



管理体系审核报告

受审核方：杭州城南物业服务有限公司

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
刘玉兰	组长	女	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	
王央央	组员	女	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	
方小娥	组员	女	Q:审核员 E:审核员	
严剑江	组员	男	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
无				

二、 审核目的

<input checked="" type="checkbox"/> QMS/ <input checked="" type="checkbox"/> EMS/ <input checked="" type="checkbox"/> 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。
<input type="checkbox"/> QMS/ <input type="checkbox"/> EMS/ <input type="checkbox"/> 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。
<input type="checkbox"/> 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	杭州城南物业服务有限公司		组织人数	125	
注册地址	浙江省杭州市上城区东宝路 33 号二楼 201 室			邮	310016
经营地址 1	浙江省杭州市上城区东宝路 33 号二楼 201 室			编	310016
联系人	沈伟	电话	13805712812	传真	
法人代表	王建军	最高管理者		体系负责人	李国虹



申请的产品/ 服务认证范围	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		
专业代码	Q: 35.15.00 E: 35.15.00 O: 35.15.00	是否是一体化审核	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
体系文件实施时间	2021-01-10 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): 杭州市上城区行政服务中心——杭州市上城区鲲鹏路 366 号 婺江三园——杭州市上城区徐家埠路 9 号		
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	QE0:4.1 理解组织及其环境、4.2 理解相关方的需求和期望、4.3 确定管理体系的范围、4.4 管理体系及其过程、5.1 领导作用和承诺、5.2 方针、5.3 组织的岗位、职责和权限、(O)5.4 工作人员的协商和参与、6.1 应对风险和机遇的措施、6.2 目标及其实现的策划、(Q)6.3 变更的策划、Q7.1.1 (E07.1) 资源总则、9.1.1 总则、9.3 管理评审、10.1 改进总则、10.3 持续改进
办公室(人事部、综合部)	QE0:5.3 组织的岗位、职责和权限、6.2 目标及其实现的策划、(E0)6.1.2 (环境因素辨识与评价+危险源识别及风险评价)、(E0)6.1.3 合规义务、(E0)9.1.2 合规性评价、Q7.1.2 人员、Q7.1.6 组织知识、7.2 能力、7.3 意识、7.4 沟通、7.5 文件化信息、8.1 运行策划和控制、Q9.1.3 分析与评价、9.2 内部审核、10.2 不符合/事件和纠正措施。
品质部	QE0:5.3 组织的岗位、职责和权限、6.2 目标指标及管理方案、(E0)6.1.2 (环境因素识别与评价+危险源辨识及风险评价)、Q7.1.4 过程运行环境、7.1.5 监视和测量资源、8.1 运行策划和控制、Q8.5 服务的提供、Q8.6 服务的放行、Q8.7 不合格输出的控制。
财务部	QE0:5.3 组织的岗位、职责和权限、6.2 目标指标及管理方案 (E0)6.1.2 (环境因素识别与评价+危险源辨识及风险评价)、8.1 运行策划和控制。
秩序维护部	QE0:5.3 组织的岗位、职责和权限、6.2 目标指标及管理方案 Q:8.6 保安服务的放行、8.7 不合格输出的控制 (E0)6.1.2 (环境因素识别与评价+危险源辨识及风险评价)、8.1 运行策划和控制、(E0)8.2 应急准备和响应、Q8.5 服务的提供。
工程部	QE0:5.3 组织的岗位、职责和权限、6.2 目标指标及管理方案、 Q:8.6 工程质量的放行、8.7 不合格输出的控制



(E0) 6.1.2 (环境因素识别与评价+危险源辨识及风险评价)、8.1 运行策划和控制、Q8.4 外部提供的产品和服务的控制、Q8.5 服务的提供。

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
项目服务中心 (杭州市上城区行政服务中心)	QE0:5.3 组织的岗位、职责和权限、6.2 目标指标及管理方案 (E0) 6.1.2 (环境因素识别与评价+危险源辨识及风险评价)、8.1 运行策划和控制、(E0) 8.2 应急准备和响应、Q8.5 生产和服务提供、10.2 不合格和纠正措施	杭州市上城区鲲鹏路 366 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
物业管理服务			合同

5. 本次审核覆盖时期:

体系运行开始的 2021 年 1 月 10 日至 2021 年 6 月 4 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



1、组织及其环境的识别情况：

杭州城南物业服务有限公司是一家跨地区、多元化、规模化、具有国家二级物业管理资质的专业企业，是杭州市物业管理协会会员单位、上城区物业管理协会副会长单位。

公司实行总经理负责制，组织建制完善，设总经理、副总经理、总经理助理、公司办公室、人事部、财务部、品质部、秩序维护部、综合管理部、工程部，直接负责各项目服务中心的协调、服务、指导工作，同时也为业主提供优质服务提供了良好的组织保证。

通过多年的开拓与努力，不仅积累了丰富的管理经验，而且形成了一套行之有效的管理模式。城南物业立志于为更多客户提供专业、优质的服务，较好的品质管理得到业主的一致好评。

目前公司管理项目有上城区行政中心、政法大楼、公安大楼、海潮雅园一园、山南人家、白塔人家、婺江三园等 26 个项目，物业管理面积 186 万余平方米。

公司获评浙江省 AAA 信用等级物业服务企业，城南物业党支部获得杭州市物业行业“最强党支部”、上城区物业协会“先进党支部”、上城区“最强党支部”荣誉称号，公司荣获 2018 年度望江辖区年度治安先进单位、2020 年度“平安夏季百日大巡防”先进单位等称号，其中白塔人家、婺江三园获评 2021 年度杭州市美好家园，婺江一园、新工小区获评 2020 年度杭州市美好家园，蓝江公寓、婺江三园、秋江雅院等小区分别荣获省、市、区垃圾分类示范小区。

内部因素和外部因素

内部环境因素，公司主要考虑内部管理、价值观、企业文化、企业的知识和管理绩效等相关因素。

外部环境因素，公司主要考虑国际、国内、本地的各种法律法规、技术、行业竞争、市场环境、外部文化、社会因素和经济因素等相关因素。

对这些内外部因素，公司通过定期的网站获取、顾客沟通（总结、会议、培训等形式）及内部沟通总结等方式进行监视和评审。

公司依据 GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016 和 GB/T 45001-2020 标准要求，结合本公司特点和战略规划，制定公司的组织结构。



2、相关方需求和期望识别情况：

序号	相关方类型	需求和期望	监测指标或项目
1	直接顾客	服务质量符合顾客要求	顾客满意率
		服务及时	客户投诉率
		价格合理	变期变更率
2	供方	长期合作、双赢	供应商年度审核考评表
		外协服务合格率高	外协服务次数合格率
		及时付款率	货款月结
3	员工	薪资福利的增加 提供培训机会 有一定的娱乐活动	工资、加班工资及福利管理程序、 培训对照表
4	审核机构	公司体系运行的有效性、充分性和符合性	内审、管理评审、外审
5	政府机构	安全生产、环保生产、就业最大化、经营效益好	安全标准化审核
			工伤事故考核
			效益

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）

质量方针：持续改进，不断提高物业管理的科学性、改善服务态度、提高服务质量，实现顾客满意。

环境方针：提高环保意识，遵守环境法规，预防污染，不断改善物业环境。

职业健康安全方针：提高职业健康安全意识，遵守职业健康安全法规，预防为主，安全第一。

公司的方针已经：

a) 作为形成文件的信息，在公司内部以橱窗、内部网络、宣传画、标语等形式，以便让员工及时知晓；

b) 在公司内通过文件下发、会议、看板、标语和培训等适用的方式得到沟通、理解和应用；形成文件并获得保持。总经理作为公司的最高管理者进行制定和批准，通过培训、教育或会议等方式在公司内部沟通、推广质量/环境/职业健康安全方针，使公司各级人员理解质量/环境/职业健康安全方针并应用。

c) 需要时，可向有关相关方提供。

d) 公司应通过管理评审对方针进行适宜性评审和修订，以反映不断变化的内部、外部条件和信息。



3、风险识别与控制策划 (QMS):

公司考虑到内外部因素和相关方的要求, 内外部环境要素信息的以下方面:

- (1) 可能对企业的目标造成影响的变更和趋势;
- (2) 与相关方的关系, 以及相关方的理念、价值观;
- (3) 企业管理、战略优先、内部政策和承诺;
- (4) 资源的获得和优先供给、技术变更;
- (5) 与质量、环境和职业健康安全管理体系有关的相关方要求。

在此基础上编制了《风险和机遇应对措施汇总表》, 共 21 项风险和机遇, 部分结果如下:

风险和机遇来源 (内部/外部)	风险和机遇内容	风险分析	管理措施	责任部门
人力资源控制	1. 人员不足。 2. 能力不足。 3. 沟通不畅。	高风险	1. 采取的适当措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作, 或者招聘具备能力的人员等。 相关文件:《人力资源控制程序》	人力资源部
客户开发, 合同评审过程	1. 对市场需要服务的发展趋势判断失误。 2. 客户要求识别不完整。 3. 未能确保能够满足客户要求就签署合同。	严重风险	1. 对市场需求服务的发展趋势分析应该经过反复论证。 2. 对客户的要求实施监视和测量。 3. 在确定与客户签署合同前落实合同评审事宜。 相关文件:《与顾客有关的过程控制程序》	项目服务中心
服务过程	1. 服务不能按时完成计划。 2. 不良率过高。 3. 效率太低。 4. 服务标识不清。	高风险	1. 服务计划管制。 2. 过程能力提前策划。 3. 不良率前期策划。 4. 标识管理要求。 相关文件:《物业服务过程控制程序》	项目服务中心

上述信息符合标准要求, 符合企业实际。

5.QMS 过程

质量管理体系过程有: 签订合同→项目策划→前期摸排→成立物业管理处→项目入驻→提供服务→征求意见→完善体系→服务持续改进。

其中关键过程有: 服务全过程。

需要确认过程: 服务全过程。

不适用条款是 8.3, 不适用理由: 公司按国家/行业相关规定及业主的需求提供物业管理服务, 现行流程规范成熟, 品质稳定, 如出现业主特殊的服务需求, 以 Q8.1 服务实现的策划方式实现删除 Q8.3 条款, 不影响提供满足业主和适用的法律法规要求的能力或责任的要求。

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)

重要环境因素: 潜在火灾事故的发生、固体危废弃物的排放。

环境因素辨识充分。

重要环境因素评价合理。

因体系运行时间较短, 环境因素无变更。

**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):

不可接受风险: 触电、火灾、机械伤害、意外伤害及传染病感染。

职业健康安全危险源辨识充分。

风险评价: 合理。

因体系运行时间较短, 风险评价无变更。

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《浙江省物业管理条例》、《浙江省保安管理条例》、《浙江省消防条例》等等。

(2) 结合公司的产品/服务环境因素危险源, 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: 《浙江省物业管理条例》、《浙江省保安管理条例》、《浙江省消防条例》等等。

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)

公司级目标:

质量目标:

- 1、设备设施完好率 $\geq 98\%$
- 2、顾客满意率 $\geq 95\%$
- 3、业主投诉解决率 100%。

环境目标:

固废分类处置率 100%

职业健康安全目标:

- 1、重大人身伤亡事故为零;
- 2、火灾事故发生率为零。

上述目标按季度统计并进行考核, 今年第一季度目标完成情况良好。

上述目标分解到了所有部门, 按季度统计并进行考核。

需要的部门建立了方案。

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)

按文审报告修订后, 文件与标准基本符合。

文件控制管理执行《文件控制程序》, 有效。文件的编、审、批、发、改、废, 记录的设计、填写、保存等过程均符合程序要求。

**人力资源的简要说明:**

公司编制《人力资源管理程序》，规定了控制要求。对企业的人力资源的发展和培养等作出规定，物业管理服务人员、特种作业人员等人力资源作出了规划。

公司对各岗位能力规定的要求包括了专业技能、岗位资格、能力、工作经验等。对人员素质必须满足任职要求，确定受其控制的工作人员所需具备的能力，岗位全过程操作人员的能力确定，主要是经培训、合格上岗，基于适当的教育、培训或经历，确保这些人员是胜任。查有：人员能力要求资格确认表，对岗位人员能力进行了确认，均有确认结果，基本符合要求。

设备设施（包括信息系统）:

公司自建的办公场所总面积 800 平方米

配置了各类设备 138 台/套，如：电脑、扫描仪、空调、打印机等等办公设备，还为项目服务中心在物业服务现场配置了疏通机、对讲机、柴油高压清洗车等等。

过程运行环境:

公司为确保生产经营的工作环境，制定了相关要求。

◆硬件环境:

各部门负责保持各自办公室的环境卫生，办公室负责监督检查。每个员工都有责任创造和保持清洁、有序的工作环境。

◆软环境:

管理层负责创造无歧视、和谐稳定、无对抗的工作氛围，采取措施舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感也是过程运行环境管理的重要组成部分。

监视和测量资源:

高层住宅智慧消防平台系统（婺江三园小区）

知识

公司制定了知识分类表包括：政策法规、公司确定运行过程所需的知识。内部来源包括：公司运作准则（管理手册、程序文件、管理制度、作业记录等）、管理过程控制失败和成功项目吸取的经验教训和改进的结果等；外部来源包括：外来资料（如顾客反馈的信息、质量、技术规范）、法律法规、市场信息等。对知识的保持采取文件资料的保存和信息系统存储方式，在公司内部通过传递、交流、培训等方式获取。为获取更多必要的知识采用工作经验总结、顾客意见的采集，行业领先者的最佳实践调查等。主要是从顾客满意度调查收集的顾客抱怨、反馈等知识。

环保设施:

垃圾桶、灭火器、消防水系统。

职业健康安全设施:

灭火器、消防水系统。



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):

公司的方针已经:

a) 作为形成文件的信息, 在公司内部以橱窗、内部网络、宣传画、标语等形式, 以便让员工及时知晓;

b) 在公司内通过文件下发、会议、看板、标语和培训等适用的方式得到沟通、理解和应用; 形成文件并获得保持。总经理作为公司的最高管理者进行制定和批准, 通过培训、教育或会议等方式在公司内部沟通、推广质量/环境/职业健康安全方针, 使公司各级人员理解质量/环境/职业健康安全方针并应用。

c) 需要时, 可向有关相关方提供。

d) 公司应通过管理评审对方针进行适宜性评审和修订, 以反映不断变化的内部、外部条件和信息。

**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：内部沟通方式及内部沟通的效果：**

公司编制并实施了《信息交流控制程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。

公司确定了质量、环境、职业健康安全管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通什么；何时沟通；与谁沟通；如何沟通；由谁负责，公司内部以口头、会议、电话、微信、QQ 等形式沟通；会议有年度、季度和月度会议；沟通相关服务要求、环境和职业健康安全事项。对外沟通由办公室统一负责。

现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。

外部交流：通过发放《相关方环境及职业健康安全告知书》与相关方就相关环境、职业健康安全信息进行相互沟通。

和公司管理者代表及职业健康安全事务代表沈伟交流，知晓自己的职责。

自体系运行以来未发生因沟通不善造成的的问题。

组织对外联络，关注顾客的感受情况（QMS）：

2 种方式：1）在服务过程中随时关注顾客感受，随时改进顾客提出的问题；2）发放《顾客满意度调查表》，了解顾客满意程度，并收集顾客意见及建议。今年 1 月份进行的调查结果：顾客满意率 98%，高于公司目标值。

外部信息的接收、成文并答复的情况（E、S 填写）：

凡是业主或政府主管部门提出的问题，都一一答复，并留下相关记录。审核中提供了《外部信息处理台账》，自体系运行以来共 12 项，答复率 100%。

重要环境因素信息对外交流情况（EMS 填写）：

每年一次专门组织会议，与住宅小区业主或顾客（杭州市上城区行政服务中心）就重要环境因素信息进行沟通，主要内容包括：环境因素内容、控制措施、责任人、完成时间、需业主或顾客关注的内容。

OHSMS 事务代表协商和交流的情况（OHSMS 填写）：

公司建立、实施和保持了《员工协商和参与控制程序》，用于所有员工协商和参与。

公司还策划、实施绩效评价和处置工作，以改进职业健康安全管理体系。

公司还安排了安全事务代表，以反映职工在职业健康安全方面的诉求。在审核中发现，原定的代表为副总经理沈伟，建议增加项目服务中心的冯柳平。已在审核中沟通。

◆冯柳平作为非管理类工作人员，参与如下方面的协商：

1) 确定相关方的需求和期望；

**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/)**

公司依据签订的合同和公司提供的服务方案，下达服务计划，配置服务人员，进行服务、质量及管理工作协调。

通过客户协议要求，进行工作量分析，给出人员安排、服务消耗材料安排、验收安排过程对服务质量、服务进度等进行监控。

为生产过程提供了适宜的设备及环境，配备了胜任的人员。

公司按照制定的服务检验规程、作业指导书、原料进货检验规程等文件对产服务和检验过程实施了过程控制。

并对服务项目建立工作档案，有协议、项目信息、服务过程记录、服务验收记录、顾客验收确认记录等信息。

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；

服务的标准主要体现在服务合同中。

公司能向顾客稳定提供合格的服务，具体以顾客满意度作为衡量指标。公司年度目标中确定：顾客满意率 $\geq 95\%$ ，实际：98%。

(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

不适用

(附相关证据)：

6. 不合格品/项的识别、控制；

编制了不合格品控制程序，对不合格品进行了有效控制。

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)**

涉及到的重要环境因素主要是：固废排放、火灾等。

1、废水管控

办公过程产生的生活废水排入大楼物业管网。

2、固废管控

生活垃圾，办公室有垃圾篓集中倒入垃圾站，公司各项目部负责服务区域的垃圾清运处置。

3、能源资源管控

工作过程注意节水、节电、节原材料，人走关闭设备和照明开关，现场未发现有漏水和浪费电能的现象。

4、潜在火灾管控

公司办公室现场配有灭火器和应急预案。

8. OHSMS 组织对不可接受风险实施控制的结果：

不可接受风险主要是：触电、火灾、意外伤害及传染病感染。

1、潜在火灾管控：

办公楼配备了消防栓和灭火器，状态有效；各项目部负责服务区域内也配备了消防栓和灭火器，状态有效。

2、触电安全防护：

人员持证上岗，设备定期检定且合格，作业执行相应规程。

3、为主要长期员工上社保、工伤保险，安排健康体检，疫情期间进出公司人员进行温度登记，查看健康码，公司给员工发放口罩等劳保用品，不允许私拉乱扔。



	<p>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) 策划了应急预案包括触电、火灾、意外伤害及传染病感染等多类应急预案。预案与公司所处的地理环境相匹配。 提供了 2021 年 4 月 20 日组织的两次演练（上午消防灭火演练、下午针对医疗急救演练），提供了应急响应演练现场记录，对演练过程、演练工器具、存在问题及措施等进行了总结。 对预案本身适宜性也进行了评价，结论：《消防应急预案》、《疫情防控预案》适宜，无需修改。</p> <p>10. 对特种设备的维护，检定； 小型轿车、柴油高压清洗车等均正常维护并定期检定，均在检定有效期内。</p> <p>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)； 无</p>
(四) 监视测量方面	<p>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</p> <p>质量目标：</p> <ul style="list-style-type: none"> 1、设备设施完好率≥98% 2、顾客满意率≥95% 3、业主投诉解决率 100%。 <p>环境目标：</p> <p>固废分类处置率 100%</p> <p>职业健康安全目标：</p> <ul style="list-style-type: none"> 1、重大人身伤亡事故为零； 2、火灾事故发生率为零。 <p>上述目标按季度统计并进行考核，今年第一季度目标完成情况良好。</p> <p>2. 顾客满意：</p> <p>公司目标：顾客满意率≥95% 实际：98%</p> <p>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）</p> <p>公司编制了《内审控制程序》、《2021 年度内审计划》。</p> <p>审核计划中考虑了拟审核的过程和区域的状况和重要性，覆盖了管理体系范围内的所有活动场所、所有部门。</p> <p>内审于 4 月 25~26 日进行。开具不合格 1 项，责任单位为领导层。</p> <p>内审结论：</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 公司建立的质量/环境/职业健康安全管理体系基本符合 GB/T19001-2015、GB/T24001-2015、GB/T 45001-2020 标准要求。管理体系的运行是适宜的、充分的、有效的。 2. 需改进之处及完成的要求： <ul style="list-style-type: none"> 1) 不合格项按要求按期完成整改； 2) 各部门应进一步熟悉管理体系文件的要求，并且深入到每一员工，让每一员工真正地用到实处，并按要求严格执行； 3) 各部门对相关要求的理解还应加强，应积极配合执行部门。

**3. 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）**

提供的《质量、环境、职业健康安全管理体系管理评审计划》中，明确了评审目的、地点、参加评审的人员、评审的内容和各部门需准备的评审材料。

按照策划的要求，于 2021 年 5 月 8 日由总经理主持进行了管理评审，出示了各部门输入资料——本部门的体系运行工作汇报。

总经理认为：公司所建立并运行的管理体系是充分的、适宜的、有效的，方针、目标也是适宜的。同时提出的改进要求如下：

1) 要将风险和机遇的思维方法运用到企业的经营中去。

◆措施：管理层和各部门应及时汇报企业在运营过程中所碰到的问题，并收集整理，开展头脑风暴，分析并识别其风险和所带来的的机遇。

◆计划完成时间：2021-12-31。

2) 落实项目管理方案的策划，并将方案的策划落实到项目运营中去，避免出现客户或者合同要求与服务不一致的现象。

◆措施：落实合同管理评审，在签订合约时服务部应参与评审，初步根据客户的要求进行评判，合同签订后，及时出具相应的服务方案，制定成作业手册和管理目标，落实到项目部。

◆计划完成时间：2021-12-31。

管理评审提出的上述改进措施正在陆续实施。

4. 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？

主要污染物只有生活污水、废渣等，生活废水排入大楼物业管网，废渣由公司统一清运。

例行的监视就是管理人员的定期检查。未出现较大问题。

结果满足相关要求。

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不适用**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：**

以目标指标的方式进行定期测量。共 2 项：

1) 重大人身伤亡事故为零；

2) 火灾事故发生率为零。

上述目标按季度统计并进行考核，今年第一季度目标完成情况良好。

结果满足相关要求。



	8.OHSMS 国家/地方职业健康安全部门监督检查情况及措施未发生
	<p>9. 其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息:</p> <p>公司获评浙江省 AAA 信用等级物业服务企业, 城南物业党支部获得杭州市物业行业“最强党支部”、上城区物业协会“先进党支部”、上城区“最强党支部”荣誉称号, 公司荣获 2018 年度望江辖区年度治安先进单位、2020 年度“平安夏季百日大巡防”先进单位等称号, 其中白塔人家、婺江三园获评 2021 年度杭州市美好家园, 婺江一园、新工小区获评 2020 年度杭州市美好家园, 蓝江公寓、婺江三园、秋江雅院等小区分别荣获省、市、区垃圾分类示范小区。</p>
(五) 持续 改进	<p>1 纠正/预防措施的实施及效果;</p> <p>1. 内审问题的整改:</p> <p>不符合事实——风险和机遇中未识别疫情所带来的影响。</p> <p>纠正措施——①对相关人员进行培训, 落实风险和机遇的识别和控制。②对文件要求的各项培训进行培训, 同时保存相关记录。</p> <p>2. 日常工作中问题的整改: 整改《环境工作检查表》等工作记录中发现问题: 今年 5 月份共 7 项, 如: 2-1 电梯内壁有手印。</p>
	<p>2 (近一年) 重大事故、顾客/相关方投诉: 无</p>
	<p>3. 一阶段提出问题的整改情况? 无</p>
	<p>4. 创新情况: 无</p>
	<p>5. 上次不符合的整改情况 (再认证填写)</p>

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 0 项分布在部门条款, 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
<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	

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

<p>1. <input checked="" type="checkbox"/>QMS <input checked="" type="checkbox"/>EMS <input checked="" type="checkbox"/>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) <input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>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。</p>
<p>2.对审核范围适宜性结论 <input checked="" type="checkbox"/>审核范围适宜，与申请范围一致 <input type="checkbox"/>审核范围变更， QMS： EMS： OHSMS：</p>
<p>3. 审核组推荐意见： <input checked="" type="checkbox"/>推荐认证注册(<input checked="" type="checkbox"/>QMS <input checked="" type="checkbox"/>EMS <input checked="" type="checkbox"/>OHSMS) <input type="checkbox"/>在完成纠正措施后推荐认证注册(<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input type="checkbox"/>推荐保持认证注册(<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input type="checkbox"/>在完成纠正措施后推荐保持认证注册(<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input type="checkbox"/>推荐扩大范围(<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input type="checkbox"/>在完成纠正措施后推荐扩大范围(<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input type="checkbox"/>延期推荐注册(<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input type="checkbox"/>不推荐认证注册(<input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS) <input type="checkbox"/>不推荐或缩小推荐范围的说明：</p>

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

十五、审核组组长(签名):

审核组成员(签名):

日期: 2021-6-8

十五、纠正措施验证结论:

1. 审核中发现的QMS(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:

日期: 2021年6月8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，在相应的口内划“√”）；
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)