

项目编号: 30445-2023-QEO-2024

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称: 石家庄源美物业服务有限公司

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): 潘琳

审核组员 (签字): 杨园, 路喜芬

报告日期:

2024 年 12 月 31 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：潘琳

组员：杨园 路喜芬



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	潘琳	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1304083 2024-N1EMS-1304083 2024-N1OHSMS-1304083 3	Q:29.14.07,31.04.01,35.10.00,35.15.00 E:29.14.07,31.04.01,35.10.00,35.15.00 O:29.14.07,31.04.01,35.10.00,35.15.00
2	杨园	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-2215052 2022-N1EMS-1215052 2022-N1OHSMS-1215052 2	Q:29.14.07,35.10.00,35.15.00 E:29.14.07,35.10.00,35.15.00 O:29.14.07,35.10.00,35.15.00
3	路喜芬	组员	Q:实习审核员 E:实习审核员 O:实习审核员	2024-N0QMS-1330871 2024-N0EMS-1330871 2024-N0OHSMS-1330871 1	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	吴超 邸俪影	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、中华人民共和国物业管理条例、中华人民共和国合同法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国节约能源法、仓库防火安全管理规则、消防监督检查规定、河北省消防条例、河北省固体废物污染环境防治条例、河北省突发事件应对条例中华人民共和国就业促进法、就业服务与就业管理规定、人才市场管理规定、中华人民共和国劳动合同法实施条例、全国社会保障基金条例、社会保险费征缴暂行条例、失业保险条例、职工带薪年休假条例、残疾人就业条例、禁止使用童工规定、女职工劳动保护特别规定、工伤保险条例、劳动保护用品管理规定等

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：

清洁服务.质量度量系统的基本要求和推荐方法 EN 13549-2001、城市道路清扫保洁质量与评价标准

CJJ/T 126-2008 2009.5.1、城市道路清扫保洁质量与作业要求 DB11/T 353-2014 2015-04-01、城市生活垃圾管理办法 2015.5.4、清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011、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、社区服务指南 第9部分：物业服务 GB/T 20647.9-2006、《生活垃圾分类标志》；GB/T19095-2019、《社区服务指南 第4部分：卫生服务》；GB/T 20647.4-2006、《社区服务指南 第2部分：环境管理》；GB/T 20647.2-2006 、《环境管理社区服务指南 第1部分：总则》GB/T 20647.1-2006 、GB13955-92 漏电保护器安装与运行、DB13/T 3008.12-2018 《人力资源服务规范 第12部分：劳务派遣》客户要求、相关食品标准等。

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30日 上午至2024年12月31日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年8月2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：认可：资质范围内预包装食品销售 未认可：物业管理（卫生保洁、保安、绿化、设备设施维护、垃圾清运）；资质范围内劳务派遣；

E：物业管理（卫生保洁、保安、绿化、设备设施维护、垃圾清运），资质范围内劳务派遣、预包装食品销售所涉及场所相关的环境管理活动



O：物业管理（卫生保洁、保安、绿化、设备设施维护、垃圾清运），资质范围内劳务派遣、预包装食品销售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：河北省石家庄市长安区中山东路东胜广场 B 座 1105

办公地址：河北省石家庄市长安区中山东路东胜广场 B 座 1105

经营地址：河北省石家庄市长安区中山东路东胜广场 B 座 1105

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）：石家庄长安区沧州路 21 号的工程学院宿舍

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：超期未审核

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：证书用于投标及向客户展示，未违规使用。

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：行政部 9.2.2

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：2025 年 1 月 31 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 12 月 31 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

人员管理；生产和服务提供的控制；应急响应措施；合规性评价

3) 本次审核发现的正面信息：

受审核方质量/环境/安全管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视，管理水平有所提高，各部门职责明确，产品质量/环境/安全较稳定，无质量/环境/安全事故，供方及销售客户形成长期合作伙伴，销售顾客稳定，通过质量/环境/安全管理体系运行促进产品环境/安全的管理水平及环境安全意识提高。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：



管理层对结合型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，可以运用，能够在日常的管理和生产检验过程运用管理体系的工具和方法，对管理评审、内部审核基本可以应用，自我发现问题、解决问题的机制在过程应用较好，总体成熟度尚可。

2) 风险提示:

受审核方人员流动性较大，公司人员的管理对于企业来说至关重要，下次审核予以关注。

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

管理手册明确了公司的管理方针。现场与高经理沟通，介绍方针无变化；
公司质量、环境和职业健康安全方针：真诚服务、客户满意；保护环境、节能降耗；以人为本、保障安全。
其中涵盖了对管理的要求和方向，方针内容符合管理体系标准要求和企业实际。
总经理负责组织制定、实施和保持公司的管理方针。
管理方针通过会议传达，沟通、协调，让全体员工理解执行。
通过 2024 年 4 月底开展的管理评审会议评价，管理方针与企业的经营宗旨相适应。

质量、环境和职业健康安全目标及指标:

质量目标 项目服务合格率达到 95%

客户满意率达到 95%

环境目标、指标 固体废弃物“分类率”达 100%，统一处理率达 100%。

火灾发生率为零

职业健康安全目标 重大工伤事故为 0。

火灾发生率为零。

该目标、指标是公司在质量、环境和职业健康安全方面所追求的目的，是公司全员所追求并加以实现的主要工作任务，全体员工须一致理解并自觉贯彻执行。

管理目标进行分解并责任落实到人，编制了《目标指标管理方案完成情况考核记录（2024 年）》，《公司环境目标、指标和管理方案完成情况监控记录》《公司职业健康安全目标和管理方案完成情况监控记录》，落实了负责人，针对识别出的重要环境因素和不可接受风险，编制了目标指标管理方案，从提供的考核结果来看，2023 年 4 季度及 2024 年 1-3 季度的目标指标均已完成。

详细见各部门记录。

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）

●运行的策划:

预包装食品销售:

策划了下列内容:

1、产品、服务: 资质范围内预包装食品的 sales、资质范围内的劳务派遣。



2、规定了销售的流程：业务洽谈-顾客要求评审-签订合同→采购→产品检验→货物交付与售后服务
3、编制了销售工艺文件：《采购控制程序》、《预包装食品销售规章制度》《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《质量目标考核办法》、《顾客投诉处理与满意度调查控制程序》等。
4、收集了相关法律法规：中华人民共和国食品安全法、消防法、工伤保险条例、劳动保护用品管理规定、GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》等。收集基本全面，基本符合。

5、销售及设施：电脑、汽车、笔记本、打印机、传真机等，基本满足要求。

6、质量记录：在产品实现策划过程中，共形成质量记录多份。

劳务派遣：

1、服务：许可范围内劳务派遣服务，制定了质量目标。该资质长行审派遣许决【2021】055号2024年8月9日到期。

2、规定了服务流程：双方商议确认岗位需求→拟定招聘标准→发布招聘信息→人员筛选→安排面试→办理入职手续→拟定劳务派遣合同→签订劳务派遣合同→工作期间发放工资、缴纳社保→服务到期后人员退回

3、编制了相关文件：《与顾客有关过程的控制程序》、《人力资源控制程序》、《劳务派遣管理规章制度》、《顾客投诉处理与满意度调查控制程序》《劳务派遣员工工作职责及流程》等。

4、收集了相关法律法规：中华人民共和国劳动法、环境保护法、消防法、中华人民共和国就业促进法、就业服务与就业管理规定、人才市场管理规定、中华人民共和国劳动合同法实施条例、社会保险费征缴暂行条例、失业保险条例、职工带薪年休假条例、残疾人就业条例、女职工劳动保护特别规定、工伤保险条例、劳动保护用品管理规定、DB13/T 3008.12-2018 《人力资源服务规范 第12部分：劳务派遣》、GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》等。收集基本全面，基本符合。以上外来文件保管良好，均为有效版本。

5、服务设施：电脑、电话、办公桌椅、展板、文件柜、汽车等，基本满足要求。

6、质量记录：在产品实现策划过程中，共形成质量记录多份。

物业管理：

1、规定服务目标和要求：见6.2条款

2.执行《物业管理和服务过程控制程序》、《物业服务指导书》、《员工礼仪规范》、《物业管理规范》、《业主意见、投诉、求助管理制度》对特定的服务、项目和合同应进行质量策划。公司对物业管理实现进行策划，

3、物业服务策划的依据：

中华人民共和国物业管理条例、清洁服务.质量度量系统的基本要求和推荐方法 EN 13549-2001、城市道路清扫保洁质量与评价标准 CJJ/T 126-2008 2009.5.1、城市道路清扫保洁质量与作业要求 DB11/T 353-2014 2015-04-01、城市生活垃圾管理办法 2015.5.4、清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011、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、社区服务指南 第9部分：物业服务 GB/T 20647.9-2006、《中华人民共和国城乡规划法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《生活垃圾分类标志》；GB/T19095-2019、《社区服务指南 第4部分：卫生服务》；GB/T 20647.4-2006、《社区服务指南 第2部分：环境管理》；GB/T 20647.2-2006 《环境管理社区服务指南 第1部分：总则》 GB/T 20647.1-2006

4、物业管理服务流程：

客户开发---项目评估---合同签订---进驻项目现场---物业管理（保安、保洁、绿植养护、垃圾清运、消防设施巡查等）-----服务检查---客户满意调查

★物业服务过程均为特殊工序

外包过程： 垃圾清运



- 5、为实现产品质量目标配置了相应人员（如办公行政人员、物业服务人员、保洁人员、保安服务人员等，人员均经过专业培训、根据岗位要求持证上岗，阅见了相关得岗位资格证书等）
- 6、编制了相应的物业作业文件：物业管理规范、物业服务规范、对物业管理的整个过程做了明确的要求，从顾客沟通、合同评审、服务规范等各阶段，规定了服务的要求（其中包含了标准要求的记录）。
- 7、服务准则:相关法律法规、标准、物业管理规程、物业管理合同、相关标准、用户要求等进行接收，以保证交付的产品满足要求。
- 8、记录：策划有物业管理合同、内部审核检查表、首末次会议记录、物业管理特殊过程确认记录、合同评审记录等，基本满足产品实现需要。
- 企业针对物业管理策划基本充分。

过程的策划符合要求

●与产品有关要求的确定：

预包装食品销售：

查公司食品销售合同

——合同签订日期为 2024.4.15, 2025.4.14 到期；供方：石家庄源美物业服务有限公司；需方：河北医科大学第三医院食堂；产品名称：预包装食品（面粉、大米、玉米面、大豆油等）；提供原材料清单，含品种/数量/质量要求。

质量要求：

面粉：标准粉，水分 $\leq 14\%$ ；灰分(以干基计)0.70%；精细度全部通过 CB36 号筛；湿面筋 $>25-30\%$ ；粉质曲线稳定时间 $>3.0\text{min}$ ；降落数值 $S>250$ ；含砂量 $\leq 0.02\%$ ；磁性金属物 $\leq 0.003\text{g/kg}$ ；无异味；过氧化苯甲酰不得检出

大米：一级，黄曲霉素 B $\leq 10\text{ug/kg}$ ；滴滴涕 $\leq 0.05\text{mg/kg}$ ；无机砷（以 AS 计） $\leq 0.2\text{mg/kg}$ ；六六六 $\leq 0.05\text{mg/kg}$ ；水份 ≤ 15.5 ；无异常色泽和气味。

大豆油：一级，无气味、口感好、澄清、透明、水分及挥发物 $<0.05\%$ ；铅(以 pb 计) $\leq 0.2\text{mg/kg}$ ；镉 (cb 计) $\leq 0.1\text{mg/kg}$

。。。。。。

交货时间：本合同是年度合同，乙方提前三天订货，沟通确定交货事宜。

查该合同评审：合同签订前，总经理、业务部，根据顾客需求进行讨论评审，评审内容：质量要求的满足情况、交货期的满足情况、价格、质量要求、交付要求、法规要求等内容；评审结论：可以满足客户要求；

公司目前暂无合同更改情况。

劳务派遣：

该公司与服务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。

查见《合同台帐》，内容包括：序号、客户名称、合同编号、服务类型、岗位需求、评审日期、签订日期、履行情况。

抽劳务服务合同

——乙方：石家庄市第二人民医院，签订日期 2024.4.11，规定了派遣费用、结算、双方权利和义务等，附有劳务派遣人员清单及岗位。

提供《合同评审表》，评审内容包括协议期限、价格、服务要求（保洁服务）、交付要求、法规要求 5 项。评审结果：同意。总经理：杜鹃 2024.4.11。

**物业管理：**

负责人介绍沟通方式主要是电话、资料传递等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。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。目前沟通效果良好。

主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真等形式确定与物业服务有关的要求，均已保存或进行相应的记录。对顾客的要求由办公室办公人员直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通，在合同签订前或决定投标前组织办公室、物业部及总经理进行书面评审活口头评审。

提供《物业服务合同台账》，目前该公司主要服务项目三个，华北制药股份有限公司、石家庄信息工程学院宿舍物业服务、石家庄市第四十五中学物业服务

查“石家庄市第四十五中学物业服务”合同：

甲方：石家庄市第四十五中学

1、服务项目：学生宿舍管理、校园保卫保洁、后勤维修服务、绿化(不包含田径场东侧)管理、零星用工及临时紧急性工作学校建筑物面积如有增减双方协商解决)。物业服务期限为1年。2024年2月1日至2025年1月31

2、梁经理介绍，该项目合同签订前，组织公司召开会议进行了评审

3、参加评审人员：梁玉尚、高丽霞等。

合同评审结论，可以签订。

合同控制及合同评审的控制基本符合。

●外部提供的过程：

梁玉尚经理介绍，该企业外部提供过程、服务的控制分为两部分：

物业管理外包方的选择

企业办公设施、环保设施、作业工具、劳保用品等产品的采购；经识别，该企业外包过程为垃圾清运

企业编制了《采购控制程序》，对采购过程进行控制

——查垃圾清运过程

外包方：石家庄轩昂物业管理有限公司

现场查看企业收集了外包方的营业执照，签订了外包协议。协议细化了垃圾清运工作的各项要求。每日垃圾清运结束后，在每日垃圾清运记录签名，物业保洁人员现场巡视卫生情况。

梁经理介绍，物业办公室负责公司采购相关工作，如：各种清洁工具：毛巾、拖把、手套、扫帚等、以及各种办公室用品、电脑耗材、劳保用品、消杀用品、维修工具等物资，由各部门每月底上报采购计划，经总经理批准后进行采购。对供货商的控制主要是签订合同、电话微信沟通、材料进厂验收、付款等方式进行控制。

企业提供了《合格供方名单》，对供应商进行了合格性评价，提供了供方评定记录表。

——抽供方1：石家庄轩昂物业管理有限公司 提供产品或服务：垃圾清运 首次列入日期：2022.12.10

——抽供方2：石家庄市铭丰清洁工具有限公司 提供产品或服务：清洁工具 首次列入日期：2022.12.10

——抽供方3：石家庄海源劳保用品有限公司 提供产品或服务：劳保用品 2022.12.10

另见：《供方评定记录表》，2024.12.10 分别对上述公司的人员情况；产品供应能力；服务质量；产品质量等项进行了年度调查评价，评价结果为：从产品质量、信誉、价格、供货期限等方面均能满足我公司合格供方条件，同意继续作为合格供方。评价会签部门：物业部、行政部，总经理杜娟签字确认，同意保持



合格供应商。

抽《物品购买申报单》：

——2024年11月2日，采购物品名称：打印纸2箱、劳保手套60付、毛巾50条等； 申报人：梁玉尚 批准：杜娟 日期：2024.11.2

从合格供方采购。

●设计开发情况（预包装食品销售）

与负责人沟通及经现场确认，企业主营成预包装食品的销售，通过对外部供方的控制得到符合要求产品，编制了销售管理的各项规范和制度。现场审核与负责人沟通，其在体系运行之前，对销售流程进行了确认，体系运行之前已稳定，且公司现在客户群基本固定，销售的产品类型也基本固定，暂时也没有增加新产品的销售计划，目前销售的流程固定不变，无需策划新的营销方式，后期如果增加将按照标准要求，根据客户的要求设计开发策划新的销售流程。

产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。

●设计开发情况（劳务派遣）

与负责人沟通及经现场确认，公司劳务派遣服务完全按照国家法律法规和客户的要求进行，且公司现在客户群基本固定，服务流程成熟，服务模式固定。

现场审核与负责人沟通，其在体系运行之前，对劳务派遣的工作流程进行了确认，体系运行之前已稳定，且公司现在客户群基本固定，劳务派遣的顾客和工作流程也基本固定，暂时没有计划策划新的营销方式，后期如果增加将按照标准要求，根据客户的要求设计开发策划新的销售流程。

产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。

●设计开发情况（物业管理）

企业管理体系手册保留了该条款，主要体现在对物业服务过程进行改进等方面，如：

1、根据信息技术的发展，通过监理业主群，对业主的需求和投诉情况，建立响应机构，进行及时的处理和相应，

2、建立监控系统及门卫车辆自动识别系统：对公司的安保、消防通道、进出车辆进行及时管理

。。。。。。

●生产和服务提供过程的控制（预包装食品的销售）

业务部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确合同要求，在合同正式签定之前，进行合同评审，填写《合同评审记录》。签订合同之后，依据客户需求，制定《采购订单》交供应商。

查见该公司的《岗位任职条件》、《采购控制程序》、《预包装食品销售规章制度》《销售服务规范》、《销售服务考核办法》、《质量目标考核办法》、《顾客投诉处理与满意度调查控制程序》等管理、作业及检验文件对服务提供过程进行控制。

销售的流程：业务洽谈-顾客要求评审-签订合同→采购→产品检验→货物交付与售后服务。

--查资质范围内预包装食品的销售控制

企业一般在与客户洽谈合同时确定产品品牌，根据销售产品清单编制采购计划，派人或者通过电话、网络等方式签订采购合同，通过合格供方实施采购，根据客户质量、进度要求，按照合同要求对产品进行检验（见8.6条款审核），合格后直接送至客户指定地点。

现场查看：查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常；现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。

产品售出后，业务部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见9.1.2审核记录。经查基本符合要求。

部门主管负责对销售过程的服务质量进行监督检查。

查见《销售服务过程质量检查考核记录》，内容包括：考核项目、要求、考核办法、考核情况、判定、检查人、检查日期等。

抽查见2024.9.30的《销售服务过程质量检查考核记录》，工作环境、工作态度、工作效率、与客户的沟通、客户反馈等方面的检查结果均为合格。检查人：杜娟。



●生产和服务提供过程的控制（劳务派遣）

《管理手册》中规定了服务过程受控条件。

根据项目要求，业务部下达任务单，包括委托单位、项目编号、服务内容、完成时限等。

1、服务过程控制

——许可范围内劳务派遣服务

1) 服务流程：双方商议确认岗位需求→拟定招聘标准→发布招聘信息→人员筛选→安排面试→办理入职手续拟定劳务派遣合同→签订劳务派遣合同→工作期间发放工资、缴纳社保→服务到期后人员退回

2) 在获得客户岗位需求后，由公司总经理、业务部对客户要求进行评审，对确认岗位需求过程进行确认，在公司人员能力、资源库可保证（或采取招聘方式）、时间等方面，确保能够满足客户要求的情况下，与客户签订合同

3) 拟定招聘计划：由业务部根据客户需求拟定招聘计划

4) 招聘：由有资质的人力资源师进行招聘，经过筛选，向客户提供优质的能够满足客户岗位需求的人员，

5) 与劳务派遣人员签订合同。办理入职手续，收取客户的借用费，劳务派遣人员工作期间由公司向劳务派遣人员发放工资、缴纳社保。

6) 售后服务：了解客户对劳务派遣人员的工作能力、职业精神等方面的满意程度，如客户不满意，继续为客户招聘适合的劳务派遣人员，另外为被退回的劳务派遣人员推荐合适的工作岗位。

现场查看 2024 年 4 月份与石家庄市第二医院签订了劳务派遣合同，根据甲方需求，进行了人员面试和招聘，面试合格的人员签订了劳务派遣合同，提供了“劳务派遣单”，2024 年 4 月 10 日，劳务派遣人员梁月红、马佳怡等人甲方单位从事双方《劳务派遣协议书》所约定的劳务工作事项。劳务派遣费用按月由受审核方结算。现场查看，保留了合同、派遣单、劳务合同、工资结算单等资料。

2、在提交项目服务方案后，会与客户就服务方案进行具体的沟通，针对有偏离的环节进行沟通和调整，确保实施的过程和结果可控。

3、获得和使用适宜的监视测量资源：对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定对应表格。

4、抽查过程监视和测量情况，提供了服务过程记录及检验记录。对各工序等过程的监控记录予以控制。

5、使用适宜的设备和过程环境：有台式电脑、复印机、打印机等办公设施，可以满足工作需要。设备数量保证，维修及时。查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。

6、指派胜任的人员，包括所要求的资格，见 Q7.2 记录。

7、现场通过对客户分类、标识，专人负责专项管理，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。

9、服务完成后通知客户确认，业务部通过电话/网络跟踪沟通及定期拜访等方式确认交付及交付后服务的满意程度，做好售后服务工作，详见 Q9.1.2 审核记录。

一查见办公现场宽敞整洁，电脑、传真、打印机及网络运行正常。现场办公秩序良好，符合该公司的规定要求。

●生产和服务提供过程的控制（物业管理）

企业执行《物业管理和服务过程控制程序》、《物业管理制度汇编》、工作标准等对物业服务过程进行控制

梁经理介绍：企业对对各个项目部的管理方式：承接下某生活区的物业管理项目后，组建项目部进驻管理，进行物业服务，选择专业服务外包方（垃圾清运），项目部负责日常管理和检查，总部（物业部）根据章程定期检查

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 2007.10.1 中华人民共和国国务院

清洁服务. 质量度量系统的基本要求和推荐方法 EN 13549-2001

城市道路清扫保洁质量与评价标准 CJJ/T 126-2008 2009.5.1、城市道路清扫保洁质量与作业要求 DB11/T 353-2014 2015-04-01、城市生活垃圾管理办法 建设部 2015.5.4、清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011 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、社区服务指



南 第 9 部分：物业服务 GB/T 20647.9-2006、《中华人民共和国城乡规划法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《生活垃圾分类标志》； GB/T19095-2019、《社区服务指南 第 4 部分：卫生服务》； GB/T 20647.4-2006、《社区服务指南 第 2 部分：环境管理》； GB/T 20647.2-2006、《环境管理社区服务指南 第 1 部分：总则》 GB/T 20647.1-2006 等

检测、检查设备设施主要有：见 7.1.5；

人员配备：服务人员均经过相关培训，目前企业体系范围内人员 15 人，根据合同及其他小区的服务入驻情况，将陆续增加管理和服务人员，下次审核关注；

公司“物业管理服务流程”，：

客户开发---项目评估---合同签订---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）-----服务检查---客户满意调查---回访

提供“物业管理服务检查记录”，检查内容有：服务范围、服务内容、工作标准、物业管理人员安排及工作流程等

查阅物业管理过程控制情况（石家庄信息工程学院宿舍物业服务）

一、保洁服务区域和项目：

1、保洁范围：公共区域保洁、生活楼保洁、小区道路清扫等内容

2、责任区域进行清扫保洁要求：

（1）日扫、抹、拖一次，要求地面光洁、无污渍，顶、角无蜘蛛网，每天清扫各楼层通道、楼梯台阶、栏杆、消防栓柜、开关面板、楼道灯等，并经常巡视，随时保持干净整洁

（2）每天清洗 2 次，经常巡视卫生清洁情况，保持地面无积水、污垢、痰渍、头发等，

（3）根据疫情制定了相应措施：小区定期消毒，电梯定时消毒，并做好记录

（4）每天定时由垃圾清运外包方清运垃圾

3、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，详见 8.6 条款审核

二、保安服务区域和项目（该服务项目外包）：

1、保安服务要求：负责保安的物资进出检查和安全、负责进出人员的登记、检查、通知、负责进出客户的初始接待、负责夜间生活区安全的 24 小时巡查，以防公司财产被盗或其它安全事故发生

2、保安服务检查：有相关控制记录

三、垃圾清运：承包给河北路易通设备租赁有限公司；要求：①：垃圾箱不外溢，日产日清；②：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、数量等

四、绿植养护

1、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。2）严格按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、补苗、淋水，对大棵的灌木给予造型，丰富绿化内容。3）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。4）义务向业主讲解园艺绿化常识，帮助业主搞好家庭绿化。5）园艺工有权阻止违反有关绿化管理规定的行为。

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。



五、消防设施及公共设施维护、维修：

1、小区配备灭火器、消防柜，现场查看，灭火器在有效期内，物业公司负责消防设施的维护和日常巡查，建有管理制度、检查内容包括：监控室监控、日常巡查、交接班等

2、监控室每日填写监控日志和交接班记录

3、日常巡检，填写巡检记录

4、定期检查线路运行状态

均有相应控制记录

六、业主要求、建议、意见、投诉控制

1、要求：1）向客户表示出你的重视；2）倾听对方谈话，表示理解对方；3）弄清楚对方的期望，特别是要弄清对方的特殊需求；4）结合客户意见思考主意，最好有多种可行方案供客户选择；5）与客户讨论解决问题的步骤和时间，有困难及时与客户沟通；6）落实措施，解决问题；7）向客户反馈，请客户确认结果；8）找到问题的根源，防止投诉再次发生

2、流程：

接收投诉----倾听与理解----分析原因----提出解决方案-----执行跟进

3、登记及处理结果记录：查看 2024 年 8 月份记录，业主提出小区内路灯损坏、公共卫生打扫不及时等共登记 16 项，均有处理结果记录，含处理人员、完成日期、甲方是否满意等内容

4、回访记录：对甲方提出的服务投诉，也有相应的控制文件，经了解，未发生群体投诉事件

另抽查其他服务项目的运行情况，均制定了相关管理制度，并记录相关内容

现场巡视：

梁经理介绍了石家庄信息工程学院宿舍物业服务内容，所有服务项目均采取公示制度，努力将公司打造成红色物业、先进物业，从各服务项目的制度、流程、监督管理等均在明显位置公示：

1、进入进入金嘉园生活区时，现场保安 2 人：在门卫室，对出入人员、车辆核查，进出的人员进行登记。

询问巡更、安全等要求基本清楚。

2、现场保洁人员 3 人，已经完成当日的楼道、卫生间、楼梯、扶手的保洁，正在进行主院落的清扫绿植的浇水叶面 除尘和清楚枯枝树叶，查看已经完成的项目保洁质量，项目负责人检查符合保洁服务细则、合同要求。

3、垃圾分类设施较齐全，卫生尚可，

4、绿植：绿篱修剪整齐，梧桐树经过剪枝，生长状态良好，

5、相关人员均经过培训，消防人员均经过培训、保安人员持有资格证书

查阅“物业管理及巡视签到表”、“物业管理巡查记录表”，包括检查时间、检查内容、检查人及责任人签字等齐全

提供《物业管理过程确认记录表》，2023 年度对物业管理过程进行了确认

提供过程能力确认报告：

1、特殊过程名称：

物业管理（保洁、保安、绿植养护、设施维护维修、垃圾清运）

2、确认负责人：梁玉尚、高立霞、宋梦航等



3、确认日期：2024. 1. 1 确认地点：物业管理项目现场

4、特殊过程使用的主要设备：无绳电话、拖把、抹布、扫帚、手电、对讲机

5、特殊过程所使用的作业指导、服务过程控制程序、物业管理服务作业指导书、保洁作业指导书、保安服务作业指导书

确认内容：人员、作业指导书、设备设施等

6、特殊过程的员工是否经过培训、并持证上岗： 经过

确认结论：特殊过程确认合格，能够投入运作；

企业物业管理过程受控

●运行控制：

1、公司执行“环境及职业健康安全运行控制程序”、“环境管理制度”、“安全检查制度”、“能源消耗考核管理制度”等。

2、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。

3、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，公司发口罩，对员工进行个体防护

固废：物业管理过程中会产生废气的纸屑、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

能资源管理：公司规定人走灯灭，人走关水等节能节水措施，并互相监督

6、办公区域：，现场查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好

7、工作时间平均每天不超过 8 小时。

8、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。

9、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：运输公司\供应商\外来员工等

10、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。

11. 公司给员工每年进行体检，见员工健康证，给员工上社保，见到社保缴费记录

12、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。

13、随时检查清理物业管理现场，可燃物不随意堆积，如有堆积必须配备相应的灭火器材；；

14、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。同时电动机机壳必须装有良好的接地保护；

15、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

现场查看：各家属楼院落卫生整洁、绿植美观规范、消防通道宽敞无障碍物、消防设施（灭火器）配备齐全，门岗设施完善，运行正常，室外无线路乱打乱接现象

运行符合要求。

●应急响应和准备

编制了《应急准备和响应控制程序》。识别了紧急情况如：火灾、触电、交通事故等。



企业编制了《应急预案》。

现场配备了灭火器，急救药品，防暑降温药品等。

提供有应急演练记录。

查企业组织了火灾事故演练，触电事故演练等，演练结束后对应急预案进行了评价。

2024年11月12日，公司参加了由大楼物业统一组织的消防应急演练。

基本符合要求。

●危险源及环境因素的识别与评价

执行《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的确定控制程序》符合标准要求

提供的“各部门环境因素清单及识别、评价表”“重要环境因素清单”，评价考虑了三种时态现在、过去、将来、三种状态、异常、正常、紧急考虑了法律法规，并进行了评价，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等，

对重要环境因素的控制措施包括制定目标、指标、环境管理方案、运行控制程序、加强监督检查等。提供《重要环境因素识别清单》，其中物业部涉及的重要环境因素：固废排放、潜在火灾、能源资源消耗，评价准确。

提供了职业健康安全危险源识别与评价表，涉及本部门的危险源包括：使用电器不当造成触电，搬运货物造成的砸伤，吸烟乱扔烟头导致火灾，上下班途中交通危险，电器短路或使用时间过长散热不良，相关方进厂驾驶员违章驾驶等。

用LEC法对识别的危险源进行评价，物业部不可接受风险火灾、触电等，评价基本准确。

●合规义务：法律法规要求

执行《法律法规及其他要求控制程序》，对法律部法规的获取、识别、收集及管理要求进行策划并规定了运行控制要求。

提供环境和职业健康安全管理法律法规清单：包括：中华人民共和国物业管理条例、中华人民共和国合同法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国节约能源法、仓库防火安全管理规则、消防监督检查规定、河北省消防条例、河北省固体废物污染环境防治条例、河北省突发事件应对条例、国家危险废物名录等

适用的环境、安全标准：城市生活垃圾管理办法 2015.5.4、社区服务指南 第9部分：物业服务 GB/T 20647.9-2006、《生活垃圾分类标志》；GB/T19095-2019、《社区服务指南 第4部分：卫生服务》；GB/T 20647.4-2006、《社区服务指南 第2部分：环境管理》；GB/T 20647.2-2006、《环境管理社区服务指南 第1部分：总则》GB/T 20647.1-2006、GB13955-92 漏电保护器安装与运行等。

提供的法律法规清单未识别 GB7718-2011《食品安全国家标准 预包装食品标签通则》和《中华人民共和国民法典》；识别的《国家危险废物名录》已过期；识别的《中华人民共和国合同法》已废止。——不符合
合规性评价执行公司执行公司《合规性评价控制程序》

提供了《环境法律法规合规性评价记录表》、《安全法律法规合规性评价记录表》及《合规性评价报告》，评审时间：2024年12月12日。评价人员：高立霞、梁玉尚、宋梦航、杜娟等。

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



执行《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：内审每年进行一次，按部门/过程审核。

查内审：有内审通知，领导层决定于 2024 年 4 月 11 日进行管理体系内部审核。

提供了《关于体系认证内审员任命的决定》，任命：高立霞为公司内审组组长。内审组成员为：梁玉尚。查内审员经过了内审员培训，基本清楚内审流程和方法。

提供《内部审核计划》，计划有目的，范围，依据，日程安排，内审策划等，计划编制合理，无漏条款现象。

实际执行：于 2024 年 4 月 11 日组织实施了内审，查审核记录《内审检查表》审核内容基本符合规定。有内审首/末次会议记录，记录了会议主要内容。

提供了本次内审的《审核报告》，报告重申了审核目的，范围，依据，对审核过程做了综述，提出审核结论：公司的质量、环境和职业健康安全管理体系在审核范围内基本符合审核准则并得到实施，已初步具有防止不符合满足相关方及法律法规要求的能力，已初步具有持续改进机制。对环境因素和危险源进行了识别，并确定了重要环境因素和危险源，重要环境因素和危险源通过程序、方案等基本能够得到控制，公司的质量、环境和职业健康安全管理体系与 GB/T19001-2016 标准、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020 标准是相符合的，基本能够得到实施和保持。在不符合项采取了纠正措施并验证其有效性后，本公司质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性、适宜性和符合性将有所提高，质量、环境和职业健康安全管理体系文件得到了有效的实施和保持。

通过本次内部审核可以看出本公司质量、环境和职业健康安全管理体系已处于正常运行状态，得到有效的实施和保持，并具备了持续改进的机制，公司建立的管理体系符合认证标准和体系文件及有关法律法规的要求，管理体系运行基本有效。

本次内审提出不符合项 1 项，查见《内部审核不合格报告》，不符合分布在业务部，不符合事实描述清晰；不符合条款：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020 标准条款号 8.4.1 条款要求；针对此项不符合，进行了原因分析并制定了纠正措施，经查已按纠正措施实施保留了该记录。审核员：梁玉尚 2024 年 4 月 13 日。

内审员没有审核自己部门工作，具有独立性。

现场和行政部经理兼内审组长高立霞沟通交流内审情况，发现其对策划、制定审核方案的依据以及审核方案的实施不太清楚，在策划、实施过程中需要咨询老师的支持，存在能力不足。

内审基本符合要求。

执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加评审频次。

查管理评审，查最近一次管理评审，提供了管理评审计划、会议签到表、质量、职业健康安全管理体系运行报告、各部门的汇报材料、管理评审报告、改进计划。

查《管理评审计划》：管理评审的时间：2024 年 4 月 30 日；主持人：总经理、管理者代表

参加人：领导层、各部门负责人。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。

编制：高丽霞 批准：杜鹃 日期：2024 年 4 月 22 日

看管理评审输入，输入内容基本符合标准要求。

提供了管理评审会议记录，记录了会议主要内容：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表韩红汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议做出了安排。

提供了《管理评审报告》，评审结论：本公司实施管理手册后，运行以来按照管理体系的要求运行，在项目及服务质量上已取得了明显的进步。事实证明公司管理体系对变化的内外环境有了一定的适宜性，在运行中起到了良好的效果，服务过程基本稳定，服务品质处于受控状态，偶有异常也得以及时纠正以及改进。



被证明体系是充分的、有效的。希望全体员工继续努力，为实现公司的管理方针和管理目标贡献自己的力量。

通过本次管理评审，确保了管理体系持续的适宜性、充分性和有效性，达到了持续改进的目的，为下一步外审工作奠定了良好的基础。

提供了管理评审改进决议：加强对物业部人员的服务规范和作业规范的培训。现场与企业进行沟通，物业服务项目为老旧小区，且物业部工作人员年龄较大，流动性较大，对物业服务人员的培训实施中。

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》《不合格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，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。

不符合控制符合要求

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对出现产品不合格现象采取原因分析，制定纠正措施，并验证其措施的实施程度，目前纠正措施实施基本有效；管理方面的不符合经了解基本采取纠正及纠正措施，预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了投诉反馈的接受渠道，目前为止没有顾客投诉情况发生。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。如食品包装、交期、价格、运输、物业服务等的要求及变更。

三、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域：无变更

2) 组织机构：无变更

3) 管理体系：无变更

4) 资源配置：无变更

5) 产品及其主要过程：无变更

6) 法律法规及产品、检验标准：无变更

7) 外部环境：无变更

8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：

变更前：Q：认可：资质范围内预包装食品销售 未认可：物业管理（卫生保洁、保安、绿化、设备设施维护、垃圾清运）；资质范围内劳务派遣；

E：物业管理（卫生保洁、保安、绿化、设备设施维护、垃圾清运），资质范围内劳务派遣、预包装食品销



售所涉及相关场所的环境管理活动

O: 物业管理（卫生保洁、保安、绿化、设备设施维护、垃圾清运），资质范围内劳务派遣、预包装食品销售所涉及相关的职业健康安全管理活动

变更后:

Q: 认可: 资质范围内预包装食品销售 未认可: 物业管理（卫生保洁、保安、绿化、设备设施维护、垃圾清运）；资质范围内劳务派遣；

E: 物业管理（卫生保洁、保安、绿化、设备设施维护、垃圾清运），资质范围内劳务派遣、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（卫生保洁、保安、绿化、设备设施维护、垃圾清运），资质范围内劳务派遣、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

9) 联系方式: 无变更

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: 行政部 EO6.1.3 条款; 不符合已改正, 本次审核未发现类似问题, 采取的措施有效。

五、认证证书及标志的使用

证书用于投标及向客户展示, 未违规使用。

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，石家庄源美物业服务有限公司的

☒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	☐ 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:潘琳 杨园 路喜芬



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。