



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard united Certification Co.,Ltd. ISC-B-II-13 管理体系审核记录表(03 版)



# 监督审核报告

受审核方：河北省国控物业服务服务有限公司

审核体系：

- 质量管理体系 (QMS) 50430(第 1 次)
- 环境管理体系 (EMS) (第 1 次)
- 职业健康安全管理体系 (OHSMS) (第 1 次)

北京国标联合认证有限公司

网址：[www.china-isc.org.cn](http://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				
审核组信息						
姓名	性别	职务	注册级别	审核员注册号	专业代码	组内代号
吉洁	女	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2019-N1QMS-3022240 2020-N1EMS-3022240 2020-N1OHSMS-3022240	E:35.15.00 O:35.15.00	ISC-22240
周文廷	男	组员	Q:审核员	2019-N1QMS-1244880		ISC-34524
张会领	女	组员	Q:专家 E:专家 O:专家	ISC-JSZJ-175 ISC-JSZJ-175 ISC-JSZJ-175	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00	ISC-JSZJ-175
与审核组同行人员信息						
姓名	性别	角色	工作单位			
/						

## 二、审核目的

- 认证注册: \_\_\_\_\_
- 保持认证注册资格: \_\_\_\_\_
- 恢复认证注册资格: \_\_\_\_\_
- 扩大认证范围: \_\_\_\_\_
- 其它: \_\_\_\_\_

## 三、审核准则

- GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准, 不适用条款:
- GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015 标准
- GB/T 45001-2020 idt ISO 45001: 2018 标准
- 受审核方管理体系文件  适用的法律法规  认证合同

## 四、受审核方基本信息

受审核方名称	河北省国控物业服务有限公司		组织人数及变动情况核实	25 人无变化	
注册地址	河北省石家庄市桥西区裕华西路 31 号		邮编	050000	
经营地址	石家庄市站前街 12 号银泉酒家 7 楼			050000	
生产地址	石家庄市站前街 12 号银泉酒家 7 楼			050000	
联系人	霍雪梅	电话.	13633118892	传真	
法人代表	陈贺新	总经理	李立辉	管理者代表	于雷



审核日期	2021年05月30日下午至 2021年05月31日下午	一体化审核	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
产品/服务认证范围	Q: 物业管理 E: 物业管理及相关环境管理活动 O: 物业管理及相关职业健康安全活动				
是否要求变更	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	变更的认证范围:			
专业代码	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00	证书有效期	2023.4.6	上年度审核日期	2020.11.14-15 (补充) 2020.3.28-4.1 (远程)

## 五、审核活动安排综述

1. 本次审核活动按相关审核计划执行（见附件1）
2. 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
3. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产-----）是物业管理  
本次审核新增加范围的产品/服务抽查了、
4. 本次审核覆盖时间：从上次审核结束日的2020年4月1日至2021年5月31日
5. 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、审核证据及审核发现综述

(二) 策划的充分与合理性	<p><b>1、组织及其环境的识别情况</b></p> <p>河北省国控物业服务服务有限公司成立于2017-10-26,经营地址位于石家庄市站前街12号银泉酒家7楼,主要从事物业管理服务。识别了国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素;内部条件:公司的价值观、产品和服务、战略方向、文化与能力;周边环境:气候、空气和水质量、土地使用、现存污染、资源的可获得性等相关因素;对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通及定期(周总结会议、月中、月末总结会议)内部总结等方式进行监视和评审</p>
	<p><b>2、相关方需求和期望识别情况</b></p> <p>提供了《相关方需求和期望调查表》,相关方包括顾客、股东、员工、供应商、竞争对手、社会团体等。相关方期望和要求为价格、安全性、合同协议、行业规范标准及环保、安全等。识别的方法为:主动调查、水平对比等。检测指标或项目:顾客满意度、客户投诉率、供方评价表、环境监测报告等。</p> <p>基本识别了与公司管理体系有关的相关方和要求。</p>



**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）**

公司的质量、环境、职业健康安全方针是：

**优质服务、业主满意、环保达标、遵规守法、持续改进。**

总经理：李立辉；管代：于雷，按照标准要求制订的方针，并介绍了方针的含义，对体系知识的学习还需加强。管理评审对质量、环境、职业健康安全方针的适宜性作了评审，判定适宜，适合公司的发展需求。管理、环境和职业健康安全方针符合标准要求。

**4.风险识别与控制策划（QMS）**

公司制定管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。

制定了《HBHY-B23-2019 风险和机遇的应对控制程序》，提供“风险和机遇识别与控制表”，按照生产销售、采购、支持过程/部门对风险和机遇进行了评价识别，并制定应对措施。

公司提供财务支持，对主要供应商的优质产品保持价格优势，促进有序采购；及时获取顾客要求，对供货商进行严格资质评定，有环保要求的产品要求提供检测报告或材质单应急准备与响应控制程序、应急预案/制定目标等。风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜。

**5.QMS 过程**

**质量管理体系过程有：**获取产品物业管理项目信息（采用投标、参加展会、业务员主动拜访客户、介绍产品、老客户介绍、根据物业管理目录等多种方式）—项目情况调查、客户沟通—分析汇总、决策—进入项目跟踪阶段—进入投标报价阶段—如中标—与产品厂家确认供货周期、交付等—签订物业管理合同—采购产品—产品交付、验收—客户接收确认

其中关键过程有 物业管理服务过程

需要确认过程 物业管理服务过程

不适用条款是 8.3，不适用理由：因公司的物业管理均按《物业管理条例》、公司相关管理制度、服务程序等进行物业管理，管理程序、管理工艺已成熟，不涉及产品/服务的开发

**6. EMS 环境因素/OHSMS 职业健康安全危险源**

提供《环境因素评价表》，包括固废废弃、宣传册的废弃、意外火灾、原材料损耗、资源的消耗等。可以提供《重要环境因素清单》，重要环境因素：固体废弃物排放、火灾的发生。评价基本合理。

危险源辨识、风险评价和控制措施

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。用 LEC 法对识别的危险源进行评价，本部门不可接受风险：火灾、触电、意外伤害，评价基本准确。

公司根据环境因素和危险源的风险辨识结果，分别制定出《重要环境因素清单》、《不可接受风险清单》，清单内明确了控制措施计划，通过具体的措施进行有效控制：目标、管理方案、管理制度运行控制、应急预案、日常检查、日常培训。



(二) 资源评价	<p><b>7.法律法规及其他要求</b></p> <p>(1) 获取法律法规项, <input checked="" type="checkbox"/> 法律法规获取充分, <input type="checkbox"/> 法律法规获取有遗漏, 缺少</p> <p>(2) 结合公司的 <input checked="" type="checkbox"/> 产品/服务 <input checked="" type="checkbox"/> 环境因素 <input checked="" type="checkbox"/> 危险源, <input checked="" type="checkbox"/> 确定 <input type="checkbox"/> 未确定法律法规要求的具体条款,</p> <p>(3) 法律法规的宣传方式: 通过会议、培训、QQ 和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法</p> <p>(4) 法律法规要求及时更新了: 是</p>
	<p><b>8.目标、方案</b></p> <p>1、质量目标: 1) 物业服务及时率 100%。2) 顾客满意度 95%以上。</p> <p>2、环境目标和指标: 环境污染事故为零。</p> <p>3、职业健康安全目标和指标: 1) 杜绝各类重伤以上事故, 且事故发生率为零; 2) 杜绝火灾事故, 火灾事故发生率为零</p> <p>每半年由综合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 年下半年公司管理目标完成情况, 各项目标均已完成, 考核人于雷。</p>
	<p><b>9.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)</b></p> <p>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, 电子版本在电脑桌机的桌面上, 每个人均可查阅。外来文件电子版本在电脑桌机的桌面上, 每个人均可查阅, 产品技术标准打印一套, 放于文件柜内该公司人员均可查阅, 外来人员查阅需经过总经理批准。记录管理: 综合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, 综合部不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况</p>
	<p><b>1. 人力资源的简要说明</b></p> <p>该公司员工共 25 人, 管理人 4 人。有专业的物业管理人员, 能满足物业管理要求。</p>
	<p><b>2. 设备设施 (包括信息系统)</b></p> <p>物业管理设备: 对讲机、拖把、抹布、扫帚、手电等</p> <p>办公设备: 电脑、电话、打印机等</p> <p>环保设备: 垃圾桶、灭火器</p> <p>消防设施: 消防栓、灭火器、应急灯等。</p>
	<p><b>3. 过程运行环境</b></p> <p>公司总部办公室面积 300 平米, 用隔段划分各部门区域, 工作环境良好, 办公环境及设施保证现代化。查看经营活动场所及办公环境, 设备摆放整齐有序, 相应物品摆放在指定区域, 现场工作环境通风良好, 卫生干净, 符合办公环境要求。</p>
<p><b>4.监视和测量资源</b></p> <p>编制有服务检查记录, 能不定期对服务进行检查。</p>	
<p><b>5. 知识</b></p> <p>公司确定了从事的工作影响质量、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的的能力, 这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。</p> <p>——公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别, 制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。</p>	



	<p><b>6. 环保/职业健康安全设施</b> 有灭火器等消防设备。</p>
(三)体系运行情况	<p><b>1. 针对方针的管理职责评审</b> 通过方针的管理职责评审，最终得出本公司管理体系是适宜的、充分的、有效的，方针和目标是适宜的和有效的。</p>
	<p><b>2. 组织内部沟通的充分性与效果</b> 公司和部门负责人清楚公司及各部门与体系相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、与客户（监理方）、外部供方等相关产品和服务的沟通等。 —主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定 内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。 —通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。</p>
	<p><b>3.QMS 组织对重要过程实施控制的结果</b> 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。</p>
	<p><b>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；</b> 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)：</p>
	<p><b>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</b> 无 (附相关证据)：</p>
	<p><b>6. 不合格品/项的识别、控制；</b> 编制了《不符合控制程序》，内容符合标准要求。 对不合格品处置的方式包括：退货和报废。查见《不合格品台帐》，内容包括：日期、不合格品名称、责任人、不合格原因、处置情况、检验员、备注。要求对不合格产品在台帐上进行登记和处理。自体系运行以来未发生过不合格情况，如以后有不合格情况，则按照不合格品控制程序。</p>
	<p><b>7. EMS 组织对重要环境因素实施控制的结果</b> (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) 编制环境因素识别评价与控制程序、运行控制程序、固体废弃物管理控制程序、对相关方施加影响控制程序、安全管理制度等，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。查看办公区域干净整洁，配置灭火器等消防设施。</p>
	<p><b>8. OHSMS 组织对不可接受风险实施控制的结果</b> 编制危险源识别评价与控制程序、运行控制程序、对相关方施加影响控制程序、安全管理制度等，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、意外伤害、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，对相关方进行告知。查看办公区域干净整洁，配置灭火器等消防设施。</p>



	<p><b>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)</b> 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、触电等。编制了应急预案—包括火灾、触电应急预案, 经询问行政人事部组织了应急演练, 提供了应急预案演练记录。</p> <p><b>10. 对特种设备的维护, 检定;</b> 不涉及</p> <p><b>11. 对危险化学品销售、使用、储存、运输处置, 规定的执行力度(必要时);</b> 不涉及</p>
(四) 监视测量方面	<p><b>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</b> 提供了文件化可分解的目标、指标, 经询问分解到各部门, 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, 每半年考核一次, 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。</p>
	<p><b>2. 顾客满意</b> 公司通过电话, 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、外观、服务等方面的满意程度等, 各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意调查分析。</p>
	<p><b>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)</b> 按照策划的安排于 2020 年 12 月 10 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。</p>
	<p><b>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)</b> 按照策划的安排于 2020 年 12 月 20 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。</p>
	<p><b>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?</b> 不涉及</p>
	<p><b>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</b> 不涉及</p>
	<p><b>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:</b> 无。</p>
	<p><b>8. OHSMS 国家/地方职业健康安全部门监督检查情况及措施</b> 暂无国家/地方职业健康安全部门监督检查情况</p>
	<p><b>9. 其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息:</b> 无</p>



(五)持续改进	<b>1 纠正/预防措施的实施及效果</b> 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。
	<b>2 (近一年) 重大事故、顾客/相关方投诉</b> 无
	<b>3.创新情况</b> 积极开展新的服务模式。
	<b>4. 上次不符合的整改情况</b> 初审不符合项为物业部 Q7.1.3E7.1O7.1 条款,补充审核未发现不符合项。

### 七、其它需要说明的问题

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
<input type="checkbox"/> 样本量不足	
<input type="checkbox"/> 知识产权保护	
<input type="checkbox"/> 因受审核方信息造成的日数或审核资源不足	

达到审核目的

未达到审核目的,未达到目的的原因是:

### 八、本次审核不符合项

本次审核共开具不符合项报告 0 项;其中严重不符合 0 项,一般不符合 0 项,观察项 0 项,分布在部门条款,见不符合项分布表。(Q/J/E/S 分开填写)

### 九、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。

审核结论:根据审核发现,审核组一致认为, 河北省国控物业服务有限公司 的

质量 环境 职业健康安全 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 checked="" type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	<input checked="" type="checkbox"/> 有效	<input type="checkbox"/> 无效
审核目的	<input checked="" type="checkbox"/> 达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input checked="" type="checkbox"/> 有效	<input type="checkbox"/> 无效



2. 审核组推荐意见:

- 推荐保持 (QMS 50430 EMS OHSMS
  - (在完成纠正措施后)推荐保持 (QMS 50430 EMS OHSMS)
  - 延期推荐 (QMS 50430 EMS OHSMS)
  - 不推荐 (QMS 50430 EMS OHSMS)
- 延期推荐、不推荐或缩小认证范围的说明:

十、不符合项纠正措施要求

根据相关规定,请组织对一般不符合报告在 30 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。

十一、任何影响审核方案的重要事项: 无

十二、审核组签字

审核组组长 (签名):

审核组成员 (签名):

日期: 2021 年 5 月 31 日

十三、纠正措施验证及结论:

- 1.审核中发现的QMS (0)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50430 ( )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 (0)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 (0)个一般不符合, ( )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:

同意保持注册不同意保持注册

组长签字:

日期: 2021 年 5 月 31 日



十四、与末次会议结论不同处的说明和其他说明: (技委委员会填写)

十五、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



## 十六、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

## 十七、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. 应依据审核任务书布置的管理体系领域（指：QMS，50430, EMS，OHSMS），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。

## 十八、审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明：

本次审核基于抽样检查，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的产品或服务的全部活动。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。