

项目编号：0570-2022-QEO-2024

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：杭州公望国有资产经营有限公司

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）：王献华

审核组员（签字）：卢晶

报告日期：2024年12月04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：

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
01	王献华	组长	Q: 审核员	2024-N1QMS-2244982	Q: 35.15.00
			E: 审核员	2024-N1EMS-2244982	E: 35.15.00
			O: 审核员	2024-N1OHSMS-2244982	O: 35.15.00
02	卢晶	组员	Q: 审核员	2022-N1QMS-1251867	E: 35.15.00 O: 35.15.00
			E: 审核员	2022-N1EMS-1251867	
			O: 审核员	2024-N1OHSMS-1251867	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	/	向导	受审核方
2	/	观察员	/

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（质量管理体系,环境管理体系,职业健康安全管理体系）认证后，进行第二次监督审核 证书暂停后恢复 其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否 暂停原因已消除，恢复认证注册， 保持认证资格。

1.3 接受审核的主要人员

管理层、各部门负责人等，详见首末次会议签到表。

1.4 依据文件

a) 管理体系标准：

Q: GB/T19001-2016/ISO9001: 2015

E: GB/T 24001-2016/ISO14001: 2015; O: GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018

b) 受审核方文件化的管理体系；本次为 结合审核 联合审核 一体化审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：/；

d) 相关的法律法规：物业管理条例、环境保护法、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：/
- f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年12月02日上午至2024年12月04日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年3月27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相关的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：浙江省杭州市富阳区富春街道恩波大道303号清风万和苑1号301室

办公地址：浙江省杭州市富阳区富春街道恩波大道303号清风万和苑1号301室

经营地址：浙江省杭州市富阳区富春街道恩波大道303号清风万和苑1号301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）：富春山馆（富阳区江滨西大道159号）；体育中心（桂花西路201号）；富阳区青少年宫（浙江省杭州市富阳区富春街道金苑路671号）

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：未按时监督

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：无违规使用的情况

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：已安排迎审

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：因企业上班到会时间原因，审核时间由原“8：00—12：00，下午13：00—17：00”调整为“8：30—12：00，下午12：30—17：00”。

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：人资 QE07.2

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12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09日前。

2) 下次审核时应重点关注：a.组织职能的变化；b.组织多场所的变化

3) 本次审核发现的正面信息：组织的多场所的过程控制良好。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：组织的最高管理者高度重视体系的运行和保持情况，但因缺乏专业化体系人员管理，体系管理与业务融合程度有待提升。

2) 风险提示：组织的人员和项目变动。

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

组织在方针的框架下，组织高层制定了三体系目标如下：质量目标：1.合同履约率100%；2.验收合格率100%；环境目标：各类废弃物按规定处置率100%；职业健康安全目标：生产安全事故零发生。

目标可测量，与方针基本一致。截止审核期间，目标有在各部门分解并落实完成。

2.2 重要审核点的监测及绩效 符合 基本符合 不符合

(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)

服务实现的策划

组织编制了管理体系基础上，各项目服务中心根据项目实际特点编制了相应的过程准则文件：如《服务中心维修工作管理制度》、《秩序维护部负责人岗位职责》、《工程部维修人员岗位职责》、《保洁部负责人岗位职责》、《工程主管岗位职责》、《环境保洁主管岗位职责》、《火灾时的电梯应急处理》、《台风暴雨应急预案》、《停水应急预案》、《停电应急预案》、《电梯紧急情况的处理程序》等。并按照策划的内容形成诸如《员工考勤表》、《富阳体育中心消毒》记录、《消监控室值班记录表》、《消防设施月检表》、《安全巡检表》、《消控中心设备检查表》、《日常防火巡查记录》、《自动体外除颤器(AED)日常巡检记录表》、《巡查情况登记表》、《报修处理任务单》、《设施设备巡查记录表》、《配电房巡检表》、《风机房巡检表》、《无障碍设施巡查记录表》、《地库巡查表》、《体育中心无烟监督巡查表》、《保洁工作日检查表》等记录。过程策划与实施基本满足控制要求。



外包：消防设施维护保养：所抽项目现场均可见维护单位营业执照等基本信息，有消防设施维护保养月度报告可追溯。

变更：无记录

采购过程控制

组织采购有月度物资和月度物耗两类，如保洁用品，包括垃圾袋、扫把、簸箕、拖把、尘推等；办公用品，包括计算机、A4纸、双面胶等，以及项目场所需要的工程类产品如灯具、PVC管材、漏电保护器、开关、电线等。各项目根据实际需求向业管理部提交采购申请表，通过招投标或网上搜索比对价格进行供应商的选择，并经采购部门（市场部）、财务部、分管领导和总经理审批同意后实施采购。

现场抽查的杭州清颖文化传媒有限公司、杭州朗育教育科技有限公司、浙江平皓建材科技发展有限公司供应商均有通过合同约定具体条款实施控制。

采购过程可控，基本符合要求。

服务要求的确定

组织与顾客的沟通方式主要包括APP、电话、传真、邮件等形式宣传有关服务；针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话或APP联系，实时监控顾客要求的变化。

组织在合同签订前或投标中标后，与客户签订合同时，经总经理同意后盖章即为评审过程，评审内容包括调查与评估服务的质量或工期要求也包括后续活动的要求；客户没有明确规定，但预期目标所必要的要求；与调查与评估服务有关的法律法规的要求及组织附加的对客户的责任要求等。

服务模式开发

组织系物业管理服务的提供者，设计和开发主要系物业管理服务模式的创新性设计和开发。物业管理服务模式已成熟，近一年不涉及新的服务模式开发或其它方法类设计开发，故无相关的输出记录。

组织的物业管理服务部现基本保留开发所需人员（2人，其中一位系招投标专家库专家），有相应的基础能力，办公区域有相应的计算机和办公软件等开发所需基础设施。

物业管理服务过程控制

组织的物业服务管理过程在各项目现场实施。抽查的三个项目包括富阳体育中心、富春山馆以及富阳区青少年宫在审核期间均有按规定要求提供服务。如位于富阳区江滨西大道159号富春山馆，主要覆盖安全秩序服务、环境保洁服务和设施设备运维服务为一体的物业管理服务。



截止审核期间，该中心含服务人数53人（根据业主要求可能实时发生变动），覆盖项目经理、主管、内勤等。现场巡视期间，现场抽查消控室、保安员及电工证书如下：①低压电工：宋转安；证书编号：T330123197712265612；有效期至2028.9.6；②消防设施操作员：唐恩波；证书编号：2336003012500428；③保安员：方小明；证书编号：浙012018922278；④高压电工：姜涛；证号：T220721187905164433；有效期至：2029.3.20。

项目服务中心根据Q8.1准则文件，在日常监视和测量工作中形成了一系列记录文件。现场抽查：2012年12月《每日控烟巡查监督表》：有巡查时间点、地点、巡查员和监督员签名可追溯。2024年12月《母婴室每日巡查表》：巡查内容包括婴儿床等，有时间点、报修情况和检查人员签字可追溯。2024年12月《富春山馆卫生巡查签到表》：有巡查时间点可追溯。2024年11月26日《维修单》：维修内容系水管漏水，有报修、到达和完成时间点，有相应维修完成记录。2024年12月4日《工程部日检表》：检查内容包括楼道及电梯厅、电梯、地下室，有相应检查人签字可追溯，未见异常内容。2024年11月-12月《富春山馆监控系统每日巡查记录表》：包括监控系统、图像清晰度、图像稳定、数据上传等，有巡查人员签字可追溯，未见异常或维修情况的记录。2024年12月3日-4日《消控中心值班记录》：有系统运行和系统检查情况记录，无异常，有值班人员签字可追溯。2024年12月4日《监控中心执勤记录表》：内容包括红外报警系统记录、监控系统工作状况记录、巡更系统记录、三方通话、门禁系统、报岗以及交接班情况等，有执勤人签字可追溯。23-23年《红外线系统报警记录表》：有报警时间、地点和现场查看内容描述记录，有关闭时间、关闭人员、记录人签字可追溯。2024年9月30日《监控录像查询申请单》：有申请人、查询原因、部位、时间以及审批过程签字可追溯。2024年《监控、消控设备维修记录表》：有维修时间、故障原因、值班员和备注信息可追溯。2024年12月4日访客登记表：有来访人姓名、工作单位、联系方式、来访人数、事由以及签字可追溯。2024年12月《每日防火巡查记录》：内容包括安全出口、疏散通道、标志、应急照明等，有巡查人签字可追溯。

现场作业人员穿戴整齐，配备必要的防护用品，如口罩、清洁手套、工作服等防护用品。

特殊过程：不涉及。

产品和服务的放行

审核发现，组织目前主要通过项目负责人和综合主管日常检查的方式进行监视，发现不符合要求当场完成整改，不能当场完成要求的做好记录以跟踪验证完成情况。

如发生不符合则当场纠正。组织日常未发生不符合或者被投诉的情况，如有发生投诉，一般会反馈到项目服务中心，按照纠正和纠正措施程序处理。



重要环境因素和主要危险源

组织的重要环境因素内容涉及主要包括潜在火灾事故的发生、固体危废物的排放；评价与实际吻合，控制措施基本能够满足控制要求。

组织识别出的重要危险源涉及触电、火灾/爆炸、机械伤害、恐怖袭击的等产生的意外伤害等，并针对主要危险源制定相应的控制措施，基本能够满足控制要求。

其它重要监视测量信息

除目标监视、内审和管理评审等绩效监视有效外，组织系无其它环境和职业健康安全方面的法定监测/检测要求；涉及的法律法规及其合规性评价除需要随体系运行管理过程保持更新外，均符合标准的要求，基本能够保障环保和职业健康安全。

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

组织于2024年10月10日由内审员郭斐和何华军实施了内部审核，包括计划、签到表、检查表、不符合、报告等可追溯，内审员对内审程序和相关标准的熟悉程度有待加强提升。组织于2024年10月31日由总经理殷燕主持召开了管理评审活动，包括计划、签到表、报告等可追溯，输入输出基本完整。

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

截止审核期间，组织的不符合均有通过输出识别、纠正、统计和评价等途径达到控制目的，组织在近一年期限内，未发生服务相关的重大投诉/处罚、环境和职业健康安全事故/事件。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

截止审核期间，组织的不符合有通过标识、纠正等进行控制，并通过定期或不定期统计、分析，查找原因并实施纠正措施，基本符合改进要求。

组织在近一年期限内，未发生服务质量相关的重大投诉/处罚、环境和职业健康安全事故/事件，无相应的纠正和纠正措施的记录。

3) 投诉的接受和处理情况：

无行业投诉及相关环境、生产安全事故/事件记录。

三、管理体系任何变更情况



- 1) 组织的名称、位置与区域： /
- 2) 组织机构：组织的物业管理部暂因人员缺乏，未再细分品控、工程等领域，由项目处自行分模块管理；财务由集团统一管控，职能划分归属到最高管理层。
- 3) 管理体系：组织管理者代表由原“王超”变更为“欧阳东兴”，员工代表由原“傅晓甜”变更为“何华军”。
- 4) 资源配置： /
- 5) 产品及其主要过程： /
- 6) 法律法规及产品、检验标准： /
- 7) 外部环境： /
- 8) 审核范围（及不适用条款的合理性）： /
- 9) 联系方式： /

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次监督审核无不符合。

五、认证证书及标志的使用

组织的证书主要用于宣传和投标用，审核期间与组织管理者代表欧阳东兴确认，组织证书及标志暂停期间禁止有关三体系证书有效性的宣传和投标使用。

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，杭州公望国有资产经营有限公司的

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 checked="" type="checkbox"/> 达到	<input type="checkbox"/> 基本达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效

推荐意见： 暂停证书的原因已经消除，恢复认证注册

保持认证注册

在商定的时间内完成对不符合项的整改，并经审核组验证有效后，保持认证注册

暂停认证注册

扩大认证范围

缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组：王献华、卢晶



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予以配合。

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。