



管理体系审核报告

受审核方：陕西皇嘉物业管理有限公司

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
李凤仪	组长	男	E:审核员 Q:审核员 O:审核员	E:35.15.00 Q:35.15.00 O:35.15.00
姜海军	组员	男	E:审核员 Q:审核员 O:审核员	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

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

四、受审核方基本信息

受审核方名称	陕西皇嘉物业管理有限公司		组织人数	25	
注册地址	陕西省咸阳市武功县普集镇皇嘉花苑小区			邮 编	712299
经营地址 1	陕西省咸阳市武功县普集镇皇嘉花苑小区				712299
经营地址 2					
经营地址 3					
经营地址 4					
联系人	刘亚兰	电话	18740309493	传真	



法人代表	王肖栋	最高管理者	杨爱梅	体系负责人	杨爱梅
申请的产品/ 服务认证范围	E: 物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动 Q: 物业管理服务 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	E: 35.15.00 Q: 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	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）：				
上次审核后发生的 影响客户管理体系 的重要变更 （再认证）	初审不涉及				

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	主要负责公司管理体系策划；负责公司管理体系方针、目标的制定 负责公司管理体系管理评审主持、评审等；负责公司管理体系资源提供 管控公司管理体系风险和机遇等。
办公室	方针、目标管理；文件、记录控制程；管理评审；内审管理；人员、部门职能职责和权限；采购管理；风险识别评价管理；环境因素识别评价管理。
项目管理部（及项目部）	合同管理；产品验收管理；服务过程管理；采购管理。 不合格品控制；纠正和预防措施控制；产品验收管理；监视和测量设备管理；设备设施管理。策划管理；过程监控管理设备设施、工作环境、监视和测量资源、工程项目策划实施及放行等控制；与物业服务有关设计运行控制，负责物业服务的环境因素识别、评价和危险源辨识、风险评价及风险控制；负责全公司员工职业健康安全防护的管理，以及环境控制设施的配置标准及监督检查；
财务室	环境和职业健康安全资金管理。

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

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	物业管理服务		住宅物业消防安全管理
			建筑及居住区数字化技术应用 第 3 部分：物业管理
			社区服务指南 第 9 部分：物业服务
			物业管理条例
			物业承接查验办法
			物业服务收费明码标价规定
			普通住宅小区物业管理服务等级标准
			全国物业管理示范小区（大厦、工业区）标准及评分细则
			公安部高层建筑消防管理规则
			电梯应急指南
			城市建筑垃圾管理规定
			城市生活垃圾管理办法
			生活饮用水卫生标准
			中华人民共和国物权法
			住宅室内装饰装修管理办法
城市绿化条例等			

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 8 月 1 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

2、相关方需求和期望识别情况

在公司运营过程中充分考虑相关方方面的期望或要求，识别的相关方有：顾客、最终用户或受益人、业主，股东、员工等。销售部门和相关职能部门通过日常例会、市场活动、现场拜访、客户调查等多种渠道和方式方法随时了解相关方的需求和期望。做为公司经营风险分析和发展机遇的可利用资源。

内外部环境要素识别与评估：在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适宜性。以便于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）公司的管理方针是：

精益求精，顾客满意；

保护环境，预防污染；

保障健康，安全第一；

遵守法规，持续改进。

通过管理手册的分发使全体员工理解方针，通过内审和管理评审保持方针的适宜性。

3、风险识别与控制策划（QMS）

定了《风险和机遇的应对控制程序》，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。

提供了“2020 年度 SWOT 经营环境分析及对策报告”，对影响公司经营和发展的各种因素（内外部环境、相关方要求等）进行分析，确定需要应对的风险和机遇

5 质量管理体系过程有：

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：公司的物业管理服务不涉及设计开发

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）

编制了《环境因素的识别与评价控制程序》符合标准要求。

提供的“环境因素识别评价表”“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，针对物业管理过程，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等，通过定性判断法，共识别出重大环境因素 3 项：固废排放、火灾，评价符合程序要求及公司的实际情况。

根据组织经营性质，识别了各部门和场所的环境因素，并对环境因素进行了评价，评价出了重要环境因素，识别基本齐全无遗漏；评价合理。基本了解评价动态变更的及时性



(二) 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) 编制《危险源辨识、风险评价和控制措施确定控制程序》, 对影响职业健康安全的危险源, 评价其风险程度及级别, 不可接受风险评价的标准和更新的时机, 并确定更新不可接受风险因素从而进行有效控制等方面的管理要求进行了规定, 满足要求。 提供的: “危险源识别与风险评价表” “不可接受风险源清单”, 评价考虑了将来、状态、可能导致的事件, 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, 通过是非法, 共识别出不可接受风险 3 项, 涉及: 火灾、触电和意外伤害, 评价符合程序要求及公司的实际情况。对危险源的控制措施包括制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。 根据组织经营性质, 识别了各部门和场所的危险源, 并对危险源进行了评价, 评价出不可接受风险, 识别基本齐全无遗漏; 评价合理。基本了解评价动态变更的及时性
	8. 法律法规及其他要求 (1) 获取法律法规 90 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: 进行发放纸质文件、电子文件的形式 (4) 法律法规要求及时更新了每年一次
	9. 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) 在组织各职能和层次上建立了管理目标指标, 并制定了相应控制方案。基本适宜公司特点。目标具有可测量性, 对目标完成情况进行了考核。对制订的管理方案实施情况定期进行检查。
	10. 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) 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) 文件基本符合标准要求
	人力资源的简要说明.: 该公司员工共 25 人, 管理人 7 人。有专业的物业管理、保洁等服务人员, 能满足资质范围内的物业管理及服务要求。
	设备设施 (包括信息系统)、 电梯、火灾报警系统、中控室、配电室、对讲机、摄像头、巡逻手电灯、监控、电话、扫帚、电动垃圾清运车、拖把、剪草机、清洗车、水泵、空调、电扇、文件柜、电脑、打复印机等。
	过程运行环境 规定了工作环境控制内容包括: 服务现场基本清洁、明亮、通风、按区域存放、标识清楚、配备消防器材且在有效期内。识别工作环境所需适宜的防雨、防火、通风等要求。 2、现场观察, 服务现场环境较好、配置了路灯、室内空调等, 通风采光良好。线路安装规定, 未发现用电等职业健康安全隐患。无特殊要求。
	监视和测量资源 火灾报警系统、万用表、钢卷尺。未提供钢卷尺和万用表的校准报告开具一般不符合 1 项。
	知识 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 (管理制度、工作记录等) 等。外部来源包括外来资料如认证标准、法律法规、市场信息等。
	环保设施: 环保设施包括: 垃圾桶、消防设施。



	职业健康安全设施： 配备有火灾报警器、灭火器、消防栓等环保设施。
(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) 制定的方针符合组织宗旨, 对方针进行宣传和传达学习, 可以确保方针为员工理解。在管理评审中对方针进行了评价, 目前基本适宜。
	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) 组织对外联络, 关注顾客的感受情况 (QMS): 顾客满意度调查表的发放、电话回访、到顾客现场进行询问、相关方告知书等形式 外部信息的接收、成文并答复的情况 (E、S 填写): 进行接收、答复, 但未进行记录, 已交流。 重要环境因素信息对外交流情况 (EMS 填写): 对相关方进行了书面告知, 见到相关方告知书。内容符合标准要求 OHSMS 事务代表协商和交流的情况 (OHSMS 填写): , 参与了体系文件的制定, 每年召开一次员工代表会议。但未保留记录 与相关方协商的情况 (OHSMS 填写): 对相关方进行了书面告知, 见到相关方告知书。内容符合标准要求
	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招投标代理服务服务工作。 (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; 能对发现业主反馈保修及反馈的意见等进行及时进行纠正和控制。
	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) 对重要环境因素 (火灾、固体废弃物的排放) 进行了识别和控制。目前公司重大环境因素对周边环境影响不大, 可得到有效控制。对相关方进行了必要告知。



(四) 监视测量方面	8. OHS 组织对不可接受风险实施控制的结果 对不可接受风险（火灾）进行了识别和控制。目前公司不可接受风险对公司及周边环境影响不大，可得到有效控制。对相关方进行了必要告知。
	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) 对火灾等制定了应急预案，并按要求进行了演练，物业公司应当建立并保持“新型冠状病毒肺炎疫情应急预案”，并对应急预案进行预案演练、效果评审，但是审核时企业未能提供相关演练和评审的证据，不符合应急管理和疫情防控的要求。开具一般不符合 1 项。
	10. 对特种设备的维护；（适用时） 电梯有提供单位日立电梯提供维保
	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)；（适用时） 提供
	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 对质量/环境/安全目标指标进行了考核，各部门基本可以完成质量/环境/安全目标要求。目标具备可测量性 查到了 2020. 9. 4 日水质检验报告，经检验生活用水水质检验合格，见附件。 查到了 2021. 4. 11 日火灾自动报警系统技术检测报告，经检测火灾自动报警系统合格，见附件。 查到了 2021. 6. 28 日建设工程消防验收备案凭证，消防验收合格，见附件。
	2. 顾客满意 对顾客进行满意度调查，并进行了分析和评价，顾客满意度 93%。
	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） 2021 年月 8-9 日，内审已按计划实施，内审策划审核方案中考虑了拟审核的过程和区域的状况和重要性，内审结论：体系运行有效。
	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） 2021 年 6 月 24 日，管理评审已按计划实施，管理评审考虑了体系变更需求，制定了纠正或预防措施，体系运行基本有效。
	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？ 无
	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 无
	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： 电梯检测、火灾报警装置检测满足要求，提供电梯检测、火灾报警装置检测合格报告。
(五) 持续改进	8. OHSMS 国家/地方职业健康安全部门监督检查情况及措施 无
	9. 其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息： 无
	1 纠正措施的实施及效果； 对发现的不合格产品和服务进行了分析、制定了纠正措施，进行了整改，对整改效果进行了追踪验证，结论合格，对不合格品可以进行有效控制。对内审中发现的不合格已制定纠正措施。



进	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? 已有效整改
	4. 创新情况: 无重大创新
	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项; 其中严重不符合项, 一般不符合项, 观察项分布在部门条款, 分布见附件。(Q7.1.5J/E8.2/S8.2 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。

方面的有效性, 向顾客提供稳定、合格产品, 满足适用的环境/职业健康安全法规、防止污染、重大事故和持续改进而策划的活动的情况; 扩大范围部分体系运行情况)

组织建立并实施的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, 没有出现过环境和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，

QMS:

EMS:

OHSMS:

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: 无**十四、审核组签字**

审核组组长 (签名):

审核组组员 (签名):

日期 2021 年 8 月 1 日

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:



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. 对于证书/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)