



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard united Certification Co., Ltd.

ISC-B-10-2(B/0)管理体系审核报告（初审）

项目编号：20729-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：营口万鸿物业有限公司

审核体系：质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系

审核组长（签字）： 孙博

审核组员（签字）： 李健

报告日期：

2025 年 5 月 29 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

邮 箱： 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、销售及服务等工作。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：孙博

组员：李健



受审核方名称：营口万鸿物业有限公司

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
	孙博	组长	审核员	2024-N1QMS-1340209	35.15.00
	孙博	组长	审核员	2024-N1EMS-1340209	35.15.00
	孙博	组长	审核员	2024-N1OHSMS-1340209	35.15.00
	李健	组员	审核员	2023-N1EMS-1280487	35.15.00
	李健	组员	审核员	2022-N1QMS-1280487	35.15.00
	李健	组员	审核员	2023-N1OHSMS-1280487	35.15.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	张强、盛军	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：

GB/T19001-2016/ISO9001:2015 、 GB/T 24001-2016/ISO14001:2015 、
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：；



d) 相关的法律法规：中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益保护法、防暑降温措施管理办法、中华人民共和国网络安全法、中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例、营口市城市市容和环境卫生管理条例、营口市城市供水用水管理条例、营口市生活垃圾分类管理条例、营口市物业管理条例、营口市大气污染防治条例等

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：《商业物业管理服务规范 公共秩序维护》DB21/T 1934-2011、《物业管理服务 第1部分：住宅》DB21/T 2681.1-2016、《物业管理服务 第2部分：商用办公楼》DB21/T 2681.2-2016、《机关事务管理办公区物业服务规范》DB21/T 3234-2020、《卫生保洁服务通则》DB11/T 658-2009、《清洁行业经营服务规范》SB/T 10595-2011等

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年05月28日上午至2025年05月29日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年11月01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

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：辽宁省营口市南楼经济开发区徐家村 700-2 号

办公地址：辽宁省营口大石桥市康复路 8 号大石桥市中心医院

经营地址：辽宁省营口大石桥市康复路 8 号大石桥市中心医院

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）：大石桥市中心医院 辽宁省营口大石桥市康复路8号

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 05 月 27 日 08:30 至 2025 年 05 月 27 日 12:30 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：管理目标及其实现情况、文件、外来文件的适宜性、充分性；生产过程控制、过程确认；产品/服务检验；环境因素、危险源的识别及评价；应急演练；环境安全运行控制

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 7.2

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 29 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 27 日前。

2) 下次审核时应重点关注：内审管理评审有效性、内审员能力、员工体检、服务过程、放行过程控制、外包方控制

3) 本次审核发现的正面信息：受审核方质量/环境/安全管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视，管理水平有所提高，各部门职责明确，服务质量/环境/安全较稳定，无质量/环境/安全事故，供方及销售客户形成长期合作伙伴，销售顾客稳定，通过质量/环境/安全管理体系运行促进服务质量/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：管理层对结合型管理体系运行和认证活动支持，管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行，可以运用，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、内部审核基本可以应用，尚不深入，自我发现问题、解决问题的机制在过程应用较好，总体成熟度尚可

2) 风险提示：标准理解、员工管理意识、环保、安全意识提高；特种设备管理；环境因素、危险源运行控制有效性有待提高。

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 01 月 25 日，体系实施时间：2024 年 11 月 01 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：65 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：

各岗位工作时间为：



管理层时间：8：00-16：30，

一线工作时间：7:30—16:30，晚班 17:00—次早 7:00，上 14，48（秩序部有晚班）。

4) 范围内产品/服务及流程：

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

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

组织及其环境

总经理因出差，授权管理者代表程忠华参加全程审核，并提供授权书加盖公章，程经理介绍：企业名称：营口万鸿物业有限公司，公司成立于 2019 年 01 月 25 日，注册资金 500.000000 万人民币。

公司总经理：王荣洪，管理者代表：程忠华，员工代表：朱莹

注册地址：辽宁省营口市南楼经济开发区徐家村 700-2 号

通讯/生产/经营地址：辽宁省营口市大石桥市康复路 8 号大石桥市中心医院。

提供了实际办公地址说明并加盖公章，实际办公地址为：辽宁省营口市大石桥市康复路 8 号大石桥市中心医院

提供营业执照复印件

公司类型：有限责任公司（自然人独资）

登记状态：存续（在营、开业、在册）

营业期限：

经营范围：城市生活垃圾经营性服务；餐饮服务。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）一般项目：物业管理；专业保洁、清洗、消毒服务；家政服务；园林绿化工程施工；环境卫生管理（不含环境质量监测，污染源检查，城市生活垃圾、建筑垃圾、餐厨垃圾的处置服务）；环境卫生公共设施安装服务；林业有害生物防治服务；住宅水电安装维护服务；城市绿化管理；餐饮管理；企业管理；企业管理咨询；会议及展览服务；水污染治理；污水处理及其再生利用；环境保护监测；农副产品销售；初级农产品收购；食用农产品批发；食用农产品初加工；食用农产品零售；新鲜蔬菜零售；新鲜水果零售。（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）

本次现场审核无外部机构及人员现场见证。

公司根据 Q：GB/T19001-2016/ISO9001:2015,E：GB/T 24001-2016/ISO14001:2015,O：GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018 质量、环境和职业健康安全管理体系要求标准，对组织进行定位，明确组织的优势与劣势，并根据实际情况制定相应措施。

提供有：组织内外部环境因素识别表，编制：张强 审批：王健 识别日期：2024.11.1，识别了外部环境：政治、经济、自然环境等 5 项；内部环境：价值观、财务因素、组织知识等 13 项。识别较充分。

程经理介绍：气候变化对公司经营业务服务的影响，如有高温、强降雨等情况，通过前期策划及应急预案，采取应对措施。

基本符合要求。

相关方需求和期望

程经理介绍：



组织通过分析和评价识别出的相关方有：员工、股东、顾客等 6 类。

以上相关方的具体要求：良好的工作环境，职业健康安全，得到薪资、承认和奖励，职业发展。持续的盈利能力和透明度；战略目标包含营业额及净利润。产品质量、售后服务、产品价格、交付期、健康安全变更时通知顾客、互利和连续性，互利共赢，战略合作、产品质量、售后服务、成本价格、交付期、环保、健康安全等。

提供有：相关方及其需求清单，编制:张强 审核: 王健 日期 2024.11.20

对相关方的识别、监视和评审基本充分。

公司员工工作环境轻松，氛围较好好，竞争机制完整，管理公平，职责明确，能够不断的学习提升自己，能够最大化满足客户需求。

基本符合要求。

管理体系的范围

公司产品和服务边界：

组织边界（组织架构）：管理层、办公室、工程部、秩序部、保洁部。

物理边界：辽宁省营口大石桥市康复路 8 号大石桥市中心医院

，提供有《关于免费提供办公场所的情况说明》，大石桥市中心医院免费为本公司提供办公场所，用于日常办公及设备存放、办公场所为无偿使用，不涉及任何租金或费用支付，两间办公室办公面积 30 余平，并加盖公章。

审核范围：

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

与审核计划相同，审核计划无变更。

对质量、环境和职业健康安全管理体系范围适用性表述基本合理。

不适用的确认：无。

在物业管理服务过程中根据客户的要求、适用法律法规的范围和内容均是清晰和相对稳定的，并已形成了成熟的服务流程、服务规范和服务提供，实际实施过程中根据与客户签订的合同内容范围事项进行过程的策划。

基本符合要求。

管理体系及其过程

查到：组织建立了质量、环境和职业健康安全管理体系文件，包括管理手册、程序文件、各种管理制度、规范性文件、法律法规清单、服务执行标准以及相关的质量记录。文件中包含了组织方针和目标，描述了部门间的接口，符合实际和要求。

1.编制了《管理手册》、《程序文件》、《管理制度》等体系文件，确定了管理体系所需的过程，确定了各过程之间的接口顺序和相互作用。

2.公司制定了相关过程的准则和方法，通过对过程的监视和测量来确保过程的运行和有效。

3.公司程序文件中规定了各个部门的职责、权限；各个部门、过程所需的资源，均能获得。

4.公司通过监视、测量、分析（内部审核、管理评审等）评价体系运行情况，并确定是否需要管理体系进行改进和变更。

5.管理手册文件于 2024 年 11 月 1 日发布并实施，现有效版本为 A1 版,更新修订时间为管理手册 WHWY/QEO-2024 A/1 版，2024 年 11 月 01 日发布，2025 年 5 月 25 日修订实施、程序文件 WHWY-CX-2024 A/0 版，2024 年 11 月 01 日发布实施。

经识别，外包过程：电梯维保。

基本符合要求



方针

经查：《管理手册》中描述了公司方针：

全员参与，守法经营，质量至上；

预防污染，安全第一，持续改进。

通过一个阶段的运行和内审、管理评审，证明公司的方针是适宜的。

方针与公司的经营宗旨和环境相适应，并支持其战略方向。

方针的内容体现对满足适用要求和持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系的承诺，并为制定质量、环境、职业健康安全、目标提供了框架。

符合标准要求。

质量、环境、职业健康安全方针形成文件的信息，予以发布，确保全体员工可获得并予以保持；

查验：质量、环境、职业健康安全方针通过以下方式进行沟通：

- 1、管理方针以文件的形式发布，通过内部网络、文件发放等形式，让员工及时知晓；
- 2、在公司通过各种会议等渠道和方法对全体员工进行宣讲、教育，确保每个员工熟悉、理解并贯彻执行；
- 3、当顾客、政府、供方等相关方需要了解本公司的管理方针时，可以通过发文、告相关方一封信等不同方式获取本公司的管理方针。

经评审，其内容符合标准要求和组织实际，在管理手册中已明确。

风险和机会的策划

制定有：风险和机遇的应对措施控制程序，对建立风险和机遇管理措施，增强抗风险能力进行了规范。

提供：风险和机遇评估分析表，项目包括类型、因素、风险、归口部门、机会、应对措施等，评价内容包括：环境因素、合规义务、相关方等。编制：张强

审核：王健 日期：2024.11.01

负责人介绍：通过关注政府环保和安监部门官方网站（如生态环境部、应急管理部官网及其直属地方机构网站）、加入行业协会获取内部资讯、与第三方咨询机构）保持沟通识别获取法律法规及标准，核查所收集的法律法规、标准涵盖了管理体系范围内的相关领域。通过内部传达，使本部门员工了解适用于其工作岗位的合规义务。

体系建立以来暂无变化。

基本符合要求。

目标指标

经与程经理沟通，总经理确保在质量、环境、职业健康安全管理体系所需的相关职能、层次和过程设定形成文件的信息—质量、环境、职业健康安全、目标。质量、环境、职业健康安全目标应与公司的经营目标或绩效指标结合。

管理目标及实现情况：

目标、指标 测量方法及计算公式 周期

质量目标：

- 1、服务交付合格率 $\geq 98\%$
- 2、顾客满意度 ≥ 95 分

环境目标：

- 1、固体废弃物合理处置率 100%
- 2、火灾发生为 0

职业健康安全目标：

- 1、意外伤害为 0
- 2、火灾发生为 0
- 3、触电伤害为 0



提供有：《质量环境健康目标、指标分解表》，编制：张强 批准：王健 日期：2024.11.01
最近一次统计日期：2025.4.30，统计周期：2024 年 11 月-2025 年 4 月，达成情况：均已达成。
经查：目标已经分解到各部门，目标可测量，执行情况良好。针对目标指标，公司制定了相应的目标考核方案，方案有效，执行良好。
体系建设以来，各目标均已完成。经评审，公司能够遵守国家的各项环境法律法规，未发生过质量/环境/安全事故。
公司为实现质量、环境、职业健康安全目标措施进行了策划，制定了环境、目标指标管理方案，经查这些措施考虑了可选技术方案、财务、运行和经营要求。

变更的策划

与程经理沟通：当内外部环境发生重大变化，可能影响管理体系运行或对经营活动带来一定风险时，要组织对管理体系进行变更策划。
策划的时候要考虑：
变更目的及其潜在后果；管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配或再分配；按所策划的方式实施。
经评审，无重大变更需求。

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

环境因素/危险源识别

制定有：《环境因素识别与重要程度控制程序》，规定了环境因素、风险评价与控制措施的识别、评价准则和方法等相关的要求。程序文件的内容基本符合标准要求。
查：《环境因素识别评价表》，识别人：张强 审批：王健 日期：2024.11.02，公司分别从办公活动、安保部、保洁部、维修部等方面进行了评价，识别出资源消耗、电能消耗、污水排放、笔芯丢弃等，识别了共计 16+20 项环境因素。
经识别本部门涉及的重要环境因素为：固体废弃物排放、潜在火灾的发生，已列入公司重要环境因素清单。
控制措施有：管理方案、应急预案。

提供：《危险源识别评价清单》，编订：张强 批准：王健，日期：2024 年 11 月 1 日，组织从日常办公、使用电脑、日常清洁、电器使用、电路维修等 14 项危险源，涵盖了常规和非常规活动、考虑了产品自身危险因素对人身健康的影响，按 RSL 评价法对全部风险逐一进行了分析评价。
经评价出本部门涉及的危险源识别项目有 11 项：显示器模糊影响视力
公司没灭火器材造成火灾致人员伤亡
各类电气插座、插头电线老化引起火灾
计算机 CRT 屏使用对人体的损害等。
不可接受风险：触电事故、火灾的发生、意外伤害事故，识别、评价基本充分。
查验：根据服务流程和服务范围识别了环境因素、风险源，基本未有遗漏。
重要环境因素、重大危险源及其管理方案形成了文件，通过会议、培训等方式，在相关部门和岗位之间传递和沟通。
询问负责人：其明确不同风险等级的危险源控制措施，并考虑了降低风险措施的优先顺序。
基本符合要求。

合规义务/合规性评价

公司编制了《合规性评价控制程序》规定-办公室负责收集并定期对适用的法律、法规及其他要求遵守情况进行评价。
提供了《法律法规及其他要求清单》识别收集环境、职业健康安全法律法规 47 个，如：
中华人民共和国民法典
中华人民共和国产品质量法



中华人民共和国消费者权益保护法

防暑降温措施管理办法

中华人民共和国网络安全法

中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例

营口市城市市容和环境卫生管理条例

营口市城市供水用水管理条例

营口市生活垃圾分类管理条例

营口市物业管理条例

营口市大气污染防治条例等 47 条

编制：张强 批准：王健 登记日期 2024.11.01

提供了《适用的法律法规及其他要求合规性评价表》于 2024 年 11 月 10 日对以上 42 条法律进行评价，实施情况、执行良好

提供了《合规性评价报告》，

评审目的：对公司环境和职业健康安全管理体系运行过程中对法律法规遵循情况进行评价和分析。

评价范围：公司管理和运营活动中涉及的环境因素及危险源。

评价依据：

1、GB/T24001-2016 标准， GB/T45001-2020 标准；

2、公司体系文件；

3、相关法律法规和标准。

评价结论：我公司没有违法国家法律、法规及相关标准，严格遵守国家有关环境方面的规定，密切关注法律法规的变化，并适时调整，严格按体系标准执行。公司各部门都能够有效遵循法律法规，未发生重大安全生产事故，未发生环境扰民事件，无个人或单位投诉，无环境污染事件发生。未发生尘肺病、传染病及其他卫生防疫问题事件，各项目的环境行为符合法律法规和环境要求，对于合规性评价分析所确定的薄弱环节，公司将制定改进措施，以持续改进公司的安全管理绩效。对在合规性证据收集过程中发现的不符合，各项目均能够及时组织原因分析，立即制定措施和组织实施纠正，通过对纠正结果的考核，表明纠正措施制订是适宜的，执行结果是有效的。对公司的环保意识和环境管理水平的提高起到了明显的促进作用。

编制：张强

审批：王健

基本符合要求。

环境安全运行控制

1 保洁部办公场所卫生、废弃物及安全管理：整洁卫生，通风采光良好，清洁整齐；未见电线私拉乱接和裸露电源等安全隐患；无固废乱弃现象，有垃圾桶、按规定进行存放，固废中废纸张、纸盒、纸箱、肥包装物等物品的收集，交办公室集中处置变卖，回收利用；硒鼓、墨盒等废弃物集中收集，由供应商回收。

2.经沟通了解，由办公室定期进行环境安全运行检查，主要检查项目：固废管理、能资源消耗、消防安全、现场卫生等，检查情况均无异常，基本符合。

3.查节水、节电及资能源的使用情况，经沟通了解日常检查基本能做到人走灯灭，不浪费水电资源。安环运行检查过程中对资源能源的消耗进行集中检查，对水、电、纸张的消耗使用进行监视，确保没有异常。办公过程提倡无纸化办公等节能降耗的要求。

4.公司办公区域配置有适宜的灭火器，由办公室负责检查；定期对消防器材进行检查，主要检查项目：消防管理、灭火器等，体系运行至今检查情况均无异常；消防设施的配置及管理基本符合。

5.废物（水、气、声、粉尘）管理：公司经营活动主要为物业服务，办公场所不涉及废水、噪声、废气、粉尘的排放。

6.相关方管理：组织通过向相关方发放《相关方环境健康管理告知书》的方式，将企业对质量、环境、职业健康安全的方针、目标、管理措施及与相关方有关的 QEO 部分进行告知。组织提供的《相关方环境健康管理告知书》及《相关方告知书发放记录》。

7、抽查 2024.12.31《环境职业健康综合检查表》：



检查内容包括：区域办公室设备安全防护、电力安全、现场环境、人员操作、物品按规摆放等。检查结果：符合。检查人：张强

经负责人介绍，如在检查过程中发现不符合的情况，一般现场进行整改并验证，并由该部门负责人在部门例会对人员进行针对性培训避免类似问题再次发生。

8、保洁过程中严格遵守环境及安全管理规定，明确消杀产品分类，科学安排保洁路线与流程。

9、现场查看办公室设备、电器状态良好，配置了灭火器，无火灾、触电隐患，废弃物无混放现象。

环保运行控制基本符合要求。

公司定期为员工进行体检并办理健康证。

抽查预防性健康体检合格证：

姓名：吴丹

编号：202503073

单位：万鸿物业有限公司

有效期：2025.03.13 至 2026.03.13

大石桥肛肠医院体检中心

健康证抽查医疗垃圾工孙荣昌体检报告，体检日期：2025年3月18日，大石桥市中心医院健康管理中心。

11、要求员工佩戴防护用品，为员工配备了安全防护设施，查见劳保用品发放记录。

12、公司为部分员工缴纳了工伤保险，提供了社保缴费证明。

13、办公现场和库房均配备灭火器，定期点检，在有效期内。

1 秩序部办公场所卫生、废弃物及安全管理：整洁卫生，通风采光良好，清洁整齐；未见电线私拉乱接和裸露电源等安全隐患；无固废乱弃现象，有垃圾桶、按规定进行存放，固废中废纸张、纸盒、纸箱、肥包装物等物品的收集，交办公室集中处置变卖，回收利用；硒鼓、墨盒等废弃物集中收集，由供应商回收。

2.经沟通了解，由办公室定期进行环境安全运行检查，主要检查项目：固废管理、能资源消耗、消防安全、现场卫生等，检查情况均无异常，基本符合。

3.查节水、节电及资源能源的使用情况，经沟通了解日常检查基本能做到人走灯灭，不浪费水电资源。安环运行检查过程中对资源能源的消耗进行集中检查，对水、电、纸张的消耗使用进行监视，确保没有异常。办公过程提倡无纸化办公等节能降耗的要求。

4.公司办公区域配置有适宜的灭火器，由办公室负责检查；定期对消防器材进行检查，主要检查项目：消防管理、灭火器等，体系运行至今检查情况均无异常；消防设施的配置及管理基本符合。

5.废物（水、气、声、粉尘）管理：公司经营活动主要为物业服务，办公场所不涉及废水、噪声、废气、粉尘的排放。

6.相关方管理：组织通过向相关方发放《相关方环境健康管理告知书》的方式，将企业对质量、环境、职业健康安全的方针、目标、管理措施及与相关方有关的 QEO 部分进行告知。组织提供的《相关方环境健康管理告知书》及《相关方告知书发放记录》。

7、抽查 2024.12.31《环境职业健康综合检查表》：

检查内容包括：区域办公室设备安全防护、电力安全、现场环境、人员操作、物品按规摆放等。检查结果：符合。检查人：张强

经负责人介绍，如在检查过程中发现不符合的情况，一般现场进行整改并验证，并由该部门负责人在部门例会对人员进行针对性培训避免类似问题再次发生。

9、现场查看办公室设备、电器状态良好，配置了灭火器，无火灾、触电隐患，废弃物无混放现象。

环保运行控制基本符合要求。

10、公司定期为员工进行体检。

11、要求员工佩戴防护用品，为员工配备了安全防护设施，查见劳保用品发放记录。

12、公司为部分员工缴纳了工伤保险，提供了社保缴费证明。

13、办公现场均配备灭火器，定期点检，在有效期内。



- 1 工程部办公场所卫生、废弃物及安全管理：整洁卫生，通风采光良好，清洁整齐；未见电线私拉乱接和裸露电源等安全隐患；无固废乱弃现象，有垃圾桶、按规定进行存放，固废中废纸张、纸盒、纸箱、肥包装物等物品的收集，交办公室集中处置变卖，回收利用；硒鼓、墨盒等废弃物集中收集，由供应商回收。
- 2.经沟通了解，由办公室定期进行环境安全运行检查，主要检查项目：固废管理、能资源消耗、消防安全、现场卫生等，检查情况均无异常，基本符合。
- 3.查节水、节电及资能源的使用情况，经沟通了解日常检查基本能做到人走灯灭，不浪费水电资源。安环运行检查过程中对资源能源的消耗进行集中检查，对水、电、纸张的消耗使用进行监视，确保没有异常。办公过程提倡无纸化办公等节能降耗的要求。
- 4.公司办公区域配置有适宜的灭火器，由办公室负责检查；定期对消防器材进行检查，主要检查项目：消防管理、灭火器等，体系运行至今检查情况均无异常；消防设施的配置及管理基本符合。
- 5.废物（水、气、声、粉尘）管理：公司经营活动主要为物业服务，办公场所不涉及废水、噪声、废气、粉尘的排放。
- 6.相关方管理：组织通过向相关方发放《相关方环境健康管理告知书》的方式，将企业对质量、环境、职业健康安全的方针、目标、管理措施及与相关方有关的 QEO 部分进行告知。组织提供的《相关方环境健康管理告知书》及《相关方告知书发放记录》。
- 7、抽查 2024.12.31《环境职业健康综合检查表》：
检查内容包括：区域办公室设备安全防护、电力安全、现场环境、人员操作、物品按规摆放等。检查结果：符合。检查人：张强
经负责人介绍，如在检查过程中发现不符合的情况，一般现场进行整改并验证，并由该部门负责人在部门例会对人员进行针对性培训避免类似问题再次发生。
- 9、现场查看办公室设备、电器状态良好，配置了灭火器，无火灾、触电隐患，废弃物无混放现象。现场查看监控室防暴盾牌、安全帽、防爆器具，并配置了灭火器，无火灾、触电隐患，废弃物无混放现象。
环保运行控制基本符合要求。
- 10、公司定期为员工进行体检。
- 11、要求员工佩戴防护用品，为员工配备了安全防护设施，查见劳保用品发放记录。
- 12、公司为部分员工缴纳了工伤保险，提供了社保缴费证明。
- 13、办公现场均配备灭火器，定期点检，在有效期内。

运行的策划和控制

公司对产品质量目标、服务实现过程；服务所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。

1、本公司的产品为：物业管理服务

2、物业管理服务流程：

与顾客签订服务合同—成立服务项目部—编制服务方案—配备服务人员及设备设施---实施物业服务---服务过程控制—服务检查---顾客回访

关键过程：保安、保洁服务

外包过程：电梯维保

需确认过程：无

---相关的法律法规：中华人民共和国消防法

中华人民共和国民法典

中华人民共和国产品质量法

中华人民共和国消费者权益保护法

防暑降温措施管理办法

环境管理体系 要求及使用指南 GB/T24001-2016

中华人民共和国水污染防治法



营口市生活垃圾分类管理条例

营口市物业管理条例

营口市大气污染防治条例

辽宁省固体废物污染环境防治条例

辽宁省环境保护条例

辽宁省水污染防治条例

辽宁省大气污染防治条例等

---企业制定了关于保洁服务过程的《员工能力确认记录》《办公室环保制度》《物业作业指导书》等，各岗位服务标准标准、通过对相关员工的培训、规范作业流程、服务标准、相关清洁用品用法用量及安全事项、及服务绩效考核、顾客回访等机制确保服务过程质量达到要求。

---策划了相关记录：《消杀记录》《秩序巡检记录》等，

---办公设备有桌椅、电脑、打印机、电话、复印机、网络、档案柜等。

---公司设置了办公室、工程部、项目部、秩序部。

---生产设备包括：多功能清洁车、榨水车、吸尘吸水机、手推洗地机、驾式洗地机、对讲机等。

---工作时间根据甲方工作时间定，各岗位工作时间为：

管理层时间：8：00-16：30，

一线工作时间：7：30—16：30，晚班 17：00—次早 7：00，上 14，48（秩序部有晚班）。

特种设备：无

测量设备：无。

---计量检测设备：由甲方按照合同要求进行检验。

---编制了《安全生产责任制》、《消防安全管理制度》《物业作业指导书》等。

---策划的运行证据主要有《合同评审》《采购合同》、《入库单》、保洁保安服务过程控制记录等。

上述策划的输出适合组织的运行需要，目前未发生变更情况。

以上所查，基本符合。

设计和开发

1、经核实，公司《管理手册》对设计和开发全过程进行控制，以确保设计产品的质量满足客户和有关标准、法规的要求，基本适宜。

2、经询问过去一年中企业没有进行新的设计和开发项目，企业目前提供的产品均按照以往的产品标准执行。已有的设计开发未发生更改的情况。所有服务流程按原有要求进行。

3、经查企业与设计和开发有关的文件（包括程序文件、外来文件、表单、记录）均保存完好，且在受控范围内，如有新的设计开发任务，可随时按程序文件规定流程进行新的设计的开发。

生产和服务提供的控制

保洁部

物业管理服务流程：与顾客签订服务合同—成立服务项目部—编制服务方案—配备服务人员及设备设施—实施物业服务—服务过程控制—服务检查—顾客回访

特殊过程：物业服务过程

关键过程：保安、保洁服务

外包过程：电梯维保

需确认过程：无

经负责人介绍，服务过程依据：

---经与本机构及企业确认，本次审核抽样多场所项目名称：大石桥市中心医院 辽宁省营口市大石桥市康复路8号。

《中华人民共和国环境影响评价法》



《中华人民共和国环境保护法》
《中华人民共和国水污染防治法》
《中华人民共和国安全生产法》
《中华人民共和国消防法》
《中华人民共和国工会法》
《中华人民共和国职业病防治法》
《中华人民共和国节约能源法》
《中华人民共和国清洁生产促进法》
《中华人民共和国保险法》
《中华人民共和国未成年保护法》
《中华人民共和国妇女权益保障法》
《沈阳市城市市容和环境卫生管理条例》
《沈阳市生活垃圾管理条例》
《沈阳市大气污染防治条例》
《沈阳市物业管理条例》
《沈阳市社会保险费征缴条例》
《辽宁省物业管理条例》
《辽宁省节约用水条例》
《辽宁省节约能源条例》
《辽宁省突发事件应对条例》
《辽宁省消防条例》
《辽宁省大气污染防治条例》
《辽宁省职工劳动权益保障条例》
《物业管理服务 第2部分：商用办公楼》
《商业物业管理服务规范 公共秩序维护》
《公共场所卫生管理条例》
《突发公共卫生事件应急条例》
《中华人民共和国传染病防治法实施办法》
《中华人民共和国突发事件应对法等》
《商业物业管理服务规范 公共秩序维护》DB21/T 1934-2011
《物业管理服务 第1部分：住宅》DB21/T 2681.1-2016
《物业管理服务 第2部分：商用办公楼》DB21/T 2681.2-2016
《机关事务管理办公区物业服务规范》DB21/T 3234-2020
《卫生保洁服务通则》DB11/T 658-2009
《清洁行业经营服务规范》SB/T 10595-2011

---经负责人介绍，企业依据甲方合同要求及相关法律法规要求进行保洁服务，服务人员着装、过程记录依据甲方要求登记、交接；甲方每月底将相关岗位记录回收后留档保存。

---经与本机构及企业确认，本次审核抽样多场所项目名称：大石桥市中心医院 辽宁省营口大石桥市康复路8号。

企业策划了保洁服务过程文件，包括：《保洁部日工作计划》、《保洁部月工作计划》、《保洁部周工作计划》、《病房区保洁岗位工作流程》、《公共区保洁岗位工作流程》、《门诊保洁员工作流程》等。

---提供了《保洁部日工作计划》，对每天的保洁工作内容做出如下计划：

周一：

病房：所属区域不锈钢清洁保养（包括卫生间门、隔板、门框、门玻璃、不锈钢门边及门框清洁保养）

公共区域：对所有门进行清洁（防火门、电梯门、通到门、门框、排风百叶、不锈钢门、走廊安全扶手）

门诊区域：所有门及不锈钢进行清洁保养



周二：

病房：卫生间排风口、地漏、大小便池出水口、下水口大清洁（座便、垃圾桶、镜面、台面、水龙头、手盆、墙面、棚板清洁）

公共区域：对公共区域卫生间、水房及垃圾桶彻底清洁

门诊区域：公共区域玻璃清洁、热水器清洁

周三：

病房：地脚线清洁，重点门框底角、地面、小桌底侧地角线

公共区域：对公共区域大厅、电梯厅、垃圾托盘和墙面彻底清洁

门诊区域：地角线、伸缩缝的清洁

周四：

病房：对玻璃进行清洁（窗、窗玻璃、门条玻璃）

公共区域：对玻璃进行清洁擦拭（隔烟玻璃、玻璃门、走廊窗户、安全通道，窗玻璃、电梯厅窗玻璃）

门诊区域：安全出口楼梯道与防滑槽清洁

周五：

病房：对玻璃进行清洁（窗、窗玻璃、门条玻璃）

公共区域：对玻璃进行清洁擦拭（隔烟玻璃、玻璃门、走廊窗户、安全通道，窗玻璃、电梯厅窗玻璃）

门诊区域：安全出口楼梯道与防滑槽清洁

周末：

病房：对病房进行彻底清洁（所属区域门、门框、窗框、窗槽清洁）

公共区域：电梯厅、安全通道彻底清洁（防滑槽、楼梯的侧面及立面）

门诊区域：公共区域卫生间清洁

---提供《保洁部月工作计划》，对部门每个月的工作做出如下计划：

开展例会及周例会

按照培训计划，开展全员及专项的培训

对员工血压进行监测及时了解掌握员工身体状态

病房终末消毒工作的检查

跟进新员工对工作流程及业务技能的培训考核

组织员工座谈会、以赛促培、技能比武等活动

认真完成经理下达的临时工作安排，提升部门执行力

按周计划落实好计划内的日常工作

走访护理部及感控科与主任进行沟通最新要求及需求

完成院方临时性重大检查及配合工作

上报感控科、环保局医废种类及数量

抽服务过程记录如下：

---抽《垃圾房清洗记录表》如下：

时间：2025.4.1，清洗次数：1，清洗人：辛**，备注：无

时间：2025.4.8，清洗次数：1，清洗人：辛**，备注：无

时间：2025.4.20，清洗次数：1，清洗人：辛**，备注：无

---抽《2025年4月份医废暂存间消毒记录表》如下：

时间：2025年4月2日，消毒对象：地面，消毒剂名称：含氯消毒片，消毒剂浓度：500mg/L，消毒方式：湿拖擦拭，日消毒次数：2次，负责人签字：孙**

时间：2025年4月8日，消毒对象：地面，消毒剂名称：含氯消毒片，消毒剂浓度：500mg/L，消毒方式：湿拖擦拭，日消毒次数：2次，负责人签字：孙**

时间：2025年4月27日，消毒对象：地面，消毒剂名称：含氯消毒片，消毒剂浓度：500mg/L，消毒方式：



湿拖擦拭，日消毒次数：2次，负责人签字：孙**

现场库房：有。保洁用品放置于甲方提供的库房指定位置，由项目主管保存。

洗地机统一停放，各楼层保洁设施统一放至规定地点。

识别特殊过程：物业服务过程

秩序部

物业管理服务流程：与顾客签订服务合同—成立服务项目部—编制服务方案—配备服务人员及设备设施---实施物业服务---服务过程控制—服务检查---顾客回访

特殊过程：物业服务过程

关键过程：保安、保洁服务

外包过程：电梯维保

需确认过程：无

经负责人介绍，服务过程依据：

---经与本机构及企业确认，本次审核抽样多场所项目名称：大石桥市中心医院 辽宁省营口大石桥市康复路8号。

《中华人民共和国环境影响评价法》

《中华人民共和国环境保护法》

《中华人民共和国水污染防治法》

《中华人民共和国安全生产法》

《中华人民共和国消防法》

《中华人民共和国工会法》

《中华人民共和国职业病防治法》

《中华人民共和国节约能源法》

《中华人民共和国清洁生产促进法》

《中华人民共和国保险法》

《中华人民共和国未成年保护法》

《中华人民共和国妇女权益保障法》

《沈阳市城市市容和环境卫生管理条例》

《沈阳市生活垃圾管理条例》

《沈阳市大气污染防治条例》

《沈阳市物业管理条例》

《沈阳市社会保险费征缴条例》

《辽宁省物业管理条例》

《辽宁省节约用水条例》

《辽宁省节约能源条例》

《辽宁省突发事件应对条例》

《辽宁省消防条例》

《辽宁省大气污染防治条例》

《辽宁省职工劳动权益保障条例》

《物业管理服务 第2部分：商用办公楼》

《商业物业管理服务规范 公共秩序维护》

《公共场所卫生管理条例》

《突发公共卫生事件应急条例》

《中华人民共和国传染病防治法实施办法》



《中华人民共和国突发事件应对法等》

《商业物业管理服务规范 公共秩序维护》DB21/T 1934-2011

《物业管理服务 第1部分：住宅》DB21/T 2681.1-2016

《物业管理服务 第2部分：商用办公楼》DB21/T 2681.2-2016

《机关事务管理办公区物业服务规范》DB21/T 3234-2020

《卫生保洁服务通则》DB11/T 658-2009

《清洁行业经营服务规范》SB/T 10595-2011

---经负责人介绍，企业依据甲方合同要求及相关法律法规要求进行物业服务，服务人员着装、过程记录依据甲方要求登记、交接；甲方每月底将相关岗位记录回收后留档保存。

---经与本机构及企业确认，本次审核抽样多场所项目名称：大石桥市中心医院 辽宁省营口市大石桥市康复路8号。

企业策划了服务过程相关文件及记录，包括：《消防监控管理制度》《消防控制室消防员消防安全岗位责任制》《监控室问题跟进表》《大石桥市中心医院监控室录像调取申请表》《监控录像查阅记录表》《中控室外来人员登记表》《医院入口安检收缴物品及物品处置记录表》《交接班记录表》等。

---提供了《消防监控管理制度》，对消防监控工作做出如下要求：

- 1.监控人员必经上岗培训并考核合格后方可独立上岗作业
- 2 来经许前，非工作人员不得擅自进入监控室。
- 3.监控人员应严格遵守工作纪律，确保按时上下班，按时交接班，严禁擅自离岗，严禁在岗吸烟、睡觉或打瞌睡：
- 4 应严格履行本岗位工作职责，不得在工作岗位做与本职工作无关的事。
- 5 应严格按照消防监控设施的操作规程开展相应的消防监控作业，严禁违章违规作业
- 6.成严密监视监控设施的运行状况，出现警情应及时按规定要求进行处理。
- 7 应随时检查消防监控装置的完好状况，确保消防监控设施及相关装置完好无损，符合规定要
- 8.应按规定要求对各区域消防监控装置的运行状况进行巡视和检查，及时发现和处理监控设施及装置存在的问题。
- 9.应严格按照规定要求对监控设备的运行状况及相关故障进行记录
- 10.未经许可任何值班人员不得擅自更改监控机房相关设施的监控参数
- 11.未经公安消防机构同意不得擅自关闭火灾自动报警,自动灭火
- 12.监控机房内不得堆放任何杂物，室内各设施及物品应保持干净，，地面无积水。
- 13.应注意观察机房内的温湿度变化情况确保室内温湿度符合规定要求。
- 14.应适时检查监控室内配置的消防器核宠整可靠干净整齐

抽服务过程记录如下：

---抽查《交接班记录表》（收费岗位）如下：

2025年5月27日，7时00分至17时00分

日常记录：

1、7点准时交接班

2、岗位物品齐全，卫生良好，无遗留问题。

交班人员：林*，接班人员：潘**

备注：手台1个、出口钥匙2个……

岗位物品：灭火器2个，空调遥控1个……

---抽查《医院入口安检收缴物品及物品处置记录表》：

安检口:A座入口

日期：2025年5月28日

时间：8：18



收缴物品名称：水果刀

数量：1

收缴原因：刀长 12 厘米

上缴人姓名：李**

上缴人联系方式：1389821****

物品处置：存放柜内 1078

领取人签字：李**

处置人签字：于**

提供《中控室外来人员登记表》，内容包括：来访日期、来访人员姓名、部门、来访人数、联系电话、进入时间离开时间、进入事由、值班员等。

另外提供《监控录像查阅记录表》《大石桥市中心医院监控室录像调取申请表》等记录。

工程部

物业管理服务流程：与顾客签订服务合同—成立服务项目部—编制服务方案—配备服务人员及设备设施---实施物业服务---服务过程控制—服务检查---顾客回访

特殊过程：物业服务过程

关键过程：保安、保洁服务

外包过程：电梯维保

需确认过程：无

经负责人介绍，服务过程依据：

---经与本机构及企业确认，本次审核抽样多场所项目名称：大石桥市中心医院 辽宁省营口大石桥市康复路 8 号。

《中华人民共和国环境影响评价法》

《中华人民共和国环境保护法》

《中华人民共和国水污染防治法》

《中华人民共和国安全生产法》

《中华人民共和国消防法》

《中华人民共和国工会法》

《中华人民共和国职业病防治法》

《中华人民共和国节约能源法》

《中华人民共和国清洁生产促进法》

《中华人民共和国保险法》

《中华人民共和国未成年保护法》

《中华人民共和国妇女权益保障法》

《沈阳市城市市容和环境卫生管理条例》

《沈阳市生活垃圾管理条例》

《沈阳市大气污染防治条例》

《沈阳市物业管理条例》

《沈阳市社会保险费征缴条例》

《辽宁省物业管理条例》

《辽宁省节约用水条例》

《辽宁省节约能源条例》

《辽宁省突发事件应对条例》

《辽宁省消防条例》



《辽宁省大气污染防治条例》

《辽宁省职工劳动权益保障条例》

《物业管理服务 第2部分：商用办公楼》

《商业物业管理服务规范 公共秩序维护》

《公共场所卫生管理条例》

《突发公共卫生事件应急条例》

《中华人民共和国传染病防治法实施办法》

《中华人民共和国突发事件应对法等》

《商业物业管理服务规范 公共秩序维护》DB21/T 1934-2011

《物业管理服务 第1部分：住宅》DB21/T 2681.1-2016

《物业管理服务 第2部分：商用办公楼》DB21/T 2681.2-2016

《机关事务管理办公区物业服务规范》DB21/T 3234-2020

《卫生保洁服务通则》DB11/T 658-2009

《清洁行业经营服务规范》SB/T 10595-2011

---经负责人介绍，企业依据甲方合同要求及相关法律法规要求进行物业服务，服务人员着装、过程记录依据甲方要求登记、交接；甲方每月底将相关岗位记录回收后留档保存。

---经与本机构及企业确认，本次审核抽样多场所项目名称：大石桥市中心医院 辽宁省营口市大石桥市康复路8号。

企业策划了服务过程文件及记录，包括：《物业作业指导书》《电梯扶梯故障报修记录》、《基础设施及保养记录》、《安全生产责任制》《设备清洗充电记录》等。

---提供了《电梯扶梯故障报修记录》，抽查：

电梯号：6号梯

日期：2025.4.9

故障时间：10:14

报修故障描述：6号梯在一楼不运行，报修

报修时间：10:14

报修人：徐**

修复时间：10:45

修复人签字：田**

电梯号：1号梯

日期：2025.4.18

故障时间：10:28

报修故障描述：1号梯在3楼不开门

报修时间：10:30

报修人：周*

修复时间：10:47

修复人签字：田**

电梯扶梯维护保养外包给营口中昊经贸有限公司，双方签订《电梯维修保养合同》，营口万鸿物业有限公司只负责报修。详见办公室8.4。

---另提供《设备维修保养记录表》，抽查：

日期：2025年4月17日

设备名称：洗地机

保养部位：箱体、车轮、刷盘、刮条

保养人：程*



日期：2025 年 4 月 24 日

设备名称：洗地机

保养部位：箱体、车轮、刷盘、刮条

保养人：程*

产品和服务的放行

经沟通了解，部门遵循公司制定的《不合格输出控制程序》《事件调查与处理控制程序》《纠正及预防措施控制程序》《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》等措施对不合格进行控制。保洁部根据操作人员日常工作表现结合顾客满意度调查对员工不定期进行服务过程质量检查，经查，体系运行以来未发生不合格过程现象，如有按公司考核规定进行处理。

经负责人介绍，公司会定期对服务过程进行巡查并记录，同时甲方也会对服务进行抽查，以甲方验收作为最终成品检测记录。

至今，未发生过质量验收问题，符合。

内审开具的 1 项不符合，涉及办公室，已完成整改。

负责人介绍，因物业服务过程的特殊性，甲方通常依据合同要求及服务标准对服务进行验收，验收结果通常依据日常服务过程管理记录情况。甲乙双方以《服务考核表》作为验收合格付款证明

抽查 2025 年 1-3 月份保洁部《服务考核表》，考核结果：非常优秀。

基本符合。

产品和服务要求

经询问并核实，顾客规定的要求是以顾客沟通和合同的方式进行的，确定顾客的要求形成书面合同。

经询问并核实涉及与产品有关的法律法规有国家标准：中华人民共和国合同法、中华人民共和国质量法、贸易法等。

企业建立《服务提供控制程序》《顾客或外部供方财产控制程序》对与顾客有关过程进行了规定。

采销部负责与客户进行沟通，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、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。

到目前为止，未发生顾客不满意及投诉现象。

沟通的时机：当存在产品和服务过程中任何有不明确需要确认沟通时进行。

抽查销售合同/订单：

---签订日期：2025 年 1 月 21 日，甲方：润佳物业服务（沈阳）有限公司，物业沈阳大石桥市中心医院项目 2025-2028 年度物业外包单项目采购合同，负责庭院、新建综合病房楼，原建大楼……保洁等（合同履行中）

注：介绍，由于公立医院单位性质、医采风险规避等原因，现行业内医院物业服务的采购多以同具备央企背景的物业公司直接签订物业合同，再转包给当地的物业公司。所以上述物业合同未与医院直接签署。

---签订时间：2024 年 1 月 1 日，甲方：大石桥东珠美地小区业主委员会，服务内容：负责大厦保安保洁等工作。（已完成合同）

---签订时间：2020 年 1 月 1 日，甲方：大石桥中玺隆福苑小区业主委员会，负责保洁、保安、绿化等。（已完成合同）

以上合同均写明：根据相关法律、委托服务事项、收费标准、交费办法等内容，有双方签字盖章，目前未发生合同变更情况。

提供了以上合同的评审记录。评审内容、合同内容是否全面，明确，包括交付及服务要求、价格是否合理、是否符合法规要求、质量要求是否明确，且公司有能力达到，完成合同的能力，评审组组长 王 健
评审组成员 张强、栾宇 经过确认，合同评审时间均在签定日期之前。

询问部门主管：当合同发生更改时，客户修改订单，更改后情况要通知各相关部门（尚未涉及）。从目前看



公司有能满足顾客的要求。目前无其他要求的更改情况。符合要求。

外部提供过程、产品和服务的控制

对外部提供过程、产品和服务的控制依据和准则：

查到有：《顾客或外部供方财产控制程序》，规定了对外部供方进行评价及再评价的要求、对供方绩效如何进行监视做出了规定，对如何实施采购、验证等做出了规定；

查该公司对外部供方的识别、确定情况：

查到有：《合格供方名单》，内容包括：供应商名称、地址、联系人、联系方式、提供产品等信息，有合格供方 5 家。

供方名称 供货内容/服务

安徽歆悠生活用品有限公司

捷诺（广东）信息技术有限公司

辽宁汇旗清洁设备有限公司

广州锦宏网络科技有限公司

营口宏宇实业有限公司

查到有：《供方评审表》，评定内容：是否资质齐全、价格是否合理、产品合格率、问题反馈速度、服务态度是否良好能力评价。

抽查：安徽歆悠生活用品有限公司、捷诺（广东）信息技术有限公司、辽宁汇旗清洁设备有限公司，评定结果为：同意列入本年度合格供方名录，总经理：王健 2024.11.20

查对外部提供过程、产品和服务的控制：

《顾客或外部供方财产控制程序》中确定了对外部供方实施的具体控制要求，旨在确保产品能够按计划提供，并符合要求。为确保外部提供的产品不会对企业稳定地向顾客提供合格服务的能力产生不利影响，要求所需物资在合格供应商处采购，采购产品根据产品特点由项目负责人验证。

公司以合同书方式订货采购。合同内容有：采购产品名称、规格、单位、数量、到货期、供货单位等内容。

查看采购、外包信息：

查看：采购合同

抽查 1： 供方：安徽歆悠生活用品有限公司 签订时间：2024/12/24

名称 单位 数量

扫把簸箕两件套 套 181

马桶刷 套 119

35CM 直杆刮水器 把 92

50CM 直杆刮水器 把 55

大号纸篓 只 420

抽查 2： 供方：广州锦鸿网络科技有限公司 签订时间：2024/12/28

产品：清洁车 台 32

高级单桶榨水车 台 97

CY-1600 强力吹干机 台 3

BF502 吸尘吸水机 台 2

抽查 3： 供 方：辽宁汇旗清洁设备有限公司

签订日期：2024 年 12 月 26 日

洗地机 手推 XS530B（锂电） 台 1

物料 百洁垫（红垫） 盒 1



物料 百洁垫（黑垫） 盒 1

抽查 4： 供 方：捷诺（广东）信息技术有限公司

签订日期：2024 年 12 月 23 日

产品：

直流道闸 JNDZ-01 2 台

车牌识别 NF4 6 台

直流道闸 JNDZ-02 4 台

雷达 JN-LD01 6 台

无感支付配置 JN-DC300

交换机 PSP5JHJ 3 台

断网模块 6 套

查外包：

供 方：营口中昊经贸有限公司（外包方）

签订日期：2025 年 1 月 16 日

服务内容：现场电梯维保

梯号 1#-9#、F1-F4 等台数均为 1 台

提供了《2025 年 3、4、5 月份仓库入库明细台账》

抽 1 材料名称 垃圾袋

规格：65*90、50 个/捆 350 捆

到库时间： 2025.3.6

经手人：薛童童

抽 2 材料名称 去污粉

规格：50 袋

到库时间： 2025.3.31

经手人：薛童童

抽 3 材料名称 百洁垫

规格：红色、19 寸 15 个

到库时间： 2025.4.7

经手人：薛童童

抽 4 材料名称 洗衣粉

规格：奇强 120 袋

到库时间： 2025.5.7

经手人：薛童童

以上信息较清晰、充分、完整。

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

组织建立了《内部审核控制程序》，由办公室组织实施。

公司按既定计划进行了内审，内审时间：2025.04.07-2025.04.08 进行了内审，2 名内审员，查见任命书，审



核组长：张强，组员：栾宇，均经过培训合格。

查见：《2025 年“三体系”内部审核实施计划》通知，内审时间：2025.04.07-2025.04.08 进行了内审，2025.04.01 内容有：审核目的、范围、准则、审核时间、内审员分工等，覆盖了质量、环境、职业健康安全管理体系标准的全部条款。

查内审检查表，能够按照审核计划实施审核，内审员未审核自己的工作。

审核条款及内容全面，审核条款与职责分配规定和计划对应。

内审开具了 1 个书面不符合项，不符合描述：1.未能提供人员能力评审记录。、不符合 ISO9001:2015 标准 7.2 条款；ISO14001-2015 中 7.2 条款；ISO45001:2018 中 7.2 条款。

进行了不符合原因，采取了纠正及纠正措施。

对措施进行了验证：纠正措施有效，验证人：栾宇 日期：2025.04.09

提供：《2025 年度内部管理体系审核报告》，编制：赵冬雪 批准：刘中元 日期：2024.12.11

提供了《内审不符合项培训》

时间：2025.04.09

培训教师：咨询老师

培训内容摘要：

- 1、ISO9001:2015 标准 7.2 条款及标准内容；
- 2、ISO14001-2015 中 7.2 条款及标准内容；
- 3、ISO45001:2018 中 7.2 条款及标准内容。

培训效果评价：

经讲解提问等形式，参加培训的人员已基本理解了标准条款内涵，办公室认识到日常工作的疏忽与缺失。培训效果明显，目的达成。

评价人/日期：王晴/2025.04.09

审核结论：本公司管理体系基本符合三个标准的要求，是适用、有效的，运行效果基本达到标准要求，本次审核真实、有效。具备认证审核的条件。

说明：三体系内审检查表检查有的条款记录不具备可追溯性，建议企业完善改进。已与企业负责人进行口头交流。

内审控制基本有效。

管理评审

查到：管理手册 9.3 条款，规定了公司的管理评审时间安排和计划编制、实施等要求，并且明确规定了公司的管评工作是确保和评价管理体系的适宜、充分和有效性。

查阅：经总经理批准的《管理评审计划》，计划进行 2025.4.21 日的管理评审工作做了详细的安排。

公司按既定计划开展了管理评审活动。

对质量环境职业健康安全方针、目标和质量环境职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性作评价，针对存在的问题或薄弱环节，要采取措施，做出决策。

查：管理评审的输入

以往管理评审所采取措施的情况（暂不涉及）

与综合管理体系体系相关的内外部因素的变化

综合管理体系体系绩效和有效性信息：

顾客满意及有关相关方的沟通、反馈

综合管理体系目标的实现程度

过程绩效以及产品和服务的合格情况

不合格纠正措施

监视和测量结果等

输入的内容与体系管理标准要求基本相符。



管理评审输出要求：

- 1、环境、安全方针贯彻情况
- 2、分解的目标、指标和管理方案的完成情况
- 3、部门相关重要环境因素控制情况
- 4、对本部门相关法律法规与其它要求的遵守情况
- 5、管理体系中主管职能要素的实施与监测情况等

提供有，管理评审会议签到表和管理评审会议的记录，各部门的评审输入报告。

查看：《管理评审报告》，2025 年 04 月 21 日

公司制订的方针、目标基本符合公司的实际。公司目前的综合管理体系运行正常，体系运行的资源基本满足要求，评审结论：

公司制订的方针、目标基本符合公司的实际。公司目前的综合管理体系运行正常，体系运行的资源基本满足要求，公司的综合管理体系是基本适宜的、充分的、有效的。改进意见：请培训机构的咨询师进驻现场对管理人员体系文件进行再培训，在月底前完成。

改进措施验证：

查见：持续改进计划，计划于 2025.04.22 进行管评改进培训，查见《管评改进培训》记录，培训时间：

2025.04.22 培训目的：体系文件再培训

培训内容：GB/T 19001-2016 idt ISO 9001: 2015《质量管理体系 要求》、GB/T 24001-2016 idt ISO 14001: 2015《环境管理体系 要求及使用指南》和 GB/T 45001-2020 idt ISO 45001:2018《职业健康安全管理体系 要求》管理技巧、管理工具实战应用

培训效果评价：经培训及讨论等形式，参加人员已基本理解了标准条款内涵，并能结合公司实际情况识别控制过程，对管理人员体系文件再培训，基本掌握了培训内容。

评价人/日期：咨询王老师 /2025.04.22

基本符合。

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、纠正/纠正措施有效性评价：

查到有：不合格输出控制程序、不合格品控制程序、纠正及预防措施控制程序。

经询问负责人，项目实施以来以来未发生过质量、环境和职业健康安全方面的事故，如发生按相关程序文件处置。

查不符合、纠正措施的控制：

负责人介绍在项目实施过程中，日常的检查未发现质量环境安全管理的严重不符合情况。轻微的、一般的不符合现场进行了纠正，适当时采取纠正措施。

针对内部审核过程中出现的不符合项，对不符合原因进行了评审和分析，制定了措施进行了纠正，经内审员对其纠正结果进行了验证。见 QEO9.2 审核记录。

公司进行了以下几个方面预防措施的预防工作：

（1）按照公司年度培训计划要求加强质量、环境、安全意识的培训、不断提高职工的整体素质、环保意识、安全意识；

（2）实时调整公司相关制度，以防止潜在不符合的出现，目前没有发生书面预防措施的情况。

预防措施活动正常有效。

日常检查发现的不符合开具检查整改通知单，整改后复查。

基本符合。

3) 投诉的接受和处理情况：

自体系建立以来没有国家/地方抽查情况。也没有相关行政主管部门的检查处罚，在现场审核也未发现检查处罚、相关方投诉等情况。



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）：

公司为保证 QMS 及产品符合性要求，确定、提供并维护所需的基础设施。

本公司位于辽宁省营口大石桥市康复路 8 号大石桥市中心医院，大石桥市中心医院免费为物业有限公司提供 2 间办公室做为办公场所，面积约 30 余平米；另外免费提供一间仓库，面积约 30 平米。提供《关于免费提供办公场所的情况说明》，见附件。

企业外包过程：电梯维保

公司设置了管理层、办公室、工程部、保洁部、秩序部

办公设备有桌椅、电脑、打印机、复印机、网络、档案柜等。

生产设备包括：多功能清洁车、榨水车、吸尘吸水机、手推洗地机、驾式洗地机、对讲机等。

特种设备：无

计量器具：无

环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。

查到：《设备保养计划》《设备维修保养记录表》查到设施名称、保养项目、周期、保养人等，保养结果：正常。

观察：上述设备维护状态良好，满足要求。

现场查见组织确定和提供的工作环境整洁、光线充足、温度适宜、办公用品摆放整齐，通道畅通，办公区禁止吸烟，满足公司产品经营的需要。

经询问，对保洁服务过程的工作环境（考虑了社会因素、心理因素及物理因素）进行了控制，未发现工作环境对产品质量产生不利影响的情况。

通过观察：所有员工均着得体，防护适宜，符合企业经营需求。

经查，企业现场无温度、湿度等特殊要求；工作环境满足要求。

2) 人员及能力、意识：

1、负责人讲：公司组织架构：总经理、管理者代表、办公室、工程部、秩序部、保洁部；

基层人员有：采购人员、市场人员、维修人员、保洁保安人员等；

公司特种作业人员：无。

查见：《员工能力确认记录》

抽查：王健、程忠华、张强等 3 人，评价内容：业务知识 管理能力 责任意识等，评定结论：均为胜任，

确认人：张强 批准：王健 日期：2025.04.08

提供了保安证

抽 1 窦立忱 保安证 初领日期：2023.9.4 签证机关：营口市公安局

抽 2 韩晓明 保安证 初领日期：2018.1.1 签证机关：营口市公安局

抽 3 何乃剑 保安证 初领日期：2022.8.17 签证机关：营口市公安局

2、查培训

查见：2024-2025 培训计划，

编制：张强 2024.11.01 审核：王健 2024.11.01

培训内容：ISO9001、ISO14001、ISO45001 标准、

内审员培训

QES 管理手册、程序文件

环境因素及危险源的识别



法律法规识别及合规性评价等 11 项。

查看培训情况：

抽查 1：时间 2024.11.1 培训项目：ISO9001、ISO14001、ISO45001 标准、QES 管理手册、程序文件

培训教师：王健

培训方式：上课

考核方式及成绩：经考核全部合格

评价人：王健 日期：2024.11.01

抽查 2：时间：2024.12.25

培训项目：内审员培训

培训教师：徐畅

培训方式：上课

考核方式及成绩：

现场口试 全部合格

评价：徐畅 日期：2024.12.25

抽查 3：时间：2025.01.20

培训项目：QES 管理手册、程序文件

培训教师：王健

培训方式：上课

考核方式及成绩：

经考核全部合格

评价人：王健 日期：2025.01.20

3、查意识

公司通过日常的内/外部培训、沟通等方式使公司内所有部门和个人都知晓各自应承担的相关质量、环境、安全责任，员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。

现场询问部门负责人，其能够意识到体系建设及有效运行对公司的重要性，对公司的方针和目标基本清楚。现场询问内审员对内审要求及标准了解情况，不能完全回答清楚，内审员能力欠缺,开具不符合报告。

3) 信息沟通：

公司编制了《信息交流控制程序》，规定公司内部、外部信息交流的方法、渠道和有关要求，确保信息得到沟通。

负责人讲：体系建设以来，公司注重质量、环境、职业健康安全工作，无顾客和相关方的投诉。

与负责人交谈，公司环境和职业健康安全方针通过电话、微信等方式告知相关方，并就环境安全方面对供应商、合作方、客户等相关方做出相应要求，及时进行沟通，公司主要通过文件传递、电话、面谈、工作检查、例会、内部审核等多种方式对管理体系的有效性进行沟通,沟通及时、有效。

提供有：相关方告知书，主要内容有公司环境和职业健康安全方针等方面的承诺。

3、员工可通过事务代表（朱莹）参与环境、职业健康安全方针和程序的制订和评审，参与目标、指标管理方案的制定，参与事件的调查分析与处理以及其事务。负责收集公司员工对公司工作建议或员工在环境、职业健康安全方面的要求，并书面汇报办公室负责人。

安全事务代表不定期与员工进行交流，积极解决工作过程中的问题。

建议：安全事务代表推选基层员工担任，已与企业沟通建议。

基本符合。

**4) 文件化信息的管理:**

与负责人沟通交流:

该公司根据实际情况: 企业规模、人员能力、活动过程、产品和服务的类型对建立文件的过程进行了策划, 建立的管理体系文件包括以下层次: 管理手册、程序文件; 方针、目标在手册中作出描述;

支持性文件有: 管理性文件、技术文件、制度文件、外来文件、相关记录等;

该公司建立的管理体系文件包含了标准要求的成文信息, 管理手册 WHWY/QEO-2024 A/1 版, 2024 年 11 月 01 日发布, 2025 年 5 月 25 日修订实施、程序文件 WHWY-CX-2024 A/0 版, 2024 年 11 月 01 日发布实施。

基本符合要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

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

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, 营口万鸿物业有限公司的

☒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	☐ 符合	☒ 基本符合	☐ 不符合
适用要求	☐ 满足	☒ 基本满足	☐ 不满足
实现预期结果的能力	☐ 满足	☒ 基本满足	☐ 不满足
内部审核和管理评审过程	☐ 有效	☒ 基本有效	☐ 无效
审核目的	☐ 达到	☒ 基本达到	☐ 未达到
体系运行	☐ 有效	☒ 基本有效	☐ 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: 孙博、李健

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

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。