品控制程序》、《管理评审控制程序》、《环境运行控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》、《交通安全控制程序》、《废弃物管理控制程序》、《消防安全控制程序》、《岗位任职要求》、《节能降耗管理制度》、《安全教育制度》、《交通安全管理制度》、《事故管理制度》、《固体废弃物管理办法》、《消防管理办法》等程序及管理制度，



对运行过程进行控制。

1、废水控制：废水主要为职工盥洗废水，直接进入城市废水管网。

2、废气控制：部门办公过程无废气产生。

3、噪声控制：市场物业部办公室比较安静，噪声在可控范围内。

4、固废控制：职工生活垃圾集中收集后，定期由环卫部门统一处置；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；

5、紧急情况控制：

查有紧急情况发生预案包括触电、火灾应急预案，均设置有指挥机构、职责、联络方式、预防事故的措施等，策划基本合理，基本符合标准要求。

制定了应急演练计划，并进行了相关的应急演练，有应急演练记录；

6、资源能源管控：办公过程注意节水、节电、节原材料，人走关闭设备和照明开关。

7、策划实现过程所需记录，相关运行记录包括：受控文件清单、外来文件清单、合规性评价报告、内部审核检查表、管理评审报告等记录。

8、查保洁用清洗剂、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、洁厕剂等领用记录，有领用时间、领用人等，定期进行统计、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。

服务过程固废由服务人员进行收集，分类放置，统一处理。

噪声控制：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。

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。

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，行政部设备电器状态良好，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。

产品生命周期的环境管控：

公司从物业管理（保洁）服务方案策划和采购产品时已考虑了服务过程使用设备和原辅料的环保性与节能性，服务过程中，严格按照环保等管理制度实施，控制好设备和原辅材料的使用，避免浪费，防止或降低环境或职业健康安全危害，生命周期终了时还可以回收再利用。

经与负责人沟通及现场观察确认，工作场所不涉及职业病危害因素。

员工定期体检，提供有员工健康证，均无职业禁忌症。

安全防护：现场员工戴有手套、口罩、毛巾等劳保用品。

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。

安全设施设有提示说明，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《废弃物分类处置表》，分为：可回收废弃物（废品站收）、不可回收废弃物（物业处理）和危险废弃物（供应商回收）。制表：行政部，审核：钟传才，日期：2024.02.28，基本符合要求。

经查组织的运行控制基本符合要求。

通过现场观察，物业部设备电器状态良好，无安全隐患，也未发现有漏水和浪费电能的现象。办公楼有“安全出口”标识。库房墙上贴有“禁止吸烟”标识

部门负责人介绍，物业部按照策划要求对管理体系运行过程进行控制，整体运行情况较好，培训计划按时完成率、文件发放及时率、等各目标均达成。

在武汉房建生活段 2024 年汉口公寓车间综合业务外包服务合同，武汉市江汉区常飞街复兴湾公寓，现场查看现场配备有灭火器，消防栓、消防报警器、楼道有安全通道指示标记。

公司在各楼层墙壁有清洁关键和药剂使用、清洁作业、登高作业、异常天气等足以事项。

运行和控制基本符合要求。

公司行政部负责公司整体的环境安全管控

与负责人沟通，编制有《环境运行控制程序》、《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。

查运行控制：

废水控制：无生产废水产生，生活污水用于绿化、洒水降尘。

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。

提供有《废弃物分类处置表》，分为可回收废弃物，废品店回收利用；不可回收废弃物，物业处理；危险废弃物：供应商回收。制表：行政部，审核：钟传才，日期：2024.02.28，基本符合要求。

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。

**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。抽查漱口第二公寓小卖部，灭火瓶按月进行点检，

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，行政部设备电器状态良好，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，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。

公司办公室储物室内存放有少量工作服、毛巾等保洁用品。

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，服务过程中，严格按照环保安全等管理制度实施，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。

安全防护：

现场员工戴有手套、口罩、毛巾等劳保用品。

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。

员工饮用水为纯净水通过饮水机饮用。

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》，发放方式为邮件。

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。工装、毛巾为各部门领用，其余物品皆为物业部领用。

与负责人沟通，公司将为长期员工办理保险，现尚未缴纳。员工工资、补贴亦未发生拖欠现象。

行政部在环境和职业健康安全运行控制管理基本有效。

合规管控情况

编制《法律法规和其他要求获取、识别控制程序》、《合规性评价控制程序》，基本符合标准要求。

提供适用的法律法规及要求清单，主要《中华人民共和国宪法》、《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国食品安全法》、《食品标识管理规定》、《食品经营许可和备案管理办法》、《食品经营许可审查通则》、《社区服务指南 第9部分：物业服务》、《物业管理条例》、《房屋维修管理》、《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》、《注册物业管理师》、《中华人民共和国城市房地产管理法》、《湖北省物业服务和管理条例》、《武汉市物业管理条例》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》、《国务院关于加强食品等安全监督管理的特别规定》等法律法规。《SB/T 10409-2007 商业服务业顾客满意度测评规范 GB/T 20647.9-2006》、《XF 1283-2015 住宅物业消防安全管理》、GB 31621-2014 食品安全国家标准 食



品经营过程卫生规范》、《GB 14881-2013 食品安全国家标准食品生产通用卫生规范》《GB 28050-2011 食品安全国家标准 预包装食品营养标签通则》、《GB 29921-2021 食品安全国家标准预包装食品中致病菌限量》、《B 7718-2011 食品安全国家标准 预包装食品标签通则》、《SN/T 1642-2005 进出口预包装食品检验通则》、《T/CNFIA 002-2018 预包装食品营养成分图形化标示指南》、《T/CNSS 001-2018 预包装食品“健康选择”标识规范》等国家标准。抽查《中华人民共和国食品安全法》修订时间为 2024 年 10 月 1 日施行，公司法律法规清单显示 2021 年 4 月 29 日，为过期法规。不符合。

获取方式：主要是网上查录，经查阅为现行有效版本，满足体系运行需要。

抽查法律法规及要求文件均为有效版本。

查合规性评价：2024 年 05 月 24 日，提供《合规性评价报告》，评价了相关的法律法规，涉及火灾、固废排放、资源消耗、废气、噪声及职业病危害管理等。

评价结果：公司没有违反国家法律、法规及相关标准，能严格遵守国家有关环境和职业健康安全方面的相关规定，密切关注法律法规及其他要求的变化，并适时调整，严格按体系标准执行。公司能够有效遵循法律法规及其他要求，无个人或单位投诉。

经查合规性评价基本符合要求。

销售和提供、产品和服务的放行

查见销售合同：

管理手册中 8.6 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。

进货检验：

1) 凯强塑料清洁用品，主要采购物资有：马桶刷、抹布、扫帚撮箕、小喷壶；保洁用品：橡胶手套、洁厕灵瓶、全能水、洗衣粉、84 消毒液、垃圾袋、雨鞋等，在保洁设备、用品购买时，按照供方销售单进行数量、物品型号等确认，入库时依销售单据办理入库手续，待使用时进行设备功能/性能验证，如发现不合格情况时，进行退换货处理。查提供有 2022 年 1 月 7 日销售单，与订货内容及数量相一致，验收结果符合厂验收标准。

2) 武汉市硚口区鑫峰电器经营部提供清洁设备，保洁设备-多功能清洁杂物车、榨水车、多功能玻璃擦套装、尘推、量相一致，验收结果符合厂验收标准。

3) 武汉市黄陂区汉口北盛世腾源酒店用品经营部，主要采购：工作服，先联系约定纺织公司进行员工量体/试样衣，确定号码大小及数量，然后进行衣服制作，制作好后送货到公司，员工进行衣服选码试穿，如发现不合格情况时，进行退货处理。查提供有供方销售单，与订货内容及数

采购产品验证符合标准要求。

服务过程检验：（检验依据：依据服务质量验收规范进行检验。）

具体过程控制详见物业部 8.5.1 审核记录

服务交付验收：

查服务交付验收控制：GB/T 18760-2002 消费品售后服务方法与要求、GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第 9 部分：物业服务、DB14/T 1542-2017 住宅物业服务规范、XF 1283-2015 住宅物业消防安全管理、CJJ/T 126-2022 城市道路清扫保洁与质量评价标准、物业管理条例实施细则等。



查服务过程情况，提供《服务过程检验记录》，公司每季度对服务人员进行服务过程检验。目的：确保公司服务过程井然有序、发现问题及时改进。检验内容：服务礼貌、服务用语、服务态度、服务人员、服务配合。抽查 2023.09.26、2023.12.25、2024.03.29、2024.06.28、2024.09.27。结论：服务人员能够按照公司的管理制度进行服务。检查人：陈慧。

现场巡视，现场均符合要求。

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。

应急准备和响应空置情况空置情况：

公司建立了《应急准备与响应控制程序》，包含有事件级别及不同级别事件的处理程序、事件处理组织机构及职责分工、通用及特殊处理程序、各岗位要求等。具有可操作性。

制定了企业的应急准备和响应计划，详细规定了事故处理的流程等内容；并编制有事故应急预案，定期组织演练并对演练有效性进行评价，分析不足，对存有一定差距的在日后的工作中加以提高。

查编制有《火灾应急预案》，具体内容包括：

总则：应对突发事故，通过演练，提高组织指挥响应及处置能力。

目的：检验预案、完善准备、锻炼队伍、磨合机制、科普宣传。

要求：结合实际，合理定位；着眼实战，讲求实战；精心组织确保安全；确定演练地点；演练后进行评估；再对预案进行评审。

演练计划时间安排：

演练组织机构：总指挥张锋，副指挥钟传才，成员钟又清及各部人员。

演练依据：《应急管理制度》、《安全事故应急预案》

抽查“火灾应急预案演练记录”，演练时间 2024.06.24。参演人员：行政部、物业部、销售部等人员。

演练过程描述：

假设办公区域发生火灾，烟杆警报器启动，消防人员四人从各自岗位拿起灭火器进行紧急灭火，由现场疏散人员进行员工疏散，并发放逃生工具逃生面罩及湿毛巾和逃生绳索（本次演练只讲解逃生绳索使用方法，不采取实际高层逃生演习），其他一消防联络人进行电话报警，另两人进行主要物资抢险。

人员分工：各部门指定一人进行灭火，其他消防人员抢救物资和现场警戒。

演练效果评价：提供“评价记录”，达到预期要求。

应急预案评审：符合要求，无需修改。

办公区配置灭火器，在有效期内。

查编制有《触电应急预案》，具体内容包括：

总则：应对突发事故，通过演练，提高组织指挥响应及处置能力。

目的：检验预案、完善准备、锻炼队伍、磨合机制、科普宣传。

要求：结合实际，合理定位；着眼实战，讲求实战；精心组织确保安全；确定演练地点；演练后进行评估；再对预案进行评审。

演练计划时间安排：



演练组织机构：总指挥张锋，副指挥钟传才，成员钟又清及各部人员。

演练依据：《应急管理制度》、《安全事故应急预案》

抽查“触电应急预案演练记录”，演练时间 2024 年 06 月 25 日 14:00-15:00。参演人员：行政部。

演练过程描述：

一位员工突然触电倒地，正在办公现场的应急小组成员见状高喊“有人触电啦！”边喊边拿起地上的一根方木，将电线与伤员分开，并快速拉闸切断电源。听到呼救声，几位应急小组成员冲了进来，冲在前面的一人拿着灭火器，一人赶忙拿出手机拨打“120”并向工地负责人报告，两个抬担架的也迅速冲了进来，他们连忙放好担架，轻轻把伤员放在上面，迅速摘下伤员的防护帽，解开他的上衣和裤带。

伤员的呼吸及心跳都停止了，需要赶紧采取急救措施。就见一位急救人员把伤员的颈部垫起，使其头后仰，鼻孔朝天，对他做人工呼吸，同时另一位急救人员以每分钟 70 次左右的频率对伤员实施胸外心脏挤压。大家聚精会神，气氛十分紧张……“120 到了。”两位小组成员迅速抬起担架，向急救车跑去。

演练效果评价：提供“评价记录”，达到预期要求。

应急预案评审：符合要求，无需修改。

自体系运行以来尚未发生紧急情况。

2024 年 11 月 13 日，公司复兴湾公寓物业保洁现场进行消防报警装置培训，并进行消防应急演练，演练情况见记录

应急响应和准备基本符合要求。

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

内部审核：

编制《内审控制程序》，基本符合标准要求。

经沟通，确认总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。

2024 年 08 月 08 日开展内部审核活动，并提供以下内审的资料：

内审员任命书，审核组长：钟传才，组员：魏晋，批准张锋。

查见《审核实施计划》，批准张锋。计划中规定审核目的、依据、范围、时间、审核安排、审核组成员。

查见《内部审核检查表》，计划中没有漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。

查见内审首末次会议签到表（领导层、各部门负责人）。

本次内审发现 1 项不合格，为一般不符合项，涉及 GB/T45001-2020 标准，条款号：8.1 的要求。

查见《不符合报告》，不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，验证人：钟传才/2024.08.09。

本次内审编有《内部管理体系审核报告》，对内审进行了综述和体系运行情况的评价，对纠正措施提出整改要求。内审报告批准：张锋，日期：2024.08.08。

结论：公司依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020 标准建立的质量、环境和职业



健康安全管理体系基本符合标准要求及本公司质量、环境、职业健康安全管理体系的要求，运行基本有效并保持。上年度不符合已纠正，经验证整改有效，未重复发生类似不符合。

与负责人沟通，需进一步加强内审策划及内审过程方法，提升与日常业务相融合程度。

管理评审：

公司制定《管理评审控制程序》，对管理评审过程进行控制。

1、管理评审计划

查：《管理评审计划》（编制：魏晋 批准：张锋 日期：2024.08.20），主要包括：评审目的、评审组织、评审内容。

经查已按计划于2024.8.23进行了管理评审。

主持人：张锋

参加人员：中层及以上领导、员工代表

2、评审内容：

1) 由管理者代表提出内部审核结果及改善报告，并对审核过程中重大问题进行总结；对纠正与预防措施实施情况进行分析总结；

2) 由管理者代表对质量、环境和职业健康安全目标达成情况及公司管理运作总体状况进行分析总结；

3) 由物业部、销售部提出顾客投诉状况及顾客满意度调查状况并进行总结；

4) 由物业部、销售部组织对供方的业绩进行分析总结，对供应商作出评价目后交公司留档；

5) 各部门对质量、环境和职业健康安全方针的执行情况和适宜性、过程业绩进行分析总结；

6) 由管理者代表提出质量、环境和职业健康安全体系执行及修正状况检讨并寻求改进的机会；

7) 各部门对公司资源的配置情况进行评审；

8) 由行政部对与公司有关活动相关的法律法规和其他要求的符合性，对各部门的履行合规状评价；

9) 由行政部对与相关方的沟通及应急预案、消防演习情况进行评价；

10) 由行政部对公司各部门环境因素识别、评价及方案的执行情况进行评价；

11) 各部门对质量、环境和职业健康安全体系改进提出建议及上一年度管理评审提出问题的改进情况。

提供管评会议签到表，有总经理、各部门负责人、员工代表签字。

总经理作会议总结，提供管理评审报告。

管理评审结论：

公司的各管理过程符合所策划的结果，质量、环境和职业健康安全的绩效能够满足要求。

通过管理评审的会议召开，各部门负责人一致认为我公司的管理体系，能够基本满足标准要求、运行有效、并建立了持续改进的机制，具备申请监督审核的条件。在上一年度的管理评审会上，对审核中发现的问题，我们制定了详细的改进计划和纠正措施，对一些潜在问题也制定了预防措施。通过跟踪和验证，存在的问题都已得到了解决。

改进建议：加强人员管理（从管理层到业务人员，加强业务能力培训，调整心态、端正服务态度，把



本职工作做到位)。公司于 2024 年 08 月 26 日进行了培训,并进行了有效性评价。与负责人沟通确认,改进措施已实施,经验证,措施基本有效。后续仍需加强管理评审输入与业务融合度。

管理评审控制基本符合要求。

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:

公司产品/服务中出现的不合格品是指不合格产品/服务。按制订的《不合格品控制程序》、《纠正措施控制程序》、《预防措施控制程序》进行控制,以确保不合格产品/服务得到识别和控制。

不合格输出的识别和处置:发现不合格服务或不合格物料物品中,按规定标识记录。

对不合格服务评审后的处理方法,包括:1) 再服务;2) 回访顾客取得确认。

对不合格物料物品评审后的处理方法,包括:更换;退货;让步接收;报废。

对不合格产品/服务上报公司,由公司主管部门作出对不合格产品/服务处置的决定。对不合格服务再服务后或不合格物料更换后重新验证。在交付或开始使用后发现不合格时,采取与不合格的影响或潜在影响的程度相适应的措施。

公司对不合格输出形成的文件进行保留,包括:1) 对不合格的描述;2) 所采取的措施;3) 获得让步的描述;4) 不合格处置的审批。

查《不合格情况记录》,不符合情况:无

销售部负责人介绍,公司基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。

不合格输出的控制基本符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

公司编制有《纠正措施控制程序》、《预防措施控制程序》、《事件调查处理控制程序》,规定了发现不合格应采取纠正措施的具体要求,并按要求进行了控制。

抽查内审《不符合报告》,针对内审中发现的不合格事实,责任部门进行了原因分析,制定了纠正措施并实施,经验证整改有效。体系运行的其他方面经过日常工作检查和数据分析,暂未发现应采取纠正和预防措施的机会。日后应进一步加大日常工作检查力度,及时发现不符合及潜在不符合并及时采取相应措施,持续改进体系的有效性。

3) 投诉的接受和处理情况:

2023年08月18日以来, 没有发生质量、环境和职业健康安全事故、 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:



组织的名称：无变化

位置与区域：

注册地址：无变化

审核地址：无变化

临时场所：有变化

(1) 物业管理（保洁）服务

项目名称：武汉房建生活段2024年汉口公寓车间综合业务外包服务合同，

工程性质：物业管理（保洁）服务

施工地址信息：武汉市江汉区常飞街复兴湾公寓，

履行期限：2024年1月1日起至2024年12月31日止

(2) 许可范围内预包装食品销售

项目名称：中国铁路武汉局集团有限公司武汉房建生活段潏口第二单身2023年度食堂业务服务合同，

工程性质：预包装食品销售

施工地址信息：武汉市黄陂区潏口街潏口物流基地潏口第二单身公寓，

履行期限：2023年12月1日至2024年11月30日，

2) 组织机构：有变化，增加了销售部

3) 管理体系：有变化，增加了销售部、外包情况等相关内容。

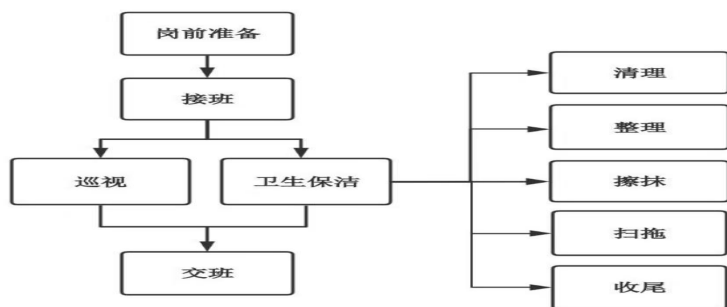
4) 资源配置:增加了销售的相关设施

5) 产品及其主要过程：有变化。调整了物业管理(保洁)流程;增加了许可范围内预包装食品销售流程，增加了外包过程，增加了预包装食品销售的关键工程。

许可范围内预包装食品销售流程：

客户订单→合同评审→签订合同→确认订单→供方选择→实施采购→验收→发货→客户验收→售后服务→顾客满意度调查

物业管理（保洁）服务流程：



6) 法律法规及产品、检验标准:有变化，增加了预包装食品销售相关的法律法规和相关标准

7) 外部环境:有变化，增加了预包装食品销售的顾客

8) 审核范围（及不适用条款的合理性）:有变化，增加了许可范围内预包装食品销售



9) 联系方式:有变化: 变更为: 魏晋/15342233629/304949174@qq.com

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次审核不符合项采取了纠正和纠正措施, 经验证, 措施有效。

五、认证证书及标志的使用

证书为投标使用, 未发生证书使用不当行为, 使用符合规定、未见不符合情况

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

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：

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，（湖北吉飞物业管理有限公司）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:贾海平



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。