



管理体系审核报告

受审核方：辽宁省玖泰控股集团有限公司

审核体系：

- 质量管理体系 (QMS)
- 环境管理体系 (EMS)
- 职业健康安全管理体系 (OHSMS)

北京国标联合认证有限公司

网址：www.china-isc.org.cn



一、 审核方基本信息

审核方名称	北京国标联合认证有限公司			
审核方地址	北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603			邮编 100101
联系电话	010-5351 6278	邮箱	service@china-isc.org.cn	
审核组成员				
姓名	组内身份	性别	注册资格	专业代码
张鹏	组长	男	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	
夏楠楠	组员	女	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	
曲丽娜	组员	女	Q:审核员 O:审核员	
王艺宁	组员	女	Q:专家 E:专家 O:专家	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00
与审核组同行人员				
姓名	性别	角色	工作单位	备注

二、 审核目的

☒ QMS/ ☒ EMS/ ☒ OHSMS 第二阶段审核:	评价组织管理体系建立、实施运行的符合性及有效性, 以确定是否推荐认证注册。
☐ QMS/ ☐ EMS/ ☐ OHSMS 再认证审核:	评价组织管理体系整体的持续符合性和有效性, 以确定是否推荐更新认证并换发认证证书。
☐ 恢复审核:	评价组织在暂停期间整改及体系运行是否满足要求, 以确定是否推荐恢复认证资格

三、 审核准则

Q: GB/T19001-2016/ISO9001:2015, E: GB/T 24001-2016/ISO14001:2015, O: GB/T45001-2020 / ISO45001:2018

四、 受审核方基本信息

受审核方名称	辽宁省玖泰控股集团有限公司	组织人数	10
注册地址	辽宁省沈阳市皇姑区梅江街 27 号	邮	110038



经营地址 1	辽宁省沈阳市皇姑区梅江街 27 号				编	110038
经营地址 2						
经营地址 3						
经营地址 4						
联系人	王艺宁	电话	024—31032055	传真	024—31032055	
法人代表	李季	最高管理者	李晓玲	体系负责人	王艺宁	
申请的产品/ 服务认证范围	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					
专业代码	Q: 35.15.00 E: 35.15.00 O: 35.15.00		是否是一体化审核		☐ 是 ☐ 否	
体系文件实施时间	2020-05-10 0:00:00		上次审核时间（再认证）			
体系区域	总部以外分公司（分场所）名称、地址（附多场所清单）： 所有项目部（临时场所）名称、地址（可附项目清单）： 附清单					
上次审核后发生的 影响客户管理体系 的重要变更 （再认证）						

五、审核活动综述

1. 本次审核活动按审核计划执行（见附件 1）。
2. 已审核总部的部门、职能或过程：

部门：	职能或过程：
管理层	<u>组织及其环境；相关方的需求和希望；管理体系的范围；管理体系及其过程；领导作用和承诺；以顾客为关注焦点；管理方针、目标；组织的岗位、职责权限；应对风险和机会的策划及措施控制；变更的策划；资源提供；管理评审；总则；持续改进</u> <u>资质验证/范围再确认/一阶段问题验证/投诉或事故/政府主管部门监督检查情况</u>
行政部	<u>组织的岗位、职责权限；组织知识；人员；能力；意识；沟通；能力、培训和意识；信息交流；沟通参与和协商（员工代表）；文件化信息；文件和记录控制；产品和服务要求；运行控制；外部提供的过程、产品和服务的控制；顾客满意；内部审核；事件、不合格和纠正措施；应急准备和响应</u>
项目部	<u>组织的岗位、职责权限；环境因素/危险源识别评价；目标、方案；基础设施；运行环境；运行的策划和控制；运行的策划；更改控制；标识和可追溯性；产品防护；顾客或外部供方财产；交付后活动；产品和服务的放行；不合格品的控制；应急准备和响应</u>



3. 已审核的分场所（分中心、分部或不在一起的部门）、临时/流动场所信息

分场所名称	职能或过程：	地址
沈阳市三北市场	组织的岗位、职责权限；环境因素/危险源识别评价；目标、方案；基础设施；运行环境；运行的策划和控制；运行的策划；更改控制；标识和可追溯性；产品防护；顾客或外部供方财产；交付后活动；产品和服务的放行；不合格品的控制；应急准备和响应	沈阳市皇姑区梅江街27号

4. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产-----）是

产品名称/ 服务名称	型号/ 服务类型	规格	执行标准
物业管理			GB/T 20647.9-2006

5. 本次审核覆盖时期：

☒ 体系运行开始的 2020 年 5 月 10 日至 2021 年 1 月 28 日。

☐ 上次审核时间年月日至年月日（再认证填写）

6. 完成情况说明：

☒ 已完成审核计划的全部工作

☐ 计划有修改，但不会影响审核结论，修改的内容和原因是

☐ 未完成计划，未完成的内容和原因是：

六、审核发现及审核证据说明

（一） 策划的充分与 合理性	1、组织及其环境的识别情况 公司建立和保持《组织环境与管理程序》，最高管理者应确定与本公司质量/环境/职业健康安全目标和战略方向相关并影响实现质量/环境/职业健康安全管理体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等因素）和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素可以包括需要考虑的正面和负面因素或条件。 本公司定期对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以确保其充分和适宜。总经理及公司的管理层对以上方面的相关信息进行监视和评审，以便适时做出调整，使之更加适用于公司的实际情况。
----------------------	---

**2、相关方需求和期望识别情况**

总经理及管理层在考虑相关方对公司提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响时，结合公司的实际情况，确定与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的相关方，并确定其要求。公司建立和保持《组织环境与管理程序》，以理解相关方的需求和期望以便帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标，做到目的明确；由于相关方对组织持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，公司确定了：

与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的相关方；

公司的相关方包括：顾客、员工、银行、外部供应商、雇员及其他为组织工作者、法律法规及监管机关、非政府组织等。

公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，理解和持续满足相关方的需求和期望。

3. ☒质量/☒环境/☒职业健康安全方针（组织方针的适宜性/持续适宜性、方针的传达及职工的理解等）

安全管理、以人为本

技术创新、遵守法规

节能降耗、预防污染

追求品质、客户满意

公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。

总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。总经理说管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。

以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过行政部获取公司管理方针。

4、风险识别与控制策划（QMS）

公司编制《应对风险和机遇的措施表》，公司分别从顾客需求、公司内部、适用的法律法规等方面识别了必要的风险和机遇，如：方针和目标变更的需求，顾客需求变更，服务方式变更、法律法规变更、外部环境（包括空气 水的变化）等风险，制定了相应的应对措施，制定了负责的部门和具体的实施方案，需要的资金和日程安排等，如针对顾客需求的变更，由业务部紧密与客户沟通，是否有更新的需求，经查暂无变更需求。

5.QMS 过程

质量管理体系过程有：与顾客有关的过程；生产和服务提供过程；产品和服务的放行

其中关键过程有 验收过程，

需要确认过程 /

不适用条款是 8.3，不适用理由：本公司所从事的服务活动均按照预先策划好的流程及行业惯例实施，拥有成熟、固定的服务作业流程及方法，目前服务过程稳定顺利，不涉及新产品、新过程的设计开发，因此标准 8.3 条款不适用于公司的管理体系覆盖范围，不适用并不影响组织提供满足顾客和适用法律法规要求的的能力或责任。

6. EMS 环境因素/

（环境因素辨识是否充分、重要环境因素评价合理性，以及环境因素动态变更的及时性等）

提供《环境因素识别评价表》，其中包括办公区和服务区等，包括固废排放、火灾的发生、资源的消耗、能源的消耗、废气排放、废水的排放、噪声排放等。

可以提供《重要环境因素清单》，其中重要环境因素：意外发生火灾、固体废弃物，评价准确。



(一) 资源评价	7. OHSMS 职业健康安全危险源 (职业健康安全危险源辨识是否充分、风险评价合理性, 以及风险评价动态变更的及时性等) 提供《危险源识别清单》, 按照活动、区域进行了识别, 包括: 电脑、打印机、复印机产生的辐射; 电源电器老化损坏、违章用电、地面油污水滑跌倒、障碍物挡路、交通事故等, 评价基本全面 提供《重大危险源清单》, 评价潜在火灾、意外人身事故伤害为不可接受风险, 评价准确。
	4. 法律法规及其他要求 (1) 获取法律法规项, ☒法律法规获取充分, ☐法律法规获取有遗漏, 缺少 (2) 结合公司的☒产品/服务☒环境因☒危险源, ☒确定 ☐未确定法律法规要求的具体条款, (3) 法律法规的宣传方式: 培训 (4) 法律法规要求及时更新了
	5. 目标、方案 (在相关层次上建立可测量的目标, 目标、方案的有效性, 对质量目标的实现情况进行评价并叙述测量方法) 公司管理目标是: 质量目标 A、顾客满意度≥ 90 分。 环境、职业健康安全目标 A、固体废弃物分类处理率 100%; B、火灾事故为零; C、全年无重大人身伤害事故; 目标可测量, 与公司管理方针一致。 每年由行政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。查到 2020 年 5 月-2020 年 12 月, 公司管理目标完成情况, 各项目标均已完成, 考核部门行政部。
	6. 文件与记录控制 (文审修订后文件与标准的符合程度评价、文件控制管理等) 管理体系文件由行政部组织编写, 总经理批准发布实施, 行政部打印传阅, 公司文件柜存放, 电子版本在电脑桌面上, 每个人均可查阅。外来文件电子版本在电脑桌面上, 每个人均可查阅。记录管理: 行政部根据管理体系要求设计了空白表格, 按照需求发放, 由使用人员填写记录并保存, 行政部不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。
	人力资源的简要说明.: 公司有员工 10 人, 管理人员 2 人。
(一) 资源评价	设备设施 (包括信息系统)、
	主要办公设备有: 富士打印机 主要生产设备有: 驾驶式洗地机、吸尘吸水机, 满足体系运行。
	过程运行环境 办公面约 300 平米, 工序布局合理, 场所卫生干净整洁, 配有通风设施, 工作环境良好。 办公区有灭火器, 并在有效期内。 办公人员在工作前及工作结束后能够及时清理环境及关闭设备。 工作环境得到良好的控制。
	监视和测量资源 无



	知识 公司确定了支持其经营生产适用的 58 项法律、法规和其他要求。 包含：产品质量法、合同法、标准化法、招标投标法、环境保护法、安全生产法、消防法、《中华人民共和国土壤污染防治法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国水污染防治法》《质量管理体系 要求》(GB/T19001-2016)、《质量管理体系 基础和术语》(GB/T19000-2016)、《环境管理体系 要求及使用指南》(GB/T 24001-2016)、《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》(GB/T45001-2020) 等，收集基本全面。主要来源为国家生态环境部等官方网站发布，及时与顾客沟通确保最新版本。 对外来文件进行了登记识别，制定有年度培训计划，培训内容包含管理体系、环境因素识别、危险源辨识、内审培训、应急安全培训等内容。 环保设施：灭火器 职业健康安全设施：灭火器
(三) 体系运行情况	1. 针对方针的管理职责评审 (包括针对组织宗旨，制定相关管理方针政策、确保方针为员工理解并在运营中实施，监视方针的实施并评审方针的适宜性) 1.管理方针： 安全管理、以人为本 技术创新、遵守法规 节能降耗、预防污染 追求品质、客户满意 2.管理方针与企业的经营宗旨相适应，协调； 3.通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）。 2. 组织内部沟通的充分性与效果；(OHSMS 员工参与风险管理/健康安全事务的关心和影响力；组织对外联络关注顾客的感受情况、信息交流包括通报相关方的情况等) 内部沟通的情况：内部沟通方式：文件、会议、电话、网络、面谈等方式进行内部沟通 内部沟通的效果：沟通较为顺畅 组织对外联络，关注顾客的感受情况 (QMS)：对顾客回访，进行满意度调查。 外部信息的接收、成文并答复的情况 (E、S 填写)：与上级主管部门的沟通，目前沟通都较为顺畅。 重要环境因素信息对外交流情况 (EMS 填写)：外部沟通：文件、会议、电话、面谈、网络等，主要与顾客、供方、上级主管部门的沟通，目前各项沟通都较为顺畅。 OHSMS 事务代表协商和交流的情况 (OHSMS 填写)：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。 与相关方协商的情况 (OHSMS 填写)：协商沟通良好。 3. QMS 组织对重要过程实施控制的结果 (包括对 QMS 关键工序(过程)、特殊过程控制;评价组织对过程实施控制情况/) 提供《物业管理服务过程确认记录表》，确认内容包括：服务方法和程序、设备工具的认可、人员资格的鉴定、记录要求等。评审结论：根据公司实际情况，物业管理实现过程按照公司质量控制管理制度进行，过程所用基础设施均处在完好状态，从业人员经过培训，胜任本职工作，可以提供满足顾客要求、法律法规要求的服务。



4.QMS 产品/服务的标准、协议/规范的有效性以及产品/服务质量符合要求，向顾客稳定提供合格产品的情况； 按照顾客和合同要求进行服务，能够稳定的向顾客提供合格的物业管理产品及服务。 (应说明相关证据)：
5.QMS 国家/地方技术监督部门监测（检测、委托检测、定期监测、型式试验等）、抽查结果 无 （附相关证据）：
6. 不合格品/项的识别、控制； 能对发现的不合格及时纠正和控制。
7. EMS 组织对重要环境因素实施控制的结果 （EMS 对重要环境因素控制，重大环境因素对周边环境产生的影响及控制；对相关方施加影响） 编制环境因素识别与评价控制程序、环境安全运行控制程序、废弃物控制程序、节能降耗控制程序、消防安全管理制度、办公室安全管理制度、车辆管理规定、电脑使用管理办法等，针对各部门所负责的工作，分别对环境运行过程进行控制，涉及有固废处置、资源控制、火灾、相关方施加影响等。提供有固废处置记录、相关方告知书及发放记录、劳保用品发放记录。办公区域干净整洁，配置灭火器等消防设施。
8. OHSMS 组织对不可接受风险实施控制的结果 编制危险源识别、风险评价控制程序，环境安全运行控制程序，消防安全管理制度，办公室安全管理制度，车辆管理规定，电脑使用管理办法，服务人员工作规范等，针对各部门所负责的工作，对危险源进行控制涉及有火灾、触电、车辆伤害、相关方施加影响等进行控制，具体措施有对员工进行安全教育，发放劳保用品。办公区域干净整洁，配置灭火器等消防设施。
9. 应急准备与相应活动的演练及对预案可行性的评价(当有规定时) 编制应急准备和响应控制程序，识别的潜在意外紧急情况为火灾、人身意外伤害。编制了应急预案，组织了消防演练演练，提供了应急预案演练记录。对应急预案进行了评价，可行。
10. 对特种设备的维护，检定； 无
11.对危化品销售、使用、储存、运输处置，规定的执行力度(必要时)； 无



(四) 监视测量方面	1. 对质量/环境/职业健康安全目标指标进行定期监测/检查情况 提供了文件化可分解的目标、指标，经查阅分解到各部门，经查阅建立的管理目标符合标准要求，在方针的框架下展开，每季度考核一次，查看 2020 年考核结果，经查目标完成。并制定了管理方案，经查已完成，符合要求。
	2. 顾客满意 公司通过电话、网络、走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，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、交货期、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“顾客满意程度统计分析表”，得出顾客满意率 97%。
	3. 内审（包括内审策划审核方案中考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性） 按照策划的安排于 2020 年 8 月 20 日进行了一次集中式的内部审核，经查阅资料及与管代沟通，内审员没有审核自己的工作，查阅内审记录，符合策划安排，提出 1 项不符合，责任部门进行了分析原因、采取纠正/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。内审符合要求。
	4. 管理评审（管理评审体系变更需求，纠正和预防措施、体系有效性等） 按照策划的安排于 2020 年 8 月 28 日进行了一次管理评审，由总经理主持，各部门负责人汇报体系运行情况、成绩、改进要求建议、管理者代表汇报了管理体系运行、目标考核及内审的情况等，查阅管理评审计划、输入材料、管理评审报告，提出了改进要求，经查已实施完成。对管理体系的评价较为客观，提出的改进对促进体系的运行有效，管理评审符合要求。
	5. EMS 是否按规定对主要污染物（污水、废气、噪声、废渣等）及排放实施了例行的监视或测量，结果是否满足相关要求？ /
	6. EMS 国家/地方环保部门监测结果、新改扩建项目符合环评报告、三同时验收报告要求情况及措施 /
	7. OHSMS 是否按规定对职业健康安全项目进行定期测量，结果是否满足相关要求： /
	8. OHSMS 国家/地方职业健康安全部门监督检查情况及措施 /



	9. 其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息： 无
(五) 持续改进	1 纠正/预防措施的实施及效果； 对内审提出的不符合进行原因分析，并完成了整改。对管理评审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前已实施完成。纠正措施尚可，预防措施欠缺。
	2 (近一年) 重大事故、顾客/相关方投诉： 无
	3. 一阶段提出问题的整改情况？ 一阶段未发现问题
	4. 创新情况 无
	5. 上次不符合的整改情况（再认证填写）

七、本次审核不符合项

1. 本次审核共开具不符合项报告 1 项；其中严重不符合 0 项，一般不符合 1 项，观察项分布在行政部 ISO45001：2018 标准条款 7.1 条款，分布见附件。（Q/J/E/S 分开填写）

2. 本次审核发现不符合及存在问题对管理体系实现目标的影响 ☐ 较大 ☒ 不大

八、已识别出的任何未解决的问题：

☐ 可能影响本次审核结论可靠性的因素：

影响本次审核结论可靠性的因素	具体说明
☐ 样本量不足	
☐ 知识产权保护	
☐ 因受审核方信息造成的日数或审核资源不足	



九、是否达到审核目的

☒达到审核目的

☐未达到审核目的，未达到目的的原因是：

十、审核结论

1. ☒QMS ☒EMS ☒OHSMS 的适宜性、充分性、运行有效性，自我完善机制等。管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力。

（描述组织实施“过程控制”，满足标准要求和目标，向顾客提供稳定、合格产品，满足适用的质量/环境/职业健康安全法规要求，防止污染、重大事故和持续改进的情况以及对周边环境产生的影响，措施的有效性）

☒QMS ☒EMS ☒OHSMS 持续的符合性及运行的有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性及自我完善机制等。

组织建立并实施的环境管理体系基本符合标准要求，可能存在的重要风险可以得到有效控制，没有出现环境安全事故以及顾客投诉事件发生，体系运行基本有效，组织初步建立了自我完善和自我改进机制。现场开具的不符合项在规定的期限内采取纠正措施并经审核组书面验证有效后，同意推荐认证注册。

2.对审核范围适宜性结论

☒审核范围适宜，与申请范围一致

☐审核范围变更，

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

3. 审核组推荐意见：

☐推荐认证注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)

☒在完成纠正措施后推荐认证注册(☒QMS ☒EMS ☒OHSMS)

☐推荐保持认证注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)

☐在完成纠正措施后推荐保持认证注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)

☐推荐扩大范围(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)

☐在完成纠正措施后推荐扩大范围(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)

☐延期推荐注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)

☐不推荐认证注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)

☐不推荐或缩小推荐范围的说明：



十一、审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；

本次审核是基于抽样检查的原则，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的所有场所、以及体系所涉及的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。

十二、不符合项纠正措施要求

一般不符合报告在天/严重不符合在天针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见不符合项报告。

十三、任何影响审核方案的重要事项：

十四、审核组签字

审核组组长（签名）：张明

审核组成员（签名）：周丽娜 李楠楠 王艺宁

日期 2021 年 1 月 30 日

十五、纠正措施验证结论：

1. 审核中发现的 ☐ QMS () 个一般不符合，() 个严重不符合，☐ 验证合格 ☐ 仍有问题

审核中发现的 ☒ EMS (1) 个一般不符合，(0) 个严重不符合，☒ 验证合格 ☐ 仍有问题

审核中发现的 ☒ OHSMS (1) 个一般不符合，(0) 个严重不符合，☒ 验证合格 ☐ 仍有问题
存在问题说明及意见：

2. 验证结论：

☒ 推荐注册 ☐ 不推荐注册 ☐ 推荐重新认证注册（再认证填写）

组长签字：

张明

日期：2021 年 1 月 30 日





十六、与末次会议结论不同处的说明和其他说明：(技术委员会填写)

十七、审核报告的发放范围：

受审核方(含附件)：

1 份

北京国标联合认证有限公司：1 份

十八、附件

1. 审核计划（含项目清单）
2. 不符合报告/问题清单
3. 其他

十九、填表说明：

1. 本审核报告适用于单体系审核，也适用于多体系结合审核情况；
2. 应依据审核任务书安排的管理体系领域（指：QMS，EMS，OHSMS）和审核类型（指：二阶段、再认证，在相应的□内划“√”；
3. “括号”内属于本报告基本要求的内容，除按要求填写外，未说明的一般应说明负面的发现和潜在的问题或审核组认为应该指明的情况，内容多时可附页；
4. 公正性声明和审核报告签字处需本人亲笔签名。
5. 对子证书/证书附件要求的组织，除在末次会议上确定注册范围外，还须附上子证书/证书附件的文字表达。(可另附页)