

项目编号：0057-2023-QEO

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：重庆楼兴物业管理有限公司

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）： 胡帅

审核组员（签字）： 张心、胡文、杨珍全

报告日期： 2025年06月17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
 - 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：胡帅

组员：胡文、杨珍全、张心



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	胡帅	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1341707 2024-N1EMS-1341707 2024-N1OHSMS-1341707	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00
B	胡文	组员	Q:实习审核员 E:实习审核员 O:实习审核员	2025-N0EMS-1340874 2025-N0OHSMS-1340874 2025-N0QMS-1340874	
C	杨珍全	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-3230067 2024-N1EMS-3230067 2024-N1OHSMS-3230067	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00
D	张心	组员	Q:审核员	2024-N1QMS-4207381	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	向小莉、易利平、李春红等	向导	受审核方
2	无	观察员	

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系）认证后，进行，进行第2次监督审核■证书暂停后恢复□其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否■暂停原因已消除，恢复认证注册，■保持认证资格。

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：《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国固体废物污染防治法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国职业病防治法》等

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：《物业服务收费管理办法》、《商务楼宇物业管理服务规范》等标准

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：合同和技术协议。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年06月17日上午至2025年06月17日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年04月12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）：

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

Q:物业管理服务

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：重庆市北碚区歇马镇体育发展中心体育馆5号

办公地址：重庆市北碚区歇马镇体育发展中心体育馆5号

经营地址：重庆市北碚区歇马镇体育发展中心体育馆5号

多场所地址：北碚区滨江体育运动公园 重庆市北碚区公园村13号

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）：无

1.5.4 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：未按期实施监督审核

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：企业质量、环境和职业健康安全管理体系证书暂停期间，管理体系运行正常，体系认证范围无变更。企业在证书暂停期间，未使用证书进行招投标的活动，未进行相关广告宣传。

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：暂停原因已消除：

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:项目部 O8.1.2 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 21 日前提交审核组长。

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 3 月 10 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

文件管理与更新控制、管理评审、内审的深入、服务过程控制、环境因素和危险源的识别与更新、环境安全的运行控制、应急准备与响应等

3) 本次审核发现的正面信息：

受审核方质量、环境和职业健康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，服务质量较稳定，无质量、环境和安全事故，资源能满足服务的需要。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

管理层对一体化管理体系运行和认证活动较支持，管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行，已基本成型，能够在日常的管理和服务过程中运用管理体系的工具和方法，PDCA 方法也得到适当的运用，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：

受审核方保洁服务因技术含量低市场竞争激烈，从业人员责任心对服务质量影响大，人员服务意识和能力及薪酬管理和应急管理，存在一定的风险。本次审核针对灭火器的点检，开具了 1 项不符合。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无

二、组织的管理体系运行情况及有效性评价

2.1 目标的实现情况 符合 基本符合 不符合

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。

公司质量、环境及职业健康安全目标及完成情况：（考核时间 2025 年 1-5 月）



目标	责任部门	完成情况（2025年1-5月）
合同履行率 100%	项目部	100%
顾客满意率≥90分	行政部	96分（2024年12月）
火灾发生率为0	行政部	未发生
固废处置合规率 100%	行政部、项目部	100%
员工意外伤害为0	项目部	未发生

均达到目标，并将指标进行了分解。质量环境职业健康安全目标已经完成。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。基本符合要求。

2.2 重要审核点的监测及绩效 符合 基本符合 不符合

公司编制了变更管理制度，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。经查公司近一年来暂无变更。

公司实施以下环境/安全管理制度：《环境运行控制程序》、《职业健康安全管理程序》、《节约用电用水管理制度》、《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》、《公司劳动安全管理办法》、《火灾事故应急救援预案》等。符合标准和企业实际。

据介绍，公司服务流程：

物业管理服务流程：

签订合同—确定物业管理服务区域—安排物业管理服务人员—分配物业管理区域—进行物业管理服务。

维修服务流程：

接受派工—前往查勘—与客户沟通维修方式—维修—填定《维修单》—客户确认—维修场地清理

巡逻岗操作流程：

巡逻班长各岗位巡查—每班巡楼一至两次（对房屋本体、公共设施、消防、防盗设施等巡视）—仔细发现和消除各种隐患—填写巡楼记录

保洁服务流程图：

清洁药水的配置→清洁工具的配置→清扫过道→湿拖过道→清洁厕所→清扫办公室→垃圾清运→整理工具、药水→检查→整改→复检

公司重要环境因素有以下2项：

- （1）潜在火灾；（2）固废废弃物。



公司重大危险源有以下 2 项：

(1) 火灾、(2) 意外伤害（触电、摔伤、暴力伤害、交通事故等）

查环境因素、危险源管理：

1、固废排放管理：

查，部门的主要固废为：生活垃圾，公共区域保洁垃圾等。

公司编制了《固体废弃物管理规定》，规定了保洁过程固废处理的管理要求。

保洁过程的固废有：可回收垃圾和不可回收垃圾，设置有分类垃圾桶，配置有烟头收集盒、废电池收集盒等。

现场查看，北碚区滨江体育运动公园（有篮球场、塑胶跑道、健身器材、乒乓球等）和北碚缙云体育中心由场内半封装式体育场（有草场足球场、场内塑胶跑道、三层看台）和室内体育馆（占地面积 3766 平方米、可举办乒乓球、羽毛球、篮球比赛）组成，现场查看公共区域，垃圾桶都在每栋楼室外固定点，垃圾桶标识明确并做好了分类。垃圾处理都由市政环卫部门定期进行。

2、火灾预防：

查看，公司编制了火灾预防管理规定、应急管理规定。

现场查看，共用区域、楼层楼道设置了消防栓、灭火器、应急报警器等，设施状态良好。

现场查看公共区域、大楼和停车场所，消防设施配置完整，完好。

公司定期参加组织的消防培训和演练，项目部主要岗位均参与。

3、资源能源管理：

查看，公司的电能消耗主要为办公用电：空调、取暖、照明灯。公司的水资源消耗主要为生活用水、清洁用水等。公司对节约、安全用水用电进行了管理规定。

查，现场对节约水电的要求明确，主要为控制空调温度、规定电器使用规范：必须使用节能灯，并根据天气情况规定开关灯时间；张贴有节用水宣传标语，规定任何人员发现有漏水或水龙头遗漏情况必须向项目部报修。

现场查看公共区域、走廊、运动场地，现场未发现违规情况。

4、噪声排放：

查，噪声主要偶然装修噪声、夜晚异常噪声。

公司与业主约定了装修过程的噪声管理要求：规定了装修管理要求，同时施工要求告知公众。

对于异常噪声管理，主要有夜晚车辆不得鸣笛，夜晚应急施工的管理要求等。

对于相关方环境影响，公司的主要环境管理相关方有：业主、外来人员，外包方。

5、触电风险管理：

现场查看，公司规定了安全用电的管理要求，所有电路、电灯维修必须由持证电工进行处理。专人定期对项目范围的电路、电线等进行安全巡查，发现问题及时进行处理。同时公司对保洁、安防过程的用电安全管理进行了培训。

现场查看，该项目范围内的电器、电线、配电设施完好，设置规范，无不



情况。

6、火灾伤害预防：

现场了解：公司制订了火灾预防管理规定、应急管理规定。每个楼层、走廊、场馆及公共场所均设置了消防栓、灭火器、消防通道、楼梯、消费报警器、应急疏散指示灯等。

查，项目部员工定期参加组织的消防、应急、逃生培训和演习。

现场查看，公司办公地点北碚缙云体育中心，办公室内消防逃生通道畅通，设置了烟雾感应器、消防栓、灭火器。

现场查看，公司规定每月对灭火器材的压力、喷咀、瓶体、压把、保险销等进行检查，在北碚区滨江体育运动公园项目部审核发现办公室的灭火器未按要求进行检查，不能提供检查记录。不符合 GB/T45001-2020 标准 8.1.2 条款要求。

7、人身伤害（摔伤、暴力伤害）预防管理：

查，项目部制订了人员安全管理措施。

现场查看门岗和值班室内配备有反光背心，手电筒、巡更棒等防护用品。

对于高空保洁，公司规定了保洁方法和管理要求，要求必须使用安全带，截止目前，公司暂无高空保洁操作，主要通过使用长杆进行天花板清洁等。

在保洁工作中，要求员工远离高空坠落隐患点，设置安全警示标识。

8、交通事故预防管理：

查，项目部制订了预防交通事故的管理措施，保安人员巡查时走人行道，不得横穿公路，夜班巡查时穿上反光背心，提醒过往车辆注意。

现场查看门岗和值班室内配备有反光背心，手电筒、巡更棒等防护用品。

查见：组织策划了《应急准备和响应控制程序》、《火灾应急预案》《消防演练记录》、《触电、意外伤害应急预案》等。

提供 2024 年 12 月 3 日由行政部组织各部门参加的模拟火灾发生的现场模拟消防演习。提供有演练记录及报告，演练过程为：模拟报警、人员疏散、消防器材使用、灭火操作、消防演练总结等。

通过演练，检验了公司应对突发事件的能力、以及公司火灾事故应急预案的可操作性。有效降低事故危害，减少事故损失，确保公司安全、健康、有序的发展等。

提供有应急准备及响应程序评审表，评审结论：火灾应急预案和应急准备及响应程序符合实际、内容充分、规定有效，经评审无需修定。评审人：陈永红（总经理）。

查应急准备：公司办公区域配置的灭火器材数量充足且完好，上次审核发现的公司办公区域配置的灭火器材数量不足的不符合得到改善。

公司编制有《运行控制程序》和管理文件。

◆查 公司环境安全运行检查记录表

程序文件规定公司每月由行政部组织人员对公司办公场所和服务场所的环境方面、安全消防方面的工程作业固体废弃物处理、生活垃圾处理、消防器材保养和检查等进行检查，



检查结论：合格、检查人：李春红。提供有 2025 年 1 月至 2025 年 5 月份办公区域《环境安全检查表》。

◆ 公司为员工缴纳了工伤、失业、医疗、职工基本养老保险费等保险。提供了缴纳保险的票据及社会保险在职人员信息统计表，见附件。

◆ 查职工健康体检情况：

提供有从业人员预防性健康检查，抽体检报告：

姓名	体检日期	体检机构	体检结论
曾洪英	2025.04.08	重庆聚宁医院	无异常
牟佰华	2025.03.25	重庆聚宁医院	无明显异常
刘敏	2025.05.15	重庆聚宁医院	无异常
贺先伟	2025.04.06	北碚东阳街道社区卫生服务中心	无异常
刘建	2025.05.22	重庆聚宁医院	无异常
姚卫东	2025.06.15	重庆聚宁医院	无异常

.....

监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。

近一年以来没有发生过安全事故。

公司编制了《绩效监测与合规性评价管理程序》等，规定明确基本合理。行政部组织对公司环境、安全健康管理活动，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。

查 由行政部组织各部门于 2024 年 12 月 20 日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规进行了评价。

评价结论：符合

报告人：李春红

批准人：陈永红 2024.12.20

查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。

公司制定了《服务过程控制程序》明确了受控条件。

- 1、查服务现场各工位均有正在服务的规范、岗位职责，均为现行有效的文件；
- 2、查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《管理制度》、《考核标准》、过程检验记录等，均发放到相应环节，便于查阅对照。
- 3、现场查看：现场有拖帕、扫地机、垃圾桶、对讲机等设施，服务相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务的条件及要求。
- 4、检测设备：1) 保洁服务质量检查主要靠感官检查，暂未配置检测设备；2) 对于线路、照明设施、公共区域的设施设备的维护、维修检测配备有万用表、兆欧表，可以满足其物管服务的需要。

提供有人员考核表及服务质量检查表，

抽 2025 年 3 月 20 日人员考核表，被考核人：陈雪琴，考核项目：工作能力、服务态度、团队意识等。综合得分：96 分，符合要求，评价人：陈永红。

抽 2025 年 6 月 10 日服务质量检查表，由李春红对员工服务质量、人员仪表、服务设施维



护、环境保持等项目进行检查，结论：符合要求。

在物管服务项目场所：北碚区缙云体育中心（审核地址：重庆市北碚区歇马镇体育发展中心体育馆5号），服务面积约3.77万平方米。在临时场所（北碚区滨江体育运动公园；地址：重庆市北碚区公园村13号），物管服务的面积约2.6万平方米，该场所人岗共计14个，库房1个约100平米左右。

现场查看，项目部配置了相应的工作设施：对讲机、巡更棒、防暴套装、拖把、垃圾斗、扫把、毛巾、洁厕刷、高压冲洗机、维修工具(电工刀、螺丝刀)等。组织的物业管理服务主要涉及安保服务和保洁内容及日常简单的工程维保维修，配置能满足物业管理要求。

组织按物业管理服务需求，采购日常所需物料，有专人对采购物品进行检验合格后入库。

一、查采购产品质量检验，依据采购计划单要求进行检验：

2025.04.01《进货单》

来料名称：玻璃擦等

检验项目：外观、数量、合格证、规格等

结果：合格

检验：李春红

2025.04.22《进货单》

来料名称：扫把、拖把等

检验项目：规格型号、外观、数量、合格证等

结果：合格

检验：李春红

。。。。。

查，项目部策划了相应的物业管理标准，目前公司服务场所2个，北碚区缙云体育中心（同经营场所在一起）、北碚区滨江体育运动公园。

在北碚区缙云体育中心查看：

由项目部负责管理，主要负责场馆内场的清洁和安保服务

1、保安管理方面：主要负责场馆内场的安保服务，主要负责人员出入管理，内场秩序维护等。

1) 审核员在北碚区缙云体育中心查见，现场有《秩序维护巡查制度》、《门岗值班制度》，规定了秩序维护各岗位人员的岗位职责、操作要求。公司提供消防、治安管理报警保安联络电话。

2) 审核员在北碚区缙云体育中心查见的门岗现场查看，主要职责：维护现场治安，对异常人员进行巡查，设置了门岗工作办公桌对讲机、巡更棒、防暴套装、工作服要求，墙上有门岗秩序维护管理制度，提供《岗位值班记录表》。外来人员必须进行登记以及接受门岗人员的基本信息询问。

值班人员：何福平、雷必华

3) 对于现场秩序维护情况，查看，现场正在进行小学生篮球，安保人员陈国群，左乾亮等正在对现场秩序进行维护等。



2、保洁管理：该项目保洁主要为室内保洁管理。

审核员在北碚区缙云体育中心查见，在室内保洁现场，查看保洁员周兴英，正在进行保洁工作：对室内活动区域地面巡视，并用扫把清洁地面垃圾。保洁员张行春，正在对卫生间地面水渍进行清理工作。

提供《卫生每日工作巡查表》

巡查保洁内容：厕所、办公室、体育馆内场等。

巡查情况：符合要求

巡查人：黄建兴

检查时间：2025年5月28日

查，垃圾清运实施情况：垃圾分类放到指定位置的垃圾桶内，由市政环卫部门定期清运。

在临时场所（北碚区滨江体育运动公园；地址：重庆市北碚区公园村13号），物管服务的面积约2.6万平方米，该项目人岗共计14个。

该项目主要进行的物管服务为：1）保洁；2）工程维修维保；2）秩序维护、安保工作。

审核员现场见：

1、保洁服务：配备有4名保洁员。配备有扫地机、日常清洁工具、高压洗地枪等，相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合服务的条件及要求；质量检查主要靠感官检查，暂未配置检测设备。

2、安保服务：配备有8名保安员。服务内容包括：门岗、公共区域巡查。在门岗看，配备了相应的设备：对讲机、巡更棒等。审核员现场查看，公司制订了保安巡逻路线图和频率要求，设置了巡逻点签字登记表，现场询问巡查保安人员，巡查主要内容：保安巡逻、车辆进出管理、安全标志、消防通道、突发事件，同时包括环境卫生等异常情况，提供保安巡查记录表。

3、工程人员：1人；办公室人员1人。负责日常行政工作及管理，设施设备故障的维修和日常维护维保工作。

现场查看，保洁正在进行运动场垃圾清扫，以及废纸箱收集转运工作，有3名保安正在执勤，维修暂未进行。

查看运行记录《安全巡查记录》

时间：2025年6月16日

巡查项目：游乐设施巡查、电力设施巡查、看台巡查、消防设施巡查。巡查结果：正常

巡查人：丁传富、马元、贺先伟。

查：设备设施维修记录

1) 时间：2025年6月16日

维修项目：电房换气扇不运行。



维修：更换新的换气扇后正常运行。

维修人：蒋平。

2) 时间：2025 年 6 月 9 日

维修项目：通道门连接合页松动。

维修：更换新的连接合页后正常。

维修人：蒋平、李清国。

查：《卫生每日工作记录表》

巡查保洁内容：厕所、办公室、体育场、儿童游乐设施、看台等。

巡查情况：符合要求

巡查人：陈雪琴

检查时间：2025 年 6 月 12 日

查，垃圾清运实施情况：垃圾分类放到指定位置的垃圾桶内，由市政环卫部门定期清运。

查外包情况的监控：公司将化粪池清掏服务交由第三方公司负责。

化粪池清掏：与重庆大总管环保工程有限公司签定有化粪池清掏协议。有效期：2025 年 3 月 9 日-2026 年 3 月 8 日。（详见附件）查见清掏记录，于 2025 年 4 月 17 日进行了北碚区滨江体育运动公园化粪池清掏作业，清掏内容：冲洗、吸污。清掏效果检查：清掏干净，使用正常，查见有确认验收单，确认人：陈雪琴。

公司将物业服务过程识别为需确认过程。现场查见，组织于 2024 年 12 月 10 日从人员能力、设施设备资源、作业规范策划、过程监控控制及记录文件填写等方面对该过程进行年度再确认，确认人：陈永红

通过与负责人交流沟通及查看现场策划的文件、日常监控记录，物业管理过程控制及服务的放行基本能满足要求。

查，顾客满意度调查表：公司2024年12月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放2份，回收2份。对公司的服务质量、价格、履行情况、售后服务、工作态度、服务及时情况等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意度为96分。组织提供对顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价的报告，报告较简单、笼统，以此来持续提高顾客的满意度。

2.3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：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，2024年12月08日进行了内部审核。查阅审核计划、审核记录、不符合项、内审报告等，符合计划安排，审核员没有审核自己的工作，审核覆盖了认证的范围和区域，查内审员能力，内审人员培训合格后上岗，提供有《内审员培训记录》。通过面谈，内审员对审核的基本概念、一般步骤、内部审核的基本要求和特点等均比较熟练，内审员基本能满足内审的能力要求。

对内部审核发现的1个不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，并验证了有效性，内审报告中对质量管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基本有效。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，2024年12月28日进行了管理评审，陈永红总经理主持，管理者代表和各部门负责人参加。查阅管理评审计划、记录、管理评审输入、管理评审报告，按要求经审批。管理评审输入基本符合要求。

评审中提出的改进建议有2项：1) 加强对公司相关制度的培训；2) 加强对公司安全教育培训，提高质量安全意识。查见《管理评审改进计划》及培训记录。行政部于2024年12月28日策划了改进计划，整改期限为3个月，已于2025年01月25日对总经理、行政部、财务部、项目部等负责人进行了培训，并进行了提问考核。培训达到预期效果，培训有效，并提供有培训记录。

经查阅记录和询问面谈，管理评审模式化和形式化，对企业的管理决策和利用信息、实际运行情况、推动体系运行深化没有起到很好的应有作用。但对管理体系的评价较为客观，提出的改进对促进体系的运行有帮助，管理评审尚可。

2.4 持续改进

■符合 □基本符合 □不符合

1) 不合格品/不符合控制:

查，公司编制了《不合格控制程序》、《纠正预防措施管理程序》，规定了不合格的控制要求。

现场了解，公司在物业管理服务过程中的主要不符合为服务的不合格。

查，公司每周对公司的物业服务进行综合检查，发现不符合提出整改要求，同时跟踪验证。

抽：《不合格处理记录》 2025.03.05

不合格描述：北碚区滨江体育运动公园日常检查发现，儿童娱乐设施内有垃圾未及时清扫。

评审意见：立即通知保洁人员清扫；对保洁人员进行口头教育，树立质量意识，按时清扫，杜绝此类事件再次发生。

验证人：陈雪琴 2025.03.05

公司不合格处理基本受控。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

对出现服务过程不合格现象采取原因分析，制定纠正措施，并验证其措施的实施程度，目前纠正措施实施基本有效；管理方面的不符合经了解基本采取纠正及纠正措施，预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强。

3) 投诉的接受和处理情况:

建立了投诉反馈的接受渠道，目前为止没有顾客投诉情况发生。对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。如服务质量、服务及时性、服务价格等的要求及变更。) 投诉的接受和处理情况。



三、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域：有变化，

公司注册地址变更：

原：重庆市北碚区云华路 200 号 3-8-3；

现：重庆市北碚区歇马镇体育发展中心体育馆 5 号。

办公经营地址变更：

原：重庆市北碚区体育中心缙虹路；

现：重庆市北碚区歇马镇体育发展中心体育馆 5 号。

重庆市北碚区歇马镇体育发展中心体育馆 5 号与重庆市北碚区体育中心缙虹路为同一审核地址，为和注册地址描述一致，进行了文字描述上的变化。

2) 组织机构：无变化

3) 管理体系：有变化：安全事务代表：由黄建兴变更为陈雪琴。

4) 资源配置:无变化

5) 产品及其主要过程:无变化

6) 法律法规及产品、检验标准:无变化

7) 外部环境:无变化

8) 审核范围（及不适用条款的合理性）:无变化

9) 联系方式:无变化

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次不符合为行政部EO8.2条款，经本次审核验证均整改且无类似不符合情况出现。

五、认证证书及标志的使用

认证证书及标识使用情况符合要求。

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

无变化

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书内容确认表》。

说明：审核范围在监督审核时有变化，需填写《认证证书内容确认表》

七、审核结论及推荐意见



审核结论: 根据审核发现, 审核组一致认为, 重庆楼兴物业管理有限公司的

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	<input checked="" type="checkbox"/> 符合	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 满足	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 达到	<input type="checkbox"/> 基本达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效

推荐意见: 暂停证书的原因已经消除, 恢复认证注册

保持认证注册

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, 保持认证注册

暂停认证注册

扩大认证范围

缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组:胡帅、胡文、杨珍全、张心



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、联系方式的变更、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。