



监督审核报告

受审核方：青海西矿物业有限责任公司

审核体系：

- 质量管理体系 (QMS) ☐50430(第 2 次)
- 环境管理体系 (EMS) (第 2 次)
- 职业健康安全管理体系 (OHSMS) (第 2 次)

北京国标联合认证有限公司

网址：www.china-isc.org.cn



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)

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
周涛	男	组长	O:审核员 Q:审核员 E:审核员	2021-N1OHSMS-3072033 2019-N1QMS-3072033 2021-N1EMS-3072033	O:30.05.00,35.15.00 E:30.05.00,35.15.00	ISC-72033
王海燕	女	组员	O:实习审核员 Q:审核员 E:实习审核员	2021-N0OHSMS-1102147 2019-N1QMS-2102147 2021-N0EMS-1102147		ISC-102147
马啟明	男	组员	O:专家 Q:专家 E:专家	ISC-JSZJ-187 ISC-JSZJ-187 ISC-JSZJ-187 西部矿业集团科技发展有 限公司	O:30.05.00 Q:30.05.00 E:30.05.00	ISC-JSZJ-1 87
安涛	男	组员	Q:审核员	2020-N1QMS-2211720	Q:35.15.00	ISC-211720

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 50430-2017 标准不适用条款:
☒ GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015 标准
☐ GB/T 28001-2011 idt OHSMS 18001:2007 标准
☒ ISO45001: 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	青海西矿物业有限责任公司	组织人数及 变动情况核实	60
注册地址	青海省西宁市城北区祁连路 912 号	邮编	810000
经营地址	青海省西宁市城北区祁连路 912 号		810000
生产地址	青海省西宁市城北区祁连路 912 号		810000



联系人	黄蓉	电话	13997099973	传真	
法人代表	谢林兴	总经理	秦海斌	管理者代表	付利海
审核日期	2021 年 08 月 03 日 上午至 2021 年 08 月 04 日 上午		一体化审核	☒ 是 ☐ 否	
产品/服务认证范围	Q: 物业管理及资质范围内餐饮管理服务 E: 物业管理及资质范围内餐饮管理服务所涉及的相关环境管理活动 O: 物业管理及资质范围内餐饮管理服务所涉及的相关职业健康安全管理活动				
是否要求变更	☐ 是 ☐ 否	变更的认证范围:			
专业代码	O: 30.05.00;35.15.00 Q: 30.05.00;35.15.00 E: 30.05.00;35.15.00	证书有效期	2022-10-20	上年度审核日期	2020.11.05~ 2020.11.07

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：物业小区、食堂；
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、餐饮管理；
☐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 11 月 7 日至 2021 年 8 月 3 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	1、组织及其环境的识别情况：经营范围：物业管理及资质范围内餐饮管理服务。总经理确定与本公司目标和战略方向相关并影响实现体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国家和当地的各种法律法规、技术、竞争等）。这些因素包括了正面和负面因素或条件。 提供了《组织内外部环境因素识别表》： 内部环境：资源因素—公司提供符合物业管理及资质范围内餐饮管理服务的场所，配备适宜的硬件和软件设施设备。信息来源：设施设备清单—具体现状描述：本公司设施设备可以确保物业管理及资质范围内餐饮管理服务，基本的质量控制要求—SWOT 分析：WT…… 外部环境：竞争力—公司类别：物业管理及资质范围内餐饮管理服务，当前市场占有率不高，其他类似企业比较多—信息来源：市场调查和分析—具体现状描述：本公司产品质量稳定，但在市场中同行也多，竞争压力大—SWOT 分析：ST…… 公司管理层已确定了外部和内部因素，已经对经营环境、内外部环境进行分析并提出对策，并进行了监视和评审。
--------------	--



2、相关方需求和期望识别情况：相关方包括青海西矿股份有限公司、组织中的成员、供应商、银行、工会、合伙人、小区的居民、竞争对手或社会团体或行业协会。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用性，具体部门及识别见管理评审输入。主要顾客群：地产开发商、设计公司、装饰公司、酒店等

相关方期望或要求监测与更新：管理者代表每年在管理评审前组织一次全面的内外部内外部环境要素识别与评审。

各部门在获得内外部环境要素信息变化时，应及时告知管理者代表，由管理者代表对《相关方期望或要求识别表》进行修订。管理评审前，管理者代表汇总企业内外部环境要素情况及相关方的期望与要求的相关资料，并提交管理评审。

☒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）管理方针：“遵纪守法，诚信规范； 优质高效，健康文明：综合治理，保护环境；安全可靠，预防为主；依靠科技，持续改进”，通过管理手册的分发和开会等沟通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和有效性。

4、风险识别与控制策划：制定了《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“风险和机遇评估表”，将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险），在质量管理体系所确定的过程（客户开发、供应商的要求等）中，整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。

提供了“经营分析及对策报告”，已认真交流风险如战略失误及人力资源成本上升、竞争不断加剧等，主要措施确定战略更加科学、通过提高管理水平消化人力资源成本上升；通过差异化策略提高竞争力。效果待观察。

机遇主要是现在社会需求不断增多。

5. QMS/□50430 过程

质量管理体系过程有：人力资源、基础设施、文件、机构、职责、物业服务的要求、外部提供的产品和服务、产品放行、不合格输出控制、绩效评价、改进等

其中关键过程有 物业服务、餐饮服务、食品加工过程

需要确认过程 物业服务、餐饮服务、餐饮消毒

不适用条款是 8.3，**不适用理由：**物业管理及资质范围内餐饮管理服务，模式成熟，不存在产品的设计和开发，故删减了 ISO9001：2015《质量管理体系一要求》标准 8.3 条款。删减后不影响满足顾客和适用的法律法规的要求，也不影响公司承担满足顾客和适用的法律法规的要求的责任。

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）

根据公司经营性质，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（废水、粉（烟）尘排放、噪声、固废/危废的排物、火灾等噪声的排放、苗木施肥、打药），识别基本齐全，评价合理。基本了解评价动态变更的及时性。

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）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（潜在的火灾、高温中暑、食品中毒、触电、车辆伤害），识别基本齐全，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) 获取法律法规项，☒法律法规获取充分

(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：☒会议 ☒网络 ☒公示 ☒其他

(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) 在公司各职能和层次上建立了质量、环境、职业健康安全目标, 并制定了相应考核办法。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。目前目标均考核完成。
	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) 公司按照制定的文件和记录控制相关程序, 对管理体系有关的文件、记录等成文信息进行有效控制, 在使用处均有文件的有效版本。公司文件为手册 1 个、程序文件 31 个、作业文件 1 套三层。外来文件 DB32/T538-2002《青海省住宅物业管理及餐饮服务服务标准》《物业管理及餐饮服务服务质量规范》等。《记录清单》显示/有 105 种。 创建和更新文件时, 标识和说明、格式、评审和批准等与规定要求相符。文件的存在形式以书面文件和电子版文件为准。 文审修订后成文信息的控制符合要求。
(二) 资源评价	人力资源的简要说明: 该公司员工 60 人, 管理人员 10 人, 电工 2 个、司炉工 1 个、高级物业管理师 1 人、建(构)筑物消防员 1 人、厨师 10 人。人力资源满足要求。
	设备设施(包括信息系统)、 设备主要是物业服务设备及办公设备, 真空锅炉、健身器材、监控设备、餐厨设备、办公设备等如电脑、打印机、复印机、办公桌等。
	过程运行环境 食堂环境要干净整洁、通风、温度适中; 物业环境要求干净整洁美观, 能满足要求。
	监视和测量资源: 监视测量设备有: 监控设备、压力表等。
	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)、专业技术应用、物业管理及资质范围内的餐饮服务过程管理等。外部来源包括外来资料、法律法规、市场信息等。
	环保设施: 餐饮过程中烟尘净化处理设备, 满足要求。
	职业健康安全设施: 消防设备设施, 满足要求。
(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) a. 管理方针: “遵纪守法, 诚信规范; 优质高效, 健康文明: 综合治理, 保护环境; 安全可靠, 预防为主; 依靠科技, 持续改进。” b. 管理方针与企业的经营宗旨相适应, 协调; c. 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)。2020 年 8 月进行评审, 方针有效、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) 内部沟通的情况: 部沟通的情况: 内部沟通方式: 会议、公告栏、发放文件、网络等 内部沟通的效果: 能够得到有效沟通 公司对外联络, 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。 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。 OHSMS 事务代表协商和交流的情况(OHSMS 填写): 参与了管理体系文件的制定, 每年召开一次员工代表会议, 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。



	3. QMS / ☐50430 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/) 公司识别关键过程: 物业服务、餐饮服务、食品加工过程, 对其过程进行了重点控制; 需要确认的过程: 物业服务、餐饮服务、餐饮消毒过程, 对其进行确认。 4. QMS/ ☐50430 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; 能稳定向顾客提供较满意的物业及餐饮服务。对顾客进行满意度调查, 并进行了简要分析。 (应说明相关证据): 5. QMS/ ☐50430 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; 能对发现的不符合项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) 对重要环境因素进行了识别(废水、粉(烟)尘排放、噪声、固废/危废的排物、火灾等噪声的排放、苗木施肥、打药), 控制基本有效。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。 8. OHSMS 组织对不可接受风险实施控制的结果: 对不可接受危险源进行了识别(潜在的火灾、高温中暑、食物中毒、触电、车辆伤害、电梯困人及坠落), 控制基本有效。目前公司不可接受危险源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) 对火灾及电梯困人等突发事件等制定了应急预案, 提供了火灾“应急预案演练记录”, 对演练效果进行评价。 10. 对特种设备的维护, 检定;(适用时) 安全阀, 定期进行检定, 结果合格。 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
(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 对质量、环境、职业健康安全目标进行了考核, 查到 2020 年前三季度公司及各部门完成情况, 各项质量、环境、职业健康安全目标均已完成。目标具备可测量性。 2. 顾客满意: 能稳定向顾客提供较满意的销售服务。 对顾客进行满意度调查, 并进行了简要分析。顾客满意度为 98% 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) 本年度内审已按计划实施, 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, 内审时间 2021.7.24, 1 项不符合, 不符合条款: 不符合 ISO9001:2015 标准 8.4 条款, 已在规定期限内整改关闭。内审结论: 体系运行基本有效。 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) 本年度管理评审已按计划实施, 管理评审时间: 2021 年 07 月 28 日, 管理评审考虑了体系变更需求, 评审了方针有效、适宜和充分。制定了 2 个改进措施, 改进措施正在实施中, 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？ 该公司主要污染物是废水、粉（烟）尘排放、噪声、固废/危废的排物、火灾等噪声的排放、苗木施肥、打药，公司定期对防止火灾的灭火器和消防栓等设施协同物业检查有效性及废纸、墨盒等固废运行实施检查，结果基本满足相关要求。
	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(98 年后) 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： 公司定期对职业健康安全管理体系运行进行检查，结果基本满足相关要求。
	8. OHSMS 国家/地方职业健康安全部门监督检查情况及措施 无
	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 纠正措施的实施及效果：对内审及外审发现的不合格进行了分析、制定了纠正措施，实施了整改，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。
	2. （上次审核后）重大事故、顾客/相关方投诉： 无
	3. 创新情况： 无
	4. 上次不符合的整改情况：上次不符合事实描述:a 查餐饮管理部未按照规定为后厨提供应急医药包，经在餐饮管理部现场检查，已经按照规定提供了应急医药包。

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
☐ 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	

☒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 ☐50430 ☒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。

(描述组织的管理体系在认证周期内持续对过程控制的情况，持续满足标准要求和目标方面的有效性，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)

该公司在实施的质量、环境、职业健康安全管理体系过程中基本符合标准要求，对可能存在的重要风险基本可以得到有效控制，服务质量稳定，没有出现质量、环境和职业健康安全事故以及顾客投诉等事件，该公司初步建立了自我完善和自我改进机制，管理体系运行基本有效。没有开具不符合项，同意推荐该公司质量、环境、管理体系保持注册资格。

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：

十二、审核组签字

审核组组长 (签名)：

 马啟明

审核组组员 (签名)：

 安强  王海燕

日期：2021.8.4

十三、纠正措施验证及结论：

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 ☐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 () 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 ☐OHSMS () 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：2021.8.4





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。