

项目编号：20750-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：北京中物联投城市服务集团有限公司

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）：王冰

审核组员（签字）：于立秋

报告日期：2025年6月11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策之前，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：王冰

组员：于立秋



受审核方名称：北京中物联投城市服务集团有限公司

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
A	王冰	组长	审核员	2024-N1EMS-1456075	35.15.00
A	王冰	组长	审核员	2024-N1QMS-1456075	35.15.00
A	王冰	组长	审核员	2024-N1OHSMS-1456075	35.15.00
B	于立秋	组员	审核员	2024-N1EMS-6084028	35.15.00
B	于立秋	组员	审核员	2024-N1QMS-4084028	35.15.00
B	于立秋	组员	审核员	2024-N1OHSMS-4084028	35.15.00

其他成员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	李敏、古艳娇	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：； /

d) 相关的法律法规：

《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国社会保险法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国物权法》《北京市节约用水条例》《北京市公共机构节能管理办法》《北京市工伤保险条例实施办法》《北京市大气污染防治条例》物业管理条例、物业管理企业资质管理办法、北京市物业管理条例、《北京市住宅公共维修基金使用管理办法》《北京市物业服务收费管理办法》《北京市物业管理单位经营资质审批规定》《北京市住宅区业主大会和业主委员会指导规则》《北京市物业管理招标投标办法》《物业承接查验办法》《北京市物业项目交接管理办法》《住宅室内装饰装修管理办法》《城市生活垃圾管理办法》；

e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：

《住宅物业服务等级规范（一级）（试行）》《住宅物业服务等级规范（二级）（试行）》

GB/T 50357-2018《物业管理制度规范》、GB 50356-2018《物业服务人员岗位职责规范》、GB/T 32500-2016《物业服务业质量管理的指南》、用电安全导则GB/T 13869-2017、GBZ2.2-2007 工作场所有害因素职业接触限值第2 部分：物理有害因素等

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。合同/协议。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年06月10日 上午8：30至2025年06月11日 下午17:00实施审核。

审核覆盖时期：自2024年11月1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

E：物业管理所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理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：北京市昌平区北清路1号院6号楼7层2单元808



办公地址：北京市昌平区北清路 1 号院 6 号楼 7 层 2 单元 808

经营地址：北京市昌平区北清路 1 号院 6 号楼 7 层 2 单元 808

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）：中国华能集团有限公司党校 北京市昌平区常兴庄 264 号；服务期限：2025.1.1-2026.12.31

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025-06-09 08:30:00 上午至 12:30:00 下午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：Q 服务过程控制；QEO 运行策划和控制；QEO 绩效测量和监视。

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:商务部/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 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年月日前。2026 年 6 月 9 日前

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合的验证；服务过程控制；重要环境因素和不可接受风险的识别评价和运行控制情况；任何变更情况。

3) 本次审核发现的正面信息：

该公司管理体系能够持续有效运行，未发生相关方投诉。相关运行要求保持较好，环境因素和危险源进行了确认。人员质量、环境 and 安全意识等较好。相关资质手续保持有效。资源比较充分，能保证方针和目标方案的实现。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

企业各部门职责明确，质量、环境和职业健康安全管理体系，能够全面有效地予以贯彻实施，各部门人员能基本理解和实施本部门涉及的相关过程。各部门能识别的相关环境因素和危险源，质量、环境和职业健康安全管理体系过程能有效予以控制。

2) 风险提示：加强培训，提高各层级人员对环境因素和危险源的辨识及意识，提高内审员审核能力。

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 04 月 08 日 体系实施时间：2024 年 11 月 1 日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照（统一社会信用代码 91110114MA01JA8K3G），经营范围覆盖认证范围，有效期内。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：35 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：

倒班情况。无导班，企业办公人员正常早 8：30-下午 17：30；

物业服务人员：早上 6：30--10：30 下午 14：00-18:00；晚上不上班；

范围内产品/服务及流程：

范围内产品：

Q：物业管理

E：物业管理所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

业务流程：客户信息收集（投标）→中标、签订合同→物业交接→提供物业管理服务→物业管理服务项目的检查→改进→物业服务管理的检查评价→持续改进；

三、组织的管理体系运行情况及其有效性评价

3.1 管理体系的策划

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

企业成立于 2019 年 04 月 08 日，注册资本 2000 万(元)，法定代表人罗振岩。

注册地址：北京市昌平区北清路 1 号院 6 号楼 7 层 2 单元 808。

经营地址：北京市昌平区北清路 1 号院 6 号楼 7 层 2 单元 808。

临时服务提供场所：中国华能集团有限公司党校 北京市昌平区常兴庄 264 号

主要从事主要从事物业服务。经营范围覆盖认证范围。

该公司按照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020 标准要求建立并实施了编制了质量环境安全管理手册，于 2024 年 11 月 1 日发布、实施。公司现有：商务部、物业部职能部门，组织结构清晰，各岗位职责明确；现有人员 35 人，

倒班情况。无导班，企业办公人员正常早 8：30-下午 17：30；

物业服务人员：早上 6：30--10：30 下午 14：00-18:00；晚上不上班

企业建立了质量环境职业健康安全方针：质量方针：

提高服务意识，明确服务对象，优化服务体系，持续改进，营造服务文化

环境方针：

节能降耗 防污减排，遵守环境法规；持续改进，创造优美环境。

职业健康安全方针：

消除隐患 保障健康，落实劳动保护法规；

持续改进，提高职业健康安全绩效。

方针包含在管理手册中，经总经理批准，与手册一起发布实施。公司方针适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向，为建立质量环境职业健康安全目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求、污染预防、合规义务、消除危险源和降低职业健康安全风险的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容，符合要求。

经确认该组织外包过程为：垃圾清运服务。

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目标：

质量环境职业健康安全目标：



质量目标：

a) 合同履约率 100%；

b) 顾客满意度 ≥ 95 分；

环境、职业健康安全目标：

a) 固废分类处理率 100%；

b) 火灾事故发生次数为 0；

c) 交通事故发生次数为 0；

管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件，体系运行以来至今质量环境职业健康安全目标已经完成。

查见《《环境目标、指标及管理方案一览表》、《职业健康安全目标、指标管理方案一览表》，针对每项指标分别制定了管理措施，重要环境因素、重大危险源、目标、管理方案、完成日期、预计投资、责任部门等，详见各部门审核记录。

《2024 年度目标考核统计表》、《2025 年度目标考核统计表》、《环境管理方案完成情况考核》《安全管理方案完成情况考核》检查结果表明，自 2024 年 11 月份以来各部门质量、环境、职业健康安全目标和管理方案均已经完成。质量目标已实现。

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，围绕管理方针、管理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。经营地址变更未影响质量管理体系的完整性，没有变更的策划。

为了确保获得合格的服务，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），特别是岗位作业人员的操作技能；管理经验；作业指导书等。外部来源获取有：顾客提供的服务信息；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、招聘有技能的业务人员等方式对确定的知识及时更新。

编制《环境因素识别与评价控制程序》和《危险源辨识、风险评价与控制措施制定程序》，符合实际和标准要求。查看和查阅环境因素识别评价表，包括：打印机硒鼓墨盒的废弃、废灯管的废弃、损坏配件的丢弃、废旧电池的废弃，烟头随意丢弃火灾、办公区域线路老化因其火灾、汽车尾气排放、噪音排放等，基本符合要求。

重要环境因素为：火灾的发生、固废的排放，识别基本准确，符合要求。

查看和查阅危险源辨识和风险评价记录，包括：电脑、饮水机、空调、插座等电器（气）设备漏电、电线老化、载流量低、私拉电线、电脑电磁辐射、违章驾驶、疲劳驾驶、等。基本符合要求。

重大危险源包括：火灾的发生、触电意外伤害、交通意外伤害，重大危险源识别准确，基本符合要求。

策划有《合规性评价管理程序》、《法律法规和其他要求控制程序》，基本符合要求。组织建立了适用法律法规和其他要求获取的渠道，获取途径均为网上查询下载。收集了企业适用的法律法规和其他要求文件，并识别了适用性，同时落实到相关部门贯彻实施。提供环境安全法律法规清单，获取比较充分，识别合理、无遗漏，基本符合要求。

识别的标准法规：相关的法律法规：

《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国社会保险法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国物权法》《北京市节约用水条例》《北京市公共机构节能管理办法》《北京市工伤保险条例实施办法》《北京市大气污染防治条例》物业管理条例、物业管理企业资质管理办法、北京市物业管理条例、《北京市住宅公共维修基金使用管理办法》《北京市物业服务收费管理办法》《北京市物业管理单位经营资质审批规定》《北京市住宅区业主大会和业主委员会指导规则》《北京市物业管理招标投标办法》《物业承接查验办法》《北京市物业项目交接管理办法》《住宅室内装饰装修管理办法》《城市生活垃圾管理办法》等法规。均为有效版本，符合要求。

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



QMS:企业最高管理者为增强顾客满意，确保顾客和适用的法律法规的要求得到满足，对建立、实施、保持和改进质量管理体系做出了承诺。建立和实施并初步形成了纠正、预防和持续改进机制。严格执行了体系文件规定要求，认真贯彻执行 GB/T19001-2016 标准，产品质量稳定并符合产品标准和顾客要求。实现了企业方针和目标，达到了预期结果。

企业建立了较完善的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金等资源确定和提供等渠道，能够确保满足建立、实施、保持、改进质量管理体系，提供符合要求的产品的实际需求。

企业在策划建立质量管理体系时较充分地识别了所需的过程，包括服务实现所需的过程，包括明确顾客及其规定用途和已知的预期用途所必需的要求、适用的法律法规要求、组织附加的要求，对各种要求进行评审，确认可以满足要求，并传递到相关岗位。

企业明确了所提供产品的质量目标和要求、文件和资源的需求，所需的过程和产品监视与测量活动及接收准则，所需的记录表格等。

按照服务实现的流程，通过查阅记录、现场观察、与岗位人员面谈，表明在服务实现的策划，顾客要求的识别和评审、采购、服务提供的控制、标识和可追溯性、顾客财产、产品防护、以及监视和测量的控制等能够按照规定准则正常运行，并保证提供产品符合规定的要求。

该组织策划了实现流程图，经识别，服务过程中，关键过程：物业服务过程
需确认过程：无。

对关键过程进行服务质量考核控制及监督，基本符合要求。

产品/服务设计和开发：查，公司管理手册 8.3 条款对设计和开发规定了流程要求及控制要求。

经过企业沟通和现场审核发现：受审核方物业部负责服务的设计开发。配备了专业的技术人员和维修人员，能力满足公司设计开发的需要。自公司成立以来，公司所提供的服务均为按照法律法规要求、国家标准要求及顾客要求及顾客提供的图纸进行维保、检测、评估服务，常规的服务流程早已定型，技术指标均按照标准要求实施控制和检验，使用的设备设施固定，不对工艺、图纸、布局进行变更，标准内产品和服务没有再进行设计开发相关工作。公司没有新产品和服务的研发活动。

为保证体系的完整性，以及随着市场发展和顾客要求的不断变化，顾客对产品和服务的要求也将不断发生变化，如顾客要求或市场需要开发新产品时，公司按照文件要求进行设计开发，保证产品的安全性、可靠性、符合性等，应对顾客不断变化的需求和期望，因此保留了 8.3 条款。

与产品和服务要求有关的要求的评审：

该公司与服务有关要求主要在合同/订单中体现，合同/订单由业务人员对服务名称、服务标准、交付方式、费用标准、服务周期、售后保障等信息进行确认后，由业务人员提起，综合部、项目部参与评审，最终由总经理批准的形式进行评审，产品相关信息确认后由业务人员与客户签订合同/订单。经询问和查看，合同形式为书面合同和电子合同签订，均有相关人员签字/盖章。

经查该公司尚未发生口头合同，如有发生，以记录为准，由记录人确认，业务人员、管理人员参与评审并及时回复顾客。

销售情况：

1、合同：华能置业有限公司昌平分公司园区内园林绿化和环境卫生西区菜地养护服务合同

客户：华能置业有限公司昌平分公司

服务内容：园区日常养护、绿化改造、环境卫生、垃圾清运；

签订日期：2025年1月1日；

服务期限：服务期限：服务期限：2025.1.1-2026.12.31。

2、合同：华能山东发电有限公司烟台发电厂技术服务合同

客户：华能山东发电有限公司烟台发电厂

服务内容：物业管理、保洁、绿化保养服务项目；

签订日期：2025年1月26日；

服务期限：2025.04.01至2027.03.31；

3、合同：华能西藏雅鲁藏布江水电开发投资有限公司成都中转楼2025-2027年物业外包服务合同

客户：华能置业有限公司昌平分公司



服务内容：物业服务；

签订日期：2025年1月3日；

以上合同明确了服务名称、服务标准、交付方式、费用标准、服务周期、售后保障、甲乙双方责任、违约责任等。

另抽其他合同，均符合要求。

另外，该公司确定并收集了产品质量法、民法典等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。该公司目前在销售服务提供过程中没有附加要求。

外部提供的过程、产品和服务的控制

制定并实施《采购控制程序》，策划合理，内容符合标准要求和公司实际。

物业部负责组织供方评审、选择和对供方提供产品的控制，对供方提供产品的经济性、及时性质量负责，对物资采购计划的编制及组织实施负责；对供方提供的产品的验证工作负责，对供方质保能力的评价负责；对供方生产能力的评价负责。公司总经理负责审批“合格供方名录”。

公司外包过程：垃圾清运服务

提供《合格供方名录》；

合格供方包括：北京同心园保洁服务中心、北京雅仕嘉隆商贸有限公司等。

供方提供产品：垃圾清运服务，清洁用品等。

抽查外部提供过程、产品和服务过程控制情况：

1) 抽查：北京同心园保洁服务中心《合格供方评价表》，评价内容包括：公司资格、产品质量、价格合理程度、供货及时性、售后服务、产品环保和安全符合性等。参加评价部门：商务部、物业部。评价结论：列入合格供方。评价人孟庆渺。批准人：古艳娇 2024/11/01。内容齐全，符合要求。

2) 抽查：北京雅仕嘉隆商贸有限公司《合格供方评价表》，评价内容包括：公司资格、产品质量、价格合理程度、供货及时性、售后服务、产品环保和安全符合性等。参加评价部门：商务部、物业部。评价结论：列入合格供方。评价人孟庆渺。批准人：古艳娇 2024/11/01。内容齐全，符合要求。

查采购、外包合同：

1、查：2025年1月1日与“北京同心园保洁服务中心”签订的供货合同

供货范围：垃圾清运服务

合同有效期自2025年1月1日至2026年1月1日。

合同内容主要包括：货物明细、合同金额、交货日期、交货地点和方式、验收标准和品质保护、合格的变更和修改、违约责任等。合同约定事项齐全，有双方盖章、签字，签署规范。

2、查：2024年10月1日与“北京雅仕嘉隆商贸有限公司”签订的供货合同

供货范围：清洁用品。

合同有效期自2025年1月2日至2025年12月31日。

合同内容主要包括：货物明细、合同金额、交货日期、交货地点和方式、验收标准和品质保护、合格的变更和修改、违约责任等。合同约定事项齐全，有双方盖章、签字，签署规范。

公司确定需采购的商品的基本质量，产品分类、检验或验证项目。公司目前没有在供方现场实施验证的情况。对采购的产品由物业部进行检验并记录。符合要求。

外部提供过程、产品和服务基本符合要求。

生产/服务提供过程、产品和服务放行及销售情况：

物业部主管介绍：

1、形成文件信息有：《服务过程运作控制程序》、《员工手册》及各项工作标准等

2、企业对对各物业部的管理方式：承接项目物业服务后，组建物业部进驻进行物业服务，物业部负责日常管理和检查，公司根据章程定期检查。

产品和服务的要求：按照合同要求进行服务，服务过程中按照或参考：

物业管理条例

清洁服务. 质量度量系统的基本要求和推荐方法 EN 13549-2001

城市生活垃圾管理办法



清洁行业经营服务规范SB/T 10595-2011

建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理 GB/T 20299.3-2006

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

《社区服务指南 第4部分：卫生服务》：GB/T 20647.4-2006

《社区服务指南 第2部分：环境管理》：GB/T 20647.2-2006

《环境管理社区服务指南 第1部分：总则》GB/T 20647.1-2006

其中主要服务设备设施：见7.1.3

检测、检查设备设施主要有：见7.1.5；

人员配备：根据项目服务情况，项目配备了所需的保洁人员，绿化人员，维修人员等。服务人员均经过相关培训，见7.2。

公司“业务流程：”，：

客户信息收集（投标）→中标、签订合同→物业交接→提供物业管理服务→物业管理服务项目的检查→改进→物业服务管理的检查评价→持续改进；

查阅物业管理过程控制情况（中国华能集团有限公司党校 北京市昌平区常兴庄264号）

一、保洁服务：

查多现场保洁范围：中国华能集团有限公司党校 北京市昌平区常兴庄264号；配备有保洁人员3人；

查编制有《员工手册》，建立了健全的保洁服务制度。

询问项目负责人丁迪，责任区域进行清扫保洁要求：（1）按保洁服务标准进行，每天清扫园区所有道路、公共区域、公司门口、垃圾站、园区围墙内外以及菜地周边道路进行清扫；

（2）进行保洁巡查，区域内无乱悬挂、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；

（3）根据依据甲方要求对公共区域、楼道定时消毒，并做好记录；

（4）合理设置垃圾箱，垃圾日产日清；

倒班情况：早上6：30--10：30 下午14：00-18:00；晚上不上班；

多现场查看，崔**正在园区道路清洁。

询问企业负责人，保洁服务均以照片形式进行记录，照片内容有，时间，地点，清洁区域等信息。

查看，进行消杀消毒前发放通知，避免对公共区域人员等引发不适反应，并尽量在假期进行消杀。

查记录：2024年4月3日发放通知将于2025年5月1日进行园区草木消杀工作。查2025年5月1日消杀照片和记录，参与人：丁**，使用设备，喷雾桶

二、绿化服务

1、执行《员工手册》，项目部配备了有能力的绿化人员3人，主要工作内容：

2）园林花修剪、打药、浇水、种花、种树、种菜等工作；

3）严格按《员工手册》及合同要求对花草树木定期进行培土、施肥、除杂草和病虫害、修枝、剪叶、补苗、淋水，对大棵的灌木给予造型，丰富绿化内容。

2、提供有维修绿化记录

查看，绿化服务均以照片形式进行记录，照片内容有，时间，地点，清洁区域等信息。

查2025年4月11日，查看绿植人员工作情况：照片显示正在进行修枝活动，操作设备：绿化剪等。符合要求。

提供2024.12.15日绿化检查记录表：针对乔木整枝、灌木、树木施肥等进行检查，检查结果均为合格，检查人：项目经理丁迪；

维修服务

1、执行《员工手册》，物业部配备了有能力的维修人员3人，主要工作内容：

1）负责一般绿化设备维修；



2、提供有维修记录

查2025年1月20日，维修内容：出水泵，完工时间12:00，维修结果：合格；2025.2.10维修内容：电动三轮车胎，维修结果：合格；

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。

关键过程：物业服务过程

需确认过程：无

提供《关键过程确认表》对物业服务过程进行了确认

过程名称：物业服务，首次确认；

确认日期：2024.11.1，

对人员的工作能力评定：

物业服务人员均有1年以上的相关工作经验，由公司组织进行了专业知识和规范制度培训。评定人：孙铭泽 日期：2024.11.1、

过程使用的主要设备：物业服务设备及工具

对设备的能力评定：

物业服务设备及工具能满足工作需要，由公司项目人员，物业服务人员制定维护保养计划，并定期进行维护保养，均处于正常运行状态，满足服务需求。

评定人：孙铭泽 日期：2024.11.01

服务文件的完整性、适宜性评定、记录要求：

公司的规章制度能保证服务质量持续稳定。评定人：孙铭泽 日期：2024.11.01

企业物业管理过程受控。

EMS/OHSMS 环境与安全的运行控制情况：

查运行控制文件：《污染物（噪声、废水、废气、废弃物）排放控制程序》、《节材节能控制程序》、《环境、职业健康安全运行控制程序》等，上述文件中规定了运行控制标准及要求，文件具有可操作性。

综合部是运行控制的主控部门。

抽查《重要环境因素清单》，包括：火灾的发生、固废的排放。

抽查《不可接受风险清单》，包括：火灾的发生、触电意外伤害、交通意外伤害。本部门均涉及。

运行控制情况：

1、节约资源能源：公司制定了《节材节能控制程序》，加强节约宣传，做到纸张双面使用，办公用品定额发放。办公区有节水节电宣传语。办公过程注意节约用水、节约用电，办公室做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前关闭电源，用水后及时关闭水龙头。办公区域主要做到规范用电、不使用大功率设备、防止滑跌、减少打印量、减少电脑辐射、规范驾驶、防止外出事故发生等。主要是通过制定相关规范、教育培训、配置相关设施设备、日常监督检查等进行控制。查相关设备空调、节水标识等齐全。基本符合要求。

2、废弃物管理：办公楼内有纸篓，用于废纸的回收；办公室内有垃圾篓，用于办公及生活垃圾的收集；生活垃圾等不可回收物有当地环卫部门处置。可回收类（废包装材料、废纸、废塑料等）由综合部统一分类收集处理；不可回收类（生活垃圾）综合部统一收集分类由物业市政环卫处理；打印机废硒鼓、旧日光灯管、旧电池等危险废物统一供方回收处理。对固废处置方有施加影响，包括到厂拉废品的车辆、不允许散落、不允许抽烟等要求。

3、火灾控制：对各部门进行消防知识培训，提高管理素质和能力；普及火灾应急知识，增强安全健康



意识：建立健全消防制度，配置消防器材；定期对消防器材、消防设施、进行检查，发现隐患及时整改；由综合部组织消防应急演练。

4、触电控制：做好办公现场线路检查工作；做好现场电器安全使用检查工作；对人员进行安全用电培训；及时更换漏电的设备、插座、开关等；安装漏电保护装置。由综合部组织触电应急演练。组织应急小组成员及公司骨干参加安全用电及意外触电的急救知识培训。

5、高处坠落：清扫清洁过程中佩戴防护措施。对清扫清洁人员进行安全操作培训；由综合部组织高处坠落触电应急演练。

6、交通事故管理：主要包括：1、定期对人员进行讲解，遵守交通规则。关注人员身体状态，身体不适不建议开车。综合部组建检查小组，定期进行检查，防止不安全因素发生等。

7、废水：主要为办公、生活污水的排放。由物业统一管理。废气控制：部门办公过程无废气产生。噪声控制：部门办公室比较安静，噪声在可控范围内。固废控制：职工生活垃圾集中收集后，定期由环卫部门统一处置。

8、环境、职业健康安全检查记录：

查见《环境检查记录表》。抽查2024年12月、2025年2月、2025年4月《环境检查记录表》，被检查部门：所有部门；检查项目：电器是否断电、插座是否断电、人走灯灭、纸张使用、环境卫生、水、电、材料的使用、废弃物分类处理、废弃物分类存放、电脑是否关机、文件发放、保存、防火设施是否齐全、设备是否按周期清扫保养、设备、工器具等物品摆放整齐等。检查人：孟庆渺。

查见《安全检查记录表》。抽查2024年12月、2025年2月、2025年4月《安全检查记录表》，被检查部门：所有部门；检查项目：安全规范培训、岗位人员安全职责和能力、电器使用情况、是否发生安全事故、防火设施、电线电缆、安全防护设施等。检查人：孟庆渺。

查见《废弃物处理记录》，处理部门：商务部，每月处理一次，填表人：孟庆渺。主要处理的固废：废纸、纸箱等，作为废品出售。

查见《消防器材检查记录》，抽查2024年12月、2025年2月、2025年4月《消防器材检查记录》，检查内容：检查气压是否在正常范围内、检查是否在有效期内、消防通道是否畅通、其他，检查人：孟庆渺。

9、与员工签订劳动合同，维护员工合法权益。提供劳动合同书，抽查员工李敏、张光国、王亚平3人劳动合同，内有劳动合同双方当事人基本情况、劳动合同期限、工作内容和工作地点、工作时间和休息休假、劳动报酬、

社会保险及其他福利待遇、劳动保护、劳动条件和职业危害防护、劳动合同的解除、终止和经济补偿、当事人约定的其他内容、劳动争议处理及其他等。盖有单位公章，有员工签字，有效。

查见《北京市社会保险个人权益记录（单位职工缴费信息）》。查询日期：2025年2月至2025年5月；为全体全职14名员工缴纳的社会保险包括：养老险、失业险、工伤险、医疗险、生育险等。

员工体检情况：企业工作场所内不涉及职业病危害因素。

查劳保用品发放记录，为职工发放的劳动用品主要包括：口罩、布手套、防水手套、洗衣粉、肥皂、工作服、劳保皮鞋、防护眼镜等。有领用人签字记录。

10、查用于环境及职业健康安全资金投入情况，主要包括管理体系导入、员工社保、消防器材、劳保用品等，合计支出约31万元左右，统计周期：2024年11月至2025年5月。

11、现场检查：现场查看办公区域节约用电、安全出口等警示标识。编制消防应急预案、触电事故应急预案，对员工进行了防火安全的培训。现场无安全隐患。

查看，手提式干粉灭火器应急消防器材维护保养良好。环境和职业健康安全标识警示，包括：禁止烟火、小心触电、安全出口等警示标识。齐全。有效。消防栓、灭火器由物业统一管理。

12、对相关方的控制：查见发放《相关方告知书》，将公司的环境、职业健康安全方针与环境、职业健康安全目标通知相关方，为了加强与公司相关方在环境、职业健康安全方面的合作，实现环境、职业健康安全行为的持续改进，对产品、服务供应商、废弃物处理者等相关方提出要求，对不符合要求的相关方，本公司将提出整改意见，对整改不符或拒绝整改、造成严重污染的企业或已造成重大环境污染的企业，本公司将会采取适当措施，以施加保护环境的影响。查见《重点相关方一览表》，将重要环境因素和不可接受风险传递给相关方。



13、变更控制：规定了变更管理控制要求，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；设施；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。

与负责人交流得知：公司管理层始终把安全工作放在所有工作的首位，长期以来采取多种措施，致力于消除危险源，降低职业健康风险。据了解，从未发生过环境和职业健康安全方面的事故事件。经现场确认，工作场所内无职业病危害因素。

对环境职业健康安全的运行控制基本有效。对环境职业健康安全的运行控制有效。

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

经调阅相关记录确认，企业在2025年05月08日策划和实施了完整的内审。内审员经过了标准培训，对内审方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法，并得到了有效实施。内审记录清晰完整，并表明内审员具备必要的能力和能够保持独立性，提出了1项不符合，形成内部审核不合格报告，判标准确，对不符合项责任部门进行了分析原因、采取纠正、纠正措施并验证了有效性。已于2025.05.12进行有效整改并验证关闭；内审报告表述清楚，对质量环境职业健康安全管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见，基本符合标准要求。

审核现场与企业内审员沟通，该两名内审员对内审知识比较欠缺，还需要加强持续培训学习。同时未见出具内审员培训合格的相关证书。对于能力方面开具的不符合。

企业最高管理者在2025.05.23进行了管理评审，管理评审由总经理主持，管理评审目的明确，输入充分，管理评审记录表明评审真实有效，管理评审输出提出1项改进建议，已完成。管理评审真实有效。

现场与管代交流管理评审控制情况，其对管评流程，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不是特别熟悉，是在咨询老师帮助下完成的额管理评审，现场交流。建议后期加强此方面的学习，持续关注管评工具的运用，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

策划保持《不符合控制程序》、《纠正（事件.不合格.不符合）措施控制程序》，《纠正和预防措施管理程序》规定了发现不合格应采取纠正措施的具体要求，并按要求进行了控制，基本符合企业实际和标准要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

内审发现的不符合，形成内部审核不合格报告，有原因分析，措施，实施及有效性验证等。管理评审中的改进，制定有措施单。日常中发现的不符合，公司通过实施纠正措施，要求相关部门举一反三也检查自己的工作，消除同类型错误的原因。基本有效。总体上看，公司纠正及改进机制已形成，能够形成自我完善自我提高的良性循环机制。自体系运行以来组织未发生顾客投诉和质量、环境和安全事故。基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，年度无质量环境安全事故发生，也没有发生相关方投诉，现场也没有发现顾客投诉资料。基本符合要求。

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）：**

公司确定、提供为建立、实施、保持和改进管理体系所需的资源。资源的提供和外部供方获得的资源，包括人力资源、设备设施（包括环境安全设备设施）、工作环境、技术、信息和组织知识等情况。

注册地址：北京市昌平区北清路1号院6号楼7层2单元808。

经营地址：北京市昌平区北清路1号院6号楼7层2单元808。

经营地址为租赁，出租人：北京傲然迎辰科技有限公司；租赁期限：2024.9.1至2027.8.31，共3年；建筑面积89.08平；

经现场确认，公司总人数共计35人，其中管理人员3人，其他人员32人；总经理介绍，销售人员无固定办公需求，采用弹性办公制度，平时采用线上开会等形式，如有需要会通知相关人员来公司；

公司对员工进行了能力评定，结果均胜任要求。查见社保及劳动合同；

公司办公条件满足要求，配置有电脑、打印机等。其维护保养由耗材供方进行，现场设施完好。现场观察设备运行正常，设备能力稳定。

物业服务设备：扫地车、打草机、油锯、绿篱机、推草机、出水泵、伐树锯、磨地机、手推车、墩布、扫把、水桶等

监视测量资源：无

特种设备：无。

办公通信设备：网络、电脑、电话、打印机等。

支持性设施：企业名下没有车辆，业务往来联系采用打车方式进行，文件类的资料主要采取快递的形式。

环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等，无食堂。

办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了空调、消防设施等设施，作业场所光线较充足。目前工作环境符合经营需要。

运行环境及资源满足组织：物业管理的要求。

2) 人员及能力、意识：

企业规定了工作人员岗位任职要求，另有人员能力评价表，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。企业为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施基本充分有效。企业相关人员基本具备相应能力和意识。基本符合要求。

3) 信息沟通：

企业在手册中规定了沟通内容，包含沟通的对象、沟通的主责部门、沟通的内容、方式等内容，符合标准要求。使各部门了解信息沟通渠道及要求，便于组织内各部门的协调，以确保管理体系的有效性进行。

沟通内容包括：内部信息和外部信息，信息沟通渠道畅通。基本满足要求。

4) 文件化信息的管理：

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、程序文件汇编、管理文件汇编等。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。文件的审批、发放、更改订控制有效。经现场确认，该公司的体系文件基本符合据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020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。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：物业管理

E：物业管理所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理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，北京中物联投城市服务集团有限公司的

☒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:王冰 于立秋



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。