

项目编号：10551-2024-QEO

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：涿州市鸿安物业服务有限公司

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）： 鲍阳阳

审核组员（签字）： 鲍阳阳、贾玉琴

报告日期： 2025 年 7 月 10 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：鲍阳阳

组员：贾玉琴



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	鲍阳阳	组长	审核员	2024-N1EMS-1352727	35.15.00
A	鲍阳阳	组长	审核员	2024-N1OHSMS-1352727 7	35.15.00
A	鲍阳阳	组长	审核员	2024-N1QMS-1352727	35.15.00
B	贾玉琴	组员	审核员	2024-N1EMS-1339856	35.15.00
B	贾玉琴	组员	审核员	2024-N1OHSMS-1339856 6	35.15.00
B	贾玉琴	组员	审核员	2024-N1QMS-1339856	35.15.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	刘辉（鲍）赵艳娟（贾）	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、中华人民共和国民法典、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国物权法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国安全生产法等

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：

物业管理条例 2007.10.1 中华人民共和国国务院

清洁服务.质量度量系统的基本要求和推荐方法 EN 13549-2001

城市道路清扫保洁质量与评价标准 CJJ/T 126-2008 2009.5.1

城市道路清扫保洁质量与作业要求 DB11/T 353-2014 2015-04-01

城市生活垃圾管理办法 建设部 2015.5.4

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 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10日上午至2025年07月10日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年06月08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：河北省保定市涿州市双塔办事处范莲邓村北环路与甲秀路交叉口东行 500 米路南

办公地址：河北省保定市涿州市亨通南街幸福嘉园小区

经营地址：河北省保定市涿州市亨通南街幸福嘉园小区

多场所地址：无

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：企业因事务繁忙，忘记认证的时间导致质量管理体系及职业健康安全管理体系证书暂停

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：暂停期间未违规使用证书

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：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:QE09.2 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 10 日提交审核组长。

具体不符合信息详见不符合报告。

拟实施的下现场审核日期应在 2026 年 7 月 10 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

内审、管评的实际运行情况; 物业管理服务的提供控制情况; 环境因素和危险源的识别、环境安全的运行控制、管理体系的融合度

3) 本次审核发现的正面信息:

受审核方质量/环境/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, 物业服务质量/环境/安全较稳定, 无质量/环境/安全事故, 供方及业主客户形成长期合作伙伴, 服务顾客稳定, 通过质量/环境/安全管理体系运行促进物业管理服务质量/环境/安全的管理水平及环境安全意识提高。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

管理层对结合型管理体系运行和认证活动支持, 管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行, 可以运用, 能够在日常的管理和生产检验过程运用管理体系的工具和方法, 对管理评审、内部审核基本可以应用, 尚不深入, 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:

受审核方目前处于发展阶段, 公司内部审核管理对于企业来说至关重要, 但是在与内审员现场沟通过程中发现部分内审员能力需要提升, 存在一定的风险, 本次审核开具一项不符合。

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

公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。

质量、环境和职业健康安全目标及指标: 项目服务合格率达到 90%; 客户满意率达到 90%; 固体废弃物“分类率”达 100%, 统一处理率达 100%; 火灾发生率为 0; 重大工伤事故为 0;

查对目标进行了分解, 提供 2024 年第 3、4 季度和 2025 年第 1、2 季度有公司及各部门目标分解和考核情



况，内容包括：部门、目标指标、完成情况、考核人等，基本到位、合理。详见各部门考核记录。

针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见行政部该条款审核记录。

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）

运行的策划与控制：

范围：物业管理服务

1、规定服务目标和要求：见 6.2 条款

2.提供了《物业服务指导书》、《员工礼仪规范》、《物业管理规范》、《业主意见、投诉、求助管理制度》对特定的服务、项目和合同应进行质量策划。公司对物业管理实现进行策划，

3、物业服务策划的依据：

物业管理条例 2007.10.1 中华人民共和国国务院

清洁服务.质量度量系统的基本要求和推荐方法 EN 13549-2001

城市道路清扫保洁质量与评价标准 CJJ/T 126-2008 2009.5.1

城市道路清扫保洁质量与作业要求 DB11/T 353-2014 2015-04-01

城市生活垃圾管理办法 建设部 2015.5.4

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

《中华人民共和国森林法》 第九届全国人民代表大会常务委员会第二次会议 1998.4.29

《中华人民共和国环境保护法（试行）》 第五届全国人民代表大会常务委员会第十一次会议 1979.9.13

《中华人民共和国城乡规划法》 第十届全国人民代表大会常务委员会第三十次会 2008.1.1

《中华人民共和国劳动合同法》 全国人大 2013/7/1

《中华人民共和国招标投标法》 第九届全国人民代表大会常务委员会第十一次会议 1999.8.3

《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

4、物业管理服务流程：

业务洽谈—合同评审—签定合同—物业管理（保安、保洁、绿植养护等）—服务监督检查—客户满意调查
外部过程为：电梯维护/维修、垃圾清运、绿化养护。

需要确认过程为：物业管理服务过程。

5、为实现产品质量目标配置了相应人员（如办公行政人员、物业服务人员、保洁人员、保安服务人员等，人员均经过专业培训、根据岗位要求持证上岗，阅见了相关得岗位资格证书等）

6、编制了相应的物业作业文件：物业管理规范、物业服务规范、对物业管理的整个过程做了明确的要求，从顾客沟通、合同评审、服务规范等各阶段，规定了服务的要求（其中包含了标准要求的记录）。

7、服务准则：相关法律法规、标准、物业管理规程、物业管理合同、相关标准、用户要求等进行接收，以保证交付的产品满足要求。

8、记录：策划有物业管理合同、内部审核检查表、首末次会议记录、物业管理特殊过程确认记录、合同评审记录录等，基本满足产品实现需要。

企业针对物业管理策划基本充分。

与客户有关的过程：



企业制定了相关制度，包涵了规范要求的项目投标及合同管理制度，明确了投标与合同管理的控制流程。具体控制如下

- 1、公司通过招投标、市场开拓及客户介绍等其他方式获得合同。
- 2、通过资格预审、招标答疑、招标书、电话、现场拜访、网络和与业主的交流。
- 3、需了解业主明示的要求、未明示但必须满足的、与项目相关的法律法规/行业的技术和规范要求及企业的相关要求。
- 4、投标或签订合同前，公司通过会议、网络及文件方式对以上业主要求、公司的技术能力/服务能力/财务能力及需面对的风险和机遇进行评审；评审通过后依法进行投标及签订合同。
- 5、在合同履行过程中，客户等各方提出合同的变更需要书面签认，作为合同的组成部分；按规定进行合同更改信息交流，做相应信息的更改。
- 6、与客户保持沟通，进行合同履约分析，包括服务进行中和完成后；并定期分析、评价合同履行情况；保存合同变更、会议纪要、函件、通知等履约内容，确保服务质量。

基本符合要求。

设计与开发：

公司物业服务完全按照客户的要求及相关国家和行业标准进行，且公司现在客户群基本固定，服务的类型也基本固定，在体系运行之前模式已经固定，暂时也没有增加新的服务计划，目前服务的流程固定不变，无需策划新的服务方式，后期如果增加将按照标准要求，根据客户的要求设计开发策划新的服务流程。

产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。

与外部有关的过程：

公司编制有采购控制程序：

对主要产品供应商采取评价、选择、年度确认的方式进行控制，产品从合格供方采购

评审内容：服务能力、技术能力、质量能力、使用情况等方面，主管部门提出意见，总经理签批

基本符合要求。

物业管理服务过程控制：

物业部主管介绍：

- 1、形成文件信息有：《物业管理和服务过程控制程序》、管理制度、工作标准等
- 2、企业对对各部门的管理方式：承接下某生活区的物业管理项目后，组建项目部进驻管理，进行物业服务，选择专业服务外包方（垃圾清运、绿化养护、电梯维保等），项目部负责日常管理和检查，总部（物业部）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 2007.10.1 中华人民共和国国务院

清洁服务.质量度量系统的基本要求和推荐方法 EN 13549-2001

城市道路清扫保洁质量与评价标准 CJJ/T 126-2008 2009.5.1

城市道路清扫保洁质量与作业要求 DB11/T 353-2014 2015-04-01

城市生活垃圾管理办法 建设部 2015.5.4

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

《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：服务人员均经过相关培训，目前企业体系范围内人员 20 人，根据合同及其他小区的服务入驻情况，将陆续增加管理和服务人员，对不符合要求的人员进行辞退更换；



公司“物业管理服务流程”：

业务洽谈—合同评审—签订合同—物业管理（保安、保洁、绿植养护等）—服务监督检查—客户满意调查
外部过程为：电梯维护/维修、垃圾清运为外包、绿化养护。

需确认过程：物业管理服务过程

查见《过程确认记录》，对该过程从工作人员能力、设备能力、服务内容等方面进行了确认评价。确认结论：确认合格。确认人：胡庆德、陈素纳 日期：2025.3.12

查物业管理过程控制情况（结合涿州市亨通南街幸福嘉园小区项目现场管理）

查看社区内张贴了物业服务内容与标准，根据物业服务合同与物业管理方案提供以下服务：

综合服务、公共设施设备维护养护、公共秩序维护、安全防范智能化系统维护、绿化景观养护、保洁服务、垃圾清运等。

企业有较完善的日常管理制度，对管理人员、保修值班制度、顾客满意度，设备实施的维护保养都进行了规定。

提供了《客户服务中心工作信息记录表》、《日常巡查记录表》等。

一、保洁，合同约定了日常保洁服务标准及考核细则。

1、保洁范围：公共区域的保洁，日常清洁维护，如社区院落、公共区域保洁、生活楼保洁、小区道路清扫等内容；

2、责任区域进行清扫保洁要求：

- （1）地面每周清洁两次，主道路每天清扫一次，每月擦拭一次宣传栏，标识牌；单元门每周两次清洁等；
- （2）电梯每天清洁1次，经常巡视卫生清洁情况，保持地面无积水、污垢、痰渍、头发等，
- （3）每天定时由市政统一清运垃圾，做到日产日清，定期消毒。

3、保洁作业检查记录

提供《清扫保洁登记表》，保洁项目：楼梯扶手、栏杆、窗台，每周1次；单元门、地面，每周2次；消防箱外表、标识牌、开关面板，每2月一次，楼道灯、涂料墙面、顶棚，每季度1次，共用门窗、瓷砖墙面3米以下，每半年1次，瓷砖墙面3米以上，每年1次。抽2025.5.25记录，按规定完成，保洁人：张**。

项目经理对清洁质量进行日检、周检、月检，并现场打分，每月进行月度检查，填写保洁外包单位服务品质考评表。具体见8.6记录。

二、绿化--外包方涿州市鸿盛嘉园物业服务有限公司（外包，合同期限2025年6月3日至2026年10月2日），合同约定了绿化养护外包单位的绿化养护服务标准及考核细则。

绿化要求：熟悉住宅区内的绿化面积和布局，花草树木的品种、数量、名称、特性和培植方法，并在适当的地方公告其植物名称、产地、种植季节、生长特征和管理办法等，方便居民休闲游览与观赏。严格按规范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。保持绿化地清洁，草坪和灌木林内不留杂物、不缺水、不死苗，促进花草树木生长茂盛。义务向业主讲解园艺绿化常识，帮助业主搞好家庭绿化。物业服务人员有权阻止违反有关绿化管理规定的行为。

三、保安--合同约定了日常保安服务标准及考核细则。

保安主要负责小区内秩序维护，制定安全巡视方案，并按方案实施，如24小时治安，消防巡逻，治安维护等。

1、保安服务要求：

- 1) 每天4次巡逻；巡视内容包括门窗，消防栓，灭火器，安全指示灯，照明，有无陌生人等；提供了巡视记录和交接班记录车辆出入管理；出入口闸杆控制，车辆指引，防火防盗；安全防护设施维护与管理。
- 2) 负责进出人员的登记、检查、通知；
- 3) 负责进出客户的初始接待；
- 4) 负责社区安全的24小时巡查，以防业主财产被盗或其它安全事故发生；

2、保安服务检查

提供了《公共区域巡查记录表》，有巡查日期、检查部位、不合格情况描述、整改时间、整改责任人、复查时间、复查结果等，抽查6月1-15日巡查记录，不合格情况描述清楚，均按要求进行整改。

项目经理对保安和秩序维护人员每月进行月度检查，填写服务品质考评表。具体见8.6记录。



四、电梯运行控制：外包方：河北星山智创机电设备有限公司，合同期限：2024年09月1日-2025年8月31日。

1、企业对小区所有电梯建有档案，涿州市亨通南街幸福嘉园小区共设有电梯55部，按照《电梯维护保养规则》等相关标准进行管理，日常巡检由外包方按合同约定定期维保，维保记录存入档案，定期委托河北裕德检验检测技术服务有限公司进行年度检验，建立了电梯安全运行管理制度，保证电梯的用电、消防、防雷、通风、通道、监控摄像和报警装置等系统安全可靠，保证机房、井道、底坑无漏水、渗水现象等，安全门的通道畅通、照明充分。

2、要求：电梯运行维护服务为外包，公司总部签订了外包合同，合同约定了服务内容，维修维保频率，响应时间等。半月进行一次维保，外包方的选择评价每年进行一次，电梯维护单位派技术人员常驻部物业，进行平时的电梯运行检查，外包服务保留了相关检查记录。维保单位响应及时，近一年内未发生过电梯困人事故。

3、维保检查记录：

现场巡视，每部电梯建立档案，保留了特种设备使用标志，电梯定期检验报告、安全附件定期检验记录，特种设备定期检查记录，特种设备安全技术档案，电梯维保记录、设备运行故障和事故记录；

保养周期（半月保）、维修响应时间（24小时内）、费用、设备和零件、违约责任等，合同有双方签字。每次保养之后填写日常维护保养记录，抽查如下：对于业主主动报修的，外包方在24小时之内到场维修，由企业工程部员工陪同，完成维修后工程部员工签字认可。

提供了《设备维修单》，抽1项目名称：涿州市亨通南街幸福嘉园小区，位置：2-2，通知时间：2025.5.15，完成时间：2025.5.15，有故障描述和修复情况，维修人：宗喜。抽2项目名称：涿州市亨通南街幸福嘉园小区，位置：8-1，通知时间：2025.5.16，完成时间：2025.5.16，有故障描述和修复情况，维修人：宗喜。

提供了《电梯日常维护保养记录》，有维保项目和要求，如机房、滑轮间环境，手动紧急操作装置，驱动主机、制动器各销轴部位、制动器间隙、编码器等31项内容，每半月保养一次；减速机润滑油、制动衬、编码器、选层器动静触点、曳引轮槽、悬挂装置、限速器轮槽、限速器钢丝绳等13项内容，每季度保养一次；电动机与减速机联轴器、驱动轮、导向轮轴承部、曳引轮槽、制动器动作状态检测装置、控制柜内各接线端子等15项内容，每半年保养一次，减速机润滑油、控制柜接触器、继电器触点、制动器铁芯（柱塞）、制动器制动能力等17项内容，每年保养一次。抽2025年5月15日日常维护保养记录，均按要求进行维护保养，维保人：宗喜。

提供了电梯检测报告，报告编号：HBYD/DT-2025-04136，检验机构名称：河北裕德检验检测技术服务有限公司，检验日期：2025年04月09日，检验结论：合格。另查其他5部电梯的检测报告，均合格。

五、垃圾清运——外包方绿源物业服务有限公司（外包，合同期限2025年1月1日至2025年12月31日），合同约定了垃圾清运外包单位的服务标准及考核细则。

要求：社区产生的生活垃圾统一由垃圾清运外包方绿源物业服务有限公司处理；生活垃圾要求垃圾箱不外溢，日产日清，定期消毒；垃圾箱外不能有大量遗撒，垃圾箱摆放整齐；非生活垃圾定期处理。

社区业主装修提前报备物业，物业登记，产生的装修等垃圾，业主自行处理或物业协助处理。

六、工程维修：

项目部配备了有能力的维修人员，电工持证上岗，提供了电工证。维修部主要工作内容：

1）负责业主报修的一般设备维修，主要是水暖管道修理、灯具、灯管更换维修；负责小区内公共照明路灯检修、污水管道疏通等工作；客服接收到业主报修后，登记并下发报修单至工程人员，接到报修单24小时内联系业务沟通维修事宜；查维修派工单：

抽1：报修部门：客服前台，报修时间：2025.4.21，报修项目：门岗换插座，维修人：李*。

抽2：报修部门：客服前台，报修时间：2025.5.19，报修项目：地下车位附近灯都不亮，维修人：李*。

提供有《日常巡查记录表》，包括：水泵房交接班记录、电机房交接班记录、地下室、地库排污系统维保记录、园区照明系统维保记录表、风机房巡查记录表、污水井、化粪池检查记录表、现场巡查记录表、排污泵巡查记录等，均按要求进行记录。

七、客服接待、投诉与处理：配备有客服人员，主要负责接待业主和客户来访，业主投诉、报修、



回访等工作，接待业主过程中，态度良好，弄清楚对方的期望，特别是要弄清对方的特殊需求，落实措施，解决问题，向客户反馈，请客户确认结果，找到问题的根源，防止投诉再次发生。提供了客服接待记录，业务投诉和报修进行了记录，并及时回访。

报修和维修记录见上述工程维修记录。

提供了《客户服务中心工作信息记录表》，包括：日期、信息来源、时间、房号、联系电话、事项内容、经办人、接单时间、返单时间、处理结果等信息。

八、消防管理。物业项目部安保人员负责小区内消防栓、灭火器等的巡视检查，有问题时及时与甲方沟通。提供有《消防设施月度检查记录表》，内容包括：时间、检查人、检查情况、设备等信息。抽 2025.5.30 记录，检查人：赵*，检查情况：注水：是，设备完好。

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。

●现场巡视：

项目经理介绍了幸福嘉园小区生活区的服务内容，所有服务项目均采取公示制度，努力将公司打造成红色物业、先进物业，从各服务项目的制度、流程、监督管理等均在明显位置公示：

1、进入幸福嘉园小区生活区时，现场保安 2 人：在门卫室，对出入人员、车辆核查。询问巡更、安全等要求基本清楚。提供有《来访人员登记表》《车辆登记表》《交接班记录表》，查夜班门卫及巡逻工作记录，工作内容记录清晰、完整。均按要求进行记录。

2、现场保洁人员 2 人，已经完成当日的楼道、卫生间、楼梯、扶手的保洁，正在进行道路的清扫，查看已经完成的项目保洁质量，项目负责人检查符合保洁服务细则、合同要求。

3、垃圾清运：垃圾分类设施较齐全，卫生尚可。

4、电梯维修：电梯运行良好，根据协议内容负责对客户的设施提供维修，需要时客户电话通知，及时到场诊断，确定维修方案或方法，实施维修。

5、绿化养护：小区内有 2 名绿化养护人员，正在进行树枝修剪，询问操作工，清楚设备操作流程。

审核期间无工程维修及客服投诉情况。

综上，物业服务过程基本受控。

环境因素、危险源的识别：

执行公司《环境因素识别与评价控制程序》《危险源辨识、风险评价与控制措施的确定控制程序》符合标准要求。2025 年 1 与 10 日行政部组织各部门进行了环境因素、危险源辨识与更新。

在识别环境因素及危险源时，考虑了生命周期观点，从物料采购、服务过程等进行了识别，考虑了相关方供方、顾客等。识别涉及了办公区域、物业服务区域等。

查见《环境因素清单及识别、评价表》，按活动和过程识别出环境因素包括项目办公过程电能消耗，水资源消耗，固体废弃物排放，噪声排放，生活垃圾排放，服务现场火灾、维修废弃物排放等。

查《重要环境因素清单》，识别重要环境因素：固体废弃物排放、潜在火灾。针对重要环境因素制定了管理方案和控制措施。评价符合程序要求及公司的实际情况。

查见《危险源辨识评价表》，识别出危险源包括触电、火灾、机械伤害、车辆伤害、电梯故障困人等。针对不可接受危险源制定了管理方案和控制措施。评价符合程序要求及公司的实际情况。

查《不可接受风险源清单》评价出不可接受风险为：触电伤害、潜在火灾

评价基本符合程序要求及公司的实际情况。对危险源的控制措施包括配置所需设备并定期维护，制定管理制度、监督检查、应急预案、培训等。

环境、职业健康安全运行控制：

该部门需执行的文件有：《车辆管理规定》《节能降耗管理规定》《节约用水用电管理规定》《劳动防护用品管理规定》《环境和职业健康安全运行控制程序》等。

公司物业部负责管理保安、保洁、工程维修等的管理服务。

固废控制：保安服务过程中会产生废弃的纸屑、果皮等垃圾，统一交环卫进行收集处理。

节约能源控制：公司规定人走灯灭，人走关水等节能节水措施，并互相监督；

废水控制：公司的物业管理服务不产生废水，办公用水排入市政管网。

废气控制：物业管理服务不产生废气，清扫地面时，有少量的灰尘产生，公司发放口罩，对员工进行个体



防护。

触电控制：办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，现场用电基本规范，无乱拉线现象，防止触电火灾。随时对电气线路进行检查，防止因短路、过载和接触电阻过大等原因产生电火花或引起电线电缆温度过高而引发火灾。

火灾控制：（1）公司物业管理办公楼配置有相应数量的灭火器和消防栓，经常检查灭火器材的状况，消防水龙头是否正常，灭火器压力是否足够等。发现问题立即解决，并做好记录；（2）经常检查，及时发现火险隐患并作出正确处理。

交通事故控制：工作时间不吸烟喝酒、不酒后驾车等；对员工开展安全教育，进行维修作业时持证上岗，严格按照维修作业制度工作；

相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方：客户\供应商\外来人员等，提供了对电梯维保外包方河北星山智创机电设备有限公司、垃圾清运外包给涿州市绿园物业服务有限公司、绿化外包方涿州市鸿盛嘉园物业服务有限公司施加环境、职业健康安全方面影响的证据。

查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，办公条件较好，办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，现场用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。

查保安办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，办公条件较好。

停车场管理，门岗和安保严格管控园区车辆出入，外来车辆需登记。车辆进入小区需减速行驶。

该项目电梯维保外包，经查，电梯定期进行检验，提供了定期检验报告，报告有效期内。维保过程中，对人员进行安全教育，防止发生意外伤害。

随时检查清理物业服务项目现场，可燃物不随意堆积，如有堆积必须配备相应的灭火器材；查看公司库房，主要是存放清洁工具和清洁用品，物品摆放整齐，留出了安全通道；

维修人员负责楼宇事务服务、机电设备运行/维修服务、房屋设施维护服务、特约管理服务，但是电梯维护/维修为外包。查《管理体系运行检查记录》，抽查：2025-5-30 的检查表，对固废处理，消防检查，办公环境、卫生等情况进行了检查，检查人，未发现问题。

公司给员工上社保，提供了社保缴费记录；

查夜班环境、职业健康安全运行情况记录，与上述一致。

经查基本符合要求。

应急准备与演练：

执行《应急准备和响应控制程序 HOA-PD15》，预防或减少潜在安全事故或紧急情况造成的影响，对可能发生的各种重要环境危险源的紧急情况做出积极准备和响应，以减少事故造成的影响。

提供了《火灾应急预案》，包括发生火灾等紧急情况的处置和应急抢救方案等内容。

1、出示了“应急预案演练记录”

2、组织部门：行政部 演练主持人：陈素纳

参加演练人员名单：公司全体人员。

3、演练目的：演练目的、内容：

为了使员工了解火灾发生时的应急自救知识，掌握应对火灾发生时采取的防护措施和方法，最大限度地降低火灾爆炸带来的损失，从而提高员工紧急避险、自救自护和应变的能力。

4、演练小结：通过本次火灾应急预案演练，使公司的所有人员熟悉了火灾发生后的急救方法和逃生方法，应急预案得到充分应用，同时也证明公司的应急预案满足要求，不需修改。

填写部门：行政部 填写日期：2025 年 2 月 12 日

提供了 2025.1.29 日触电应急演练，组织部门：行政部，演练主持人：陈素纳，参加演练人员名单：公司全体人员。演练目的：会报警，拨打 120 电话，及时组织急救员施救，会进行心肺复苏等急救措施

演练小结：此次应急救援演练十分成功，救援小组配备齐全，在救援行动中各尽其责，坚持了统一指挥、分级负责、单位自救和社会救援相结合的原则，对发生的紧急事故进行了有效的救援，通过本次意外事故急救演练，使公司的所有人员熟悉了事故发生后的急救方法和逃生方法，应急预案得到充分应用，同时也证明公司的应急预案满足要求，不需修改。

**合规义务、合规性评价：**

仍执行《法律法规及其他要求控制程序》。行政部负责收集适用的法律法规及合规义务并定期更新。

提供了《环境法律法规清单》《安全法律法规清单》，收集了适用的法律法规包括：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国招投标法、中华人民共和国政府采购法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国消费者权益保护法、城市节约用水管理规定、城市生活垃圾管理办法、传染病防治法、噪声污染防治法、环境空气质量标准、固体废弃物环境防治法、仓库防火安全管理规则、劳动保护用品管理规定等。法律法规及其他要求在办公室存档一份，并以电子版的形式发到各部门电脑上。

编制了《合规性评价控制程序》，查合规性评价：

2025年01月12日进行合规性评价，提供了《安全法律法规合规性评价》《环境法律法规合规性评价》，内容包括：名称、发布单位、实施日期、实施结果、合规性评价等。

评价了相关的法律法规，涉及污水排放、固体废弃物排放、能源的使用和消耗、安全生产、职业健康、紧急情况和事件等方面。

提供了《合规性评价报告》，对合规性评价进行了总结。

环境、职业健康安全合规性评价结论：公司各部门能够有效遵循法律法规进行生产，未发生过环境、职业健康安全事件，未有其他单位和个人投诉，无环境、职业健康安全事件发生。

基本满足要求。

绩效：

仍执行公司《环境和职业健康安全绩效监测与测量控制程序》，通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：

该公司对管理体系过程进行监视和测量的方法包括：内审、管理评审、目标考核、过程的监视和测量检查等。

内审、管理评审、目标考核、合规性评价详见 9.2/9.3/6.2/9.1.2 的审核记录。

提供了《管理体系运行检查和监督记录》，内容包括：部门、检查内容（固废处理、消防管理、安全预防等）

另有检查结果、检查人、检查日期，每季度进行一次检查。

——抽查 2025.6.25《管理体系运行检查和监督记录》，均符合要求。

日常监督检查：管代负责对各环境安全行为进行不定期的巡检。巡检内容包括：现场管理情况、环保设施使用情况、消防设施状况等。对发现的问题提出整改要求，责任部门整改，行政部验证整改效果。

环境绩效监测：目标、管理方案已完成

一般固废（废纸张等），按规定收集，卖给废品收购站。废硒鼓由供方回收。

职业健康安全绩效监测：目标已完成。为员工缴纳了社保。组织员工进行了体检。

监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备。

自体系建立以来没有发生过质量投诉、环境污染事故、安全事故。

经查，符合要求。

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，2025年3月10-11日进行了年度的内部审核。

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，内审员经过培训。经过查阅、观察、询问，内审的深度和内审员的审核技巧尚需加强和提高。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。

管理评审：

按照策划的安排，一年度进行一次，2025年3月30日的管理评审，总经理王会兰主持，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 1 项： 目前已实施完成。

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、数据推动体系运行深化没有起到应有作用。但对质量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效，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:

仍执行《不合格输出控制程序》《不合格和纠正措施控制程序》对不合格品和不合格服务进行识别和控制。负责人介绍：通过业主满意度调查和平时的监督检查，对不合格过程进行控制，对业主建议、意见及投诉处理情况及时准确。

服务过程中发生的维修不合格，维修人员继续维修至合格为止。

清洁不合格继续清洁整改，直至合格。

内审中发现的不符合，进行了整改。

不符合控制符合要求

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。

管理评审中的改进和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，基本有效。总体上看，公司纠正及改进机制已形成，能够实现自我完善自我提高的良性循环。自体系运行以来组织未发生重大投诉和事故。基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况:

无重大投诉和行政处罚，常规投诉和意见反馈已及时处理。

三、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域: 无

2) 组织机构: 无

3) 管理体系: 无

4) 资源配置: 无

5) 产品及其主要过程: 无

6) 法律法规及产品、检验标准: 无

7) 外部环境: 无

8) 审核范围（及不适用条款的合理性）: 无

9) 联系方式: 无

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次审核不符合验证: 经了解上次现场审核有 1 项不符合, QE07.2 内审员能力不足, 提供不符合整改证据, 整改有效, 未发现类似问题, 不符合已经整改完成, 经查符合要求。



五、认证证书及标志的使用

证书及标识的使用：经现场审核发现：组织的认证证书、标志只用于产品市场宣传和向顾客展示，标志和证书的使用符合要求。暂停期间，证书标志均未使用，未发生误用证书和认证标志的现象。

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，涿州市鸿安物业服务有限公司的

☒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:鲍阳阳、贾玉琴



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。