



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：20753-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：河北雄安城市资源经营管理有限公司

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）：辛文斌

审核组员（签字）：辛文斌

报告日期：

2025 年 6 月 07 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：辛文斌

组员：辛文斌



受审核方名称：河北雄安城市资源经营管理有限公司

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
1	辛文斌	组长	审核员	2024-N1OHSMS-224947 2	29.12.00,35.15.00
1	辛文斌	组长	审核员	2023-N1QMS-2249472	29.12.00,35.15.00
1	辛文斌	组长	审核员	2023-N1EMS-2249472	29.12.00,35.15.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	闫伟丛、房亚飞	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：中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国环境影响评价法、中华人民共和国消防法等。

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：



GA/T594-2006城市绿化管理、DB11/T751-2010《住宅物业服务标准》、玩具鉴别通用规范 毛绒玩具 T/CIQA 91-2024、商业物业管理服务规范 DB13/T2342-2016、机关办公楼物业管理服务规范 DB13/T 2671-2018、销售服务规范、销售合同等标准。

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06月04日上午至2025年06月07日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年1月03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；毛绒玩具、水杯销售

E:物业管理；毛绒玩具、水杯销售所涉及场所的相关环境管理活动

O:物业管理；毛绒玩具、水杯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：中国（河北）自由贸易试验区雄安片区容城县雄安市民服务中心雄安集团办公楼 207-5

办公地址：河北省雄安新区容城县容东片区弘文花园 27 号楼底商铺

经营地址：河北省雄安新区容城县容东片区弘文花园 27 号楼底商铺

固定多场所（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）：

1、服务项目名称：雄安高质量建设试验区（生活）项目

2、服务项目地址：津海大街与 333 省道交汇处东南侧地

3、甲方：中国雄安集团城市发展投资有限公司

4、乙方：河北雄安城市资源经营管理有限公司

5、服务内容：基础服务项目：园林养护、电梯维保、化粪池清掏、垃圾清运、四害消杀。精细化物业服务：硬件改造、健身房设备，物资采购。

6、服务期限：2024 年 3 月 25 日至 2026 年 3 月 24 日终止。

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 06 月 03 日 08:30 至 2025 年 06 月 03 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：

EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视。Q 服务过程控制；



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（）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款：业务支持中心，QEO7.2 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 7 月 07 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 6 月 07 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q 生产/服务过程控制；EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视。

3) 本次审核发现的正面信息：

管理体系健全，领导能够重视，各部门能够贯彻执行体系文件。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

最高管理者对管理体系高度重视和支持，并对标准有一定程度的理解和掌握，积极组织督促和管理各部门，严格贯彻执行管理体系要求，从而确保管理体系正常运行。

2) 风险提示：

管理人员加强体系文件学习。

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 9 月 09 日 体系实施时间：2025 年 1 月 03 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：45 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：物业服务有夜班

4) 范围内产品/服务及流程：

物业服务流程：



业务洽谈（或投标）—中标通知书（客户需求确认）—签订合同—制定方案—人员进场—实施服务—客户验收考核—费用结算—项目交接退场

销售服务流程：

线上：客户在网上选定文创产品→客户自行下单、付款→线上订单自动生成→备货→发货→填写快递单号确认发货→待客户收货、验收→确认收货→（开发票）→订单完成

线下：对接联系客户→客户选品→线下订单（付款）→备货→送货或发货→签确验收单→（开发票）→订单完成（等待回款）。

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

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量环境职业健康安全管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与质量环境职业健康安全管理体系有关的相关方，并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理。

企业在策划质量环境职业健康安全管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量环境职业健康安全管理体系能够实现其预期结果，增强有利影响，预防或减少不利影响，实现改进。最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持了求实为本、以法为准、服务至诚、信誉至上；环保领先、安全第一；预防为主、持续发展。管理方针包含在管理手册中，符合标准要求。经总经理批准，与管理手册一起发布实施。为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部环境，在每年管理评审会议上对管理方针的持续适宜性进行评审。为达到管理方针最终实现，总经理及各职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。管理方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司管理目标。管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件。现场抽查《质量环境职业健康安全目标指标分解考核表》，内容包括：

质量、环境、职业健康安全目标

----质量目标

a) 顾客满意度≥90 分

b) 项目按时完成率≥95%

----环境、职业健康安全目标

a) 火灾事故发生次数为 0；

b) 固废合规处理率 100%；

c) 触电事故发生次数为 0；



d) 意外伤害事故发生次数为 0。

查《目标分解及完成情况考核表》对目标进行考核，均达到目标，并将指标进行了分解。抽查《环境职业健康安全目标管理方案》，针对所有重大环境和危险源等制订管理措施，有重要环境因素和重大危险源、管理目标、管理方案、完成日期、预计投资、责任部门等。质量环境安全目标和管理方案已经实现。符合要求。

企业规定了因顾客和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划。依照 GB/T19001-2016 标准，结合实际情况，围绕质量方针、质量目标设置了组织机构，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施，对员工进行了适宜的培训等。经查公司暂无变更，没有变更的策划。

为了确保获得合格产品和服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有：业务人员以往多年的工作经验（员工过去所有的），管理经验；《销售服务管理制度》等。外部来源获取有：顾客提供的产品信息；国家、行业标准等。组织知识予以存档保管，在需要时可以随时获取。为应对不断变化的需求和法律趋势，企业策划进行了质量管理体系标准及相关知识的再培训、招聘人员等方式对确定的知识及时更新。

编制了《环境因素识别评价控制程序》、《危险源辨识风险评价控制程序》，符合标准要求和企业实际。查看和查阅《环境因素识别评价表》，主要包括：固废排放、潜在火灾、资源消耗、能源消耗、生活垃圾排放等。抽查《重要环境因素清单》，包括：潜在火灾，固废排放。查看和查阅《危险源辨识和风险评价记录》，主要包括：火灾、触电伤害、车辆伤害、滑倒摔伤等。抽查《重大危险源清单》，包括：火灾、触电等。识别充分适宜和合理。

编制了《法律法规及其他要求清单》等，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国固体废物环境污染防治法》、《中华人民共和国消防法》等。均为有效版本。

一阶段提出的问题验证：无。

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

（需逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述，其中 FH 应包括使用危害分析的方法和对食品职业健康安全小组的评价意见；H 体系还应包括针对人为的破坏或蓄意的污染建立的食品防护计划的评价）

编制了《环境运行策划控制程序》、《职业健康安全运行策划控制程序》、《目标、指标和方案管理制度》等，符合标准和企业实际。抽查公司经营过程环境职业健康安全管理活动。

1) 固体废弃物排放的管控：

生活垃圾在办公区域集中收集后，交物业部门统一定期清运；回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类，标识交供应商回收。

2) 资源、能源消耗管控：

负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导。现场有水、电等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月由业务支持中心集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，



纸张、灭火器材等费用。记录显示：基本达成目标。

3) 火灾预防：

张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；

组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。

4) 触电风险管理：

公司规定了安全供电的管理要求，所有电气设备定期进行维护，公司定期对线路、办公设备等进行安全检查，发现问题及时进行处理。同时公司对业务人员的用电安全管理进行了培训。

在经营现场查看，配电设施完好，设置规范，无不符合情况。。

公司编制了《体系变更策划控制程序》，规定了当发生新的产品、服务和过程，或对现有产品、服务和过程的变更（包括：工作场所的位置和周边环境；工作组织；工作条件；设备；工作人员数量），法律法规要求和其他要求的变更，有关危险源和职业健康安全风险的知识或信息的变更，知识和技术的发展。应评审非预期性变更的后果，以及需要应对的风险和机遇，必要时采取适当的控制措施，符合标准和企业实际。负责人介绍说，目前没有发生影响职业健康安全绩效的临时性和永久性变更。因此，没有进行更改管理。

查见：《应急准备和响应控制程序》、《消防火灾应急疏散预案》、《消防演练记录》。

综合部组织在的“火灾事故应急预案演练”。

查见：消防演练实况记录：业务支持中心组织全体人员参加了 2025 年 3 月在公司办公楼前广场进行的火灾事故应急预案演练。

演练评价：应急人员反应迅速，各项工作紧密结合，各环节衔接及时，能够临危不乱，各负其责，演练有效。

查应急准备：办公室配备的消防器材完善、良好。

公司编制了《质量、环境和职业健康安全检测分析评价程序》等，符合标准和企业实际。抽查环境职业健康目标和管理方案完成情况，2025 年 1 月以来，环境职业健康安全目标和管理方案已经完成。

抽查质量环境职业健康安全目标分解考核情况，质量环境职业健康安全目标已经完成。抽查《环境、安全运行检查表》，检查结果：符合。公司经营工作现场无职业危害因素，无涉及环境和职业健康安全监视和测量设备。

编制了《合规性评价控制程序》等，符合标准和企业实际。现场抽查法律法规和其他要求合规性评价情况，业务支持中心组织对公司环境管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。评价结果，符合要求。

公司制定了《产品服务要求控制程序》和《外部提供过程产品服务控制程序》

明确了受控条件包括

1、公司编制了《销售服务规范》、《顾客供方财产管理程序》、《服务提供控制程序》、《销售人员行为规范》、《销售服务质量控制规范》等对公司的产品销售过程进行了控制。

组织产品覆盖范围：物业管理；毛绒玩具、水杯销售

2、物业服务流程：

业务洽谈（或投标）—中标通知书（客户需求确认）—签订合同—制定方案—人员进场—实施服务 - 客户



验收考核—费用结算—项目交接退场

销售服务流程：

线上：客户在网上选定文创产品→客户自行下单、付款→线上订单自动生成→备货→发货→填写快递单号
确认发货→待客户收货、验收→确认收货→（开发票）→订单完成

线下：对接联系客户→客户选品→线下订单（付款）→备货→送货或发货→签确验收单→（开发票）→订
单完成（等待回款）。

外包：产品运输、园林养护、保洁、电梯维保、垃圾清运、化粪池清掏

需确认过程：销售服务过程，也是关键过程。

3、技术要求 合同：销售合同

1) 验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。

2) 作业指导书：GA/T594-2006 城市绿化管理、DB11/T751-2010《住宅物业服务标准》、玩具鉴别通用规范 毛绒玩具 T/CIQA 91-2024、商业物业管理服务规范 DB13/T2342-2016、机关办公楼物业管理服务规范 DB13/T 2671-2018、销售服务规范、销售合同等标准《销售人员行为规范》、《销售作业指导手册》、《销售服务规范》、《销售人员考核制度》……等。

3) 使用适宜的设备：电脑和办公设备等。

4) 监视和测量设备：销售产品由公司验收入库运输到客户处（经询问，目前客户均为雄安地区，如客户距离较远，将采用快递或货拉拉方式）。客户根据送货单和供方提供产品检验报告进行核验。收货时验收数量、外观、规格、效期，检查供方出具的产品检测报告为验收依据，进行核验，最终产品质量由顾客确认，暂未配置检测设备。

5) 实施监视和测量：公司未制订需求计划和采购计划，按客户实际需求进行采购。

查看保洁标准

按标准规范卫生要求，保持路面干净、整洁、隔离带，侧石边不积泥，路面基本见本色。路面边沟、下水口无垃圾、不堵塞，绿化带、树穴、隔离护栏下，花台周围保持整洁，路面废弃物具体控制指标略。

路面无杂草污染、及时处理杂草和冲洗撒落的泥土沙石、因垃圾堆放等原因污染的路面，确保路面干净。

袋装垃圾不落地收集按规范作业，不漏收，袋装垃圾滞留时间不超过 20 分钟。

沿路公交停靠站、公园桌椅等要保持整洁、干净，站台、桌椅等无灰尘，周边无生活垃圾。两侧视线范围内无“乱涂写、乱张贴、乱刻画”等现象。

按规定将垃圾倾倒垃圾桶内，不发生偷到、乱倒等现象，特别是严禁将垃圾扫入或倒入窞井、绿化带和沟渠内；严禁焚烧垃圾。

服务过程的现场（包含夜班巡查）：

现场询问工作人员，熟悉作业操作规范，现场查看清理过的地面、墙面干净、整洁、无垃圾残留。

查看现场：小区内保洁运行正常，项目部编制有各岗位服务作业指导书，各岗位人员均经过培训后上岗。



中控室内配置有电脑监控系统，监视小区内以及周边环境，现场查看周边环境稳定，无异常情况。

项目部编制有各岗位服务作业指导书，各岗位人员均经过培训后上岗。

询问负责人，公司在服务的提供过程中暂未发生变更的情况。

负责人介绍，绿化管理及养护的主要工作内容为绿化带垃圾清理、浇水、修剪、除草、打药、补苗等。根据乔灌木的生长特性适时整形修剪，花灌木根据植物的开花特性确定正确的修剪时间，整体造型要与周围环境相协调，修剪后的枝条等物由保洁人员及时清理、并运往指定地点；随着树木的生长及时放松绑带；根据季节加强养护保证成活率；每日对绿化带内的垃圾杂物进行清理，统一收集堆放并每天清运一次，运往指定地点处理。适时浇水施肥、打药，保证绿化带的覆盖率达到 100%。公司使用的农药无需自己配比，按需购买，即买即用，无库存情况。定期对绿化带进行查漏补缺，对缺失的树木进行补栽。

该项目配置了主要设备汽锯、修剪刀、铁锹、草刀等，提供的服务设备适宜，满足要求。负责人介绍，目前现场检查主要依靠现场巡查员目测，无需使用特定的监视和测量设备或工具。

查看审核当天现场服务过程的控制情况：

刚完成使用割灌机对绿化带枝叶进行修剪，修剪完后并由保洁人员清扫、收集到垃圾中转站。

2025 年 06 月 05 日凌晨现场查看企业治安岗亭和消防中控值班情况：

现场查见，消防中控岗位交接记录表、保安岗位交接表（一号岗）、（二号岗）；来访人员记录表（一号岗）（二号岗）、消防控制室值班记录表、防火巡查记录表、重点部位巡查记录表，如车场、园区，一小时一巡查。现场不产生固体废弃物、废水、废气等，也没有噪声产生。

现场物业服务人员，均穿戴好工作服、口罩、手套，人员防护措施有效。使用对讲机、手电筒等物品，工具配置基本充分，合理。消防中控室挡鼠板，防鼠设施配备齐全，空间密闭良好。

服务提供过程的控制基本满足。

询问负责人，公司在服务的提供过程中暂未发生变更的情况。

4、查看，合同跟踪情况：

销售产品销售渠道和方式主要是个人，采用销售订单和出库单形式。

查，杨金朋 2025 年 5 月 27 日签定的主人杯、公仔雄雄、公仔姿姿等销售订单。订购日期：2025 年 5 月 27 日。

主人杯，精装 1 套，
公仔雄雄，精装 5 套。
公仔姿姿，精装 5 套。

.....

查，该合同的采购情况：

企业于 2024 年 8 月 12 日与山东岳隆德文化发展有限公司续签签订了毛绒玩具、水杯采购合同。

查文创产品采购订单 与

订购日期：2021 年 05 月 26 日，物品名称：雄安公仔雄雄，规格：精装，单位：套，数量：1000，
物品名称：雄安公仔姿姿，规格：精装，单位：套，数量：1000
订购日期：2023 年 08 月 03 日，物品名称：马克杯，规格：精装，单位：套，数量：100，
主人杯，规格：精装，单位：套，数量 150，

.....

附有文创产品入库台账，验收交接单，存货验收单，存货验收入库台账。

负责人介绍所有产品按批采购，目前还有库存。



查，与雄安印象（河北雄安市民服务中心有限公司凯骊酒店管理分公司）2025 年 4 月 14 日签定的茶漏盖杯、大盖杯、主人杯等销售订单。订购日期：2025 年 4 月 14 日。

主人杯，精装 1 套，

大盖杯，精装 4 套。

.....

查，该合同的采购情况：

查，该合同的采购情况：

企业于 2024 年 8 月 12 日与山东岳隆德文化发展有限公司续签签订了毛绒玩具、水杯采购合同。

查文创产品采购订单

订购日期：2021 年 05 月 26 日，物品名称：雄安公仔雄雄，规格：精装，单位：套，数量：1000，

物品名称：雄安公仔姿姿，规格：精装，单位：套，数量：1000

订购日期：2023 年 08 月 03 日，物品名称：马克杯，规格：精装，单位：套，数量：100，

主人杯，规格：精装，单位：套，数量 150，

.....

附有文创产品入库台账，验收交接单，存货验收单，存货验收入库台账。

负责人介绍所有产品按批采购，目前还有库存。

。。。。。。

办公室查看，销售人员王 xx 正在与库房管理人员进行对账。

抽《顾客满意度调查表》

客户：河北雄安商服服务中心有限公司、中交建筑集团有限公司启动区西北居住片区三期项目（住宅部分）项目经理部、河北雄安城发城智置业有限公司。

对销售的服务质量、交付及时率、价格、服务态度等进行了考评，平均得分：95 分，满意。时间：2025.3

抽，交付情况，销售产品由公司直接运输到客户处或客户自提。客户根据送货单和供方提供产品检验报告进行核验。产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。

查，送货清单：

查见 2025 年 4 月 14 日

客户：雄安印象（河北雄安市民服务中心有限公司凯骊酒店管理分公司）

采购产品：主人杯、茶漏盖杯、大盖杯等

签收人：王洋

公司特殊过程确定为：销售服务过程。制定了《销售控制程序》，对特殊过程的管理从：人员能力、过程设备能力、作业文件能力、业务洽谈步骤、服务评价记录等进行了规定。通过产品检验和配备有能力的销售人员，对特殊过程的服务质量予以控制，提供该特殊过程进行确认记录。

物业服务及销售服务过程基本受控。

《管理手册》中有标识控制要求，有标识和可追溯性控制的相关规定。

查项目现场保洁、维护用工具均放置有序，分区摆放，清洁工具保持原标识，有编号标记，字迹清晰。

查看项目部办公区域内有“禁止吸烟”标识，楼道内有“安全出口”标识等。

查保洁、维护、管理的所需工设备均存放于规定的标识区域内。

销售过程采用客户投诉记录、售后服务信息确认回访表等进行标识；

物品通过进货记录、发货记录等进行追溯，主要记录内容：供应商、交付日期，规格、数量等；



标识基本符合要求。

公司的顾客的财产有顾客信息、合同，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。

负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况；

《管理手册》中有防护控制要求。

查看现场，日常服务过程中员工按要求有穿戴工作服、手套等防护用品。日常清洁用的清洗剂单独存放于储藏柜，以防治该化学品的误用。

公司按《管理手册》要求对顾客财产进行保护和防护。

公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如：

- a) 法律法规要求；
- b) 与服务相关的潜在不期望的后果；
- c) 其服务的性质、用途；
- d) 顾客要求；物业管理、销售
- e) 顾客反馈：定期对业主进行满意度调查，及时收集服务质量反馈信息；如出现服务质量问题，由相关负责人立即安排纠正不合格；

经询问，在服务提供期间，会定期通过电话、微信、面谈等方式了解业主对服务质量及相关意见进行收集后统计分析，以加强公司持续改进。

此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的质量保证、售后服务、物流运输服务、客户产品验收发现产品问题的处理等。

现场查相关记录及与负责人沟通得知，组织的：

- 1) 物流服务：负责人介绍，产品的运输目前自己送货。
- 2) 装卸活动：自卸。
- 3) 交付的地点及验收：供货现场交付。

出示近期销售货物签收单号：

交付日期：2025 年 5 月 27 日

客户：杨金朋

产品名称：公仔雄雄、公仔姿姿、主人杯等

签收人：杨金朋

- 4) 售后服务：按订单质量技术要求客户进行验收。如遇产品质量问题，采取退、换的形式进行处理。如是批量质量问题，则有技术人员跟进上门处理。负责人介绍，自体系建立以来，未有客户的投诉或质量不良的反馈情况。

乙方在收到客户关于产品异议后，应在 3 日内负责处理，如商品不符合订单相关要求的，在满足下列条件的，乙方应无条件退换货；商品保持出售时原状且配件齐全；塑封包装和商品无污损；耗材类商品防伪标记完整未被破坏；商品在保质期内，商品如发生质量问题，乙方应提供换货、退货或维修等服务。如因商品质量问题给甲方造成损失的，由乙方承担一切损失和法律责任；发生退换货时，如因乙方原因(包括但不限于无货、质量问题、送错货送错地址等情况)造成的退换货，乙方承担退换货费用，并承担相应损失；其他未约定的售后服务条款以网上商城有关退货、换货的规定和售后服务的要求执行。

公司有专人负责解答客户的售后问题，组织策划了顾客满意度调查表，会有专人定期对客户的满意度进行跟踪、收集、分析、评价，用以持续改进客户满意度。

查见现场记录及与负责人沟通确认：已基本满足交付后活动的要求。。



◆公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了供货商所有产品的检验方法、标准。

◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到项目管理部许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。

◆公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样

负责人介绍，公司目前采购的产品主要为劳保用品、保洁用工具、救援用品、工作服、机械设备、铁锹、手推车等。由相关人员核对数量、规格等信息，均有供方提供的合格证，确保采购的产品合格。

抽查日常服务检查：

负责人介绍，对日常服务的日常检查，有分配专门巡查人员，由巡查员现场巡视，并且每天以填写记录的形式记录。

查看物业管家服务高质量项目空置房间巡查记录表，记录时间：2025年5月，记录人：姚艳，审核人：房亚飞，审批人：张婧媛，每天巡查，1号楼A单元，家电、家具、门窗、阳台卫生、地面卫生、桌面卫生，检查人签字。

高质量项目清洁消杀记录表，记录时间：2025年5月，记录人：李春玲，审核人：房亚飞，审批人：张婧媛。公共区域消杀记录表，每天消杀，分上午、下午每天两次消杀，内容1号楼门及楼道、2号楼门厅级楼道、东门区域、南门区域、休闲广场、儿童乐园、园区内，消杀人员、监督人员签字。

查看高质量项目消防控制室值班记录表，部门：中控，记录时间：2025年5月1日，记录人：郭影，审核人：房亚飞，审批人：张婧媛，内容分为：火灾报警控制器运行情况；消防控制柜其他消防系统运行情况；火灾警报控制器目检情况记录（自检、消音、复位、主电源、备用电源、检查时间、检查人签字），值班情况，值班员分时段签字，消防责任人或消防安全管理人签字。

高质量项目中控岗位交接记录表，记录时间2025年5月1日，记录人：郭影，审核人：房亚飞，审批人：张婧媛，5月1日8时-1日20时，值班人：郭影，李强，接班人：郭永新，张鹏。值班情况记录：无异常，物资清点：应急包一套，对讲机两部，手电筒一把，交班事宜：无。

高质量项目防火巡查记录表，记录时间：2025年5月1日，记录人：郭影，审核人：房亚飞，审批人：张婧媛，时间：8:00、12:00、16:00、20:00、0:00、4:00，几个时段，巡查部位：1#楼、2#楼、公区；内容包括有无违章用火用电；安全出口疏散通道是否通畅；安全疏散标志、应急照明是否完好；消防设施器材是否完好；常闭式防火门是否处于关闭状态；防火卷帘下是否堆放物品影响正常使用；消防安全重点部位人员是否在位；巡查人员签字、主管人员签字。

查看高质量项目燃气检查记录表，部门工程，记录时间：2025年5月，记录人：刘东，审核人：房亚飞，审批人：张婧媛，每天检查，内容包括燃气管道是否存在泄露现象；燃气设备是否正常使用；燃气灶是否有漏气现象；燃气设备在未使用状态下是否关闭；燃气管道是否有损坏或老化现象；通风设备是否畅通。

查看高质量项目来访人员记录表，（二号岗），部门：秩序，记录时间：2025年5月，记录人：贺家兴，审核人：房亚飞，审批人：张婧媛，抽5月6日，姓名陈**，性别：男，身份证号、联系电话、来访事由，来访时间、执勤人签字刘晨宇。



高质量项目保安岗位交接表（一号岗），部门：秩序，记录时间：2025年5月1日，记录人：贺家兴，审核人：房亚飞，审批人：张婧媛，值班人：孟凡茂，交班人：李彬，岗位地点：1号岗，值班情况记录：一切正常，物资：登记表、对讲机、闸机遥控，交办事宜：无。

高质量项目重点部位巡查记录表，部门：秩序，记录时间2025年5月1日，巡视时间一小时一巡视，抽凌晨零点，位置园区，发现的问题：无，处理情况及结果：无，处理人：孟凡茂。

抽6:13，位置：车场，发现的问题：晨练人员，处理情况及结果：已劝离，处理人：孟凡茂。

10:02，位置：园区，发现的问题：流浪猫，处理情况及结果：已驱离，处理人：陈仕德。

抽查迅达（中国）电梯有限公司河北分公司电梯日常维护保养记录（乘客电梯/载货电梯），使用单位内编号1号楼1号梯，层站门数：6/6/6，

抽维护保养年度记录，用户编号：1号楼1号梯，维保项目(内容),序号从A-2至A-31,A-33至A-34,A-36至A-42,A-44、A-46至A-51、A-53至A-58，A-59、A-61至A-76，维保人员签字：李** 时**，维保日期：2024年4月18日，使用单位安全管理人员签字：刘东，2024年4月18日。

抽日常维护保养记录-半月，用户编号：1号楼1号梯，序号维保项目（内容）从A-2至A-31,维保人员签字：李**，许**，维保日期：2024年5月3日，使用单位安全管理人员签字：刘东，2024年5月3日。

抽日常维护保养记录-季度，用户编号：1号楼1号梯，序号维保项目（内容）从A-2至A-16;A-18-A-31;A-33-A-42、A-44,维保人员签字：许**，时**，维保日期：2024年6月26日，使用单位安全管理人员签字：刘东，2024年6月26日

抽日常维护保养记录-半年，用户编号：1号楼1号梯，序号维保项目（内容）从A-2至A-16;A-18-A-31;A-46-A-57、A-59,维保人员签字：李**，许**，维保日期：2024年10月17日，使用单位安全管理人员签字：刘东，2024年10月17日

抽查特种设备电梯检验报告：

1) 电梯定期检验报告（曳引与强制驱动电梯），报告编号：冀特 DTDJ11202426508,设备品种：曳引驱动乘客电梯，检验结构名称：河北省特种设备监督检验研究院，检验日期：2024年06月18日，单位内编号：2号楼5号梯，检验结论：合格

2) 电梯定期检验报告（曳引与强制驱动电梯），报告编号：冀特 DTDJ11202426510,设备品种：曳引驱动乘客电梯，检验结构名称：河北省特种设备监督检验研究院，检验日期：2024年06月18日，单位内编号：1号楼3号梯，检验结论：合格

3) 电梯定期检验报告（曳引与强制驱动电梯），报告编号：冀特 DTDJ11202426512,设备品种：曳引驱动乘客电梯，检验结构名称：河北省特种设备监督检验研究院，检验日期：2024年06月18日，单位内编号：1号楼1号梯，检验结论：合格

抽查企业精细化物业服务日期：2025.5.12，2号楼b502书房纱窗不能反弹回位，当天即维修完成，附有周周查台账，项目经理签字

2025.4.8.2号楼201室踢脚线脱落，当天即维修完成。附有周周查台账，项目经理签字

2025.5.2，2号楼缓坡地面有大量鸟粪，当天即清理，附有周周查台账，项目经理签字。

经询问负责人及现场观察，项目为园区服务，设计时消防中控室挡鼠板、墙边灭鼠笼齐全，园区内间隔有灭蚊灯，夏天人员配有驱蚊水等。园区内健身器具有杠铃组件、跑步机、哑铃柜、瑜伽垫等。



。。。。。

产品和服务放行过程基本符合要求。

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

编制《内部审核控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查《年度内审计划》，计划于2025.4.5-06实施内审。查见《年度内审计划》，内容包括：审核目的、依据、频次、审核方法、职责、策划要求和报告、审核性质、审核日程安排等。

抽查《内部审核实施计划》，涉及部门：业务支持中心。涉及条款：

Q: 5.3, 6.2, 7.1.2, 7.1.3 -7.1.5, 7.1.6, 7.2-7.5, 9.2 10.2

E: 5.3, 6.2, 6.1.2 6.1.3 7.2-7.5, 8.1 8.2 9.1.1 9.1.2 9.2 10.2

S: 5.3, 6.2, 6.1.2 6.1.3 7.2-7.5, 8.1 8.2 9.1.1 9.1.2 9.2, 10.2

覆盖了本部门涉及的所有标准条款。再抽查其他部门的年度内审计划，内审计划覆盖了公司所有部门及所有条款。内审员经过了标准培训。内审员审核了与自己部门无关的区域。符合。

审核现场与内审员沟通内部审核资料内容，询问内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，不具备内审员的能力。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。本次内审共开一般不符合项1个，已进行了跟踪验证和关闭。符合要求。

经沟通了解，审核组长在末次会议上对本次内审开具的不符合项及内审报告及时向最高管理者和相关管理部门负责人报告了审核结果。

抽查《内部审核报告》，明确了审核的目的、范围、依据、审核过程、不合格统计与分析等，审核结论为：通过审核可以看出公司质量环境和职业健康安全管理体系已进入正常状态，具有满足顾客要求与法律法规的能力，具有持续改进机制，质量环境职业健康安全管理体系符合 GB/T19001-2016 标准、GB/T24001-2016 标准、GB/T45001-2020 标准，运行切实有效。对内部审核控制符合要求。

编制《管理评审控制程序》，内容符合标准要求。文件适宜。

抽查《管理评审计划》，其内容包括评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等内容；计划于2025.4.15进行管理评审。经查已按计划时间于进行了管理评审。参加评审人员：总经理及各部门经理等

查管理评审输入主要包括：公司法律法规及其他要求适宜情况工作报告、公司质量、环境、职业健康安全方针实施情况及适宜性评价报告、公司运行情况报告、纠正和预防措施报告等。输入内容基本满足要求。

抽查管理评审输出资料，涵盖了标准的所有要求，编制《管理评审报告》。并经总经理批准下发。与员工代表进行了交流，协商并确定了相关方的需求和期望、建立和制定职业健康安全方针目标并为其实现进行了策划，并对目标进行了考核，考核结果均已完成。识别和获取了职业健康安全法律法规要求和其他要求、制定了采购控制程序，对采购进行控制的要求。提供了内审报告和内审不符合项纠正措施情况。并告知员工本次管理评审提出1项改进建议（由业务支持中心再组织全公司进行一次质量、环境、职业健康安全管理体系标准的培训学习。），已于2025.4.25完成改进。

评审结论：

经过管理评审，大家一致认为公司建立的质量、环境、职业健康安全体系基本上是适宜的、充分的、质量、环境、职业健康安全目标得以实现，质量、环境职业健康安全体系实施是有效的。管理体系运行基本符合标准要求管理评审基本符合要求。

现场与总经理交流管理评审控制情况，其基本熟悉管评流程，包括管评策划、管评输入内容、输出内容、改进项及其纠正措施情况等，现场交流建议后期持续关注管评工具的运用，但管评的深入程度方面需持续关注。



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

公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格输出控制程序》

公司明确并实施处置不合格输出的途径，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。

——公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。

——公司明确并实施不合格处置后须保留相关的记录

查《高质量项目周周查问题整改台账》，部门：客服，记录时间：2025年5月，记录人：姚艳，审核人：房亚飞，审批人：张婧媛，抽2025.5.1，检查问题描述（详细部位）：南门口有电动车乱停放，有问题图片、整改后照片，是否整改：是，责任人：房亚飞。

抽：2025.5.9，检查问题描述（详细部位）：浇水水管乱放，有问题图片、整改后照片，是否整改：是，责任人：房亚飞。

抽：2025.5.12，检查问题描述（详细部位）：2号楼b502书房纱窗不能反弹回位，有问题图片、整改后照片，是否整改：是，责任人：房亚飞。

.....

负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。

不合格输出的控制基本符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

利用管理方针、管理目标、审核结果、分析评价、纠正措施以及管理评审提高管理体系的有效性。内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。对销售过程中发现的不合格品，已经按照要求进行了处置。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审提出的纠正措施正在进行中，下次审核时关注。

3) 投诉的接受和处理情况：

2025年1月以来，没有发生质量环境职业健康安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

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）：

公司办公销售面积约1200平方米左右。电脑，打印机，手机、网络等等，上述设施状态完好，满足管理和办公的需要。人员、基础设施、工作环境等资源配置满足产品实现的要求。

2) 人员及能力、意识：

企业对影响质量环境职业健康安全工作人员的人员，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业人员能够了解管理方针和管理目标内容，知晓他们对管理体系有效性应该做哪些贡献包括改进绩效的益处，以及不符合管理体系要求所产生的后果等。为确保相应人员具备应有的能



力和意识所采取的措施充分有效。相关人员具备相应能力和意识。

3) 信息沟通:

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性,涉及体系运行过程及管理等多方面,通过沟通促进过程输出的实现,提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理解和提高从事质量活动的有效性。通过多种渠道主动向顾客介绍产品,提供宣传资料及相关产品信息。企业对外交流,主要包括与环保局、劳动局等沟通环境职业健康安全情况,通过媒体了解环境职业健康安全要求。对顾客、供方、出入公司的相关方通过发放相关方告知书进行沟通。对相关方施加环境影响。

4) 文件化信息的管理:

企业编制了管理体系文件。体系文件结构主要包括:管理手册、管理制度、作业文件和记录等。其中管理方针和管理目标也形成文件并纳入管理手册中。体系文件覆盖了企业的管理体系范围,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。文件的审批、发放、更改订控制有效。记录格式按照文件控制要求进行管理,记录收集、识别、存放、检索、保护、处置得到控制。现场确认,体系文件符合标准要求,体现了行业和企业特点,有一定的可操作性和指导意义。管理体系文件符合适宜和充分。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q:物业管理;毛绒玩具、水杯销售

E:物业管理;毛绒玩具、水杯销售所涉及场所的相关环境管理活动

O:物业管理;毛绒玩具、水杯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,河北雄安城市资源经营管理有限公司的

☒ 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: 辛文斌



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。