

项目编号：10532-2025-QEO

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：天津湔坤商贸有限公司

审核体系：☒质量管理体系（QMS）☐50430（EC）

☒环境管理体系（EMS）

☒职业健康安全管理体系（OHSMS）

☐能源管理体系（ENMS）

☐食品安全管理体系（FSMS/HACCP）

☐其他

审核组长（签字）：王磊

审核组员（签字）：孙文文

报告日期：

2025 年 5 月 12 日

北京国标联合认证有限公司编制

地 址：北京市朝阳区北三环东路 8 号 1 幢-3 至 26 层 101 内 8 层 810

电 话：010-8225 2376

官 网：[www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)

邮 箱：[service@china-isc.org.cn](mailto:service@china-isc.org.cn)



联系我们，扫一扫！



## 审核报告说明

1. 本报告是对本次审核的总结，以下文件作为本报告的附件：  
■管理体系审核计划（通知）书 ■首末次会议签到表 ■文件审核报告  
■第一阶段审核报告 ■不符合项报告 □其他
2. 免责声明：审核是基于对受审核方管理体系可获得信息的抽样过程，考虑到抽样风险和局限性，本报告所表述的审核发现和审核结论并不能 100% 地完全代表管理体系的真实情况，特别是可能还存在有不符合项；在做出通过认证或更新认证的决定之前，审核建议还将接受独立审查，最终认证结果经北京国标联合认证有限公司技术委员会审议做出认证决定。
3. 若对本报告或审核人员的工作有异议，可在本报告签署之日起 30 日内向北京国标联合认证有限公司提出（专线电话：010-58246011 信箱：service@china-isc.org.cn）。
4. 本报告为北京国标联合认证有限公司所有，可在现场审核结束后提供受审核方，但正式版本需经北京国标联合认证有限公司确认，并随同证书一起发放。本审核报告不能做为最终认证结论，认证结论体现为认证证书或年度监督保持通知书。
5. 基于保密原因，未经上述各方允许，本报告不得公开。国家认证认可机构和政府有关管理部门依法调阅除外。

## 审核组公正性、保密性承诺

（本承诺应在首、末次会议上宣读）

为了保护受审核方和社会公众的权益，维护北京国标联合认证有限公司(ISC)的公正性、权威性、保证认证审核的有效性，审核组成员特作如下承诺：

1. 在审核工作中遵守国家有关认证的法律、法规和方针政策，遵守 ISC 对认证公正性的管理规定和要求，认真执行北京国标联合认证有限公司工作程序，准确、公正地反映被审核组织管理体系与认证准则的符合性和体系运行的有效性。
2. 尊重受审核组织的管理和权益，对所接触到的受审核方未公开信息保守秘密，不向第三方泄漏。为受审核组织保守审核过程中涉及到的经营、技术、管理机密。
3. 严格遵守审核员行为准则，保持良好的职业道德和职业行为，不接受受审核组织赠送的礼品和礼金，不参加宴请，不参加营业性娱乐活动。
4. 在审核之日前两年内未对受审核方进行过有关认证的咨询，也未参与该组织的设计、开发、生产、技术、检验、销售及服务工作。与受审核方没有任何经济利益和利害冲突。审核员已就其所在组织与受审核方现在、过去或可预知的联系如实向认证机构进行了说明。
5. 遵守《中华人民共和国认证认可条例》及相关规定，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，不在认证咨询机构或以其它形式从事认证咨询活动。
6. 如因承诺人违反上述要求所造成的对受审核方和北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：王磊

组员：孙文文



受审核方名称：天津湫坤商贸有限公司

## 一、审核综述

### 1.1 审核组成员

| 序号 | 姓名  | 组内职务 | 注册级别                    | 审核员注册证书号                                                              | 专业代码                                                                                                                                               |
|----|-----|------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | 王磊  | 组长   | Q:审核员<br>E:审核员<br>O:审核员 | 2022-N1QMS-3214494<br>2022-N1EMS-3214494<br>2022-N1OHSMS-3214494<br>4 | Q:29.08.09,29.09.01,29.11.04,29.12.00,35.15.00<br>E:29.08.09,29.09.01,29.11.04,29.12.00,35.15.00<br>O:29.08.09,29.09.01,29.11.04,29.12.00,35.15.00 |
|    | 孙文文 | 组员   | Q:审核员<br>E:审核员<br>O:审核员 | 2025-N1QMS-4214439<br>2022-N1EMS-3214439<br>2025-N1OHSMS-4214439<br>9 | Q:29.08.09,29.09.01,29.11.04,29.12.00,35.15.00<br>E:29.08.09,29.09.01,29.11.04,29.12.00,35.15.00<br>O:29.08.09,29.09.01,29.11.04,29.12.00,35.15.00 |

### 其他人员

| 序号 | 姓名 | 审核中的作用 | 来自   |
|----|----|--------|------|
| 1  |    | 向导     | 受审核方 |
| 2  |    | 观察员    |      |

### 1.2 审核目的

本次审核的目的是依据审核准则要求，在第一阶段审核的基础上，通过检查受审核方管理体系范围覆盖的场所、管理体系文件、过程控制情况、相关法律法规和其他要求的遵守情况、内部审核与管理评审的实施情况，判断受审核方（质量管理体系, 环境管理体系, 职业健康安全管理体系）与审核准则的符合性和有效性，从而确定能否推荐注册认证。

### 1.3 接受审核的主要人员

管理层、各部门负责人等，详见首末次会议签到表。

### 1.4 依据文件

#### a) 管理体系标准：

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



b) 受审核方文件化的管理体系：本次为 ☐ 结合审核 ☐ 联合审核 ☒ 一体化审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：审核信息传递及周期评价表；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国民法典、中华人民共和国物业管理条例、中华人民共和国合同法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国节约能源法、仓库防火安全管理规则、消防监督检查规定、河北省消防条例、河北省固体废物污染环境防治条例、河北省突发事件应对条例中华人民共和国劳动合同法实施条例、全国社会保障基金条例、社会保险费征缴暂行条例、失业保险条例、工伤保险条例、劳动保护用品管理规定等

e) 适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：

物业管理条例、城市生活垃圾管理办法、天津市物业管理条例、GB/T9813.1-2016计算机通用规范 第1部分：台式微型计算机、GB/T 19851.1-2005中小学体育器材和场地第1部分：健身器材等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：无。

## 1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年05月11日 上午至2025年05月12日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年10月15日至本次审核结束日。

审核方式： ☒ 现场审核 ☐ 远程审核 ☐ 现场结合远程审核

1.5.2 审核范围（如与审核计划不一致时，请说明原因）：

Q：物业管理；计算机及配件、五金交电、日用百货、体育用品、办公用品的销售

E：物业管理；计算机及配件、五金交电、日用百货、体育用品、办公用品的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理；计算机及配件、五金交电、日用百货、体育用品、办公用品的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

1.5.3 审核涉及场所地址及活动过程（固定及临时多场所请分别注明各自活动过程）

注册地址：天津市津南区咸水沽镇南华路丰达园 6 号楼底商 05

办公地址：天津市滨海新区海滨街大港油田创业路东段汽配城西侧（原法庭楼）

经营地址：天津市滨海新区海滨街大港油田创业路东段汽配城西侧（原法庭楼）

临时场所（需注明其项目名称、工程性质、施工地址信息、开工和竣工时间）：

宝石花物业管理项目（天津市滨海新区海滨街道大港油田腾飞道与建成路交叉口 1 号）

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 5 月 9 日-2025 年 5 月 9 日进行了第一阶段审核，审核结果详见一阶段审核报告。

一阶段识别的重要审核点：

物业管理过程控制，产品分析，顾客满意等

环境因素识别、重要环境因素的管理方案及控制，环境应急准备及响应，环境运行控制等

危险源辨识，不可接受风险的控制，安全应急准备及响应，职业健康安全运行控制、现场作业管理等

1.5.5 本次审核计划完成情况：

1) 审核计划的调整： ☒ 未调整； ☐ 有调整，调整情况：



2) 审核活动完成情况: ☒完成了全部审核计划内容, 未遇到可能影响审核结论可靠性的不确定因素

☐未能完成全部计划内容, 原因是 (请详细描述无法接近或被拒绝接近有关人员、地点、信息的情况, 或者断电、火灾、洪灾等不利环境):

### 1.5.6 审核中发现的不符合及下次审核关注点说明

1) 不符合项情况:

审核中提出严重不符合项(0)项, 轻微不符合项(1)项, 涉及部门/条款:办公室

GB/T 19001-2016 标准 7.2 条款; GB/T 24001-2016 标准 7.2 条款; GB/T 45001-2020 标准 7.2 条款

采用的跟踪方式是: ☐现场跟踪☒书面跟踪;

双方商定的不符合项整改时限: 2025 年 6 月 11 日提交审核组长。

具体不符合信息详见不符合报告。

拟实施的下次现场审核日期应在 2026 年 5 月 11 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

内审、管理评审实施的有效性; 体系运行的有效性。

3) 本次审核发现的正面信息:

受审核方领导比较重视管理体系的运行, 管理水平有所提高, 各部门职责明确, 人员素质较高, 无质量/环境/安全事故, 销售顾客稳定, 未出现顾客投诉。

通过质量/环境/安全管理体系运行促进产品质量/环境/安全的管理水平及环境安全意识提高。

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

企业已建立了质量/环境/职业健康安全管理体系, 管理层对管理体系运行和认证活动非常重视, 管理人员对质量/环境/职业健康安全标准、质量/环境/职业健康安全管理体系文件经过培训和运行, 运用控制基本有效, 能够在日常的管理和服务过程运用管理体系的工具和方法, 对管理评审、内部审核的方法及需要控制审核的关键步骤运用基本熟练, 能够自我发现问题、解决问题, 质量/环境/职业健康安全的风险机制、PDCA 过程管理等应用较好, 总体成熟度尚可。

2) 风险提示: 无

### 1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜: 无

## 二、受审核方基本情况

1) 组织成立时间: 2019 年 4 月 15 日体系实施时间: 2024 年 10 月 15 日

2) 法律地位证明文件有:

营业执照

3) 审核范围内覆盖员工总人数: 10 人。



倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无

#### 4) 范围内产品/服务及流程：

1) 计算机及配件、五金交电、日用百货、体育用品、办公用品的销售服务流程：

售前沟通→产品要求的确定→合同的评审与签订→产品交付→顾客满意度反馈

2) 物业管理服务流程：客户开发---项目评估---合同签订---进驻项目现场---提供服务（保洁、绿化、垃圾清运、小型维修等）-----服务检查---客户满意调查

### 三、组织的管理体系运行情况及有效性评价

#### 3.1 管理体系的策划

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

##### 理解组织及其环境：

总经理李传帅介绍了目前公司物业管理服务、计算机及配件、五金交电、日用百货、体育用品、办公用品的销售服务的现状：

1、业主不断增加的需求与物业公司管理水平参差不齐，物业与业主的矛盾逐步激化；

2、保洁服务人员工资低、年龄大，服务水平很难适应业主不断增加的需求。

措施：1) 提高管理水平，2) 及时响应顾客投诉 3) 合理使用基金 4) 通过建立、运行管理体系提高物业服务；保洁服务水平，打造优秀的保洁服务团队

3、近些年同质化竞争比较严重，商贸销售行业压力倍增。

企业通过监视和评审内外部信息：最高管理层定期对各职能部门收集的信息进行讨论研究确定；对组织建立、实现目标及战略方向有影响的内外外部因素进行评审。

1) 外部因素包括：法律法规、行业动态、市场变化、产品前景、大环境及社会经济发展状况；目前主要识别出的外部环境有：行业市场的竞争、价格的竞争，原材料价格上涨等。

2) 内部因素包括：企业文化、知识的累积、绩效的考核等内外外部因素。

促进内外外部环境的改善：1) 社会文化环境 本公司员工学历大部分在大专以上；本公司大部分人没有宗教信仰；公司员工的价值观为社会主义价值观；获得信息的渠道为政府网站及办公室。为保持员工的积极性和创新性，公司采取持续上调最低工资的措施，但用工成本增加。2) 技术环境：公司采用成熟完善的技术，物业服务经验

##### 企业内部优势（S）：

企业文化：每天的上班前和下班前用若干时间宣讲公司的价值观念。总结会是月度、季度、年度部门和全公司的例会，这些会议应该固定下来，成为公司的制度及公司企业文化的一部分。措施效果：本公司服务有关的任何问题都能够在会议上得到解决。

2) 公司价值观：技术驱动 增值环保；措施：通过培训、张贴宣传等方式树立公司的价值观。

3) 知识积累：为服务人员开通了互联网，以便及时吸收行业内技术和知识能够得到很好的积累和沉淀。措施：建立了知识收集和宣导的渠道，确保能够获得必要的知识并在内部宣导。

劣势(W)：1) 企业经营成本加剧，物业费收费愈加困难；2) 成本增大，利润难以保障；3) 缺乏强有效的营销经验；4) 服务比较单一，其他多元化产业未形成规模，抗风险能力弱

机会(O)：由总经理组织召开公司内外外部因素动态评审会议，对识别出的内外外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外外部因素作为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容，通过实施、改进管理体系，达到预期结果。

趋势（T）：1) 企业组织与管理能力较强，与同行竞争能力也随之加强；2) 企业运作能力强，企业无负债，银行信誉好，具有较强的融资能力；3) 服务质量好，操作灵活；4) 企业地处经济高度发达的地区，技术资源便利，企业占据地利优势。5) 员工素质较高，企业机制比较灵活。

根据 SWOT 分析，公司管理层明确了所面对的环境，对物业服务有了科学、合理的定位。

管理方针：





该公司管理方针：

真诚服务、客户满意；保护环境、节能降耗；以人为本、保障安全！

公司以服务质量、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。与总经理李传帅进行交谈，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。

总经理介绍：通过会议、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。管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。

管理方针以文件、培训等形式传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过办公室获取公司管理方针。

目标和实现计划：

公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。

公司质量目标

1) 项目服务合格率达到 90%；

2) 客户满意率达到 90%；

公司环境职业健康安全管理目标：

1) 排污达标（生活垃圾及时清运，统一处理、减少对环境的影响；危险废弃物统一收集、统一处理；可回收废弃物分类处理。）；

2) 火灾发生率为零；

3) 实现对项目服务提供所涉及到的管理活动有效控制，杜绝重大人身及责任事件；

对以上目标进行了分解，详见各部门考核记录。针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见办公室、物业部该条款审核记录。

企业针对该项目进行了如下策划

1、运行准则：客户技术要求、合同要求、所销售产品应该执行的相关国家标准（规范）、行业标准及相关的法律法规要求等。

2、收集了执行标准，作为物业服务策划的依据：天津市物业管理条例、城市生活垃圾管理办法 建设部、清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011、社区服务指南 第 9 部分：物业服务 GB/T 20647.9-2006、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国招标投标法》、《生活垃圾分类标志》 GB/T19095-2019 等

3、确定的流程图：

1) 计算机及配件、五金交电、日用百货、体育用品、办公用品的销售服务流程：

售前沟通→产品要求的确定→合同的评审与签订→产品交付→顾客满意度反馈

2) 物业管理服务流程：客户开发---项目评估---合同签订---进驻项目现场---提供服务（保洁、绿化、垃圾清运、小型维修等）-----服务检查---客户满意调查

物业服务过程均为关键过程（需确认过程）；外包过程：劳务服务

4 为实现物业管理目标配置了相应人员，如办公行政人员、业务人员、物业服务人员、保洁人员、秩序维护人员等，人员均经过专业培训、根据岗位要求持证上岗（提供了电工证、焊工证详见附件）。

5、为员工进行了体检，抽张甫州体检表详见附件。

6、编制了相应的物业作业文件：安全保卫工作标准、物业保洁服务标准等，对物业管理的整个过程做了明确的要求，从顾客沟通、合同评审、服务规范等各阶段，规定了服务的要求（其中包含了标准要求的记录）。

7、制定了服务准则：相关法律法规、标准、物业管理规程、物业管理合同、相关标准、用户要求等进行接收，以保证交付的产品满足要求。

相关服务过程见具体项目审核记录

企业针对物业管理策划基本充分。为满足产品和服务提供的要求，管理层在建立质量管理体系过程时考虑产品和服务的运行策划，建立物业服务质量运行的策划和控制；包括：服务执行标准；合同要求（顾客要求）；公司确定的其他要求；物业管理流程和作业指导书；以及运行所需的资源，服务检验方法等；

不适用条款：无。

变更的策划：

当企业发生重大变化（质量管理体系变更、产品转型、市场发生重大变化等），需要进行重新策划；组织



通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。

明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。

明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目的考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。

对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控。

组织应对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。

目前，管理体系运行正常，无变更

### 3.2 产品实现的过程和活动的管理控制情况及重要审核点的监测和绩效 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

#### 顾客沟通：

●公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：

- 1、在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。
- 2、接受顾客问询、询价、投标答疑、谈判、合同的处理。
- 3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行及时处理和答复。自体系运行以来未发生顾客不满意及投诉现象。

与产品有关要求的确定：

针对销售过程，编制了顾客有关过程管理程序、服务过程控制程序、顾客满意度测定程序用于对销售过程的控制

提供了合同登记表和销售合同，销售合同均进行了登记。

提供 2024-2025 年度合同数份，覆盖认证范围。

抽 1、计算机及配件的销售

甲方(委托方):天津市三正科技有限公司

乙方(受托方):天津湔坤商贸有限公司

销售范围:笔记本内存、笔记本主板、固态硬盘、光驱刻录机、东芝复印机上定影、监控电源等 80 项

合同签订日期: 2024.12.6

抽 2、五金交电销售

甲方(委托人):天津市港城城市运营管理有限公司

乙方(受托人):天津湔坤商贸有限公司

销售内容:春节装饰材料等 19 项

合同签订日期: 2025.1.29

抽 3、日用百货销售

甲方(委托人):天津宝石花物业管理有限公司

乙方(受托人):天津湔坤商贸有限公司

销售内容:防静电工服(春秋)、防静电工鞋(春秋)、防静电工服(冬)、防静电工鞋(冬)等

合同签订日期: 2024.11.22

抽 4、体育用品销售

甲方(委托人):大港油田分公司工会

乙方(受托人):天津湔坤商贸有限公司

销售内容:篮球、乒乓球拍、羽毛球拍、健身综合训练器等

合同签订日期: 2024.11.7

抽 5、办公用品销售

甲方(委托人):大港油田分公司工会

乙方(受托人):天津湔坤商贸有限公司





销售内容：广告机、智能一体机、天井机空调、笔记本电脑等

合同签订日期：2025.3.25

抽 6、物业管理服务

甲方(委托人):天津宝石花物业管理有限公司

乙方(受托人):天津湔坤商贸有限公司

服务内容：保洁服务、绿化养护服务等

合同签订日期：2024.11.19

抽 7、体育用品销售合同

甲方(委托人):天津市三正科技有限公司

乙方(受托人):天津湔坤商贸有限公司

销售内容：移动网球架、体育器材、健身器材等

合同签订日期：2024.12.5

另抽其他合同 6 份，均按要求控制，合同覆盖管理体系范围

。。。。。。

合同写明了双方的责任和要求及义务。

产品有关要求的评审及变更：

企业的销售主要是通过谈判和参加投标获得订单，谈判方案的制定，投标文件的编制即为合同评审过程

评审日期： 评审均在签订之前进行。符合要求。

评审内容包括交货期限、价格、数量、质量要求、交付要求、法规要求、包装要求等。评审结果：体现在谈判方案或投标文件中。

公司目前暂无合同更改情况。

产品和服务的设计与开发：

与负责人沟通，企业的主要客户为大港油田，服务与销售方式主要是通过投标或谈判获得订单，企业的设计开发过程主要是体现在投标文件的制作和谈判方案的制定；

企业管理体系手册保留了该条款，主要体现在对物业服务过程进行改进等方面，如：

根据信息技术的发展，通过监理业主群，对业主的需求和投诉情况，建立响应机构，进行及时的处理和相应，

建立监控系统及门卫车辆自动识别系统：对公司的安保、消防通道、进出车辆进行及时管理

方经理介绍：目前企业销售模式固定，也不准备开发其他销售模式。

如顾客和市场需要开发新销售模式，公司将按照标准要求，根据客户的要求设计开发策划新的产品销售流程，确保产品和服务符合性，以应对顾客不断变化的需求和期望，并超越顾客期望。

基本符合要求。

外部提供的过程、产品和服务的过程：

公司建立并执行公司《采购管理程序》，确保外部提供的过程、产品和服务符合要求。

对外部供方提供产品和服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视和再评价的准则，并加以实施。

查 提供合格供方名录：记录名称、主要产品

供方名称

供货产品

天津市滨海新区浩锐兴业汽车租赁服务站

劳务外包（物业服务人员）

天津市鸿鑫焱商贸有限公司

五金交电等

天津大港广友工贸有限公司

计算机配件及辅助设备及办公用品、五金交电、日用百货

天津市昊博科贸有限公司

计算机及配件、五金交电、体育用品、办公用品等

。。。。。。

抽天津市滨海新区浩锐兴业汽车租赁服务站，提供：劳务服务人员，信誉良好，价格合理，服务周到，列入公司合格供方，2024.10.15

抽天津大港广友工贸有限公司，（计算机配件及辅助设备及办公用品）天津品牌代理商，信誉良好、价格



合理，服务周到、送货及时，同时授权公司为天津滨海新区经销商，列入公司合格供方，2024.10.15  
抽天津市昊博科贸有限公司，该公司经营计算机及配件、五金交电、日用百货、体育用品、办公用品等，货源充足，信誉良好，服务周到，交货及时，价格合理，列入公司合格供方，2024.10.15  
另抽其他产品合格供方评价，均按要求进行控制  
每年开展供方调查评价工作，体现在《供方调查评价报告》中，评价内容包括：资质状况、质量、包装、价格、交货期限、供货能力等方面，同意列入合格供方后方可采购。控制基本合理  
对供方提供产品进行验收，详见 8.6 条检查内容：  
供方评价及采购控制符合标准要求。  
王星星主任介绍，该企业外部提供过程、服务和服务的控制分为两部分：  
物业管理劳务外包方的选择：  
保洁人员、绿化人员、虫害消杀人员、电工、水暖工、焊工、应急搬家工、疏通工、会务人员；  
经识别，该企业外包过程为劳务外包；劳务外包方：天津市滨海新区浩锐兴业汽车租赁服务站，签订了外包协议，协议期限：2024 年 10 月 11 日至 2025 年 10 月 10 日。  
产品产和服务提供的控制（计算机及配件、五金交电、日用百货、体育用品、办公用品的销售）：  
1、执行的文件有：与顾客有关过程管理程序、服务过程控制程序、采购管理程序、顾客满意度测定程序等，策划了自检互检审核批准交付的要求，规定了记录保留的要求  
2、执行的工艺流程：  
计算机及配件、五金交电、日用百货、体育用品、办公用品的销售服务流程：  
售前沟通→产品要求的确定→合同的评审与签订→产品交付→顾客满意度反馈  
3、外包过程：产品运输  
策划和使用适宜的设备和过程环境：公司主要办公设施：电脑、打印机、扫描仪等。基本满足要求。  
4、配备所需人员：配备了市场、管理等人员，满足需要。  
5、依据的标准有：客户技术要求、合同要求、所销售产品所属行业应该执行的相关国家标准（规范）、行业标准及相关的法律法规。  
GB/T9813.1-2016 计算机通用规范 第 1 部分：台式微型计算机、GB/T 19851.1-2005 中小学体育器材和场地第 1 部分：健身器材等  
。 。 。 。 。 。  
6、过程控制：  
抽 2024 年 11 月 7 日“大港油田分公司工会”体育器材采购项目，该合同为年度框架合同  
该项目为谈判项目，受甲方邀请，对体育器材集采项目进行谈判  
1) 订单获得  
王经理介绍：针对该集采项目，甲方提供了集采清单，包括：价格、数量、质量要求（有些注明品牌）、交货期、包装等内容  
针对甲方提供的集采清单，进行询价，制作谈判方案，进行谈判，获得订单，该订单于 2024 年 11 月 7 日签订  
2) 组织货源与检验  
王经理介绍：公司首选合格供方供货，现有合格供方不能满足集采清单要求时，寻找新的供方，对供方进行评价（资质、信誉、质量保证、规模等），列入合格供方后进行采购  
抽 1、计算机及配件的销售  
甲方(委托方):天津市三正科技有限公司  
乙方(受托方):天津湫坤商贸有限公司  
销售范围：笔记本内存、笔记本主板、固态硬盘、光驱刻录机、东芝复印机上定影、监控电源等 80 项  
合同签订日期：2024.12.6  
抽 2、五金交电销售  
甲方(委托人):天津市港城城市运营管理有限公司  
乙方(受托人):天津湫坤商贸有限公司



销售内容：春节装饰材料等 19 项

合同签订日期：2025.1.29

抽 3、日用百货销售

甲方(委托人):天津宝石花物业管理有限公司

乙方(受托人):天津湫坤商贸有限公司

销售内容：防静电工服（春秋）、防静电工鞋（春秋）、防静电工服（冬）、防静电工鞋（冬）等

合同签订日期：2024.11.22

抽 4、体育用品销售

甲方(委托人):大港油田分公司工会

乙方(受托人):天津湫坤商贸有限公司

销售内容：篮球、乒乓球拍、羽毛球拍、健身综合训练器等

合同签订日期：2024.11.7

抽 5、办公用品销售

甲方(委托人):大港油田分公司工会

乙方(受托人):天津湫坤商贸有限公司

销售内容：广告机、智能一体机、天井机空调、笔记本电脑等

合同签订日期：2025.3.25

另抽其他产品、其他批次、日期采购过程检验控制环节，均按相关产品标准和相关规定进行控制，符合要求

### 3) 交付与配送

企业提供产品的交付有以下几种形式

小批量产品如体育用品、办公用品（需日常配送的），合格供方送至公司，公司清点货物，收集合格证明材料，填写送货单，公司派人送往甲方要求地点

大批量产品：如五金交电、日用百货等，由合格供方直接送往客户指定处，公司派人前去验收，一般由甲方和公司人员共同验收和清点货物，记录出厂日期、数量、批次、保质期、包装情况、执行标准：国家标准、行业标准、送货日期等内容，客户签收

从现场跟车查看采购、装车、运输及交付过程等各销售过程管理基本符合

### 4) 标识与可追溯性

中标合同/谈判合同--货源组织--验收记录--送货记录--签收记录可实现追溯性

计算机及配件、五金交电、日用百货、体育用品、办公用品：记录每批次：采购日期、包装标志、合格证明材料、生产日期、保质期、执行标准、品牌、代理商、送货日期、签收日期、经办人等，可实现可追溯性

计算机及配件：记录批次产品合格证明、检验检测报告、组装日期、包装、品牌、送货日期、验收日期、经办人等，可实现可追溯性

体育用品：记录采购日期、供方、数量、送货日期，验收日期、经办人等，可实现可追溯性

。。。。。。

控制合理

5) 顾客财产：主要是客户技术资料和个人信息，由办公室负责保管，无外泄情况

### 6) 产品防护

对配送人员卫生、运输车辆卫生检查等，检查项目包括衣着、人员资质等。

包装产品标签标识要求进行控制，装车过程按照品种进行划分。

车辆配备有消毒用 84 消毒喷壶，

防止野蛮装卸，损坏包装和标识

产品一般使用供方有资质的车辆直接送往客户处

以上措施可实现防护要求

### 7) 交付后活动：



经询问王经理，其表示顾客无特殊的产品安全要求。因行业特殊性，产品即时交付，存在问题立即沟通；目前暂不存在需要协调的问题，对于交付后主要涉及的服务内容包括补偿、或最终销毁处理、退换货等，审核期间暂未发生。

定期沟通客户需求，询问客户对所供产品的满意程度，及时了解产品用后信息，随时提供客户要求和满意的产品

交付后活动受控

8) 产品变更：一般客户提前告知需配送的货物，变更主要体现在配送前，产品品种、数量的变更，客户提前告知，按照新的配送清单配送，记录变更内容，按照新清单采购和配送，

变更控制符合要求

9)、特殊过程：销售服务过程

销售过程的确认：主要是确认所销售产品的采购渠道、人员能力、谈判技巧、所销售产品应遵守的法律法规要求和执行标准等环节，每次谈判或投标时进行确认

受控

10)、外包过程：产品运输

11)、另外企业每年对销售过程进行监视和测量，如销售服务质量考核表，收集的产品销售信息的记录已确认可追溯性

销售及放行过程受控。

生产和服务提供的控制（物业管理）：

物业部主管经理介绍：该项目服务内容简单负责保安、保洁、绿化、垃圾清运、维修、接待等

物业部文件信息有：《物业管理和服务过程控制程序》、《安全保卫工作标准》、《物业保洁服务标准维修值班工作规程》、《公共场地使用管理规程》及各项工作标准等；公司对各物业部的管理方式：承接项目物业服务、保洁服务项目后，组建物业部进驻管理，进行物业服务、保洁服务、保安服务、垃圾清运、绿化等，物业部负责日常管理和检查，总部（物业部）根据章程定期检查。

1.产品和服务的要求：按照合同要求进行服务

按保洁服务标准进行，

（1）大堂卫生标准：无污渍无垃圾、落地烟灰盅内不得超过3个烟头、垃圾桶内垃圾不得超过三分之二、玻璃门窗无手印灰尘等

（2）楼道内无乱悬挂、乱贴乱画、乱堆放等现象，巡视卫生清洁情况，保持地面无积水、污垢、痰渍、头发等；定时消毒，并做好记录；

（3）会议室活动室桌面、茶几、茶杯、茶台无茶渍、无手印、无污渍，窗帘高度一致、座椅摆放整齐等

2.按合同要求执行绿化服务

（1）一级服务(原有树木保存率高于95%:绿篱及造型树木应保持原设计形状经常修剪，达到整齐美观，有较高的艺术水平;有虫类、虫网株数在3%以下;草坪叶色正常，高度控制在10CM左右)

（2）绿地管理

a 绿地整洁，无杂物，无白色污染(树挂):残枝、落叶及杂物要及时清理。

b 绿地完整，无乱种、乱堆、乱搭现象;树干上无钉钉、栓、刻画等现象;行道树下距树干2m范围内无堆物、堆料、圈栏或搭棚设摊等现象。

c 无违法占用绿地现象，规范管理经批准的正常施工，施工废弃物清运及时，绿地恢复质量良好。

d 绿地内排水通畅，雨季无积水，冬季路面无积冰。2.3 其他:管理人员文明服务，对人热情、礼貌，使用文明用语。

3.垃圾清运

（1）车辆标准

a 垃圾清运实行“定点定车定人，固定清运”的原则，装载车辆按规定时间、路线行驶;

b 清运人员在运输过程中必须严格按照驾驶员行为规范驾驶车辆严格遵守交通规则，保证安全操作;

c 垃圾运输车辆，要密闭运输或加盖篷布，禁止超高、超载，在指定地点装载垃圾，装载适量、覆盖严密，不撒漏、飞扬。





## (2)工作标准

- a 清运人员必须着工装，携带好相关工具；
- b 清运人员将垃圾装车后，负责把装车时掉下的垃圾清扫干净将垃圾桶摆放到原来位置，并套上垃圾袋；
- c 严禁将袋装垃圾抛、甩、投等野蛮上车作业行为；
- d 车走场清，垃圾容器周围 2 米净、垃圾容器外体净
- e 清运质量必须达到要求，保证清运干净，不留积存垃圾，垃圾倾倒后及时清理垃圾桶周边散落的垃圾，保持垃圾桶周边干净整洁；
- f 垃圾清运人员清运垃圾时应爱护、维护垃圾设施，轻拿轻放，不得用力过大，避免出现噪音、或损坏垃圾设施。在垃圾倾倒时发现垃圾设施损坏的要及时向管理单位汇报;等等

## 4.维修服务

1、执行《维修值班工作规程》，物业部配备了有能力的维修人员 1 名，主要工作内容：

- 1) 负责业主报修的一般设备维修，主要是水暖管道修理、灯具、灯管更换维修；

## 5.接待服务要求

### (1) 服务要求

包括茶水、矿泉水、小毛巾、湿巾、纸巾等，或根据主办方要求而定;队站级响应，协调各部门配合做好保安、保洁、工程维修等保障;至少两名会务员;会前准备工作至少在会议开始前半个小时完成，至少提前 15 分钟迎宾

a 会务部门主管接到会议通知后立即按照会议日程要求通知其它职能部门协调配合，大厅电子显示屏提前准备欢迎标语并准确播放等；

b 会务主管亲自对会议程序进行安排部署，会务班长在会议期间要跟进服务，对突发状况及时进行处理。会务组所有工作人员提前进入工作状态，做到会前周密安排，会中时刻关注，会后井然有序

(2)二级会议:业主方领导例会;经理办公会、颁奖表彰会;月度生产会;主办方要求二级会议服务的会议。二级会议服务标准服务包括茶水、矿泉水、湿巾(或小毛巾)、纸巾。至少两名会务员;会前准备工作至少在会议开始前半个小时完成，提前 10-15 分钟迎宾。等等

6.甲方要求、建议、意见、投诉控制：项目经理负责甲方投诉、意见和建议处理、等工作，并负责整理投诉信息和存档工作，每月向总部分析、汇报工作。

对于甲方日常检查中发现的问题或报修，及时处理，落实措施，解决问题；并请甲方及时确认结果；当遇投诉、报修无法处理时，项目人员及时做好记录，尽快通知责任人，并与甲方沟通解决方案和处理信息；项目经理与甲方保持沟通，对于合理化的建议或反复出现的问题，组织有关人员进行讨论和总结，找到问题的根源，防止投诉再次发生；

另抽查其他服务项目的运行情况，均制定了相关管理制度，并记录相关内容。

7.提供《物业服务过程确认报告》对物业服务管理过程进行了确认：1) 物业服务过程使用的主要设备 2) 特殊过程所使用的作业指导书：物业服务规范、物业服务人员业绩考核制度、物业着装要求、物业服务人员退出机制、物业服务人员奖励制度等；3) 物业服务过程的员工经过培训、并持证上岗；4) 确认结论：过程确认合格，能够投入运作；确认人：方海军，审核：李传帅 2024.10.17

物业管理过程受控。

## 8.现场巡视

1) 现场保洁人员 2 人，已经完成当日的大院、伸缩门、垃圾桶、办公室窗户等的保洁，高存振正在进行卫生间的清洁，徐娜正在进行清洁和消毒，查已经完成的项目保洁质量，项目负责人检查符合保洁服务规范、合同要求。保洁人员和项目经理巡检，发现卫生状况及时清理；查 2025 年 1 月 3 月巡检记录，均符合客户要求。

2) 垃圾分类设施较齐全，配备有垃圾箱，干净整洁；

现场查看 a 安保人员有于长艳、张树发 按安保执行要求登记来访人员，2 小时一次巡检并记录，发现问题及时处理上报。b 维修人员李树军正在维修庭院灯，维修原因电路断路，并做好记录及时维修通电保证顾客照明。





#### 环境因素、危险源识别：

查物业部《环境因素清单及识别评价表》，按活动和过程识别出环境因素包括电能消耗，水资源消耗，固体废弃物排放，车辆噪声、尾气等。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，可能造成的污染分类，通过是非法，评价出重要环境因素。

查《重要环境因素清单》，物业部涉及的重要环境因素 2 项：固体废弃物排放、潜在火灾。针对重要环境因素制定了管理方案和控制措施。评价符合程序要求及公司的实际情况。

查物业部《危险源辨识评价表》，用打分法考虑了法规符合性、发生频次、影响范围等，包括：触电、火灾、机械伤害、高处坠落、摔伤等。

提供了《重大危险源清单》共识别出不可接受风险 3 项，涉及：机械伤害、火灾和触电，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配置所需设备并定期维护，制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。

#### 环境、职业健康运行控制：

物业部的环境和职业健康安全运行控制情况：

- 1、工作时间平均每天不超过 8 小时；建设公司物业部人员工作时间与甲方时间一致。
- 2、废水：公司的物业管理不产生废水，办公用水最后排入市政管网。
- 3、废气：物业管理不产生废气，公司清扫地面时，有少量的灰尘产生，公司发放口罩，对员工进行个体防护
- 4、固废：物业管理过程中会产生废弃的纸屑、果皮等，收集后统一交环卫处理。办公墨盒、电池等由厂家回收
- 5、节约能源：公司规定人走灯灭，人走关水等节能节水措施，并互相监督；
- 6、查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，办公条件较好，办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，现场用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。
- 7、相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方：客户\供应商\外来人员等，提供了对垃圾清运外包方施加环境、职业健康安全方面影响的证据。
- 8、火灾控制：（1）公司物业管理办公楼配置有相应数量的消防器材，经常检查消防器材的状况是否良好等。发现问题立即解决，并做好记录；（2）经常检查，及时发现火险隐患并作出正确处理。
- 10.触电管理：随时对电气线路进行检查，防止因短路、过载和接触电阻过大等原因产生电火花或引起电线电缆温度过高而引发火灾。
- 11、意外伤害控制：工作时间不吸烟喝酒、不酒后驾车等；对员工开展安全教育，进行维修作业时持证上岗，严格按照维修作业制度工作；
- 12、随时检查清理物业服务、保洁服务项目现场，可燃物不随意堆积，如有堆积必须配备相应的灭火器材；查看公司库房，主要是存放清洁工具和清洁用品，物品摆放整齐，留出了安全通道；

#### 标识和可追溯性：

查管理手册 8.5.2 条款及《标识与可追溯性控制办法》，对产品标识、状态标识的实施做了规定。

公司采用标签、标牌、印章、过程记录和过程位置控制图等方式对物业管理和服务进行标识。

保洁服务过程中，注意进行地面清洁时设立告示牌，虫害消杀过程中，避免药液伤害顾客或人员滑倒摔伤，告示牌使用后要洗净等。

#### 顾客或外部供方的财产：

公司目前保管的顾客财产主要是顾客提供的个人信息及所服务的设施（门窗、垃圾分类装置、电力系统等），对顾客的个人信息责任部门作好保密工作，确保不外泄。

外部供方财产：目前主要为外部供方的个人信息，组织要求相关人员严格保守商业信息秘密，不得对外透露。

对所服务的设施、场地等设施的防护，防止人为损毁。

经与负责人沟通了解，组织对顾客及外部供方财产的控制执行情况良好，未发生过顾客及外部供



方信息泄露情况。

防护：

公司服务无特殊防护要求。主要是对甲方设施的防护，由相关工序人员负责，如维修人员对公共设施的防护，以防伤客户和其他人员跌落、磕碰导致受伤害。

交付后活动：

公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查（见 9.1.2 记录）等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。

### 3.3 内部审核、管理评审的有效性评价 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

#### 内部审核：

公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。

提供了《内部审核实施计划》，包括了审核目的，范围、依据、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。

内审时间：2025 年 4 月 10 日—4 月 11 日（2 天）。

依据：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准，管理手册和体系其他文件。

计划由总经理批准后实施。

公司按计划实施了内审。

内审组成员：审核组长：方海军（A）审核组成员：王星星（B）。

查看内审员进行了相关内审培训，保留了培训记录，培训了相关内审程序，内审技巧等内容，经考核合格上岗。

内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。

提供内部审核检查表。依据内审计划实施了内审，查看无条款遗漏。

查见《不符合项报告》，本次内审开具不符合 1 项，分布在办公室 GB/T19001-2016 标准 8.4.1 条款；GB/T24001-2016 标准 8.1 条款 GB/T45001-2020 标准 8.1 条款条款，已整改并验收合格。查看有不符培训记录等相关整改证据。

提供《内部审核报告》，对本次内审进行了总结，得出内审结论：在不符项采取了纠正措施并验证其有效性后，本公司质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性、适宜性和符合性将有所提高，质量、环境和职业健康安全管理体系文件得到了有效的实施和保持。

现场审核，同内审组长并管代方海军沟通，对标准未完全掌握，介绍其内审主要是在咨询老师指导下进行的，对内审策划、输入输出要求未完全掌握，存在能力不在。已在 7.2 开具不符合，下次审核关注内审员能力提升及内审的深入。

#### 管理评审：

策划编制了《管理评审控制程序》，按计划时间间隔对管理体系进行评审。

提供：

1、管理评审计划，评审时间：计划 2025.4.23 进行，评审方式：会议评审，批准：李传帅 2025.4.16  
参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人

计划中明确了评审内容和资料准备要求。

2、管理评审内容：

1. 总经理主持会议，简要的说明本次会议的主要目的及时间安排等情况。

2. 物业部负责人做报告，主要内容包括提供服务符合性报告、环境和职业健康安全运行控制及本部门的体系运行情况；

3. 办公室负责服务的监视和测量质量绩效、事件调查、不合格和纠正措施的执行情况及本部门的体系运



行情况及目前存在的问题和改进建议。

4. 办公室负责汇报内部审核结果、环境因素和危险源评价及本部门体系运行情况(包括目标、指标和管理方案的完成情况)及企业风险分析及应对措施。
5. 办公室汇报法律法规的遵循情况及合规性评价、环境和职业健康安全绩效的监视和测量及本部门体系运行情况(包括目标、指标和管理方案的完成情况)、相关方的意见反馈情况,包括抱怨、投诉。
6. 办公室汇报顾客的意见及要求反馈情况及本部门体系运行情况(包括目标、指标和管理方案的完成情况)。
7. 办公室汇报顾客满意度调查情况、本部门体系运行情况(包括目标、指标和管理方案的完成情况)。
8. 采购负责汇报合格供方的绩效及本部门体系运行情况(包括目标、指标和管理方案的完成情况)。
9. 物业部、办公室分别汇报本部门体系运行情况(包括目标、指标和管理方案的完成情况)。
10. 与会人员对目前存在的问题、公司管理方针和目标和管理方案的适宜性展开讨论。
11. 总经理做总结,对提出的纠正预防措施进行了确认,责成相关部门具体实施纠正预防措施并由办公室进行验证。管理者代表就体系运行以来的情况做总结(包括取得的成绩和不足之处)。总经理希望各部门、人员继续努力,持续改进公司的管理体系,以实现公司的长远发展,并祝贺本次会议取得圆满成功。
12. 评审采取逐项评审方法,与会人员积极发言,就上述发言逐项评议,对照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 和 ISO45001:2018 标准和体系文件的规定,结合本公司实际,就存在问题认真分析原因,制定纠正预防措施,真正把标准要求落实到个部门工作实际中。
13. 12:00 大会结束。

3、编制了管理评审报告,审批:李传帅 2025 年 4 月 23 日

管理评审结论:本公司实施管理手册后,运行以来按照管理体系的要求运行,在项目及服务质量上已取得了明显的进步。事实证明公司管理体系对变化的内外环境有了一定的适宜性,在运行中起到了良好的效果,服务过程基本稳定,服务品质处于受控状态,偶有异常也得以及时纠正以及改进。被证明体系是充分的、有效的。希望全体员工继续努力,为实现公司的管理方针和质量目标贡献自己的力量。

通过本次管理评审,确保了管理体系持续的适宜性、充分性和有效性,达到了持续改进的目的,为下一步外审工作奠定了良好的基础。

4. 提出改进计划:公司各部门继续加强相关人员的质量、环境、职业健康安全管理体系标准及体系文件的学习和理解,办公室组织于 5 月底前完成,现场查看不符合整改记录,已于 2025 年 4 月 28 日整改完成,并提供有培训记录。

变更的控制:

查变更的控制:

经与项目主管沟通,销售合同评审后,按合同要求进行采购并交付,如发现标的物与顾客要求不一致的,与客户商量,重新签订合同,与顾客商量,得到顾客确认后,再及时提供服务,并对延期的原因进行分析,避免下次再发生,经了解,目前没有发生对生产和服务提供的更改的情况。

产品和服务的放行:

查企业编制了《产品和服务的放行控制程序》,用于对采购物资和服务的监视和测量。各物业部项目经理负责对物业管理服务、保洁服务等每天进行巡查和检查,通过晨会、周例会,强调各个工作岗位职责及工作要求,巡查检查人员发现不符合即时进行整改,确保物业管理合格放行。物业部定期对各物业部物业管理服务情况进行检查,

采购物资主要是清洁工具、清洁用品、工装,按各物业部上报需求和采购计划单进行采购,物资均从合格供方处采购,到货后物业部对数量、使用情况进行验证。

各物业部的运行控制及检查体现在 8.5.1 条款的审核中,这里只对物业部对各项目的检查情况进行审核。查见各项目《物业管理服务检查表》,抽检查记录:

--抽检查记录:

检查情况:物业部每周派人到各项目现场检查一次,检查内容:卫生保洁情况(所服务场所)、安保巡逻情况、设施的维护情况,与甲方负责人沟通员工服务情况,洽谈改进项

--查 2024 年 11 月 29 日物业部检查记录:共检查 1 个服务项目:宝石花物业管理项目

院内、过道清洁、楼梯扶手干净,指示牌、电表箱等处卫生尚可,清扫记录完整;垃圾分类箱无损坏,按



要求分类，督导措施得当，垃圾清运及时，垃圾桶卫生保持尚可，有完整记录；消防设施日常巡视和报修有完整记录；针对甲方建议意见及投诉处理方式适宜，处理及时，甲方无不满意情况；检查结论：合格；  
检查人：方海军 2024.11.29  
另抽其他月份、其他项目检查情况，符合要求

### 3.4持续改进

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

#### 1) 不合格品/不符合控制

负责人介绍：通过业主满意度调查和平时的监督检查，对不合格过程进行控制，对业主建议、意见及投诉处理情况及时准确。

内审中发现的不合格，进行了原因分析，采取了纠正措施，对相关人员进行了培训，纠正措施已完成。

进货检验中出现的不合格品可进行退换货处理；体系运行以来，未发生过采购物资不合格的情况。

服务过程中出现不合格后发现问题后立即处理，如报修响应不及时、甲方发现的保洁不达标等，对项目服务人员进行技能和标准培训，减少不合格。

通过例会对发现的不合格进行统计和分析，对不合格品进行了分类，如采购不合格，服务不合格，分析原因并制定措施，在今后的生产中减少不合格的发生；

不符合控制符合要求。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进咨询服务来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。

#### 3) 投诉的接受和处理情况：

●公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：

1、在产品交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。

2、接受顾客问询、询价、投标答疑、谈判、合同的处理。

3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行及时处理和答复。自体系运行以来未发生顾客不满意及投诉现象。

### 3.5 体系支持

☒符合 ☐基本符合 ☐不符合

#### 1) 资源保障（基础设施、监视和测量资源，关注特种特备）：

受审核方公司注册地址：天津市津南区咸水沽镇南华路丰达园 6 号楼底商 05；

办公经营地址：天津市滨海新区海滨街大港油田创业路东段汽配城西侧（原法庭楼）；

多场所：宝石花物业管理项目（天津市滨海新区海滨街道大港油田腾飞道与建成路交口 1 号）

公司为了实施管理体系并持续改进其有效性，提供如下资源：

##### 1、基础设施：

建筑设施：天津市滨海新区海滨街大港油田创业路东段汽配城西侧（原法庭楼），作为办公经营地，该经营地址配备办公楼一座，占地面积约 350 平米，2 层，

配备库房一间，约 150 平米（主要用于销售产品计算机软硬件及辅助设备、家用电器的临时存放），整体院落占地约 3000 平米

服务设施：主要是办公设施、交通车辆和 WIFI 系统

无特种设备

监视测量资源：主要是对服务过程进行检查的文件表格，

环境、安全器具：办公楼、仓库均配备相应数量的灭火器





2、人力资源：企业目前在职工 10 人，人员稳定，经验丰富；配备电脑调试人员，满足要求。

3、工作环境：现场查看办公区域，办公楼环境整洁，各部门独立办公，配备空调、绿植，整体环境尚可资源配置满足要求。

## 2) 人员及能力、意识：

●企业制定了《人力资源控制程序》，办公室负责对人力资源进行控制，根据公司制定的《岗位工作人员任职要求》，确定岗位要求；会同各部门做好培训需求调查、人员招聘以及结合公司的考核结果，编制培训计划并组织实施。

该企业目前总人数 10 人，依程序要求为办公室和物业部配置了所需人员，办公室主要为综合办公人员、市场开拓人员、后勤人员、物业服务所需采购人员，物业部主要是各项目服务人员。

查《岗位人员任职要求》，对总经理、会计、物业部主管、电工、维修员、内审员等人员工作能力权限、任职要求与内容等均做出了规定。

配备了有资质的电工。

程威，低压电工作业，有效期：20220603-20280602，详见附件

张永亮，熔化焊接与热切割作业，有效期：20240716-20300715，详见附件

提供了《岗位任职要求评价表》，每年度评价一次，管理岗位人员进行了考核任命。抽王星星、方海军，符合本岗位任职要求，可胜任。评价人：李传帅 2024-10-15

各业务人员、物业部人员基本能够满足公司物业管理服务的需求。

企业通过培训和其他措施提高员工的能力，增强员工的质量、环境与职业健康安全管理的意识和能力，使员工满足所从事的质量、环境、职业健康安全工作的能力要求，以胜任其工作岗位。

提供《2024-2025 年度培训计划》及《培训记录表》。截至目前各项培训已实施 5 项。

抽培训记录：

——抽培训内容：环境因素、危险源识别及适用于公司的法律法规和其他要求的培训，培训时间：2024.12.20，培训效果：评估、考核合格率：100%。验证人：方海军。

——抽培训内容：内审知识培训，培训时间：2025.1.17，培训效果：核合格率：100%。验证人：咨询杨老师

——抽培训内容：公司规章、管理制度及各部门文件控制及管理培训，2025.3.13，培训效果：通过培训，公司各部门基本按要求实施控制，管理体系文件档案管理有了明显的提高。验证人：方海军

另查其他培训实施已按计划完成。

王星星部长介绍，公司领导层均在企业服务 5 年以上，管理层稳定，但物业公司基层人员流动性较大，由办公室负责人员招聘和储备，25 年下半年计划招聘保洁、环卫各 3 名作为储备。

但与内审员方海军、王星星进行沟通，介绍内部审核是在咨询老师指导下进行的，对内审还没有完全掌握，开具不符合。

## 3) 信息沟通：

王主任介绍，公司建立了良好的沟通机制，各部门之间、岗位之间以及与外部供方、业主、外包方及相关方之间建立了与体系有关的信息渠道沟通，借助于内部会议、电话、口头交流等方式使全体员工达到沟通和理解。目前各部门工作上的接口基本顺畅。

与业主、政府监管部门、周围相关方、供应商等外部相关方，采用电话、微信、面对面调查等方式，以便将质量、企业环境、职业健康安全相关信息进行外部交流与沟通。

公司任命王星星为公司职业健康安全管理体系的安全事务代表，其工作职责是：参与和协商有关职业健康安全的活动和评审，包括职业健康安全方针、目标；参与公司职业健康安全管理体系文件和制度的制定；协助公司了解工作人员和有关相关方的职业健康安全方面的反馈意见；对影响他们职业健康的任何变化进行协商；对职业健康安全事务发表意见；参与环境因素、危险源评价和控制措施的确定，适当参与事件调查。

查：公司通过安全事务代表协调沟通参与危险源辨识工作，项领导层反馈员工的意见和建议。

## 4) 文件化信息的管理：





公司编制了管理体系文件，按体系文件结构包括：管理手册、程序文件、管理制度等。其中方针、目标也形成了文件并纳入到管理手册中。文件覆盖了组织的管理体系范围，体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。技术文件也纳入到文件控制范围。经现场确认，该公司的体系文件基本符合 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020 标准要求，体现了行业和企业特点，有可操作性和指导意义。

#### 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：物业管理；计算机及配件、五金交电、日用百货、体育用品、办公用品的销售

E：物业管理；计算机及配件、五金交电、日用百货、体育用品、办公用品的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理；计算机及配件、五金交电、日用百货、体育用品、办公用品的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

#### 五、审核组推荐意见：

**审核结论：**根据审核发现，审核组一致认为，（天津湫坤商贸有限公司）的

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

通过审查评价，评价组确定受审核方的管理体系符合相关标准的要求，具备实现预期结果的能力，管理体系运行正常有效，本次审核达到预期评价目的，认证范围适宜，本次现场审核结论为：

☐推荐认证注册

☒在商定的时间内完成对不符合项的整改，并经审核组验证有效后，推荐认证注册。

☐不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组:王磊 孙文文



## 被认证方需要关注的事项

（本事项应在末次会议上宣读）

审核组推荐认证后，北京国标联合认证有限公司将根据审核结果做出是否批准认证的决定。贵单位获得认证资格后，我们的合作关系将提高到新阶段，北京国标联合认证有限公司会在网站公布贵单位的认证信息，贵单位也可以对外宣传获得认证的事实，以此提升双方的声誉。在此恳请贵公司在运作和认证宣传的过程中关注下列（但不限于）各项：

1、被认证组织使用认证证书和认证标志的情况将作为政府监管和认证机构监督的重要内容。恳请贵单位按照《认证证书和认证标志、认可标识使用规则》的要求，建立职责和程序，正确使用认证证书和认证标志，认证文件可登录我公司网站查询和下载,公司网址：[www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)

2、为了双方的利益，希望贵单位及时向我公司通报所发生的重大事件：包括主要负责人的变更、联系方法的变更、管理体系变更、给消费者带来较严重影响事故以及贵单位认为需要与我公司取得联系的其他事项。当出现上述情况时我公司将根据具体事宜做出合理安排，确保认证活动按照国家法律和认可要求顺利进行。

3、根据本次审核结果和贵单位的运作情况，请贵公司按照要求接受监督审核，监督评审的目的是评价上次审核后管理体系运行的持续有效性和持续改进业绩，以保持认证证书持续有效。如不能按时接受监督审核，证书将会被暂停，请贵单位提前通知北京国标联合认证有限公司，以免误用证书。

4、为了认证活动顺利进行，请贵单位遵守认证合同相关责任和义务，按时支付认证费用。

5、认证机构为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪时进行的审核，有可能提前较短时间通知受审核方，希望贵单位能够了解并给予配合。

6、所颁发的带有 CNAS（中国合格评定国家认可委员会）认可标志的认证证书，应当接受 CNAS 的见证评审和确认审核，如果拒绝将会导致认证资格的暂停。

7、根据《中华人民共和国认证认可条例》第五十一条规定，被认证方应接受政府主管部门的抽查；根据《中华人民共和国认证认可条例》第三十八条规定在认证证书上使用认可标志的被认证方应配合认可机构的见证。当政府主管部门和认可机构行使以上职能时，恳请贵单位大力配合。

违反上述规定有可能造成暂停认证以至撤销认证的后果。我们相信在双方共同努力下，可以有效地避免此类事件的发生。

在认证、审核过程中，对北京国标联合认证有限公司的服务有任何不满意都可以通过北京国标联合认证有限公司管理者代表进行投诉，电话：010-58246011；也可以向国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可委员会投诉，以促进北京国标联合认证有限公司的改进。

我们真诚的预祝贵单位获得认证后得到更大的发展机会。