

项目编号：10818-2025-Q

# 管理体系审核报告

## (第二阶段)



组织名称：广东鼎金物业管理有限公司

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）： 谭文杰

审核组员（签字）：

报告日期：

2025年7月5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 676

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，不向第三方泄露。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： 谭文杰

组员：



受审核方名称：

## 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	谭文杰	组长	审核员	2024-N1QMS-369545	29.10.06,29.12.00

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	陈伟城	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**）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

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：

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：

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07月04日 上午至2025年07月05日 上午实施审核。



审核覆盖时期：自2025年01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

### 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：汕头市中山路 263 号万豪南湾花园 1 幢 1002 号房之一

办公地址：汕头市中山路 263 号万豪南湾花园 1 幢 1002 号房之一

经营地址：汕头市中山路 263 号万豪南湾花园 1 幢 1002 号房之一

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）：汕头市妇女儿童活动中心 汕头市金平区天山路与乐山路交界汕头市妇女儿童活动中心

### 1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 07 月 03 日 至 2025 年 07 月 03 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：8.4 外部提供的产品和服务； 8.1 运行的策划和控制，8.5 产品和服务的提供

### 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：综合部 Q7.2

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 7 月 15 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 7 月 5 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

8.4 外部提供的产品和服务； 8.1 运行的策划和控制，8.5 产品和服务的提供

3) 本次审核发现的正面信息：



该公司已建立质量管理体系并持续运行了一段时间。公司的生产流程相对比较固定，生产设备稳定，生产记录包括采购记录相对比较完善。销售客户包括国内客户和国际客户，销售过程控制也相对比较完善。公司基本按照 9001 要求建立体系，生产和销售环节相对比较完善。经过市场调研，暂无相关方投诉。

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

#### 1) 成熟度评价：

该公司质量管理体系能全面有效地予以贯彻实施，各部门员工能够理解涉及本部门的质量职责，作业文件控制有效对产品质量能一定有效予以控制，过程管理基本实现实施到位，质量管理体系运行基本有效。

#### 2) 风险提示：

产品的过程控制和成品检验环节需要进一步细化深入，内审和管评的深入程度需要进一步提高

### 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：2018 年 4 月 14 日 体系实施时间：2025 年 1 月 1 日

#### 2) 法律地位证明文件有：

组织机构代码：91440500MA51JFQT4L，公司成立时间 2022 年 08 月 18 日，发证日期 2022 年 12 月 8 日。

——公司注册资金 1000.000000 万 人民币整。经查询“国家企业信用信息公示系统”确认，经营范围为：一般项目(需备案)：物业管理；人力资源服务（不含职业中介活动、劳务派遣服务）；房地产经纪。一般项目：停车场服务；家政服务；园林绿化工程施工；规划设计管理；专业保洁、清洗、消毒服务；摄像及视频制作服务；电子机械设备维护（不含特种设备）；企业管理咨询；会议与展览服务；平面设计；广告发布；广告制作；广告设计、代理；专业设计服务；城市绿化管理；城市公园管理；城乡市容管理；病人陪护服务；林业有害生物防治服务；白蚁防治服务；机械设备租赁；酒店管理；餐饮管理；外卖递送服务；集贸市场管理服务；装卸搬运；花卉绿植租借与代管理；住宅水电安装维护服务；自费出国留学中介服务；科技中介服务；采购代理服务；咨询策划服务；票务代理服务；单位后勤管理服务；租赁服务（不含许可类租赁服务）；市场营销策划；组织文化艺术交流活动；办公设备耗材销售；教学专用仪器销售；日用百货销售；家用电器销售；计算机软硬件及辅助设备零售；办公用品销售；机械设备销售；音响设备销售；数字视频监控系统销售；安防设备销售；消防器材销售；



环境保护专用设备销售；厨具卫具及日用杂品批发；塑料制品销售；金属制品销售；照明器具销售；建筑材料销售；家具销售；劳动保护用品销售；包装材料及制品销售。许可项目：建设工程施工；建筑劳务分包。

企业注册地址：汕头市中山路 263 号万豪南湾花园 1 幢 1002 号房之一。

公司经营地址为租赁办公室，提供有《租赁合同书》。合同签订时间 2023 年 3 月 25 日，甲方：杜洪梅（提供了产权证），乙方：广东鼎金物业管理有限公司，协议显示场所地址为位于汕头市中山路 263 号万豪南湾花园 1 幢 1002 号房之一，建筑面积约 100 平方米，房屋用途为：经营。

办公场所含办公室，会议室，会客室等基础设施。无食堂，无宿舍。

经营场所含办公室，会议室，仓库等基础设施。无食堂，无宿舍。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：15 人。见提供的员工花名册。

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：

物业管理通用流程：

物业信息收集→服务方案确定→签订合同→进场准备→岗前培训→人员进场→按服务方案要求履行服务内容（物业管理）→岗位达标评价（绩效考核）→业主满意度反馈→改进和提高

### 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

—— 总经理：陈伟城 管代：陈伟城

—— 企业注册地址：汕头市中山路 263 号万豪南湾花园 1 幢 1002 号房之一。

公司经营地址为租赁办公室，提供有《租赁合同书》。合同签订时间 2023 年 3 月 25 日，甲方：杜洪梅（提供了产权证），乙方：广东鼎金物业管理有限公司，协议显示场所地址为位于汕头市中山路 263 号万豪南湾花园 1 幢 1002 号房之一，建筑面积约 100 平方米，房屋用途为：经营。

经营场所含办公室，会议室，仓库等基础设施。无食堂，无宿舍。提供了营业执照副本，组织机构代码：91440500MA51JFQT4L，公司成立时间 2022 年 08 月 18 日。

—— 公司注册资金 1000.000000 万 人民币整。经查询“国家企业信用信息公示系统”确认，经营范围为：一般项目(需备案)：物业管理；人力资源服务（不含职业中介活动、劳务派遣服务）；房地产经纪。一般项目：停车场服务；家政服务；园林绿化工程施工；规划设计管理；专业保洁、清洗、消毒服务；摄像及视频制作服务；电子机械设备维护（不含特种设备）；企业管理咨询；会议与展览服务；平面



设计；广告发布；广告制作；广告设计、代理；专业设计服务；城市绿化管理；城市公园管理；城乡市容管理；病人陪护服务；林业有害生物防治服务；白蚁防治服务；机械设备租赁；酒店管理；餐饮管理；外卖递送服务；集贸市场管理服务；装卸搬运；花卉绿植租借与代管理；住宅水电安装维护服务；自费出国留学中介服务；科技中介服务；采购代理服务；咨询策划服务；票务代理服务；单位后勤管理服务；租赁服务（不含许可类租赁服务）；市场营销策划；组织文化艺术交流活动；办公设备耗材销售；教学专用仪器销售；日用百货销售；家用电器销售；计算机软硬件及辅助设备零售；办公用品销售；机械设备销售；音响设备销售；数字视频监控系统销售；安防设备销售；消防器材销售；环境保护专用设备销售；厨具卫具及日用杂品批发；塑料制品销售；金属制品销售；照明器具销售；建筑材料销售；家具销售；劳动保护用品销售；包装材料及制品销售。许可项目：建设工程施工；建筑劳务分包。

营业执照的经营范围满足申请认证范围：**物业管理**。

——管理者代表每年在管理评审前组织一次全面的环境要素识别与评审。另外各部门在获得内外外部环境要素信息变化时，应及时告知管理者代表，由管理者代表对识别（评审）表进行修订。

在 2024 年组织的管理评审中对内外部环境的变化进行了评审，对国家、行业、地方质量法律法规所编制法规清单中的内容进行了增减，对内外部因素的识别有效控制。

## 2. 相关方

——相关方对企业的诉求见《相关方需求和期望清单》：

相关方类型	需求和期望	监测指标或项目	监测频率	证据
顾客	质量、服务、交期	顾客满意度	每年一次	客户满意度调查表
外部供方	长期合作、双赢	供应商年审核考评表	每年一次	供应商考核评估表
外部供方	进料合格率高	来料批数合格率	每月一次	品质目标达成情况表
外部供方	及时付款	货款月结	每月一次	银行流水单
公司员工	薪资、福利	最低工资标准和社保标准	每月一次	工资单 社保缴费清单
公司员工	提供培训机会	年度培训计划	每月至少一次	培训记录表
审核机构	公司体系运作的有效性、充分性和符合性	内审、外审、管理评审	每年一次	内审报告、管理评审报告



				ISO 证书
政府机构	安全生产、环保生产	无工伤、无环境污染或投诉	每年一次	政府网站无不良记录
政府机构	按国家规定交税	无行政处罚	每月一次	交税发票
政府机构	无劳动纠纷	员工投诉	每年一次	无行政处罚或不良记录

编制：陈伟城                      评审：陈伟城                      2025. 3. 16

---企业对这些相关方要求和期望进行监视和评审的方法有：管理者代表每年在管理评审前组织一次全面的内外部环境要素识别与评审，各部门在获得内外部环境要素信息变化时，应及时告知管理者代表，由管理者代表对《相关方要求和期望评审记录》进行修订。

### 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）

### 3. 风险和机遇

---编制了《风险和机遇确定与应对控制程序》，确定了组织各活动过程需应对的风险和机遇。

---组织识别了风险和机遇，如：质量风险与机遇、环境风险与机遇；经营风险与机遇；市场风险与机遇；财务风险与机遇等，组织考虑了适用的法律法规、客户要求变更造成的风险等。

---提供了《风险及机遇管理识别评估表》：

识别了法规要求、相关方要求、技术、文化、财务、人力资源等不同类型的风险和机遇。

抽查其中市场风险识别情况如下：

风险：针对当前细分市场的市场占有率和领先优势已经比较明显，但市场容量是有限的。随着企业规模的不断扩大和市场容量的不断收窄，将来可能面临新的风险。

机遇：通过梳理公司的服务项目，需要找好的新项目，同时促进公司的内部管理，保持服务质量优先，提高公司的竞争优势。

严重度：低    等级：一般

风险及机遇应对措施：1. 完善公司的内部管理制度,加强部门的考核,提高公司的管理水平,提高公司服务质量、保持竞争优势

2. 积极开拓市场,储备新项目,拓展新市场。



编制：黄如文 评审：陈伟城 2025年1月1日

——公司已就识别的风险和机遇，制定对应的风险控制措施，并对措施的有效性进行了评价。措施的采取与所对应的风险相对应。见上表。

各实施部门应对所识别的风险进行评价，根据评价的结果对风险采取措施，从而达到降低或消除风险的目的，风险应对的方法包括：

- a. 风险接受；
- b. 风险降低；
- c. 风险规避。

对风险所采取的措施应考虑尽可能的消除风险，在无法消除或暂无有效的方法或者采取消除风险的方法的成本高出风险存在时造成损失时，再选择采取降低风险或者风险接受的风险应对方法。

——对发现的风险和机遇进行分析和评估，制定了风险管理计划，并向总经理报告风险和机遇评估结果，提供《风险及机遇管理识别评估表》，如上表

——风险和机遇的评审每年至少实施一次（不超过12个月），以验证其有效性。当出现以下情况是，应当适当增加风险和风险评审的次数：

- a. 与质量管理体系有关的法律、法规、标准及其他要求有变化时；
- b. 组织机构、产品范围、资源配置发生重大调整时；
- c. 发生重大质量事故或相关方投诉连续发生时；
- d. 第三方认证审核前或其他认为有管理评审需要时；
- e. 其他情况需要时。

#### 4.体系及过程策划

——体系范围：

Q: 物业管理

——删减情况：/，条款删减理由：/

——外包过程：组织未识别外包过程，实际运营过程包含设备租赁，该过程为外包过程

——特殊过程：无。

——关键过程：岗位达标评价。

企业管理体系的边界和适用性符合要求。

——经查阅上报文件了解到：组织按照标准要求和实际情况识别策划建立了管理体系所需的过程，对标准要求的各条款过程的具体控制方法作了具体规定，建立了完整的管理体系。



----依据管理体系标准的要求并结合本公司的具体情况，采取PDCA的过程方法，建立、实施、保持并持续改进管理体系。企业识别并确定了如下过程：销售过程、采购过程、监视测量及不合格管理过程、数据分析与改进等多个过程。

## 5 方针和目标

---制订了公司的目标，并将公司目标分解到各部门，有针对性，可测量。与质量方针保持一致。明确了目标考核的具体方法和频次。

公司目标：

公司目标：

顾客响应问题处理及时率 98%

客户对服务满意度 95%以上

---提供了目标分解和统计要求：

业务运营部

合同有效评审率 100%

客户对服务满意度 95%以上

顾客响应问题处理及时率 98%

综合部

培训计划完成率 100%

作废、失效文件回收率 100%

物资采购合格率  $\geq 98\%$

对供方的有效评价率 100%

体系资金保障 100%到位

质量目标达成情况具体见各部门审核内容。

## 6.变更的策划

---现场交流，为了保持和改进公司管理体系的绩效，公司识别和确定变更的需求和机会。有计划、系统地进行变更，识别风险和机遇，并评价变更的潜在后果。

经交流，未发生体系的变更，亦未发生变更的策划。

## 7.资源



----公司的各项资源基本充分，包括：人力资源、基础设施、工作环境、技术、信息和组织知识等。

公司现有经营地址为：汕头市中山路 263 号万豪南湾花园 1 幢 1002 号房之一

公司经营地址为租赁办公室，提供有《租赁合同书》。合同签订时间 2023 年 3 月 25 日，甲方：杜洪梅（提供了产权证），乙方：广东鼎金物业管理有限公司，协议显示场所地址为位于汕头市中山路 263 号万豪南湾花园 1 幢 1002 号房之一，建筑面积约 100 平方米，房屋用途为：经营。

办公场所含办公室，会议室，会客室等基础设施。无食堂，无宿舍。

基础设施包括办公用设备设施和服务设备设施，

办公用设备包括：打印机、办公桌、会议桌等。

服务设备设施包括：扫把、拖把、扫地机、剪刀、除草机、对讲机、巡更棒等。

监视和测量设备：服务现场有视频监控系统。

企业办公地点为高楼层，该物业配有电梯、货梯等特种设备，由物业公司负责维护。

基本能满足经营需要；

公司申报体系覆盖人数 15 人，5 月社保人数为 4 人（见提供的社保证明），人数浮动属于正常波动范围，可接受。

----现有各项资源基本能满足经营的要求，基本能满足体系运行的要求。

## 8.信息和沟通

----已经形成《信息交流控制程序》，文中规定沟通的方式，对体系有效沟通的要求做了规定：

----总经理创造使员工参与管理体系事务的氛围。

——外部交流包括产品相关法规、标准；来自于客户、产品的信息交流。交流方式包括：

- 有关产品的信息由人事行政部门通过电话、传真、上网查询、登门拜访等方式负责收集，并分析研讨、决定。
- 获悉法律法规等相关信息应与内部人员迅速传达。

——内部沟通包括：质量管理体系运行状况的报告；内部审核、管理评审及外部审核的情况报告；来自于外部信息的传达及对应情况；员工抱怨及建议；其他。

沟通交流方式包括：

- 从上到下的传达：如内审结果报告、管理评审报告、品质目标指标的下达等。
- 由下到上的传达：如品质检查的结果、产品品质状况、员工的抱怨及建议等。
- 横向交流：如不符合的对策水平展开等。
- 交流形式主要包括：电话、电邮、布告栏、意见箱、异常处理单、报告、各种会议、标语、宣传栏



等。

---现场查阅内部交流内容和记录包括有：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。  
基本满足要求

### 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

（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）

#### 产品实现的策划：

公司策划了服务管理服务通用流程：

物业信息收集→服务方案确定→签订合同→进场准备→岗前培训→人员进场→按服务方案要求履行服务内容（物业管理）→岗位达标评价（绩效考核）→业主满意度反馈→改进和提高

外包过程包括：组织未识别外包过程，实际运营过程包含设备租赁，该过程为外包过程

Q8.4 的审核记录

公司识别的特殊过程：无。

公司识别的关键过程：岗位达标评价。=

明确了质量目标：

顾客响应问题处理及时率 98%

客户对服务满意度 95%以上

公司主要主要设施包括：扫把、拖把、扫地机、剪刀、除草机、对讲机、巡更棒等。

监视和测量设备：服务现场有视频监控系统。

企业办公地点为高楼层，该物业配有电梯、货梯等特种设备，由物业公司负责维护。。

设备与监测测量设备基本满足公司产品和服务的需求。

编制了相应的作业文件、查看了《消防器材管理与保养制度》、《保洁管理制度》、《卫生检查制度》《保洁员操作规程》等管理制度，基本适宜。

公司物业服务相关记录主要有：合同评审记录，顾客满意度调查表、保洁记录、保安巡逻记录等策划的输出适合于组织的运行。

查看了公司提供的基础设施，电脑、打印机、除草剪、扫把、拖把、垃圾桶等

配备了胜任的人员，如：物业经理黄如文、综合部经理陈伟城均具备多年物业管理工作经验。



销售通用流程：**物业信息收集→服务方案确定→签订合同→进场准备→岗前培训→人员进场→按服务方案要求履行服务内容（物业管理）→岗位达标评价（绩效考核）→业主满意度反馈→改进和提高**

现场查看各流程的控制情况：

### 1. 物业信息收集：

经了解，前期物业信息收集的资料已归档，查看了物业管理资料，包括建筑图纸，基础设施台账等资料。

### 2. 服务方案的确定

抽查了汕头市妇女儿童活动中心物业服务方案。

改服务方案配置了 5 人，保洁员 1 名，保安 3 人，绿化 1 人。

服务方案明确了物业管理服务的范围，各岗位人员的职责和权限，服务要求等内容。现场查看服务内容和相关记录，符合服务方案要求

### 3. 签订合同

查阅了汕头市妇女儿童活动中心物业服务合同，详见附件。合同签订前进行了合同评审，详见 8.3 条款内容。

### 4. 进场准备

汕头市妇女儿童活动中心物业管理项目正在服务过程中，已经完成进场准备工作。经物业负责人了解，进场准备工作主要包括物业资料的交接，物业管理团队的组建，岗前培训，工具的采购或租赁等工作。查看了采购记录：

- 1) 扫把 10 把，采购时间 2025 年 5 月 10 日，采购自汕头市永隆劳保用品商店
- 2) 拖把 5 把，采购时间 2025 年 5 月 10 日，采购自汕头市永隆劳保用品商店

### 5. 岗前培训

查看了汕头市妇女儿童活动中心物业服务人员的岗前培训记录。抽查如下：

姚欣君 保洁员

张文斌 保安

黄茂雄 绿化

提供了上述人员的岗前培训记录，培训日期为 2025 年 4 月 25 日，培训人位物业经理黄如文

### 6.人员进场：



汕头市妇女儿童活动中心物业管理项目正在服务过程中，已经完成人员进场工作。经物业负责人了解，人员进场主要对重要物料进行交接，如钥匙，电梯、配电房的维护保养联系信息。基础设施的运行情况等。

## 7. 服务实施

经负责人了解，按物业服务方案规定了岗位职责和权限，按要求进行服务，并保留了记录。

现场查看了车辆入场登记表，保安巡逻记录，配电房巡查记录，人员入场登记表等。

抽查如下：

- 1) 汕头市妇女儿童活动中心日常巡检表：巡检内容包括：南楼电梯机房检查、南楼配电房设备、南楼电梯机房设备、北楼电梯机房设备、北楼配电房设备。抽查了 2025 年 5 月至 7 月的巡检记录，无异常。
- 2) 抽查人员出入登记：记录显示 2025 年 6 月 25 日至 6 月 28 日中国铁塔股份有限公司汕头分公司维护部安排 3 名工作人员进入中心进行基站维护，人员进出登记记录完整，提供了《基站出入证明》

## 8. 岗位达标培训（绩效考核）

查看了汕头市妇女儿童活动中心物业服务人员的绩效考核记录。抽查如下：

姚欣君 保洁员 A

张文斌 保安 A

黄茂雄 绿化 B+

提供了上述人员的岗绩效考核评价记录，考核日期为 2025 年 6 月 25 日，培训人位物业经理黄如文

## 9. 业主满意度反馈：

详见 9.1.2 条款审核记录

上述流程基本符合要求。

## 产品标识和可追溯性

公司在《质量手册》中对产品标识和可追溯性进行了规定。按照要求对人员的培训可以通过培训计划和培训记录进行追溯，服务记录有日期和服务人员签名，可通过记录进行追溯，可实现可追溯性管理过程，符合要求

## 顾客或外部供方的财产

顾客提供财产是指顾客提供的资料，主要为图纸或其他文件等。应对顾客财产进行登记、验证，包括：

- (1) 业务运营部有关人员收到业主提供的资料后应登记（如建筑图纸、钥匙等），并验证其是否符合要求；



(2) 对接收的资料应妥善保管，当发生丢失、损坏或发现不适用的情况必须加以记录，需要时报告顾客，记录应予保持。

本部门暂无顾客或外部供方的财产。

#### 产品防护

物业管理活动是无形服务，产品防护要求体现在服务人员的防护上，物业服务人员有配备劳保用品，如手套、口罩、现场配备了医药箱，常备应急药品，夏季常备十滴水等防暑药品，基本满足物业管理活动的人员防护要求。

产品标识和防护管理基本符合要求。

#### 交付后的活动

公司应满足与服务相关的交付后活动的要求。

在确定所需的交付后活动的程度时，公司应考虑：

- a) 法律法规要求。
- b) 与服务有关的潜在不期望的后果。
- c) 服务的性质、用途和预期寿命。
- d) 顾客要求。
- e) 顾客反馈。

公司的交付后活动包括向顾客承诺提供的：诸同规定的维护服务，以及回收或最终报废处置等附加服务等（一般在合同中体现）。

产品交付后的满意度调查，由业务运营部负责，具体见业务运营部 Q8.5 的审核记录

#### 更改控制

公司应对生产和服务的提供的更改进行评审和必要的控制，以确保与要求的持续符合性。

公司应保持描述变更的评审结果、有权变更的人员以及评审引起的任何必要措施的形成文件的信息。根据介绍，公司目前没有发生合同更改的情况。

上述流程基本符合要求。

### 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》，基本符合标准要求。

——2025年5月14日开展了管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：

1. 《年度内部审核计划表》，内容包括了审核目的、依据、范围和时间安排，计划在2025年5月14日开展内审。计划制定时间2024年5月10日
2. 《内部审核实施计划》，编制人：黄如文 批准人：陈伟城 时间：2025年05月12日



计划中规定审核的目的、依据、范围、具体时间（2025年5月14日）、及具体的行程安排。计划中没有漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。

3. 提供了：内审首次会议签到（领导层、各部门负责人）

4. 提供了各部门的内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。内审员均经过公司任命。

5. 本次内审发现1项不合格，提供了《不合格项报告》业务运营部 GB/T19001-2016 标准 8.5.2 条款：仓库物料架上，有未标识的物料。为一般不符合项。

不符合项报告不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，于5.13关闭

6. 形成了《不符合项分布表》

7. 本次内审编制有《2025年内部审核报告》，对内审进行了综述和体系运行情况的评价，对纠正措施提出整改的要求。

结论：通过对全司所有部门和场所的现场审核，审核组认为：本司质量管理体系文件基本符合 ISO9001:2015 标准要求，体系运行基本符合文件的要求。

**——提问管理者代表陈伟城（内审员）和内审员黄如文，对于标准条款和内审流程不是很熟悉，存在能力不足的情况。不符合Q7.2的要求。**

#### 管理评审

——公司制订了《管理评审控制程序》，一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。

1) 质量方针及目标、指标的适宜性和贯彻实施的有效性评价 ——管理者代表

2) 内部外部对体系审核情况的总结报告 ----综合部

3) 相关方的反馈，包括顾客满意度调查报告和顾客投诉情况报告 ----国内销售/国际市场部

4) 质量和环境目标完成情况数据分析 ----综合部

5) 纠正措施执行情况总结报告 ----综合部

6) 各部门管理体系运行情况总结报告 ----公司各部门

7) 供方评定及监督情况总结报告 ----综合部

8) 上一次管理评审纠正措施实施和有效性 ----综合部



9) 改进的建议 ----公司各部门

10) 资源的充分性报告 ----综合部

综合部负责收齐管理评审所需的有关报告和资料，将所有的资料提交管理评审会议进行评审。

----查管理评审的计划：

时间：2025年5月21日

地点：公司会议室

评审目的：对公司质量管理体系的策划、实施与运行、测量和监视情况进行管理评审，确保体系的持续适宜性、充分性和有效性，质量管理体系的需要、改进的机会，质量方针、目标改进的需求和体系运行情况的说明；可申请第三方认证。

评审内容：1. 组织的内部环境和外部环境；

2. 风险和机遇的识别与应对措施计划；

3. 组织知识的识别和收集清单；

4. 相关方需求清单

5. 质量方针贯彻、目标达成情况分析，质量方针和目标的适宜性；

6. 公司组织机构的设置情况；

7. 质量管理体系的适宜性、充分性、有效性；

8. 产品和服务质量满足要求的程度；

9. 产品质量、质量管理活动状况及发展趋势；

10. 潜在问题的预测以及产品质量、质量管理水平改进和提高的机会；

11. 资源的配置情况及资源需求；

12. 公司质量状况及与法律法规及其他要求的符合性

13. 质量管理体系有效性和适宜性及需要调整的建议。

14. 员工的合理化建议。



15. 质量管理体系审核的结论及纠正措施的实施效果。

16. 注意导致质量管理体系问题的趋势，尤其是经常出现问题的领域。

17. 市场信息、顾客和相关方意见的反馈。

——《管理评审通知单》，会议时间：2025年5月21日，参加人员：总经理、管理者代表、各部门经理/主管，并提出了评审内容要点。编制：陈伟城 批准：陈伟城 日期：2025年5月21日

——查看管理评审输入的资料：

1. 质量管理体系适宜性报告：管理者代表提交。内容包括质量方针持续适宜性评价、质量目标持续适宜性评价、体系文件持续适宜性评价、体系变更的机会、改进的建议等。

2. 管理者代表总结报告，包括质量管理活动的开展和控制、原材料、产品质量状况、已交付产品质量状况、文件控制等内容。

3. 综合部总结报告，包括人力资源控制、内部沟通、内审、管理评审、纠正预防等内容。

4. 业务运营部总结报告，包括产品合同的评审工作、满意度调查分析、产品符合性和过程业绩报告等

上述输入内容基本符合标准要求。

——提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理体系负责人汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议做出了安排。

——查看管理评审报告：

质量管理体系评价：符合标准

改进建议：继续加强全公司质量意识及标准化意识的提升。

实施计划：

1. 综合部组织公司全体员工培训ISO9001:2015标准、质量管理手册。

2. 对培训效果的有效性进行评价；

2025年6月30日前完成，查看了措施实施情况验证记录，均完成

编制：陈伟城 批准：陈伟城 日期：2025.05.23



——提供了管理评审签到表，各部门主要主管领导均参加了会议。

基本符合要求

### 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

公司介绍说，制定了程序文件《不合格输出控制程序》，规定了对不合格品的标识、记录、隔离、记录和处置的控制要求。

采购检验中发现的不合格，要求做好相应的标识，并及时通知业务运营部(服务项目)采购人员作退/换货处理；

交付后产品未发现反馈不良情况，如有发生时采取换货的方式处理；

介绍说，公司的供应商比较稳定，产品质量达到公司的要求，未出现采购批量不合格的情况。

交付后产品未发现反馈不良情况，目前产品客户满意，介绍无客户反馈不良退货情况发生。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

2025年内审发现综合部一项不符合项 8.5.2。为一般不符合项。

查看《不符合报告》，不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证。

结论：纠正措施实施有效。

#### 3) 投诉的接受和处理情况：

根据质量目标的统计情况，暂未收到客户的投诉。

### 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）：

——公司的各项资源基本充分，包括：人力资源、基础设施、工作环境、技术、信息和组织知识等。

公司现有经营地址为：汕头市中山路 263 号万豪南湾花园 1 幢 1002 号房之一

公司经营地址为租赁办公室，提供有《租赁合同书》。合同签订时间 2023 年 3 月 25 日，甲方：杜洪梅（提供了产权证），乙方：广东鼎金物业管理有限公司，协议显示场所地址为位于汕头市中山路 263 号万豪南湾花园 1 幢 1002 号房之一，建筑面积约 100 平方米，房屋用途为：经营。

办公场所含办公室，会议室，会客室等基础设施。无食堂，无宿舍。



基础设施包括办公用设备设施和服务设备设施，

办公用设备包括：打印机、办公桌、会议桌等。

服务设备设施包括：扫把、拖把、扫地机、剪刀、除草机、对讲机、巡更棒等。

监视和测量设备：服务现场有视频监控系统。

企业办公地点为高楼层，该物业配有电梯、货梯等特种设备，由物业公司负责维护。

基本能满足经营需要；

公司申报体系覆盖人数 15 人，5 月社保人数为 4 人（见提供的社保证明），人数浮动属于正常波动范围，可接受。

——现有各项资源基本能满足经营的要求，基本能满足体系运行的要求。

## 2) 人员及能力、意识：

——企业制定了《人力资源和培训管理程序》对人员的配制和培训，对人员的经历、教育程度、技能和经验进行考核控制，提供《人员能力评价表》。见 Q7.1.2 的描述

——公司制定了 2024 年年度培训计划，共 11 项培训计划。包括质量管理体系培训基础知识培训、产品知识深化、软件与硬件集成培训、行业应用培训、客户关系管理、销售策略与技术、供应商管理、售后服务支持、客户服务与满意度提升、内部审核员培训等内容。计划制定日期 2024 年 6 月 12 日，编制陈伟城，审核：陈伟城

——抽查 2025.6.12，质量管理体系基础知识培训，教师：外聘讲师。可提供《培训记录表》，培训内容：ISO 9001:2015 标准理解：深入讲解 ISO 9001:2015 标准的要求，包括质量管理原则、过程方法、基于风险的思维等。

领导作用与承诺：强调高层管理者的支持对于体系成功的重要性，包括如何设定目标、分配资源和支持持续改进。

风险管理：介绍风险评估的方法和技术，帮助管理层理解和应对潜在的风险。

持续改进与纠正措施：介绍 PDCA 循环、CAPA (Corrective and Preventive Action) 流程，促进质量管理体系的不断优化。

培训人数 4 人。考核方式：口头考试。全体合格。已开展培训有效性评估：已了解质量管理体系基础知识。评估人：培训老师。2024.6.12

培训人数 3 人。考核方式：口试+实操。全体合格。已开展培训有效性评估：经过培训，人员对相关知识有了基本的了解与掌握，经口头提问，考核知识要点，受培训人员都能回答正确，本次培训有效。。评估人：陆得财。2024.8.10



不符合事实：

提问管理者代表陈伟城（内审组长）和内审员黄如文等人沟通，内审员们对于标准条款和内审流程不是很熟悉，存在能力不足和审核深度不够的情况。不符合 Q7.2 的要求

不符合依据及条款（详述内容）：

GB/T 19001-2016 标准 7.2 条款“组织应:a) 确定在其控制下工作的人员所需具备的能力，这些人员从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性”的要求。

### 3) 信息沟通：

——已经形成《信息交流控制程序》，文中规定沟通的方式，对体系有效沟通的要求做了规定：

——总经理创造使员工参与管理体系事务的氛围。

——外部交流包括产品相关法规、标准；来自于客户、产品的信息交流。交流方式包括：

- 有关产品的信息由人事行政部门通过电话、传真、上网查询、登门拜访等方式负责收集，并分析研讨、决定。
- 获悉法律法规等相关信息应与内部人员迅速传达。

——内部沟通包括：质量管理体系运行状况的报告；内部审核、管理评审及外部审核的情况报告；来自于外部信息的传达及对应情况；员工抱怨及建议；其他。

沟通交流方式包括：

- 从上到下的传达：如内审结果报告、管理评审报告、品质目标指标的下达等。
- 由下到上的传达：如品质检查的结果、产品品质状况、员工的抱怨及建议等。
- 横向交流：如不符合的对策水平展开等。
- 交流形式主要包括：电话、电邮、布告栏、意见箱、异常处理单、报告、各种会议、标语、宣传栏等。

——现场查阅内部交流内容和记录包括有：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。

基本满足要求

### 4) 文件化信息的管理：

——策划了公司管理体系文件，包括以下层次：

1—策划了公司管理体系文件，包括以下层次：

1. 质量手册 DJ-SC-2025，版本号为 A/0，生效日期为 2025. 1. 1，由总经理批准（含质量方针、目标）。文件 A/0 发布于 2025 年 1 月 1 日，2025 年 07 月 03 日根据文件审核的修订意见对文件进行了修订并重新发布，已经在修订页中表明修订的内容和状态
2. 程序文件 DJ-QP-(01~25)，版本号为 A/0，生效日期为 2025 年 1 月 1 日，由管理者代表制定，含 29 个文件，包括标准要求的程序。
3. 管理文件汇编包括：仓库管理办法、岗位职责与任职要求、物业服务规范、制程检验规范、出货检验规



范等 7 个文件。

4. 保留了体系运行所需要的记录。

5. 对外来文件进行了识别收集，现场提供有包括收集的相关法律法规、技术标准：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、中华人民共和国专利法等，经常网上查阅、及时与顾客沟通确保最新版本。

变更：质量手册 DJ-SC-2025，版本号为 A/0，生效日期为 2025.1.1，由总经理批准（含质量方针、目标）。文件 A/0 发布于 2025 年 1 月 1 日，2025 年 07 月 03 日根据文件审核的修订意见对文件进行了修订并重新发布，已经在修订页中表明修订的内容和状态

作废：暂无记录。

——提供了《文件发放记录》，所有文件均由综合部发放，发放有质量手册、程序文件、管理制度、等文件。

——查文件编制及更新要求：

1、查质量手册：内容包括：标题、编制人员、日期，文件编号等；

2、查程序文件：内容包括：标题、编制人员、日期，文件编号等。

——各成文信息由各部门负责保存，以便查阅，综合部定期检查记录的使用、保管情况，目前尚无文件销毁的记录。

成文信息管理基本满足要求

#### 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q: 物业管理

#### 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，广东鼎金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 type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 有效	<input checked="" 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:谭文杰



## 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。