

项目编号：11441-2024-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：灿辉物业管理（上海）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）：单迎珍

审核组员（签字）：周传林

报告日期：2024 年 12 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■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：单迎珍

组员：周传林



受审核方名称：灿辉物业管理（上海）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	单迎珍	组长	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2024-N1QMS-4202976 2024-N1EMS-4202976 2022-N1OHSMS-3202976	Q: 35. 15. 00 E: 35. 15. 00 O: 35. 15. 00
2	周传林	组员	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2024-N1QMS-1459792 2024-N1EMS-1459792 2024-N1OHSMS-1459792	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	刘晓桐、吴春霞等	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：ISC-QR-R-06 申请评审及审核方案策划表；

d) 相关的法律法规：民法典、产品质量法、环境保护法、安全生产法、消防法、固体废物污染环境防治法、突发公共卫生事件应急条例、上海市大气污染防治条例、上海市非机动车安全管理条例等。

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：《社区服务指南 第9部分：物业服务》（GB/T 20647.9-2006）、《建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理》（GB/T 20299.3-2006）、住宅物业消防安全管理、社区服务指南 第9部分：物业服务、住宅物业管理



理服务规范等。

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21日 上午至2024年12月22日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自 2024 年 6 月 1 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：上海市青浦区徐泾镇徐祥路38号3幢1008室，为仅注册

办公地址：上海市青浦区徐泾镇东徐联路666弄244号

经营地址：上海市青浦区徐泾镇东徐联路666弄244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）：物业管理服务，上海市青浦区徐泾镇东徐联路666弄244号，开始时间：自2019年07月01日起至全体业主另聘物业服务企业时。

1.5.4 一阶段审核情况：

于2024年12月19日上午-2024年12月19日上午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：管理目标完成情况及管理方案的落实情况，应对风险和机遇的措施，内审和管评的实施有效性及深度，环境因素、危险源辨识和风险评价及其现场运行控制情况，物业管理服务过程的控制，绩效的监控情况，相关方信息反馈和抱怨处理等。

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（2）项，涉及部门/条款：综合部 QES7.2、项目部 Q8.7

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：2025 年 1 月 20 日前提提交审核组长。

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 12 月 20 日前。

2) 下次审核时应重点关注：本次不符合跟踪，内审和管理评审的实施深入、管理人员对标准的理解和支持、物业管理服务过程的控制等。

3) 本次审核发现的正面信息：服务意识较强，服务质量可保证，环境及职业健康安全控制状态良好。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：针对已策划的管理体系运行要求，落实情况较好；能够有效履行合规义务/适用的法律法规和标准要求。

2) 风险提示：外包过程较多，主要为管理活动，如不对工作人员持续加强相关体系标准的培训，易造成缺乏对管理体系标准的理解和实际运用到工作中去的持续能力，需不断加强对标准的宣贯、理解和落实。

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：2016 年 05 月 25 日，体系实施时间：2024 年 6 月 1 日

2) 法律地位证明文件有：提供营业执照（统一社会信用代码 91310118MA1JLB4B6T），有效。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：25 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无。

4) 范围内产品/服务及流程：

经查该公司主要主要进行物业管理服务，策划了服务实现的流程：客户信息收集（投标）→中标、签订合同→物业交接→提供物业管理服务→物业管理服务项目的检查→改进→物业服务管理的检查评价→持续改进

识别关键/需确认的过程为：物业管理服务过程。外包过程：保安服务、日常清洁服务、停车场管理系统维保、绿化养护、建筑消防设施维保、虫害消杀服务。

经沟通和查验，无不适用要求和条款。

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

组织按照 GB/T19001-2016、GB/T45001-2016、GB/T45001-2020 标准策划编制了管理手册、程序文件、管理制度、应急预案、运行记录等体系文件，于 2024 年 6 月 1 日起实施。一阶段审核后该公司对文审问题进行了整改，经现场验证基本符合要求。公司相关体系文件及记录的策划工作日趋完善，相关体系文件及记录比较充分和适宜，基本上满足标准和相关管理的要求。

1、组织及其环境

企业依据 ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO 45001:2018 标准，并结合活动特点、行业特点和战略规划，确定了组织结构，及建立、实现目标的方法有影响的内、外部环境因素的组合，并规定了对内、



外部因素进行识别和监测的要求，监视和评审方式/方法有：网络获取、相关方沟通、内部总结等：确定与目标和战略方向相关并影响公司实现管理体系预期结果的各种外部和内部因素。

2、理解相关方的需求和期望

与管代沟通，企业有建立了获取不同利益相关方要求的渠道，通过市场预测、现场走访、会议、招标文件、相关方官方网站等方式，获取和确定与管理体系有关的利益相关方的要求。推选员工代表的内部需求以确保员工的协商、参与过程用来确保职业健康安全管理体系实现其预期结果。现场沟通得知，公司将相关方需求和期望的信息通过会议、电话、文件等形式传递给各相关部门，并适时组织监视和评审相关方需求信息。组织有充分理解并利用相关方的需求信息。

3、管理体系应用（不适用和外包过程、需确认过程等）情况

目前主要从事物业管理服务，对服务的质量目标、实现过程所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及服务接收准则进行了策划。策划了相关流程。经识别，需确认的过程：物业管理服务过程。外包过程：保安服务、日常清洁服务、停车场管理系统维保、绿化养护、建筑消防设施维保、虫害消杀服务。经沟通和查看，无不适用要求和条款。

4、过程的识别与控制：公司 2024 年 6 月 1 日依据 ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO45001:2018 标准制订并实施的《管理手册》，识别了公司质量环境职业健康安全管理体系运行所需的过程，明确了边界和适用性，从范围的内容来看，公司考虑了理念、价值观、文化等相关因素及相关方的要求，还考虑了公司在国际、国家、地区或本地引起的法律、技术、竞争、文化、社会、经济 and 自然环境等方面的问题及应对方法，标准的所有条款均适用于该组织。过程较完整。

5、方针的适宜性、有效性

组织建立的管理方针有：

质量方针：服务至诚，精益求精，热情尽献，温暖万家。

环境方针：节能降耗，防污减排，遵守环境法规。

职业健康安全方针：消除隐患，保障健康，落实劳动保护法规。

公司的管理方针记录在《管理手册》中，通过贯标培训、文件下发等方式在内部进行沟通、理解，实施过程中，始终强调方针的意义的内涵。

6、组织结构、职责分工和履行情况

按照标准要求和实际经营和管理情况设置了管理层、综合部、项目部等职能部门；按照职能分工，明确了部门工作的职责；查验其职责规定相关文件，规定基本合理，充分；各部门职责规定基本满足管理体系运行的需要。经现场了解，各部门对职责基本掌握，并能在工作中很好的履行。

7、应对风险和机遇的措施

企业在服务提供过程中识别并确定了质量环境安全的内外部问题，编制有《风险和机应对措施控制程序》、《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价与控制措施制定程序》等，查有《组织内外部环境要素识别表》、《风险和机遇评估分析表》等，对内外环境以及风险和机遇进行了识别和策划。企业能够不定期进行风险和机遇措施的策划，并评价这些措施的有效性。措施策划充分，与各部门业务过程有效融合。基本符合要求。

8、目标的实施和考核情况

公司管理层以公司的管理方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定有质量、环境安全目标：

质量目标：a) 投诉处理及时率 100%；b) 顾客满意度≥95 分。

环境、职业健康安全目标：a) 固废分类处理率 100%；b) 火灾事故发生次数为 0；c) 较大意外伤害事故发生次数为 0；d) 废水达标排放。

为确保目标的实现，对管理目标进行了分解，并规定了考核办法。组织有关人员对各部门目标实现情况进行测评，结果报总经理。在每次管理评审前由对目标的完成情况进行监视、测量并输入管理评审。体



系运行以来，经考核，管理目标基本已完成。

9、法律法规的识别及获取情况

策划有《法律法规与其他要求控制程序》，基本符合要求。组织建立了适用法律法规和其他要求获取的渠道，获取途径均为网上查询下载。收集了企业适用的法律法规和其他要求文件，并识别了适用性，同时落实到相关部门贯彻实施。提供有环境和安全法律法规清单，获取比较充分，识别较合理，基本符合要求。同时落实情况较好。

10、变更的策划

公司于2024年6月建立一体化管理体系，为使公司管理体系有效运行，并持续改进，各部门基本按管理体系文件中的规定贯彻实施。通过过程业绩分析，监视、测量、分析、评价、管理评审，内部审核结果等收集可能发生的变更信息，企业有充分识别识别潜在的变更需求，并在必要时做出相应的变更。体系实施以来，除管理手册因文审作了部分修订外，公司架构、经营范围、服务流程等无变化。

11、组织的知识

企业有建立获取、吸收、传播和应用知识方面的渠道和流程，知识管理的价值链包括了知识获取、知识分享、知识创新、知识应用等环节，通过采用行业会议、经验交流等相关方沟通反馈、竞争对手等获取并收集所需外部知识，通过数据总结、失败或成功的项目、培训等方面获取并收集需内部知识，并在内部通过开会、文件下发、师带徒等形式进行知识分享，经验分享。并随着内外部环境的变化及时更新知识结构，以确保持续满足需要。基本符合要求。

12、服务提供更改的控制情况

公司管理手册明确了公司体系变更控制要求，要求应有计划地和系统地进行变更，考虑对变更的潜在后果进行评价，采取必要的措施，以确保产品和服务完整性。规定了应将变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息形成文件。体系实施以来，体系运行各过程未发生变更。

到现阶段为止，公司经营方面基本正常，各部门职责清晰，根据实际情况，及时做好内外部沟通，及时作出相应的调整，降低了风险的影响，风险控制良好。

公司最近一次于2024年11月4日-5日组织了内部审核，于2024年11月18日组织了管评，结论为公司管理体系运行适宜、充分、有效。组织的自我完善机制基本建立。

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

（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职业健康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）

公司一体化质量环境职业健康安全管理体系经运行以来能基本达到方针、目标和预期的结果。组织职责已形成文件信息；组织具备过程和活动所需的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金、工作时间等资源，服务所需的基础设施的功能和水平、工作环境条件能满足提供服务达到规定特性的要求；公司较充分的识别了物业管理服务过程，并制定了相应的目标。识别物业管理服务为需要确认的过程。外包过程主要为保安服务、日常清洁服务、停车场管理系统维保、绿化养护、建筑消防设施维保、虫害消杀服务，按采购控制程序进行控制。形成文件化信息的质量环境职业健康安全管理体系方针、目标等，目标已在各职能和层次建立目标的分解，并基本已达成。公司设有管理层、综合部、项目部等部门；止目前，公司经营过程中无质量环保安全等事故发生，也无被投诉情况发生，网上查看企业信息：经营状态正常。

●过程实现的运行策划和控制：公司确定了从事物业管理服务实现的质量目标和质量要求：公司按国家和行业标准进行相关服务，已设质量目标有：1) 顾客满意度≥95分、2) 投诉处理及时率100%。策划了物业管理服务流程：客户信息收集（投标）→中标、签订合同→物业交接→提供物业管理服务→物业管理服务项目的检查→改进→物业服务管理的检查评价→持续改进。识别物业管理服务过程为需确认的过程。外



包过程为：保安服务、日常清洁服务、停车场管理系统维保、绿化养护、建筑消防设施维保、虫害消杀服务。3、收集了物业管理服务过程中相关的法规和执行标准如：宪法、民法典、产品质量法、环保法、消防法、消费者权益保护法、物业管理条例等法律法规以及在物业管理服务中涉及的 GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第9部分：物业服务、DB31/T 360-2020 住宅物业管理服务规范、DB21/T1933-2011 办公楼物业管理服务规范 房屋和设施设备维护、DB31/T429-2009 商业物业管理服务规范、GB/T20299.3-2006 建筑及居住去数字化技术应用 第3部分：物业管理等技术标准，均对实现过程进行了相关规定。4、策划配置了相关的资源，包括包括客服人员、工程维修人员，以及外协的安保人员、保洁人员、绿化人员等，以及在运营过程中所需的维保用工具仪器等，配备齐全，满足要求。5、编制了相关的程序文件如服务过程运作控制程序等，并确定了相关的作业流程、管理制度（如：物业管理服务管理制度、售后服务制度、合同管理制度、服务规范等），策划了各类记录表单。6、体系实施以来，未发生过部门职责、目标指标等运行策划需要进行更改的情况。若发生变更，则要求相关部门制订过程控制措施，评审了非预期变更的后果及采取相关措施消除不利影响。产品实现的策划基本适宜，适于组织的运作方式。

●**产品和服务的要求及确定：**服务环节中综合部主要负责与顾客进行沟通以确定评审顾客需求，签订框架合同并根据服务合同下达需求，公司根据合同提供服务给客户，并与顾客进行沟通，完成各类服务记录的编制，遵守相应的服务规定和行为规范、获得必要的办公设施、确定各类服务内容的信息，如服务项目、服务区域、服务要求及期限、售后服务等等。经沟通，体系实施以来未发生顾客投诉情况。抽查3份认证范围内的物业管理服务合同以及相应的合同确认评审记录，均符合公司合同评审的要求。目前无顾客要求未形成文件或口头定单的情况。无合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。

●**产品和服务的设计开发：**查公司管理手册 8.3 条款，已规定了产品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，符合标准要求。无变化。规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的服务模式时，公司则按照策划的设计和开发要求进行服务方案设计，以确保服务的安全性、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。与负责人沟通确认，项目管理部负责服务方案的设计，主要设计人员在行业从物业服务多年，能力满足公司服务方案设计的需要，公司自成立以来，专业从物业管理服务，均依据相关标准和顾客要求服务。有物业管理服务方案设计的相关规定，编制有方案管理要求，内容符合要求。体系实施以来，公司没有新物业管理服务活动，原设计方案也无变更，一直按标准要求进行物业管理服务活动。

●**外部提供的过程产品和服务的控制：**提供有《采购控制程序》，规定了公司采购的职责、工作程序，明确了采购产品的分类方法，规定了对供方选择、评价和再评价原则等，符合要求。公司采购件主要为办公及物业管理服务过程中使用的电脑、办公用品、对讲机、苏保用品、维修工具等，一般从淘宝等网络平台或合格供方处购买。提供《合格供方名录》及评价记录等，策划基本符合要求。外包过程：保安服务、日常清洁服务、停车场管理系统维保、绿化养护、建筑消防设施维保、虫害消杀服务。按采购控制程序进行控制。查见 2024.6.25 编制的《合格供方名单》，目前公司供方有：上海市青浦区爱康有害生物防制服务站（供应虫害消杀服务）；上海第一医药汇丰大药房有限公司（供应劳保用品）；上海荣庆保安服务有限公司（供应保安服务）；上海誉禾劳务派遣有限公司（供应保洁服务）；上海联莲环保科技有限公司（消防设施维护保养服务）；厦门科拓通讯技术股份有限公司（停车场管理系统维护保养服务）；上海祥宏园林工程有限公司（绿化养护服务）等。查对供方进行了评价，提供有《供方调查评定表》，对各供方的供方资质、技术状况、检测能力、价格情况、供方信誉、业绩、售后服务等进行了评价，评定结果：同意列入合格供方；综合部负责人及总经理参与了评论。对于外包方的服务过程验证，主要考核其服务过程，目前外包方合作较稳定，对其提供的服务较满意等。公司对供应商的管理和控制按照策划的要求开展，基本符合其实际经营。

●**服务过程的控制：**公司执行《服务过程运作控制程序》，确保在受控条件下进行服务的提供。a)成



文信息，获得表述产品特性的信息：提供物业服务合同，对物业管理服务过程的描述较详细。2. 工作文件：服务合同（含服务标准）、《小区物业经理职责》、《物业管理规范》、《住宅装修须知及流程》、《报修接待岗位职责》、《上海市住房保障和房屋管理局上海市物价局——常见零星修理项目人工工费表——沪房管规范物 2012-30 号》等文件，对于服务的作业流程和要求都作了规定和说明。经询问，组织已对安装维保人员进行了相关管理规定以及的培训学习。阻止人为因素产生不合格现象。b) 适宜的监视和测量资源：现场交流及观察了解到公司为了满足物业服务的需要，提升物业服务的水准，配备了监控室、中控室等，实施对小区内的公共区域及员工工作情况进行监控。配备了专职巡查人员对各项物业服务进行监督检查。负责人介绍：公司按照规定的服务内容进行作业。根据不同的工作内容每天用早会的形式，安排重点区域的工作。c) 查服务过程的监测记录等，各过程控制符合公司的规范要求，能够进行有效的监控，过程受控。d) 适宜的设施设备和环境：查为以确保物业服务能力和物业服务质量，配备了物业档案室，应用计算机管理物业档案，配备物业服务中心前台，并保证 8 小时工作时间和 24 小时客服工作手机开机，确保满足物业客服工作；配备了管道疏通机、充电式角磨机、充电式冲击钻、扳手、电工笔、监控系统、对讲机等，服务相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务的条件及要求。配备了中控室对全区公共区域的安全情况进行监控，并配备对讲机及时沟通现场情况。物业管理与服务设施配备满足要求。e) 配备胜任的人员包括所要求的资格：经审核了解到企业现有员工 25 人，配备了管理人员、客服值班人员、维修人员等，各类人员上岗前均经考核评价，合格后上岗，各岗位人员均能胜任。保洁人员、绿化养护人员为外协，按采购控制程序进行管理。f) 过程确认：查《管理手册》及相关文件，该部门目前确认的特殊过程为物业管理服务。查见：《特殊过程确认记录表》2024 年 6 月 1 日对特殊过程服务过程进行了确认。对服务提供准则、方法和控制要求、设施设备能力及状况确认、服务人员资格及能力确认、服务质量状况确认等进行了确认，确认结论：过程能力是否满足要求。g) 防止人为错误：公司通过对员工每日早会、微信群，强调当天工作任务及工作要求，配备有能力的作业人员，建立完善的监督检查及奖惩制度，有效控制人为错误。h) 放行交付和交付后活动：公司对物业服务予以监督检查并形成记录，经检查合格后，并对所提供的物业服务结果放行、交付，包括客服、保安、保洁的交接班，维修、绿化养护的交付验收等。放行、交付过程符合公司规定。交付后活动通常包括业主的反馈，物业检查的问题项，采取措施进行积极整改，全业主满意。审核当日去项目现场巡视，基本符合要求，无不合格情况发生，过程可控。

●**服务过程的监视和测量：**查公司《管理手册》及公司物业服务放行控制的内容及方法，主要包括对采购物资进行检验验收，由保管员负责，对服务过程进行监督检查，由专职项目经理负责稽查，服务标准达到住宅物业服务三级标准。

查依据采购流程规范对采购的各类物资进行检验验收。采购物资基本为办公用品、维修工具、灭火器、劳保用品等，一般在京东、淘宝上采购，物流到货后经综合部签收，所购物资均有供方提供合格证，保管员复验合格后入库及投入使用。保洁、绿化等工具等均由外协方自带。对于外包方的服务过程验证，主要考核其服务过程，目前外包方合作较稳定，对其提供的服务较满意。

负责人介绍，服务过程及服务最终检验主要依据岗位职责、物业管理行为规范和服务规程，主要通过稽查人员对各岗的工作质量检查以及业主考核、满意度测量等。

查见公司于 2024 年 7 月进行了上半年业主满意度调查问卷，调查内容有：管理服务（小区物业管理的总体评价，小区物业办公场所整洁有序，物业服务人员行为规范、服务热情，客服人员的仪容仪表、统一着装、佩戴工牌，客服管家服务态度、工作效率、服务及时性、沟通效果）、秩序维护（秩序维护人员仪容整洁、文明执勤，小区的公共秩序管理效果，小区车辆管理以及外来人员管理，小区的物品出入放行管理）、工程维修（物业维修人员统一着装、挂牌上岗、约时不误工完料清、场地干净，小区物业维修人员的维修及时性、维修工作质，小区的公共设施设备管理，小区公共照明完好情况）、环境卫生（小区的绿化养护工作，室外道路、公共场所等卫生保洁工作，小区的生活垃圾清理工作，小区的卫生消杀工作）等，抽查 59、111 等号房全部为满意、12、99 号等房为非常满意，部分为满意或基本满意、不满意等。



提供问卷统计表，共发 254 份，收到 126 份。按打分项分别进行了打分，合计分均为 126 分。对意见提出的意见进行了汇总，如：小区绿化养护修剪不及时，品种单一，不文明养宠，公共照明灯昏暗，外来车辆有乱停等，采取了纠正和预防措施，如加强巡逻和监视，实行人流车流分离；倡导文明养宠，更换照明灯等。体系实施以来，未发生重大投诉事故。也无委外检测和外部抽查的情况。对服务过程的监视和测量情况符合要求。

●**更改控制**：组织明确组织应对服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，组织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的要求。目前不存在更改情况。

●**顾客满意度调查**：该公司顾客满意度调查部门为综合部，公司《顾客满意度监测程序》规定了对顾客满意程度的调查要求，无变化。公司已向主要顾客发放了满意度调查表和上半年业主满意度调查问卷，对顾客满意度调查进行了分析报告，顾客满意率达到公司质量目标要求。

●**数据分析**：综合部对部门目标考核进行记录分析；对客户满意度进行统计分析，形成顾客满意度调查报告；项目部对服务质量情况进行统计分析等。并将以上数据分析的结果作为管理评审会议的输入内容。所实施的数据分析符合要求。

●**改进**：经沟通查验，主要利用管理方针宣传、管理目标考核、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，并通过对内审、外审以及在日常服务等过程中出现的不合格项/不合格品的统计分析，确定产生不合格的原因，针对不合格产生的原因，制定纠正或预防措施如加强人员培训\改进技术等以持续改进性。

●**环境因素、危险源识别以及重要环境因素、不可接受危险源的评价和确定情况**：公司根据管理手册第 E06.1.2 条款以及《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价及控制程序》，由综合部负责指导各部门环境因素、危险源的调查、评价、汇总、登记、审定及更新，各部门负责组织实施，综合部负责汇总整理。各部门根据文件的规定，于 2024.6.1 对环境因素、危险源进行了识别，然后汇总到综合部进行最后确认并评价出重要环境因素。提供《环境因素辨识、评价表》，列有地点/活动、环境因素、环境影响、状态、时态、评价情况等，按部门和活动过程调查，经营活动过程中能结合生命周期观点，从用品的采购和运输、服务提供和服务过程产生的环境因素等最终处理的全部生命过程中可以涉及的环节进行识别，包括相关方影响等，各部门参与识别评价。对环境因素的正常、异常、紧急状态进行评价，基本满足环境因素识别、确定和保持要求，并采取综合评分等级法对整个公司的环境因素进行评价，评价出公司重要环境因素主要有：潜在火灾、固废的排放、废水排放等。提供《危险源识别评价表》，从活动/产品/服务、危险源、时态/状态、危害结果、危害严重性等方面进行了识别，并通过 LECD 法评价公司的不可接受危险源主要为：火灾、触电、交通意外伤害、农药喷洒或消杀施药导致中毒、机械工具伤害、中暑等，评价合理。根据识别的环境因素、危险源和作业风险，通过文件的学习、培训等方法在各层次和职能间沟通。通过采用目标、管理方案、运行控制、应急准备进行控制。

●**适用法律法规/标准的识别的充分性和合规性评价情况**：提供有《法律法规和其他要求控制程序》，符合要求。综合部作为外来文件的收集、更新归口部门，对法律法规与其他要求从网络、地方部门、行业协会等获取，内部主要通过培训、学习、发文等方式对法律法规和其他要求进行传达。提供法律、法规及其他要求清单，有文件名称、发布日期、实施日期等，识别收集了民法典、产品质量法、环境保护法、安全生产法、消防法、职业病防治法、突发公共卫生事件应急条例、上海市大气污染防治条例、上海市非机动车安全管理条例等国家和地方适用的法律法规及其他要求及《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》（GB/T 20647.9-2006）、《建筑及居住区数字化技术应用 第 3 部分：物业管理》（GB/T 20299.3-2006）、住宅物业消防安全管理、社区服务指南 第 9 部分：物业服务、住宅物业管理服务规范等技术标准。识别较充分全面，经查阅为现行有效版本。文件有纸质或电子文档保存，各部门通过公司内部共享。识别基本充分、有效。

提供 2024.10.16 合规性评价清单及合规性评价报告，评价目的：环境、职业健康安全管理体系运行过



程中对法律法规遵循情况的评价分析。评价范围：适合于公司的环境、职业健康安全法律法规及标准。评价依据：法律法规和其它要求清单、环境及职业健康安全法律法规、国家强制性标准、环境和职业健康安全管理制度、地方性环境法规标准和其它要求等。评价小组成员：评价组长：总经理，成员：各部门经理。从固废排放、能源消耗、废水排放等方面进行了评价，评价结论：各部门都能够有效遵循法律法规，未发生过环境扰民事件，未有其它单位和个人投诉，无环境污染事件发生，未发生人身伤亡事故，未发生火灾事故。各部门的环境、职业健康行为基本符合相关法律法规、要求。评价过程符合要求。

●**运行控制**：提供有相关运行控制文件，如环境及安全方面的运行控制程序、应急准备与响应控制程序、管理制度等文件，对环境管理的运行准则、要求作出了规定，其中对变更的情况识别充分，例如淡旺季引起的工作人员变化、劳动负荷变化、工作时限变化等方面的管理说明。●**现场巡视办公经营区域**：公司位于项目物业管理服务的项目点，该场所已作为公司的固定场所，为免费使用。办公区设前台、访客区、小仓库、办公室等，环境较整洁、有序。●**公司确定的重要环境因素有识别的重要环境因素**：潜在火灾、固废排放、废水排放。识别的不可接受危险源：火灾、触电、交通意外伤害、农药喷洒或消杀施药导致中毒、机械工具伤害、中暑等。运行控制情况：1、能源控制：经沟通，有节约能源意识，日常经营中要求按节约能源的管理规定执行。同时加强对员工的培训教育，提高节约能源资源的意识。日常加强监督检查，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，下班前要关闭电源等；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，使用过程注意安全，预防触电。使用节能型灯管，未发现长明灯等现象。共用卫生间和清洁用水等，要求节约用水等。2、噪声控制：日常办公过程无噪声产生。物业管理服务过程产生的施工噪声由项目部进行控制。3、废水控制：主要为职工生活产生的生活污水和保洁用生活废水，生活污水经小区化粪池预处理后排放污水管网。4、固体废弃物控制：主要为办公活动中产生的废弃物、生活垃圾以及保洁、维保和绿化产生的固废、小区业主产生的建筑垃圾等。分类存放，拉至街道指定转运点，由街道卫生部门统一处理。5、杜绝火灾发生：查看共用区域、住宅区均设置了消防栓、灭火器、应急报警器等，设施状态良好。现场查看公共区域、大楼和停车场，消防设施配置完整，完好，有点检记录。消防通道畅通。公司定期参加组织的消防培训和演练，主要岗位均参与。6、相关方管理：负责人介绍，在小区内设置有各类环保、消防、安全宣传栏，宣传相关知识。并倡导各业主参与。7、公司办公经营区域内无作业许可情况。8、触电伤害、交通事故等安全事故伤害控制：定期对员工进行安全生产知识培训，加强安全防范意识；工作时间不喝酒、不酒后驾车等，遵守交通法规等。10、物业管理服务过程引起的机械伤害、物体打击、高处坠落等人身伤害：由项目部进行控制。11、为满足环境和职业健康安全体系的运行，公司投入了环保及安全资金，主要是劳保用品购置费、消防器材更换、维修工具购置费、社保、体系运行费等，为长期员工购买了社保含工伤等。公司范围内对可能影响到新服务、劳动安全、职业健康和环境的所有项目变更进行了管理。确定变更的管理程序和检查要求，确保因变更对活动、工艺、服务和设备的变化而产生的职业健康安全危险进行评估，识别其重大变化，制定有效控制。体系实施以来，没有新的过程、服务、组织机构发生，有关危险源和相关职业健康安全风险的知识或信息等无变更。目前公司已经成熟经营，公司经营活动中无承包方实施活动情况，当有时按规定进行控制并施加环境和职业健康安全影响，确保在受控下开展工作。环境与职业健康安全过程运行控制基本符合要求。

●**应急响应及准备**：策划有《应急准备和响应程序》及应急救援预案汇编，对潜在事故所在部门制定预防措施及应急措施，内容符合标准要求。办公、生产现场有关的紧急情况主要有办公生产活动潜在的火灾、触电等事故及急救、疏散等。查见公司分别于2024.4.29组织在小区内开展了上半年的消防应急演练，由保安人员和物业全部人员参与，于2024.10.9进行了下半年的消防应急演练，有消防中队、居委会、社区民警、物业经理等人参加，有应急演练记录和演习照片等，有演习计划和演习记录和效果评价等，对演习过程进行了描述总结，认为演习成功。提供应急预案评审记录表，对预案进行了评价，公司现有应急预案均符合公司实际情况，具有有效性和可操作性，应持续运行。无需修改。评价人：刘晓桐、梁少强等人。现场与部分员工沟通，表示参加公司组织的消防演练，并会操作消防器材。办公区域按要求配置灭火器、



急救箱等物资。

●**监视和测量：**编制有绩效监测等控制程序，对环境和职业健康安全绩效进行监视和测量。经查验主要通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：内审、管理评审、目标考核、环境、安全运行检查、合规性评价等。过程监测基本有效。

审核周期内，公司未出现质量、环境和安全事故，也未出现顾客及相关方的投诉。

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

内部审核：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，企业于2024年11月4日-5日进行了首次年度内部审核。提供有审核计划、审核记录、不符合项、内审报告等，符合计划安排，审核员没有审核自己的工作，审核覆盖了认证的范围和区域。对内部审核发现的1个不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，并验证了有效性，内审报告中对管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基本有效。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，企业于2024年11月18日进行了管理评审，总经理主持，各部门负责人参加。查阅管理评审计划、记录、管理评审输入、管理评审报告，按要求经审批。管理评审输入基本符合要求。评审中提出的改进建议有1项，已实施。管理评审过程实施基本有效。

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

执行《不符合控制程序》、《纠正（事件、不合格、不符合）措施控制程序》、《预防（事件、不合格、不符合）措施控制程序》等文件，对不合格服务改进、纠正后的再验证等，文件无变化。

褚经理介绍，通过对项目巡更地点检查、部门管理人员不定期检查等方式发现不符合及潜在的问题。

现场检查中发现的一些操作不规范的问题，通过微信、口头要求进行整改，能够通过不断的改进，提升现场质量环境安全管理水平，确保业主满意度。

经沟通，目前公司暂未接到业主对公司物管服务员工的投诉问题。

但现场查见报修记录台帐及维修记录单，列有日期、房号、问题描述、板块、维修人、完成时度、完成日期等内容，但有多份记录如2024.11.18业主报修地库水管漏水、2024.12.12业主报修水槽堵塞等，均未填写维修人、完成进度或结果，也无验证记录。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

建立《纠正措施控制程序》等，规定对发生不符合实施事由描述、责任部门进行原因分析，制定纠正措施、实施、验证的要求。经询问综合部负责人，体系实施以来，未发生重大环境和职业健康安全方面的不符合、事故或事件，对于一般性监督检查的不符合一般采取立即纠正和限期整改的方式进行。另查该公司对于内审出现的一般不符合情况制订了纠正措施共1项，对于管理评审提出的改进方案制订了预防措施共1项，已实施。体系实施以来，未发生质量、环境及安全方面的不符合、事故或事件。

3) 投诉的接受和处理情况：

规定了综合部为投诉接受及处理部门，建立了投诉反馈的接受渠道，经沟通，目前未出现顾客投诉情况。对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。

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）：

公司确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量、环境及职业健康安全管理体系所需的资源。



经了解公司注册地址：上海市青浦区徐泾镇徐祥路 38 号 3 幢 1008 室，经营地址：上海市青浦区徐泾镇东徐联路 666 弄 244 号，公司已提供了注册地无经营办公的声明，现场沟通，已敦促企业尽快去当地市场监管局报备实际经营地。同时提供情况说明：公司现在所在的办公场所：上海市青浦区徐泾镇东徐联路 666 弄 244 号，是经上海广虹置业有限公司同意免费提供给我单位使用的物业用房，故此无法提供房屋租赁合同。即公司的经营地即为项目地。现场巡视：公司办公室约 90 余 m²，配有办公桌、电脑、打印机、电话、空调、网络等设施；仓库 1 个，约 20 平方米，存放办公用品和资料档案等；服务设备：汽油管道疏通机、充电式角磨机、充电式冲击钻、扳手、电工笔、监控系统、对讲机等，无检测设备，无特种设备，无食堂。环境职业健康安全设备设施主要为灭火器、中央空调等。经沟通，基础设施设备等资源的配置满足公司物业管理服务需求。可以满足物业管理所涉及场所的相关环境、职业健康安全管理活动的需要。

2) 人员及能力、意识：

在管理手册 5.3 中规定了各人员的职责，对影响工作的人员，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。企业为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施基本充分有效。企业相关人员基本具备相应能力和意识。

审核当日总经理出差，与管代兼内审组长刘晓桐沟通，其介绍公司自三体系实施之后的管理评审活动主要是在咨询老师指导下进行的，现场再次询问其对管理评审过程中的程序和要求（如输入要求、输出要求），回答不够全面；内审活动中内审检查表为机打且记录较简单，询问另一内审员梁少强对三体系标准条款的要求了解情况及对公司建立的《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，自行开展内审的能力仍然不足。审核组已开出不符合，要求企业限期整改。

3) 信息沟通：

提供的一体化管理手册和程序文件中规定了内外部信息交流、沟通方式/方法、内容等。

企业内部通过会议、培训、相关文件的传阅等形式进行沟通，通过沟通促进过程输出的实现，增进理解和提高从事管理活动的有效性。外部通过多种渠道，如网络、走访客户、发放顾客满意度调查表等，主动向顾客介绍服务内容，包括服务标准、结算方式、价格、顾客抱怨处理等。现场抽查顾客满意度调查表等，能够充分利用顾客反馈信息，对顾客的要求进行及时有效处理。符合要求。

4) 文件化信息的管理：

一体经管理体系文件由综合部组织编写，总经理批准发布实施，综合部打印传阅，公司文件柜存放。综合部根据一体化管理体系要求设计了空白表单，将受控文件纳入《受控文件清单》进行控制，清单中收集并汇总以上文件，用于证实体系有效运行的相关文件化信息等，策划的体系文件基本充分、并符合标准要求和企业实际。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

确认的认证范围为：

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

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书信息确认表》。



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, 灿辉物业管理(上海)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

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:单迎珍, 周传林



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。