

项目编号: 10101-2024-QEO

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称: 西安鸿泽物业管理有限公司

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): 王亚芬

审核组员(签字): 王亚芬、王蓓蓓、张龙宾

报告日期: 年 月 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：王亚芬

组员：王蓓蓓、张龙宾



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	王亚芬	组长	审核员	2022-N1EMS-4099835	35.15.00
A	王亚芬	组长	审核员	2023-N1OHSMS-4099835	35.15.00
A	王亚芬	组长	审核员	2023-N1QMS-4099835	35.15.00
B	王蓓蓓	组员	审核员	2024-N1EMS-1298242	35.15.00
B	王蓓蓓	组员	审核员	2024-N1OHSMS-1298242	35.15.00
B	王蓓蓓	组员	审核员	2024-N1QMS-1298242	35.15.00
C	张龙宾	组员	实习审核员	2024-N0QMS-1343267	35.15.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	李一鸣、王旭等	向导	受审核方
2		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1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：中华人民共和国标准化法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国标准化法实施条例、中华人民共和国招标投标法实施条例、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、中华人民共和国噪声污染防治法、中华人民共和国安全生产法、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、中华人民共和国职业病防治法等等

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：《物业管理条例》、《物业管理条例实施细则》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07月07日下午至2025年07月08日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年4月4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

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：西安经济技术开发区尚稷路与尚宏路十字东北角西安恒大国际城小区物业办公用房

办公地址：陕西省西安市未央区永义路恒大悦龙台售楼部

经营地址：陕西省西安市未央区永义路恒大悦龙台售楼部

多场所地址：西安恒大国际城

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）：

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：不适用

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：不适用

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：不适用

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: 人事行政部 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T 45001-2020 标准 7.2 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 8 月 8 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 31 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

1、环境因素、危险源识别评价过程

2、重要环境因素、不可接受风险监测过程

3、服务过程: 服务过程控制及环境和安全控制等

4、消防安全情况、消防设施运行状况、定期检查情况, 应急物资的配置和应急措施及应急预案的制定和演练情况等。

3) 本次审核发现的正面信息:

公司管理目标均能实现达成。

公司的服务质量能满足客户需求, 公司属于物业服务企业, 过程控制严谨, 各工序均按照要求进行, 服务的质量控制良好。

公司环境严格执行节能降耗规定要求。服务过程产生的固废均分类堆放, 合规处置。

公司无相关方投诉, 无上级部门罚款, 无工伤发生。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

1.关注顾客: 指出最高管理层必须“证明其在关注顾客方面的领导力和承诺, 确保实施了相关工作, 识别和处理可能对服务过程和增强顾客满意度的能力方面的风险和机会”。

2.应对风险和机会的措施, 识别哪些必须应对的“风险和机会”, 以确保管理体系能够实现预期结果, 预防或减少非预期后果, 实现持续改进。应对风险和机会的措施与顾客满意方面的潜在影响相适应。

3.交付后的活动: 组织确定了并满足与服务的性质及其预定使用寿命有关的交付后活动的有关要求, 即与服



务有关的风险、使用寿命、顾客反馈、法律法规要求。

4.管理评审：组织考虑其采取的应对风险和机会的措施的有效性。这包括识别需要监视和测量的内容，使得组织能够证明符合服务的要求；评估过程的绩效；确保管理体系的符合性和有效性；评估顾客及相关方的满意度。

2) 风险提示：无

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

公司管理方针、管理目标基本适用于组织实际情况。对目标和各层级目标确定了测量方法，目标具体，有针对性。提供目标完成统计表，目标阶段性达成。

以人为本，诚信至上，服务高效，环保安全，持续改进。

----目标

- ◆ 顾客满意度≥90 分；
- ◆ 业主反应问题处理率 100%；
- ◆ 固废分类回收率 100%；
- ◆ 人身伤害事故为 0；
- ◆ 火灾事故为 0；

公司管理方针、管理目标设置策划适宜。

2.2 重要审核点的监测及绩效 ☐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）

1、客户相关过程：

组织编制执行相关管理文件，业务人员充分了解客户的需求，在接到客户合同/意向后，负责组织评审，并通过电话、传真、邮件、微信、QQ等形式与客户进行沟通。市场营销、销售策略的制定基本能依据客户的具体情况和公司的经营策略有效展开，使各部门明确掌握客户的各项要求。

组织对合同的管理进行策划，基本满足要求。

与产品和服务有关的要求的评审

提供合同确认评审记录，合同评审时间在合同签订之前，组织对合同的管理基本满足要求。



部分合同签订前以会议、微信、电话沟通的方式进行评审，未形成合同评审表，与企业沟通，后续持续改进。

客户沟通、投诉处理：与客户通过会议、面谈、电话、网络、邮件等方式进行沟通；客户投诉由相关部门接收并进行原因分析、制定和实施纠正和纠正措施，然后将处理结果反馈给客户并跟踪客户是否满意；自体系运行以来，未发生客户投诉事件。

产品和服务要求的更改

若产品和服务的要求发生变更，相关部门应确保相关合同、技术要求等信息得到修改，并确保相关人员知道已变更的要求。必要时，对更改的合同或内容应进行变更评审。

组织暂未出示变更的案例。

2、设计开发过程

组织服务依据顾客要求和国家标准实施，服务稳定，暂不涉及新的设计开发。

3、外部控制过程

经了解，组织采购的主要产品有：风油精、创可贴、车贴、抹布、手动工具等。

组织外包过程有：运输服务、计量检验检测、电梯保养、生活垃圾清运、保安服务。

提供有供方评价记录、外包方合同等记录，对外部提供过程的控制基本满足要求。

4、生产和服务提供过程

组织对服务过程进行了策划。编制并实施《物业服务检查制度》、《绿化服务管理制度》、《设备设施维修服务管理制度》等，基本满足要求。

服务流程：项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→物业服务→服务检查→持续改进

服务过程的监视测量设备：万用表。

维修服务过程的设备主要是电话、QQ、微信、计算机、电锤、起子、手推车抹布、扫帚、扳手、螺丝刀等。

外包过程：运输服务、计量检验检测、电梯保养、生活垃圾清运、保安服务 视项目具体而定。

需确认的过程：服务过程

通过电子化入库记录、环境服务质量检查表、生活垃圾清运记录表、设备设施巡查记录表、公共区域设备设施巡查记录表等进行质量的控制，确保服务质量符合要求。

1、抽入库记录：

2025.6.24 购买的物资有创可贴、清凉油、风油精等

2025.6.4 购买的物资有农药

2025.6.16 购买的物资有条帽、车贴等

对购买的服务用品的规格、数量等进行确认，有相关人员通过电子化办公系统进行确认。

2、过程质量通过环境服务质量检查表、西安恒大国际城 生活垃圾清运记录表、恒大国际城设备设施巡查记录表、公共区域设备设施巡查记录表等，记录基本符合要求。

抽2024.3.26环境服务质量检查表 检查时间8:24； 检查区域 9#1单元门口； 人员在岗情况 是； 设备使用情况 是； 其他问题描述 有落叶； 是否整改 是； 检查人 方XX

抽2025.3.12 西安恒大国际城 生活垃圾清运记录表 清运时间10:25；是否及时清运 是；物业经手人签名 方XX



抽2025.5西安恒大国际城2025年5月四害消杀记录表 时间2025.5.14 08:14 对楼梯间、垃圾堆放点等公共区域进行消杀

抽2025.7.10西安恒大国际城化粪池清掏/污水井清掏/管道疏通费用工 对化粪池1# 25#楼东 20m²等位置进行清掏,清掏前、清掏中、清掏后有照片等记录,有维修部经理签字、承包方签字等

抽2025.6.10西安恒大国际城水箱(池)清洗费用工程量确认表 对水箱一、水箱二、水箱三、水箱四进行清洗,清洗前、清洗中、清洗后有照片等记录,有维修部经理签字、承包方签字等,并提供西安市二次供水设施保洁报告单、水质检测报告等。

抽2025.5.4恒大国际城设备设施巡查记录表 时间16:00;对设备机房环境、设备情况、设备房附属配套进行检查,无异常情况,记录人:谢X

抽2025.4.14公共区域设备设施巡查记录表 对路灯、窨井、污水池盖板等进行巡查,未发现异常,记录人:谢X

抽2025.1.13电梯的半月维护保养项目(内容)和要求 单位内部编号:7-1-南;对机房、驱动主机、编码器等维护保养。问题处理措施记录:钢带裂纹,需更换。维保人员签字:陈X 弋X 管理人员签字:赵X

另现场有查看电梯的检定合格证、业主报修记录等,均能提供。

所有的服务过程必须经验收合格后,不存在例外放行的情况。

5、交付后服务过程

组织属于物业服务企业,合同期内提供服务,合同结束后结束服务。业主的保修等服务后按保修承诺进行售后服务,沟通了解,自体系运行以来,暂未发生交付后的服务。客户对组织的服务基本满意。

交付过程控制基本有效。

6、顾客满意

组织通过发放顾客满意度调查表的方式对顾客满意或不满意的情形进行统计并分析,统计的顾客满意情况达到目标值,与负责人沟通了解到,组织自体系运行以来公司未发生有重大质量、环境和安全方面的顾客投诉

受审核方通过发放客户满意度调查表的方式获取顾客满意或不满意的信息,提供有顾客满意度调查统计的记录,统计的顾客满意度达到了目标值。

本次调查未发生有客户提出的改进要求及投诉。

7、监视和测量

组织通过对员工的培训,提升环境、安全方面的意识,通过日常环境、安全检查等形式对重要环境因素、不可接受风险进行控制;通过定期例会、环境、安全的检查等形式监视和分析办公、服务过程中环境、安全问题;通过定期内部审核对管理体系进行监视;通过目标特别是分解目标的考核,对过程能力进行监视和测量。以便及时采取措施提高环境、职业健康安全管理水平。

8、运行控制过程

组织策划有程序文件,针对所识别的重要环境因素、不可接受风险制定有相应的管理方案,通过方案的运行和实施,现场的检查等确保目标的实现。现场对重要环境因素和不可接受风险的控制基本能够按照策划进行。



9、应急准备和响应

建立相关程序文件，编制有火灾等应急预案，通过应急演练提高员工的应急准备和响应技能。

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

组织已按策划的时间安排进行了内部审核（2024. 11. 20-21），内审形成1份不符合报告，进行了原因分析、采取纠正及纠正措施并验证了有效性。内审报告对管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行评价，并得出结论。

组织已按规定的时间实施了管理评审（2024. 12. 26）。管理评审记录能表明评审的有效性，输出涉及管理体系的改进和建议，管理评审后对需要改进的方面编制了措施计划

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

对不合格的控制策划有相关管理文件，服务过程中的质量、环境、安全方面的不符合立即采取相应措施，并对效果进行验证。组织对不合格的管理基本符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

组织策划有相关的管理文件，明确了办公、服务过程中所出现问题的处置方式方法，如对内审和管理评审提出了纠正措施、预防措施及措施的验证。基本满足要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

自上次审核以来未发生

三、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域： /
- 2) 组织机构： /
- 3) 管理体系： /
- 4) 资源配置：/
- 5) 产品及其主要过程：/
- 6) 法律法规及产品、检验标准：/
- 7) 外部环境：/
- 8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：/
- 9) 联系方式：/



四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

见证上年度开具的不符合项，有纠正及纠正措施及验证结果。

五、认证证书及标志的使用

暂未发现证书及标志的违规使用

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，西安鸿泽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	☐ 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

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:王亚芬 王亚芬、王蓓蓓、张龙宾



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。