



项目编号：21125-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：襄阳鱼梁洲经济开发区园区旅游管理有限公司

审核体系：环境管理体系、质量管理体系、职业健康安全管理体系

审核组长（签字）： 周长润

审核组员（签字）： 周长润

报告日期： 2025年08月04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：周长润

组员：周长润



受审核方名称：襄阳鱼梁洲经济开发区园区旅游管理有限公司

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
	周长润	组长	审核员	2025-N1EMS-1465923	35.15.00
	周长润	组长	审核员	2025-N1QMS-1465923	35.15.00
	周长润	组长	审核员	2025-N1OHSMS-1465923	35.15.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	徐海波	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（**环境管理体系、质量管理体系、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：

GB/T 24001-2016/ISO14001:2015 、 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 、
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、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国招标投标法实施条例、中华人民共和国反不正当竞争法、中华人民共和国价格法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国安全生产法、突发环境事件应急管理办法、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、中华人民共和国节约能源



法、中华人民共和国环境影响评价法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、湖北省优化营商环境条例、襄阳市生活垃圾治理条例。

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：污水综合排放标准GB8978-1996、环境空气质量标准GB3095-2012、GB16297-1996 大气污染物综合排放标准、GB3096-2008声环境质量标准、物业管理条例、业主大会和业主委员会指导规则、物业服务收费管理办法、物业承接查验办法、湖北省物业服务和管理条例。

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08月01日 13:30至2025年08月04日 16:30实施审核。

审核覆盖时期：自2025年01月02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

Q:物业管理服务

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

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：湖北省襄阳市鱼梁洲经济开发区梦泽路文化产业园 23 栋

办公地址：湖北省襄阳市鱼梁洲经济开发区梦泽路文化产业园 10 栋

经营地址：湖北省襄阳市鱼梁洲经济开发区梦泽路文化产业园 10 栋

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）：

项目名称：鱼梁洲环岛景观带

工程性质：物业管理

项目地址：鱼梁洲经济开发区绿洲大道

开工/竣工时间：2020 年 8 月 1 日至 2032 年 7 月 31 日

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 07 月 31 日 08:30 至 2025 年 07 月 31 日 17:00 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 生产/服务过程控制；E0 运行策划和控制；E0 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（）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:经营活动部 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 09 月 03 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 2025 年 08 月 04 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

本次不符合的验证；生产/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:

受审核方管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视，各部门职责明确，能够贯彻执行体系文件。

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：体系运行时间不长，需进一步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：2020 年 11 月 17 日，体系实施时间：2025 年 01 月 02 日

2) 法律地位证明文件有:

营业执照，统一社会信用代码：91420600MA49LT9N1C

3) 审核范围内覆盖员工总人数:

现场沟通确认：总人数 22 人，其中其中公司办公场所 15 人，审核期间临时场所服务人员 7 人（劳务）
倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：安保服务：夜班、白班 2 个班次。

4) 范围内产品/服务及流程:

收集招标信息—业主要求评审—服务策划并制定物业管理方案→投标或洽商签订服务合同→物业接管验收→提供物业管理服务—合同终止，办理移交手续

日常运作流程:



确定服务要求一提供服务→服务检查→服务改进

关键过程：物业服务过程

特殊过程：物业服务过程

外包：安保服务、劳务

倒班情况：安保服务

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

公司成立于2020年11月17日，现有职22人。受审核方办公室及临时场所工作环境干净整洁，企业水电齐备，全年正常经营，无倒班。2025年01月02日依据GB/T19001-2016/ISO9001:2015、GB/T24001-2016/ISO14001:2015、GB/T45001-2020 / ISO 45001:2018的要求进行了管理体系的整合，建立了经营活动部、物业管理部等职能部门，组织结构清晰，各岗位职责明确。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持管理方针：

服务至诚，精益求精，节能降耗 防污减排，消除隐患 保障健康。

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。

理解组织及其环境： 总经理：米龙，管理者代表：徐海波

襄阳鱼梁洲经济开发区园区旅游管理有限公司，成立于2020年11月17日，注册资本500万元人民币，法定代表人：米龙。

注册地址：湖北省襄阳市鱼梁洲经济开发区梦泽路文化产业园23栋；

经营地址：湖北省襄阳市鱼梁洲经济开发区梦泽路文化产业园10栋

临时场所：鱼梁洲环岛景观带 鱼梁洲经济开发区绿洲大道

营业执照：统一社会信用代码：91420600MA49LT9N1C

经营范围：

许可项目：住宿服务（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）

一般项目：文化产业园区管理服务；家政服务；纪念品展览服务；婴儿保护用品批发；婴儿护肤用品批发；婴幼儿服装批发；婴儿玩具批发；物业服务；物业管理；广告设计、制作、发布、代理；展览展示服务；会务服务；票务代理服务；花卉零售；花卉租摆；文化艺术交流活动组织策划；文艺晚会策划、组织服务；大型庆典活动策划、组织服务；公益演出、展览等活动的策划、组织；商务信息咨询；预包装食品零售；工艺品零售（不含象牙、犀角及其制品）；纺织品及针织品零售；服装零售；纺织、服装及日用品零售；摄影扩印服务；餐饮服务；婚庆礼仪服务；礼仪服务；旅游园区管理服务；体育场馆物业管理；体育赛事活动组织策划；住房租赁；非居住房地产租赁；停车场服务；露营地服务（除许可业务外，可自主依法经营法律法规非禁止或限制的项目）

自2025年01月02日以来企业管理体系运行整体良好，进行了内审和管理评审。

现有人员22人，其中其中公司办公场所15人，审核期间临时场所服务人员7人（劳务）。组织机构分工明确。通过形成文件的信息，会议，培训等方式将职责，权限传达到企业内部。整体运行较好。

经与管理者代表沟通了解：为提高公司信誉和物业管理服务竞争能力，策划并建立了系统化和文件化的管理体系。外部环境：国家政策、鼓励及当地市场、招投标有利于企业发展。公司地理位置优越，基础设施满足要求。

内部环境：财务稳定、技术稳定、管理规范。目前市场不景气，存在风险；业主不够集中等。

环境管理体系外部问题：当地政府加大对环境保护监管力度。内部问题：公司对合规义务不健全，员



工对环境保护意识整体严重欠缺。

职业健康安全管理体系外部问题：有关物业管理服务的新知识及它们对健康和安全的影 响；外部相关方的观念和价值观等。内部问题：公司员工职业健康安全意识薄弱；人员意识培训学习有待加强等。

总经理组织召开公司内外部因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素，制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。

符合要求。

理解相关方的需求和期望：企业确定管理体系有关的相关方包括：业主、股东、银行、外部供应商、员工及监管部门等。

经与管理者代表沟通了解：业主的需要和期望：物业管理服务质量符合业主要求、物业管理服务及时、价格合理、绿色环保、使用环保安全材料等；

供方的需要和期望：长期合作、双赢、进料合格率高、及时付款等；政府机构：安全经营、环保经营、就业最大化、经营效益好等。

员工：薪资、福利增加；提供培训机会；有一定的娱乐活动、有带薪年假、提供劳动保障等；

审核机构：公司体系运作的有效性、充分性和符合性、降低审核风险等；

不同的相关方对组织的需求和期望是不同的，企业主要通过登门拜访、会议招标文件、定期访问相关方官方网站等方式获取和确定相关方的要求。

应对风险和机遇的措施：经与管理者代表交流：

目前质量管理体系风险主要的风险有以下方面：人才流失问题、市场不景气等问题。

针对人才流失等，通过制定了招聘计划，提高员工待遇，建立公司良好企业文化范围，增加凝聚力等措施。目前实施良好。

针对市场现状，公司深入市场一线，深度调查市场需求，根据调研情况，做出相关措施，做好市场维护工作，在确保业主稳定的前提下，努力开辟新客源，扩大市场占有率，为市场复苏做好准备。目前实施良好。

环境管理体系风险如：风险：未履行合规义务可损害组织的声誉或导致诉讼；管理措施：加强对法律法规执行情况的检查力度，遵守法规要求，更多地履行合规义务，以便能够提升组织的声誉等；识别的外部风险和机遇有：目前环保监督部门对环境污染物的排放和控制监督非常严格，当地环保要求及检查力度比较高等。

职业健康安全风险及机遇如：监管部门的监管力度风险：监管部门针对职业健康安全监管力度加大，如公司职业健康安全要求执行不规范，可能存在被查处的风险。管理措施：各级部门严格按照公司的职业健康安全管理制度的开展相关工作。风险：公司现有的制度，是否符合职业健康安全标准的要求。管理措施：主要职能部门按照要求加强职业健康安全相关标准的收集评价。机遇：公司遵守职业健康安全标准，可以切实保障员工职业健康安全，树立良好社会形象，提高公司知名度。管理措施：定期组织检查职业健康安全标准的要求的落实情况等。

查职业健康安全管理体系的风险如：市场竞争力风险：公司为保障职业健康安全管理体系有序运行，投入大量人力物力财力，增加了物业管理服务成本，物业管理服务的竞争力和价格等市场风险比较大。机遇：因公司推行职业健康安全管理，增强了员工向心力，有利于公司各项管理制度的推行。管理措施：完善公司内部管理制度，通过优化内部管理，提高效率，提升物业管理服务质量等措施，可以内部消化新增加成本，提高公司的竞争优势等。职业健康安全管理体系的风险评价采用与受日常活动（如工作量的变化）影响的工作人员持续协商；对新的法律法规要求和其他要求（如监管改革与职业健康安全有关的集体协议的修订）进行监视和沟通，确保了资源满足当前和变化的需求，自体系运行以来，保持了资源充分和变化需求等。

与领导层沟通，到现阶段为止，公司经营各方面正常，各部门职责清晰，根据实际情况，及时做好内外部沟通，及时作出相应的调整，降低了风险的影响，风险控制良好。

企业能够不定期进行风险和机遇的措施的策划，并评价这些措施的有效性。措施策划充分，与各部门业务过程有效融合。基本符合要求。

组织的知识情况：企业编制了《管理手册》，规定组织应确定运行过程所需的知识，以获得合格产品



和服务。这些知识应予以保持，并在需要范围内可得到。为应对不断变化的需求和发展趋势，组织应考虑现有的知识，确定如何获取更多必要的知识，并进行更新。组织知识是从其经验中获得的特定知识，是实现组织目标所使用的共享信息。

组织知识可以基于：

1) 内部资源（如：知识产权、从经验获得的知识、从失败和成功项目中获得的教训、获取和分享未形成文件的知识和经验、过程、产品和服务的改进结果）；

2) 外部资源（如：标准、学术交流、专业会议以及从业主和外部供方收集的知识）。

现场沟通了解到，经营活动部负责组织知识的管理及协调工作，通过组织学习，建立资料库对组织的知识进行保持和传承。

综上，组织知识在部门管理基本符合标准要求。

重要环境因素为潜在火灾、固体废弃物的处置；

不可接受的风险为潜在火灾、意外伤害、触电事故。

公司质量、环境和职业健康安全目标及考核：

在方针的框架下制定质量、环境及职业健康安全目标：

- a) 顾客满意度 ≥ 95 分；
- b) 投诉处理及时率 100%
- c) 服务响应及时率100%
- d) 固废分类处理率100%；
- e) 火灾事故发生次数为0；
- f) 意外伤害事故发生次数为0；
- g) 触电事故发生次数为0；

在相关职能部门对目标进行了分解和考核，详见各部门审核记录。通过发信，书面沟通、口头交流等方式，传递给相关方和关注企业的公众。

查见《环境/健康安全目标指标及管理方案一览表》，针对每项指标分别制定了目标、指标、管理措施，完成日期、责任部门、责任人、监督部门、计划完成时间、计划投入资金等，详见各部门审核记录。

经查《环境健康安全目标和管理方案检查表》，检查结果表明，自2025年1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。

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

服务实现的过程和活动的管理控制情况：

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，包括产品实现所需的过程，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。

按照产品实现的流程，通过查阅记录、现场观察、与岗位人员面谈，表明在设计开发实现的策划，顾客要求的识别和评审、采购、销售和服务提供的控制、标识和可追溯性、顾客财产、产品防护、以及监视和测量设备的控制等能够按照规定准则正常运行，并保证提供物业管理服务符合规定的要求。



经检查，该组织策划了实现流程图，经识别，物业服务过程为特殊过程、关键过程，对特殊过程进行了确认，有服务规范对关键过程进行监督，外包为：安保服务、劳务。现场查看，物业管理服务人员操作熟练，符合作业要求。

资质符合性：营业执照，经营范围覆盖认证范围。

目标考核情况：包括公司目标和各部门目标的考核情况，公司和各部门均完成了目标值，基本符合要求。

顾客满意度：公司体系运行以来向主要顾客发放了满意度调查表，顾客满意率 96 分，达到公司目标要求。

变更的策划：管理者代表介绍，组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、业主及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。并明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价。确保质量管理体系的完整性。

据管理者代表介绍：自体系运行以来，质量管理体系保持了完整性，体系正常有效运行，无变更。

产品和服务的设计开发过程：与负责人沟通确认，经营活动部负责服务方案的设计，主要设计人员为余博文，在物业管理服务行业从业多年，能力满足公司物业服务方案设计的需要。公司自成立以来，专业从事物业管理服务，均依据相关标准和业主要求服务。体系运行以来，公司没有新物业管理服务活动，原设计方案也无变更，一直按标准和业主要求进行物业管理服务活动。查公司管理手册 8.3 条款，按标准要求，规定了服务方案设计的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。编制有方案管理要求，内容符合要求。随着市场发展和业主要求的不断变化，业主对服务的要求也不断变化，如业主要求和市场需要开发新的服务项目时，公司按照策划的：设计和开发要求进行服务方案设计，确保服务的安全性、符合性、适用性。以应对业主不断变化的需求和期望，并超越业主期望。

基本符合要求。

一、生产和服务提供的控制：公司的认证范围：物业管理服务。

公司制定了《服务过程运作控制程序》，明确了受控条件包括：

- a) 规定服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；
- b) 获得适宜的监视和测量资源；
- c) 适当阶段实施监视和测量活动；
- d) 为过程提供适宜的设施环境；
- e) 配备能力人员所要求的资格；
- f) 特殊过程的确认和定期再确认；
- g) 采取措施防止人为错误；
- h) 实施放行、交付和交付后活动。

二、确定的服务流程：

收集招标信息—业主要求评审—服务策划并制定物业管理方案→投标或洽商签订服务合同→物业接管验收→提供物业管理服务—合同终止，办理移交手续

日常运作流程：

确定服务要求—提供服务→服务检查→服务改进

关键过程：物业服务过程

特殊过程：物业服务过程

外包：安保服务、劳务

倒班情况：安保服务

三、抽查已完工项目《凤林古渡生态公园运营管理服务》项目的实施情况。



业主：襄阳汉江生态经济带投资建设有限公司

该项目主要服务内容：物业管理服务等

服务期限：2023年6月2日至2024年6月1日。

负责人介绍了该项目的服务流程，并提供相关资料：

1. 收集招标信息：

2023年5月15日，经营活动部在网上搜集到凤林古渡公园运营管理服务的招标信息，招标信息的主要内容是：凤林古渡生态公园运营管理服务采购，最高限价168万元，服务期限为1年，采购需求：为凤林古渡生态公园提供运营管理服务，服务范围包括但不限于安保、保洁、水电及基础设施维修、河道清漂、日常经营管理等，向领导汇报后，领导要求进行客户招标要求评审，是否能满足业主需求。

2 业主要求评审：

2023年5月18日，经营活动部组织由李辉梅、徐海波、陈亚坤、张德琦等参加的会议，对客户要求的投标信息进行了评审，会议认为可以参加投标，并要求进行服务策划并制定物业管理方案。

2023年5月18日至25日，经营活动部策划制定物业管理方案（草案），报领导审批后巨顶参加投标。物业管理方案（草案）包括：人员配置、服务内容、服务要求、服务价格等。

4. 投标、签定服务合同

2023年5月26日公司提交了响应文件，2023年6月2日，采购代理机构向我公司发送了竞争性磋商成交通知书，并与甲方襄阳汉江生态经济带投资建设有限公司签订《凤林古渡生态公园运营管理服务合同》。有合同书

5. 提供物业管理服务

2023年6月2日至2024年6月1日为甲方提供安保、保洁、水电及基础设施维修、日常经营管理等服务。有服务期间的工作记录

6. 合同终止，办理移交手续

2024年6月1日完成合同服务，并将现场移交给甲方。有移交记录。

四、查看目前正在实施的物业管理服务项目：襄阳鱼梁洲环岛景观带 PPP 项目运营服务

业主：襄阳市鱼梁洲开发建设总公司

主要服务内容：物业管理服务，包括：卫生保洁、绿化、安保、水电、停车场管理、商铺运营管理等

服务期限：2020年8月1日至2032年7月31日。

临时场所地址：鱼梁洲经济开发区绿洲大道

2025年8月1日15:00，开车大约10分钟，去临时场所，查看现场情况：

1. 查服务现场各作业各工位均有正在服务的管理制度，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：部门职责、绿化保洁管理制度、安保服务管理制度、水电维修考核细则、沙滩卫生管理制度、消防安全管理制度、考核管理制度、检查督办记录等，均发放到相应环节，便于查阅对照，。

3. 现场查看：现场有保洁工具（吸污机、垃圾桶、扫帚、拖把）、绿化工具（绿化剪、割草机、浇水软管等），维修设备（热熔机、手枪钻、扳手、螺丝刀等）、安保设施（监控系统，对讲机、巡更棒等），环境职业健康安全设备设施（灭火器、垃圾桶）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：物业服务质量检查主要靠感官检查。配备：配备有绝缘电阻测试仪（兆欧表），提供校准证书，有效期内。

——卫生保洁

主要负责：广场、道路、绿地、园区内部水域白色垃圾树叶等清洁，绿化区域配套客用设施的日常清洁，景观小品、休闲设施、构筑物的清洁，园内办公区、公共洗手间的日常清洁，临时活动场所的清洁及



管理，清洁区域垃圾收集设施的日常保洁，清洁区域的垃圾日常收集等。

负责人介绍，卫生保洁，长白班值守，有垃圾及时清理。

现场查看公共厕所保洁及园区情况：

室内通风正常、地面干净整洁。。。。。

在 K01 厕所，外墙面张贴有《卫生间清洁公示栏》，公示栏内有：鱼梁洲环岛景观带卫生间清洁可视化标准，包括清洁部位、清洁步骤、清洁人员姓名以及清洁时间等。

现场保洁人员王喜云，正在用拖把清理厕所地板，用抹布擦拭洗手池台面，捡拾走遍白色垃圾。

物业管理部经理徐海波，现场检查了厕所卫生情况，发现厕所有异味，要求保洁人员放置香薰，整改后符合要求。

现场查看垃圾清运实施情况：提供有标识清楚的垃圾桶供使用，保洁人员、游客将垃圾分类放到指定位置的垃圾桶内，由清洁人员定期清运到市政垃圾转运站。现场查看：垃圾桶有明显标识，无遗落桶外垃圾物品，分类标识显眼，摆放整齐。

厕所内通风正常、地面干净整洁。。。。。

——绿化

主要负责项目范围内所有绿化植物及植被的养护工作，包括基本工作和定期工作。基本工作指一般的正常维护，如浇水、清理垃圾防风防汛、补植和防人为损坏及零星病虫害防治、除杂草和修剪等定期工作是指全面修剪整形、施肥、除杂草、松土和全面病虫害防治

现场抽查《绿化巡查问题汇总表》：

巡查日期：7月21日

巡查区域：鱼梁汉影

发现问题：N04 周边三级园路边大量杂草未清理。

整改情况：已清理完毕

整改责任人：梁浩

验收人：徐海波

现场查看，在 A 区停车场至主大门区域，绿化人员梁浩，正在绿化剪清理假龙头、百子莲内杂草并浇水抗旱。

物业管理部经理徐海波，现场检查了该工位工作质量，符合要求。

——安保服务

主要负责项目内防损服务管理、公共秩序管理、安全防范和管理、交通管理等。

抽查 7 月 26 日，安保巡查记录

发现问题及整改：沙滩巡查，发现危险玩水行为，已劝离，

巡逻人员：刘立新等

现场查看，在主大门正下方，安保人员王小峰，正在劝导游客电动车不进入公园，有序停放在三车停放位。

现场查看王小峰装备情况：对讲机使用正常。监控室值班人员 2 人，大屏幕显示各监控区域实际情况，无遗漏，设备设施运行正常。

物业管理部经理徐海波，现场检查了该工位工作质量，符合要求。

——水电维修

主要负责项目内各电气管线、音箱、监控及照明设施的定期及不定期检查维护，对损坏的设施予以维修或更换；排水管道的完好畅通，对破损的井盖予以更换；保证消防设施完好。

负责人介绍，水电工每日不定时巡查，发现项目区域内水电情况，发现问题及时处理。

现场抽查《水电巡查记录表》：



巡查日期：7月31日，

巡查区域：快乐水岸

发现隐患及整改维修内容：次入口绿化地插损坏,已更换一个新的。

巡查整改人：祁庆合

验收人：徐海波

在沙滩边波浪灯旁，水电工祁庆合，正在检查文创市集用电配电箱是否有故障，电表是否正常运转。水电工祁庆合，有电工作业操作证，操作证信息如下：

证号：T420602197212051519，姓名：祁庆合，作业类别：电工作业，操作项目：低压电工作业，有效期限：2021-03-26至2027-03-25，湖北省应急管理厅。

物业管理部经理徐海波，现场检查了该工位工作质量，符合要求。

——商铺运营管理

主要负责对商户经营行为进行规范和管理，确保商户服务符合园区标准，维护园区整体经营秩序。

在快乐水岸区域，员工陈梦婷正在巡查商户经营情况，确保经营秩序良好、文明守法

——停车场管理

主要负责项目区域内停车场的管理

负责人介绍，目前收费管理停车场有6个，已实现无人值守，智能收费。现场查看：装有车辆识别管理系统，有车位划线、消防设施、摄像头，警示标志等，现场停车秩序井然。

查相关监控系统记录：系统识别车辆车牌，进出场时间等。

物业管理部经理徐海波，现场检查了该工位工作质量，符合要求。

2025年8月2日7:00去临时场所，查看安保服务夜班现场情况：

在监控室：2名安保人员

巡逻：4人

值班队长：高有红

查看监控录像登记表：2025年8月1日，21时08分-15分，有一自行车与小孩刮蹭，记录人：高有红。事后了解没有造成伤害或纠纷。

经识别，物业管理服务流程中的**特殊过程：物业服务过程**

查物业服务过程确认记录：时间：2025年01月10日

确认内容：人员经过培训，能达到物业服务要求；制定物业服务规范及工作程序。确认结论：满足要求

确认人：米龙

1、公司编制了《物业部管理制度》、《服务过程运作控制程序》等对公司的物业管理服务过程进行了控制。

2、技术要求：按业主要求、技术标准进行物业管理服务。

3、使用适宜的设备：电脑和办公设备、物业服务设备等。

4、人员资格鉴定：各岗位人员经过相关培训和考核，具备上岗资质。

5、过程方法鉴定：全过程各岗位工作人员能够按照物业服务规范和程序进行操作。

6.在防范人为错误上，采取的措施包括：公司配备专人每天进行物业管理服务巡查，每周一次集中检查，发现问题及时反馈整改。

物业管理过程基本能满足要求。

产品和服务的放行：查，公司根据《物业部管理制度》、合同协议等规定了物业服务过程的质量管理要求。

一、查采购产品质量检查



负责人介绍，对采购的物资主要查验外观、数量、合格证、检验报告等，填制《入库单》，检验员：周洁

——抽查：《入库单》

品名	规格型号	数量
甘草滕	200ml	400 瓶
麦葱净	50g	150 瓶
阿维达螨灵	200g	200 瓶

供方：鱼梁洲经济开发区万丰园林机械经营部

检验项目：外观、数量、合格证、检验报告等

抽检数量：全检

结果：合格

检验：周洁

时间：2024 年 8 月 29 日

——抽查：《入库单》

品名	规格型号	数量
YJV 电缆	5*16	160 米

供方：湖北鑫双佳红旗电缆有限公司

检验项目：外观、数量、合格证等

抽检数量：全检

结果：合格

检验：周洁

时间：2024 年 10 月 10 日

——抽查：《入库单》

品名	规格型号	数量
穴盘	72 孔	3400 张
双色杯	12*12	12000 个
育苗基质	100L	85 袋

供方：湖北三木景源园艺有限公司

检验项目：外观、数量、合格证等

抽检数量：全检

结果：合格

检验：周洁

时间：2025 年 03 月 6 日

二、查过程服务质量检查

公司根据法律法规和《物业管理制度》的要求在各关键服务工序均设置了检验控制点，由物业管理部专人负责物业管理服务质量检验及验收。

负责人介绍，公司开展每日服务质量巡检和每周定期质量检查，发现问题立即反馈整改。

（一）每日巡检情况，见 Q8.5.1 条款审核记录

（二）每周定期服务质量检查情况：

——抽查 7 月 16 日物业管理服务质量集中检查情况

参加人员：徐海波 丁昌盛 周洁 袁春雨

检查项目：卫生保洁、绿化、水电、安保、停车场、商铺运营管理

检查结果：鱼梁汉影花卉内菟丝子需治理。其他符合要求。

查改进情况：7 月 17 日对鱼梁汉影花卉内菟丝子进行了修剪，责任人：梁浩



——抽查 7 月 21 日物业管理服务质量集中检查情况

参加人员：徐海波 丁昌盛 周洁 袁春雨

检查项目：卫生保洁、绿化、水电、安保、停车场、商铺运营管理

检查结果：绿野迷踪区域蜀葵开败需修剪。其他符合要求。

查改进情况：7 月 22 日对绿野迷踪区域蜀葵开败进行了修剪，责任人：梁浩

三、顾客满意度调查

负责人介绍，公司对物业管理服务定期进行业主满意度调查：

——查已完工项目：凤林古渡生态公园运营管理服务

业主：襄阳汉江生态经济带投资建设有限公司

时间：2024 年 6 月 1 日

评价内容：环境卫生、绿化保护、保安服务、水电、运营管理服务等

评价得分：97 分。

——查正在实施的项目：襄阳鱼梁洲环岛景观带 PPP 项目运营服务

业主：襄阳市鱼梁洲开发建设总公司满意度调查

时间：2025. 5. 12

评价内容：环境卫生、绿化保护、保安服务、水电、运营管理服务等

评价得分：96 分。

以上验证基本符合标准的要求。

变更的控制：公司对服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。经查：体系运行至今，暂无服务提供的更改情形。查，对于设计变更、产品信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方可进行，具体按文件管理要求。

查，近期暂无设计内容、产品信息变更的情况。

合规性评价情况：公司策划了程序文件《法律法规和其他要求控制程序》、《合规性评价管理程序》要求，随时对法律法规的更新进行跟踪，并进行补充。获取渠道为网络等。

提供法律法规清单，收集的环境和安全法律法规，均有有效版本，符合要求。

为持续保持对法律法规及其他要求的符合性，公司定期开展合规性评价。原则上每年至少对本公司活动、产品和服务中适用的法律法规和其他要求进行一次合规性评审；特殊情况下要补充评审。

抽见：《适用的法律法规清单》《合规性评价报告》；于 2025. 4. 30 评审小组开展了合规性评价工作，以确认环境管理体系和职业健康安全管理体系法律法规及其他要求的遵循情况。评价结论：各部门都能够有效遵循法律法规，未发生过环境扰民事件，未有其它单位和个人投诉，无环境污染事件发生，未发生人身伤亡事故，未发生火灾事故。各部门的环境、职业健康行为基本符合相关法律法规、要求。

通过合规性评价分析，在未来的工作中，将进一步改进工作中存在薄弱环节，以持续改进管理绩效。

绩效的监视和测量情况：公司《管理手册》9. 1. 3 分析与评价，确定数据分析的应用场所及应用方法，各部门应收集和分析适用数据，以确定管理体系的适用性和有效性，并规定采取的改进的措施。包括通过监视和测量活动以及其他相关来源所产生的数据。公司应分析这些数据，以获得下列信息：a) 服务的符合性； b) 业主满意程度； c) 管理体系的绩效和有效性； d) 策划是否得到有效实施； e) 针对风险和机遇所采取措施的有效性； f) 外部供方的绩效； g) 体系改进的需求。

1、对供应商定期评价，从供方资质、生产能力、技术状况、检测能力、价格情况、供方信誉、样品情况、业绩、售后服务等方面进行评价。

2、查目标统计表，均满足策划的要求。

3、针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施；

4、管理体系改进的需求：通过体系运行，产品的符合性、内审、管评的有效性 & 企业持续改进，不断完善各项软硬件环境，提高产品质量，满足业主需求。

5、企业根据方针策划了目标。抽查有《公司部门目标达成统计》，统计显示 2025 年 1 月份-2025 年 7 月份考核各项目目标均已完成等，各部门分解的目标指标均完成且达标。

日常体系运行过程中，经营活动部对物业管理服务实现各过程进行监督检查，按照要求进行了办公、物



业管理服务实现各阶段的检验。

经营活动部负责对供方业绩予以评价，对供方业绩实施了监视、测量、评价和分析，并形成合格供方清单。**2025. 5. 12**，物业管理部负责对业主满意度进行监视和测量并进行评价和分析，业主满意度 97 分，达到了预期目标。

综上，公司对质量管理体系的分析和评价，基本能够按照要求实施。

环境与安全的运行控制情况：

编制《环境、职业健康安全运行控制程序》等，策划合理，内容符合标准和企业实际。现场查看，火灾、固废排放、意外伤害、触电事故等控制情况，制定了管理方案和控制措施，贯彻执行并能够有效控制。通过管理制度对本部门环境职业健康安全进行控制，基本适用。

经营活动部是办公场所运行控制的主控部门。

公司确定的重要环境因素为潜在火灾、固体废弃物的处置；不可接受的风险为潜在火灾、意外伤害、触电事故。本部门均有涉及。

围绕公司重要环境因素和不可接受的风险，公司对环境安全运行情况控制情况如下：

查看运行情况：

1、资源能源消耗：查看办公区域宽敞明亮，通风较好。员工所用饮水机定期清洗。主要消耗的办公用品是纸张，废纸回收再利用。水电的消耗，办公室均使用节能灯，做到人走灯灭。目前建立了相应和管理制度，要求各部门人员提高节约意识。

2、火灾管理，主要包括：设备、线路短路等情况引发的火灾等。控制措施：1. 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。2. 建立健全消防制度，配置消防器材。3. 定期对消防器材、消防设施、进行检查，发现隐患及时整改。4. 由经营活动部组织消防演练。于 2025. 1. 20 开展了消防应急演练。

3、意外伤害，主要包括：交通意外、服务过程中的意外事故等。控制措施：1. 加强安全教育宣传。2、佩戴安全防护装置。3、制定相关安全制度。

4. 触电事故，主要包括：电器设备、电源插座、插头绝缘不良导致触电，私拉乱接等。控制措施：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。于 2025. 2. 20 开展了触电事故应急演练。

5、固体废物管理：主要包括：办公区域产生的废弃硒鼓、墨盒/废电池/废旧灯管等。控制措施：1. 按照废弃物管理相关规定执行，并组织部门人员进行培训学习；2. 设置专用垃圾箱，对废弃物进行分类放置；3. 废旧墨盒硒鼓等物品统一收集，交给供应商回收处理等。

6、废水排放：主要为办公、生活污水直接排放至市政管网；无工艺废水产生。

7、与员工签订劳动合同，维护员工合法权益。提供劳动合同书，抽查员工徐海波、李涛、谢娜 合同内容：劳动合同期限 2025 年 6 月 1 日至 2028 年 5 月 31 日，工作内容和工作地点，工作时间和休息休假，劳动报酬，社会保险和福利待遇，职业培训和劳动保护，劳动合同的变更、解除、终止，双方约定事项，劳动争议处理等内容。合同签订时间：2025 年 6 月 1 日工作时间平均每天不超过 8 小时。

8、运行检查：

提供环境、安全检查记录，抽查 2025 年 1 月 26 日、2025 年 3 月 30 日、2025 年 5 月 30 日的《运行记录检查表》，内容包括：检查时间，检查人、检查区域、检查内容（着装控制、管理方案控制、节水节电情况、消防设施、废弃物控制、法律法规执行、安全标牌、应急物资、其它情况等）；检查结论：正常，检查人：余博文。

内容完整，基本符合要求。

劳保用品发放：企业负责人介绍，公司为职工提供的劳保用品主要是口罩、手套、工作服、安全帽等，根据实际需要线上采购。提供 2025 年 1 月至 2025 年 07 月的劳保用品发放记录，均有签收。

现场查看办公区域贴有灭火器操作方法示意图、节约用电、节约用水、安全出口、严禁吸烟等警示标识。

提供湖北省社会保险参保证明(单位专用)，单位编号:101025033。查询日期：2025 年 7 月 31 日；为员工缴纳的社会保险包括：养老险、失业险、工伤险等，缴纳人数 10 人。企业负责人介绍，办公场所 15



人中有 4 人为为襄阳市帷幄人力资源服务有限公司派遣劳务，有劳务派遣合同；1 人为本月新调入人员。临时场所服务人员 7 人，为湖北楚和园林服务有限公司派遣劳务。

员工体检：企业负责人介绍，因企业现场不涉及职业病危害，所以，员工体检只是普通体检。提供体检计划，计划于 2025 年 8 月 15 日-22 日，在襄阳市中心医院为全体职工体检。

用于环境及职业健康安全资金投入情况：包括：体系导入、办公耗材、消防器材等，合计支出 53095.77 元。均能保证环境、职业健康安全资金的使用。统计：余博文，审核：米龙，时间：2025.6.30。

将本公司的环境职业健康安全方针、目标告知相关方，并对此做出承诺，对业主、供应商等相关方提出环境和职业健康安全要求。

物业管理部、经营活动部在对业主及供方（含外包供方）进行评价时，对其环境及职业健康安全遵守情况进行了评价。对于进入工作区域的外来人员，由本公司人员陪同，并告知公司相应管理规定。明确了公司的方针、环境及安全目标和对相关方的要求。查对相关方告知书。内容包括：告知名称、告知时间、告知内容包括环境职业健康安全相关要求、被告知人回复等。内容完整，基本符合。并且考虑了服务生命周期，在服务阶段最大限度的减少环境污染和废物排放。

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。

规定了变更管理控制要求，规定了当发生新的服务和过程，或对现有服务和过程的变更（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。

经现场确认，办公场所涉及的职业危害。对环境职业健康安全的运行控制基本有效。

在临时场所：鱼梁洲环岛景观带现场查看环境运行管理：

1、固废排放管理：

查，主要固废为：游客、商铺生活垃圾，公共区域保洁垃圾、绿化垃圾。

公司编制了《固体废弃物管理制度》，规定了保洁、绿化过程固废处理的管理要求。保洁、绿化过程的固废有：可回收垃圾、不可回收垃圾、有害垃圾。

现场查看，鱼梁洲环岛景观带公共区域，垃圾桶都在室外固定点，垃圾桶标识明确并做好了分类。垃圾处理都由保洁人员集中收集后送至附近垃圾中转站，由市政环卫部门定期清理。

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。

查看，共用区域、商铺、办公区等位置设置了灭火器、应急报警器等，设施状态良好。

现场查看公共区域、商铺、办公区、停车场，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，物业管理部主要岗位均参与。

3、电能节约管理：

查看，电能消耗主要为办公用电：空调、取暖、照明灯，室外用电：照明灯，装饰灯。公司对节约、安全用电进行了管理规定。

查，现场对节约用电的要求明确，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，室外照明、景观灯规定开启、关闭时间。

现场查看公共区域、商铺、办公区，现场未发现违规情况。

4、噪声排放：

查，噪声主要商铺、游客、汽车鸣笛、施工噪声等。

对于异常噪声管理，主要有不大声喧哗，车辆不得鸣笛，加强施工管理等。

5. 污水排放：

查，污水排放主要为生活污水，保洁作业排水。

废水由化粪池处理后排入城市污水管网。化粪池定期安排外来企业进行疏通清掏处理。

现场查看，物业部的不可接受风险为：火灾、触电、意外伤害。



物业部制订了相关的危险源防护、管理措施：

在鱼梁洲环岛景观带现场查看：

1、触电风险管理：

现场查看，公司规定了安全供电的管理要求，所有电路维修必须由持证电工进行处理，公司每天对项目范围的配电房、电路、用电设施等进行安全检查，发现问题及时进行处理。同时公司对保洁、绿化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、用电施完好，设置规范，无不符合情况。

2、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。公共区域、商铺、办公室等均设置了灭火器、消费通道、消防报警器、应急疏散指示灯等。

查，物业部员工定期参加的消防、应急、逃生培训和演习。

现场查看，办公室设置了灭火器，现场灭火器，指针在绿区，有效期内。

在安保值班室，查看灭火器检查记录，每月一次进行点检，内容包括：灭火器是否在指定地点、是否在有效期内、压力是否正常、铅封是否正常、喷灌有无裂开、筒体是否严重锈蚀等，有检查人签字、检查时间。

现场查看公共区域、住宅楼、配电房、保安室，火灾伤害预防管理基本符合要求。

3、意外伤害管理：

查，物业管理部通过设置防护栏、公告等方式提醒游客，禁止在下水游泳等。

同时对容易掉落物品的门道出口地方进行挡板防护。对于高空的墙体等可能掉落的物体，公司定期进行检查，及时消除隐患。

对于异常高空保洁，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。

在保洁和绿化工作中，要求员工远离高空坠落隐患点。

在楼道和道路易滑处张贴安全警示标志，防止摔倒造成伤害。

禁止机动车辆进入项目区域，一律停放在停车场。

4、触电预防管理：

查，物业部制订了预防触电伤害的管理措施，维修人员、保洁人员、绿化人员、安保人员使用电气设施前，应熟读设备使用说明书，避免操作失误造成触电伤害。在用电设施醒目处，设置标识牌：高压危险等。严禁商户用电私拉乱扯等。

公司定期组织服务人员进行职业技能培训，经培训合格后上岗就业。

查，物业部的安全应急主要有：火灾应急、触电应急、意外事故应急等，公司策划了相应的应急管理要求。

查保安、绿化、保洁、维修过程的安全管理，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

内部审核：公司策划并执行《内部审核控制程序》。公司总经理任命徐海波、余博文为公司内审员。徐海波为审核组长、余博文为组员，颁发了任命书。

与内审组长徐海波面谈，企业于 2025.5.20-21 进行了一次内审。提供了内审资料：

编制了 2025 年度内审计划，编制：徐海波，审批：米龙 2025.5.13

编制内部审核实施计划，编制：徐海波，审批：米龙 2025.5.13

审核时间安排：计划于 2025.5.20-21 进行年度质量/环境/职业健康安全管理体系内部审核。

审核成员：组长：徐海波； 成员：余博文；提供了内审员的《任命书》。

查看内审记录，有内部审核首（末）次会议签到表，公司管理层及各部门负责人参加了会议，内审员编制了内审检查表，记录基本上反映了体系运行情况，审核中共发现 1 个一般不符合项，涉及经营活动部，不符合事实陈述：

未见对襄阳高昇文仪家具有限公司的合格供方评价。



经查，内审员没有审核自己的工作。

查不符合报告：内审员描述了不符合事实，责任部门负责人分析了原因，并制定和实施了纠正措施，完成了整改，经内审员验证，达到了规定要求。

查看《内部审核报告》，描述了审核日期、审核依据、审核目的、审核范围、审核方式、审核组人员、被审核部门及审核计划实施情况，不合格项及其分布、不符合项的数量、分布、严重程度及存在的主要问题，内部审核综述及结论。

审核结论：公司依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T 45001-2020 标准建立的质量、环境和职业健康安全管理体系基本符合标准要求及本公司质量、环境、职业健康安全管理体系的要求，运行基本有效并保持。

现场审核，同内审组成员及管代沟通交流，现场询问企业内审员徐海波、余博文对内审和管理评审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，并且内审和管理评审是在外聘老师指导下进行，不具备独立审核的能力。—在 QE07.2 条款开具不符合

管理评审 编制《管理评审控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查《管理评审计划》，其内容包括评审目的、时间、参加人员、评审内容、准备工作要求等内容；计划于2025年06月17日进行管理评审。经查以按计划时间于进行了管理评审。主持人：米龙，参加人员各部门负责人及相关人员。详见会议签到表。

查管理评审输入主要包括：

- 1、内、外部审核和合规性评价的结果；
- 2、业主的反馈，包括满意程度的测量结果及业主沟通的结果等；
- 3、过程的业绩和产品的符合性，包括过程、产品的监视和测量的结果；
- 4、改进、预防和纠正措施的状况，包括合理化建议、对内部审核和日常发现的不合格项采取的纠正和预防措施的实施及其有效性的监控结果；
- 5、可能影响管理体系的变更，包括内外环境的变化，如法律法规的变化，新技术、新工艺、新设备的开发、重大环境因素重要危险源发生变化等；
- 6、质量和环境职业健康安全管理体系运行状况；
- 7、应对风险和机遇所采取措施的有效性；
- 8、组织的环境绩效和职业健康安全绩效及以上管评后续措施的跟踪；
- 9、管理方针的适宜性及质量目标/环境目标指标/职业健康安全目标的实现情况；
- 10、改进质量/环境/职业健康安全管理体系的建议；
- 11、工作人员的协商和参与情况。

输入内容基本满足要求。

抽查管理评审输出资料，涵盖了标准的所有要求，编制《管理评审报告》，并经总经理批准下发。本次管评提出 1 项改进建议（各员工普遍缺乏环境和安全教育意识，由经营活动部制定员工的环境和安全教育及标准计划，组织学习环境和安全教育知识等相关要求，计划于 6 月底之前完成），提供了《改进计划》及《管理评审训表》，目前已经整改完毕并验证有效，验证部门意见：经检查，整改已完成。验证人：米龙 时间：202

管理评审结论：总的来说，公司质量、环境和职业健康安全管理体系是符合标准要求的，是充分的、适宜的和有效的。

现场与管理层交流管理评审控制情况，其基本熟悉管评流程，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，现场交流建议后期持续关注管评工具的运用，但管评的深入程度方面需持续关注。

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



公司编制了《不符合控制程序》对不符合的控制及其职责、权限及要求进行了规定。

不符合包括：采购的不合格产品和不规范服务。经查，针对发生的不符合，物业管理部对纠正后的不符合进行了验证。

抽查 7 月 21 日物业管理服务质量集中检查情况

参加人员：徐海波 丁昌盛 周洁 袁春雨

检查项目：卫生保洁、绿化、水电、安保、停车场、商铺运营管理

检查结果：绿野迷踪区域蜀葵开败需修剪。其他符合要求。

改进情况：针对发现的问题，物业管理部安排绿化人员于 7 月 2 日对绿野迷踪区域蜀葵开败进行了修剪，责任人：梁浩

验证结论：已修剪，符合要求。

验证人员：徐海波，2025 年 7 月 2 日

经查，该公司体系运行以来未发生对不合格品及不规范服务进行让步放行的情况，部门对不合格品及不规范服务的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。

基本符合要求

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

制定了《不符合控制程序》《纠正（事件.不合格.不符合）措施控制程序》《预防（事件.不合格.不符合）措施控制程序》《改进控制程序》，内容基本符合标准要求。

1、对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，发现的不符合及时采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。

2、对管理评审、内审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前已实施完成。

3、对物业管理服务过程中发现的不符合情况，及时修改，有检查、验收记录。

基本符合要求

3) 投诉的接受和处理情况：无

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，

企业位于湖北省襄阳市鱼梁洲经济开发区梦泽路文化产业园 10 栋，

临时场所：鱼梁洲环岛景观带，位于鱼梁洲经济开发区绿洲大道

现有人员 22 人，其中公司办公场所 15 人，临时场所服务人员 7 人（劳务）。

办公场所为租赁性质，出具了租赁合同：

出租方(简称甲方):襄阳鱼梁洲国有资本开发运营集团有限公司

承租方(简称乙方):襄阳鱼梁洲经济开发区园区旅游管理有限公司

一、出租房屋位置及用途

租赁房屋坐落于鱼梁洲经济开发区梦泽路(延伸段)文化产业园 10 栋 1 号、10 栋 2 号房屋,建筑面积共 346.7 平方米,该租赁房屋用途为办公。乙方必须按照房屋设计用途使用租赁房屋,否则造成租赁合同不能履约的,责任由乙方承担。

二、租赁期限

(一)租赁期限为 3 年,自 2023 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日止

双方签字盖章确认,2023 年 12 月 26 日。

公司办公条件满足要求,配置有电脑、网络、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。



公司自备的设备（工具）主要为：

保洁工具：吸污机、垃圾桶、扫帚、拖把等。

绿化工具：绿化剪、割草机、浇水软管等。

维修设备：热熔机、手枪钻、扳手、螺丝刀等。

安保设施：监控系统，对讲机、巡更棒等

环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶，由企业自行管理。

企业辅助设备：别克 SUV。

机动车行驶证信息如下：

号牌号码：鄂 FS8Q68，车辆类型：小型普通客车，所有人：襄阳洲经济开发区区旅管理有限公司

使用性质：非营运，注册日期：2020 年 12 月 30 日。

监视、测量设备：安保监控设备、绝缘电阻测试仪（兆欧表）。绝缘电阻测试仪（兆欧表）有校准证书，有效期内。（见 Q7.1.5 条款审核记录）

现场询问，公司对服务项目的消防设备、安防设备等监督进行日常巡查维护，目前状态良好。

现场观察设备运行正常。

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：物业管理服务的要求。

2) 人员及能力、意识：

编制并执行《管理手册》7.2/7.3 能力与意识要求，由经营活动部负责编制各部门/各部门负责人和相关岗位的岗位职责及任职要求，负责本公司的培训计划的制定及监督实施。负责上岗前的基础教育。负责组织对培训效果进行评价。

提供岗位任职要求，对部门每一个岗位规定了教育背景、基本技能、经历、职责，编制：余博文 审批：米龙 日期：2025.01.02

提供《岗位能力评价表》，评价内容包括教育、培训、技能、经验、环保、健康与安全等方面，评价结论：能够胜任本职工作，评价人：米龙 2025 年 1 月 3 日。

经营活动部负责人介绍，总经理米龙积极参加当地主管部门组织的的质量、环境、安全方面的专业培训和应急演练，基本具备相应的专业技能和业务能力。

每年由经营活动部对各岗位人员进行能力考核，根据结果采取措施，通常是培训。

查到《2025 年度培训计划》，培训内容涉及：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准的培训，项目管理培训，QES 内审知识、审核技巧知识、内审员培训，QES 管理手册、QES 程序文件及相关知识培训，环保行业与公司业务基础培训，环保法律法规与政策培训，销售谈判与客户关系管理培训，市场分析与营销策略培训，

物业管理部管理制度培训 等。编制：余博文，审批：米龙，日期：2025.01.02

抽查培训完成情况如下：

抽查《员工培训记录表》

1. 培训内容：ISO45001:2018、ISO14001:2015、ISO9001:2015 标准

培训人员：余博文、徐海波、李涛

授课老师：米龙

时间 2025 年 1 月 26 日

评价人：米龙

培训效果评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。

2. 培训内容：项目管理培训，介绍环保项目管理流程，包括项目启动、规划、执行、监控与收尾各阶段工作；提升员工项目管理能力，确保项目顺利推进



培训人员：余博文、徐海波、李涛

授课老师：米龙

时间 2025年2月28日

评价人：米龙

培训效果评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。

3. 培训内容：QES 内审知识、审核技巧知识、内审员培训

培训人员：余博文、徐海波

授课老师：外聘咨询郑老师

时间 2025年3月30日

评价人：外聘咨询郑老师

培训效果评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。

4. 培训内容：安全教育

培训人员：余博文、徐海波、李涛

授课老师：米龙

时间 2025年1月10日

评价人：米龙

培训效果评价：经过培训，参训人员对课程内容的要求已经掌握，并能够充分理解，达到了培训目的，经验证，本次培训有效

综上，企业通过培训、面谈等沟通方式，提高了员工的素质，增强了主人翁的责任感，使员工认识到了自身贡献的重要性。员工对公司的方针及部门目标基本了解，并且能够意识到自己岗位对整个流程的重要性和偏离的后果。

企业特种作业人员 2 名，特种作业项目：低压电工作业，提供特种作业操作证，有效期内。

操作证信息如下：

证号：T420621197709121016，姓名：李涛，作业类别：电工作业，操作项目：低压电工作业，有效期限：2020-12-14 至 2026-12-13，签发机关：湖北省应急管理厅

证号：T420602197212051519，姓名：祁庆合，作业类别：电工作业，操作项目：低压电工作业，有效期限：2021-03-26 至 2027-03-25，签发机关：湖北省应急管理厅

企业名下车辆驾驶人员 1 名，驾照信息如下：

证号：420602199406163016，姓名：徐海波，准驾车型 C1，有效期：2020-08-05 至 2030-08-05，湖北省襄阳市公安局交通警察支队。

现场审核，同内审组成员及管代沟通交流，现场询问企业内审员徐海波、余博文对内审和管理评审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，并且内审和管理评审是在外聘老师指导下进行，不具备独立审核的能力。开具不符合

3) 信息沟通：

企业策划并实施《协商和沟通控制程序》。公司通过质量例会、简报、会议、电子媒体、网络等形式，交流与管理体系统有关的各种信息，用以确保不同部门之间及不同人员之间就质量、环境、职业健康安全管理体系过程及其有效性的沟通。

内部沟通的过程：公司确定的主要沟通过程包括：由总经理组织部门负责人不定期召开经理办公会，主要决定公司的战略发展、经营、人事、环保、安全等有关重大事项；由各部门组织内部会议，主要内容为本部门质量、环境、安全管理有关的主要事宜、部门阶段性工作目标和工作计划、传达公司领导及重要会议的精神、管理体系运行中出现重大不符合项的原因分析等；内部质量、环境、职业健康安全审核的首末次会议，对管理体系运行情况进行沟通，提出改进和纠正措施的实施要求；文件、通知、记录的传递；通过网络和微信传递有关生产经营活动的简况等。内部沟通的重要事项，会议记录、会议决议的实施、检



查的证据应保留。

外部沟通包括：公司需要和当地政府职能部门沟通的有关事项，由公司经营活动部统一安排联系，组织申报资料，联络安排现场查看等事宜；业主的沟通由经营活动部负责按照本手册 8.2.1 的要求实施；经营活动部负责与当地环保部门沟通；经营活动部负责与当地安监部门沟通；经营活动部负责与消防部门沟通有关消防设施等有关事项；管理体系认证的有关事项由经营活动部负责联系接待安排；经营活动部负责与当地社区的沟通有关公司的与社区活动的有关事宜；物业管理部现场处理有关产品质量问题；由经营活动部与当地税务主管部门进行沟通有关按章纳税有关事项；经营活动部负责与当地社保部门沟通有关统筹保险以及劳动仲裁的有关事项；经营活动部负责与外部供方的交流与沟通，沟通的主要事项包括、外部提供产品的质量情况、业绩评价的结果、需要改进的事项、不合格采购产品的处置意见；其他外部沟通的事项由公司确定沟通的负责部门、时机、内容、沟通的方式以及需要保留的沟通证据。相关部门对已沟通的重要事项，必要时，应当保留沟通结果的适当证据，以证实沟通的重要事项已经得到处理和解决。

经现场交流了解到，企业体系运行中，通过口头、电话、办公会议等方式进行内部沟通，外部信息进行沟通的情况：主要是通过媒体、政府网站、上级环境及安全管理等部门，了解环保及职业健康安全要求，及时采取应对措施。公司对内部、外部交流比较畅通。

基本符合标准要求。

4) 文件化信息的管理：

受审核方建立的管理体系文件包括以下层次：

1、公司《管理手册》版本：A/1；文件编号：LYGL-SC-2025A/0；发布时间 2025 年 01 月 02 日，实施时间：2025 年 7 月 31 日，手册包含质量、环境及职业健康安全的管理方针及管理目标等。

2、《程序文件》，版本：A/0 编号 LYGL-CX-2025A/0，生效日期：2025 年 01 月 02 日，受控，包括标准要求的程序文件共 31 个。

3、另外编制了管理制度、作业文件，包括：应急预案、档案管理制度、仓库物料管理制度、保洁绿化管理制度、鱼梁洲环岛公园绿化养护及保洁管理考核实施细则、安保部管理制度、水电维修工月考评细则、消防管理制度、意外交通管理制度、固体废弃物管理制度等。

4、策划、编制了体系运行所需要的各类记录表单等。

企业编制了《文件控制程序》、《记录控制程序》及《法律法规和其他要求控制程序》，用于对管理体系文件的管理。对外来文件进行了识别收集，形成《外来文件清单》。具体包括：质量管理体系 要求 GB/T19001-2016、环境管理体系 要求及使用指南 GB/T24001-2016、职业健康安全管理体系 要求 GB/T 45001-2020、中华人民共和国产品质量法、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、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国招标投标法实施条例、中华人民共和国反不正当竞争法、中华人民共和国价格法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国安全生产法、突发环境事件应急管理办法、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、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国环境影响评价法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、污水综合排放标准 GB8978-1996、环境空气质量标准 GB3095-2012、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、用电安全导则 GB/T 13869-2017、GB16297-1996 大气污染物综合排放标准、GB3096-2008 声环境质量标准、湖北省优化营商环境条例、湖北省物业服务和管理条例、襄阳市文明行为促进条例、襄阳市城市生活垃圾治理条例、业主大会和业主委员会指导规则、物业服务收费管理办法、物业承接查验办法等。收集基本全面，符合要求。

抽查文件发放回收登记表、外来文件清单等记录，填写和保存规范。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

E:物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动

Q:物业管理服务



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

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, 襄阳鱼梁洲经济开发区园区旅游管理有限公司的

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: 周长润



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。