



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard united Certification Co., Ltd.

ISC-B-10-2(B/0)管理体系审核报告（初审）

项目编号：11000-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：广西有爱物业服务有限责任公司

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）：周俊敏

审核组员（签字）：/

报告日期：2025 年 08 月 14 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：周俊敏

组员：/



受审核方名称：广西有爱物业服务有限责任公司

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
1	周俊敏	组长	审核员	2025-N1QMS-3244129	35.15.00
2	周俊敏	组长	审核员	2022-N1EMS-2244129	35.15.00
3	周俊敏	组长	审核员	2025-N1OHSMS-1244129	35.15.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	陈留震	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、环境管理体系、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/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：中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国突发事件应对法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国噪声污染防治法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国水法、禁止使用童工规定、用人单位劳动防护用品管理规范、广西壮族自治区消防条例、广西壮族自治区大气污染防治条例等法律法规55个。



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：物业服务管理条例、中华人民共和国治安管理处罚法、物业服务收费管理办法、广西壮族自治区物业管理条例4个标准。

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08月11日上午至2025年08月14日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年01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）：

Q:物业管理服务

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

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：南宁市江南区星光大道4号文创大厦4楼L401铺

办公地址：南宁市青秀区建政路21号5楼511室

经营地址：南宁市青秀区建政路21号5楼511室

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）：南宁市青秀区建政路17、19号中国东盟影视演艺中心项目二期5F-6F

1.5.4 一阶段审核情况：

于2025年08月09日13:30至2025年08月09日17:30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 服务过程控制、EO 运行策划和控制。

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:QE07.2

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08月20日前提提交审核组长。

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 08 月 13 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q 服务过程控制、E0 运行策划和控制、QE0 能力

3) 本次审核发现的正面信息：该公司质量环境安全管理体系基本运行有效，物业管理服务过程控制有效，法律法规更新及时，定期对质量运行情况监督检查，未发生相关方投诉等。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

该公司质量环境安全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环境安全职责，确定了质量环境安全管理体系相关的内部和外部沟通；管理体系成文信息控制得当；对物业管理过程设计能有效予以控制；销售与放行能有效控制；服务的质量环境安全管理体系已具有一定的成熟度和实效性。

2) 风险提示：

内审员对质量环境安全管理体系标准熟悉程度以及相关能力有待提高；已开具不符合；内审和管理评审已开展，绩效有待提升。

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：2021 年 07 月 20 日体系实施时间：2025 年 01 月 08 日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照：统一社会信用代码为 91450103MAA790W550，核准日期 2024 年 07 月 15 日。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：23 人。

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：

客户需求——合同评审——签订合同——物业服务外包——项目巡查管理——顾客满意度调查

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

理解组织及其环境

现场提供《注册地无办公说明》，因业务发展需要，已于 2025 年 1 月将实际办公地址迁至：南宁市青秀区建政路 21 号 5 楼 511 室，并在此地址开展日常经营活动。该办公场所属于集团（广西文化产业集团有限公司）资产，我单位广西文化产业集团有限公司的三级子公司。该办公场所占地面积约 30 平方米，只用于办公。



公司经营范围：物业管理；食品销售（仅销售预包装食品）；物业服务评估；柜台、摊位出租；土地使用权租赁；住房租赁；非居住房地产租赁；办公设备租赁服务；休闲娱乐用品设备出租；租赁服务（不含许可类租赁服务）；花卉绿植租借与代管理；安全系统监控服务；会议及展览服务；办公服务；房屋拆迁服务；家政服务；居民日常生活服务；住宅水电安装维护服务；建筑物清洁服务；专业保洁、清洗、消毒服务；普通货物仓储服务（不含危险化学品等需许可审批的项目）；农副产品销售；五金产品零售；日用百货销售；文化用品设备出租；专业设计服务；日用电器修理；电子、机械设备维护（不含特种设备）；外卖递送服务（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）许可项目：食品销售；餐饮服务；食品互联网销售（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）

法律证明文件：

营业执照，在“国家企业信用信息公示系统”中确认，该公司的经营范围可覆盖本次认证范围。

公司申报体系覆盖人数 23 人，见提供的“2025 年 08 月的单位社保证明”，社保人数 5 人，满足体系覆盖人数要求。无倒班。公司认证范围设置管理层、综合部和工程部，各部门的职责权限，明确清楚。

组织制定了《组织环境识别表》，总经理定期汇总分析市场情况，包括行业发展情况，相关企业产品分析，竞品分析，行业政策跟踪，以保证随时掌握行业及竞争企业的发展动态，为研发及业务拓展提供决策依据；确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等），如：

外部因素——国家政策变化、客户需求的变化、新技术的运用、材料价格变动等；

内部因素——公司文化、内部管理机制的建立、管理的精细化、人员稳定性、员工能力等；

这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。

公司每年根据从市场、客户、网络等搜集到的信息并结合公司自身业务运作情况进行分析，通过分析对这些内部和外部因素的相关信息监视和评审以确保其充分和适宜。

理解相关方的需求和期望

组织制定了《相关方管理程序》，识别、监视和评审相关方的需求和期望，确保组织战略和目标的实现，增强组织的竞争力和可持续发展能力。

公司确定了与质量、环境、职业健康管理体系有关的相关方包括顾客/最终消费者、员工、政府、外部供方、竞争对手、社会、相邻单位；

相关方期望或要求识别表中明确了相关方的需求，以及监视和测量、采取应对措施等要求；

基本符合。

质量/环境/安全管理体系范围及其过程、应对风险和机遇的措施

基于对 4.1 和 4.2 的考虑，分析了公司存在的风险和机遇：

编制有《风险评价与应对程序》，对组织内外的风险和机遇进行了策划。查看《风险和机遇分析表》，



识别的类别有：法律要求，相关方要求、技术、客户、产品供应、基础设施、人员、财务、环境、人身安全等。

重要环境因素：潜在的火灾、固体废弃物；

控制措施：应急预案、演练、管理方案、运行控制。

不可接受风险：火灾、人身意外伤害；

控制措施：应急预案、管理方案、运行控制。

为应对上述的风险和机遇，公司依据 IS9001：2015、IS14001：2015、IS45001：2018 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、保持并持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系。

管理手册》（编号：YAWY/QES-SC-2025 版本：A/1），含管理方针、目标、岗位职责等。

编制：文件编制小组，审核：黎汶坤，批准：林凯，2025 年 01 月 08 日发布与实施，2025 年 08 月 09 日进行修订。

◆查《程序文件》（编号：YAWY/QES-CX-(01-28)-2025 版本：A/0），包含 28 个标准要求的程序（《文件信息管理程序》、《风险评价与应对程序》、《采购控制程序》《顾客满意信息监测程序》、《环境因素识别与评价控制程序》）。

编制：文件编制小组，审核：黎汶坤，批准：林凯，2025 年 01 月 08 日发布与实施。

建立有外来文件清单，收集

中华人民共和国民法典

中华人民共和国产品质量法

中华人民共和国环境保护法

中华人民共和国突发事件应对法

中华人民共和国安全生产法

中华人民共和国环境保护法

中华人民共和国固体废物污染环境防治法

中华人民共和国消防法

中华人民共和国噪声污染防治法

中华人民共和国职业病防治法

中华人民共和国水法

禁止使用童工规定

用人单位劳动防护用品管理规范

广西壮族自治区消防条例

广西壮族自治区大气污染防治条例

等法律法规 55 个。

公司识别了产品标准，物业服务管理条例、中华人民共和国治安管理处罚法、物业服务收费管理办法、广西壮族自治区物业管理条例 4 个标准



本公司识别并确定了过程：物业管理服务过程、绩效分析、评价与改进等多个过程。

部门	目标、指标	考核方法	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月
公司总目标	顾客满意度 ≥ 90 分	顾客满意度调查总分数/顾客调查总数	/	/	/	/	/	96	/
	服务交付合格率100%	每月交付项目合格数/每月交付项目总数	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
综合部	产品采购合格率 $\geq 95\%$	产品采购合格数/产品采购总数*100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	文件发放受控率100%	文件受控数/受控文件总数*100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	培训计划达成率 $\geq 95\%$	培训按时完成数/培训计划总数*100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

服务流程：

客户需求——合同评审——签订合同——物业服务外包——项目巡查管理——顾客满意度调查

关键过程：项目巡查管理

外包过程：保洁服务、生活垃圾清运、物业服务。

无不适用条款。

服务过程识别正确。

现场与公司管理者代表黎汶坤沟通，经总经理现场确定的认证范围：

Q: 物业管理服务

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

质量/环境/职业健康安全方针、目标及其实现的策划

企业建立了质量环境职业健康安全方针和目标。公司的质量环境、职业健康安全方针和目标：

质量方针：质量为本，顾客满意，追求卓越，不断创新；

环境方针：遵规守法、绿色环保、预防污染、节能降耗；

职业健康安全管理方针：保障健康、持续改进、和谐发展、遵规守法。

方针适宜于公司现状，在管理手册中明确，通过文件发放，是员工获知，适用时提供给相关方。

以方针为框架，建立了公司质量、环境、职业健康安全目标：

顾客满意度 ≥ 90 分；服务交付合格率100%；火灾事故为0件；意外伤害事故0；固废合规处置100%。

制定有目标完成计划，策划了采取措施、需要的资源、负责人、完成时间、如何评价结果等内容；

现场提供了2025年1月-7月的《质量目标达成统计表》、《环境/职业健康安全目标达成统计表》，对公司、综合部、工程部的目标进行分解，考核目标均已全部完成。

查见《2025年质量目标达成统计表》



工程 部	顾客满意度≥90 分	顾客满意度调查总分数/顾客调查 总数	/	/	/	/	/	96	/
	服务交付合格率 100%	每月交付项目合格数/每月交付项 目总数	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

编制：黎汶坤 审批：林凯 时间：2025 年 08 月 04 日

提供 2025 年 1 月-2025 年 7 月《环境/职业健康安全目标达成统计表》，均完成，如下表，符合要求：

基本符合情况。

组织的岗位、职责和权限

最高管理者在管理手册中明确了各部门和各岗位的职责和权限，以确保管理体系符合各项标准的要求，并确保各个过程获得其预期输出。

经授权的分管领导向最高管理者报告质量、环境、职业健康安全管理体系的绩效及改进机会，确保公司推动以顾客为关注焦点、保持环境管理和职业健康安全管理体系绩效；确保在策划和实施管理体系变更时保持其完整性。

公司组织机构设置为：设置管理层、综合部、工程部。

经查每个部门均有部门职责和权限，各岗位的职责和权限、任职要求在《管理手册》中得到规定。

经查阅组织内的职责和权限基本得到沟通，通过文件发布、传达、会议、培训等了解有关职责和权限。同总经理

序号	目标项目	目标值	2025 年达成状况						
			1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月
1	火灾事故（安全）	火灾事故为 0 件	0	0	0	0	0	0	0
2	意外伤害事故（安全）	意外伤害事故 0	0	0	0	0	0	0	0
3	火灾事故（环境）	火灾事故为 0	0	0	0	0	0	0	0
4	固废合规处置（环境）	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

交谈，对于自身职责权限比较清楚。

资源

注册地址：南宁市江南区星光大道 4 号文创大厦 4 楼 L401 铺；

经营地址：南宁市青秀区建政路 21 号 5 楼 511 室；



临时多场所：南宁市青秀区建政路 17、19 号中国东盟影视演艺中心项目二期 5F-6F

现场提供《注册地无办公说明》，因业务发展需要，已于 2025 年 1 月将实际办公地址迁至：南宁市青秀区建政路 21 号 5 楼 511 室，并在此地址开展日常经营活动。该办公场所属于集团（广西文化产业集团有限公司）资产，我单位广西文化产业集团有限公司的三级子公司。该办公场所占地面积约 30 平方米，只用于办公。

公司申报体系覆盖人数 23 人，见提供的“2025 年 8 月的单位社保证明”，社保人数 5 人，满足体系覆盖人数要求。无倒班。公司认证范围设置管理层、综合部和工程部，各部门的职责权限，明确清楚。

设备主要为办公设备，包括：网络、电脑、打印机、办公桌、会议桌等。

特种设备：无

监视和测量设备：无

环境职业健康安全设备设施：灭火器等

特种作业人员：无

确认公司目前人力资源、基础设施、财力、信息等资源均能保证。

公司能保证质量、环境、职业健康安全工作的开展，确保相关资金及时投入，现场提供了《环保、职业健康安全投入费汇总》，包含：体系导入、垃圾处理、劳动防护、安全警示、消防设施、员工体检等。统计周期：2025 年 1 月-2025 年 7 月。

基本能满足体系运行的要求。

内部审核

公司编制了《内部审核程序》，符合标准和企业实际，经调阅相关记录确认：在 2025.7.10 实施了内部审核。内部审核发现的不符合项和管理评审提出改进措施，目前已经有效整改并验证关闭。

查 1、内部审核实施计划

内部审核频率：1 次/年

审核日期：2025.7.10

审核组长：黎汶坤 组员：黄建钢，均有经公司内部培训能力。

黄建钢审核管理层、综合部，黎汶坤审核工程部，均未审核本部门。

内审计划充分覆盖标准所有要素。内审人员的安排符合公正性、客观性原则，确保审核的独立性。

查 2、内部审核检查表

检查内容和审核记录显示审核过程符合审核计划安排，审核过程均有相应记录。

查 3、内审结果：共发现 1 项一般不符合。现场抽查 2025 年培训记录，缺少 2025 年 2 月《公司体系文件》的培训记录。不符合 GB/T 19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T 45001-2020 标准 7.2 条款的要求

查 4、不符合纠正：

➤ 不合格原因：由于员工的工作疏忽，未 2025 年 2 月《公司体系文件》的培训记录做好整理归档，造成



此项不合格。

- 纠正：立即补充 2025 年 2 月《公司体系文件》的培训记录。
- 纠正措施：立即安排相关人员认真学习 GB/T 19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T 45001-2020 标准 7.2 条款要求，以加强对标准要求的理解和认识，提高今后执行标准要求的自觉性。

查 5、内部审核报告结论：

1. 公司质量、环境、安全管理体系文件持续适宜，具有可操作性；
2. 管理体系运行基本符合标准及管理体系文件要求，满足法律法规要求，运行有效。
3. 公司质量、环境、安全管理体系基本能得到有效实施和保持。

编制：黎汶坤 审批：林凯 日期：2025. 7. 10

管理评审

2025-7-24 在公司办公室由林凯总经理主持召开管理评审会议；

保留管理评审计划、管理评审报告、管理评审会议纪要、签到表等；

管理评审输入较充分，针对去年提出的改进措施得到了验证；

管理评审结论：公司现行的管理体系文件基本符合公司的实际状况，具有较好的适宜性、充分性和有效性。

同时，公司体会到管理体系的实行大大提升了公司的外在形象，在工作完成的过程中更好的与顾客的沟通。

管理评审的输出改进建议：加强公司管理人员对管理体系理解和掌握的培训，提高我司管理人员管理体系的专业能力，由综合部负责，2025 年 8 月前完成。

面谈管代黎汶坤，对内审和管评的流程和基本内容了解不足，存在能力不足的情况，在综合部Q7.2条款中开具了不符合。

改进

管理者代表根据总经理意图组织持续改进过程的策划工作，由综合部实施持续改进过程的管理。公司体系运行的持续改进，是通过方针、目标、管理方案的制定与实施，通过内外部的审核结果，管理评审的开展，分析和评价结果、纠正预防措施的实施，促进管理体系的持续改进。并通过对各项工作的考核，不断提出改进要求，全员的质量、环保、职业健康意识、安全意识有较大的提高，持续改进了管理体系的有效性。

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）

运行策划和控制

生产和服务提供的控制

经负责人介绍，公司编制了文件《产品和服务要求管理程序》《运行策划控制程序》；工程部根据合同、订单情况，按照订单要求提供物业管理服务。

1. 公司策划了公司服务流程：客户需求——合同评审——签订合同——物业服务外包——项目巡查管理——顾客满意度调查

关键过程：项目巡查管理

外包过程：保洁服务、生活垃圾清运、物业服务。



无不适用条款。

服务过程识别正确。

——提供了《关键过程确认记录表》，对需要确认的过程的各要素等进行了确认。

过程名称	项目巡查管理		
确认时间	2025 年 01 月 10 日	确认地点	公司办公室
本过程概述	人员	项目上人员经过培训，能达到物业服务所要求水平。	
	工具材料	电话、传真、电脑、软件工具、网络、物业基础设施等	
	特殊过程	程序文件、管理制度	
本次确认的时机	☒ 过程服务前 ☐ 发生重大变化时 ☐ 异常波动时 ☐ 客户投诉次数增多或发生重大投诉时		■表示符合要求， ☐ 表示不符合要求。
人员资格鉴定	■本次确认全过程中的岗位工作人员经过相关培训和考核，具备上岗资格； ■所有岗位工作人员已在本岗位试工作过且获得认可。		
过程方法鉴定	■部门已将物业服务过程规程发放到相关岗位； ■全过程中岗位工作人员确实已按照物业服务过程规程的方法进行执行。 ■物业服务过程规程对公司的服务具有指导作用，适宜。		
设备鉴定	■办公设备、网络均正常运行，物业服务设施能满足工作需求。		
过程控制	物业服务过程中规定要控制的要求： 已按物业服务过程理制度执行		
结论	■过程能力充分，达到实现所策划的结果的能力； ☐ 过程能力不足，需要改进。		
过程确认人员签字/日期：黄建钢 / 2025 年 01 月 10 日			
总经理签字/日期：林凯 / 2025 年 01 月 10 日			

2. 明确了质量目标：顾客满意度≥90 分；服务交付合格率 100%。抽查《2025 年质量目标达成统计表》，2025 年 1 月-7 月，工程部的各项质量目标均以达成。具体详见工程部 QEO6.2 审核记录。

3. 控制准则，《运行策划控制程序》《产品和服务要求管理程序》《顾客满意信息监测程序》，服务标准：物业服务管理条例、中华人民共和国治安管理处罚法、物业服务收费管理办法、广西壮族自治区物业管理条例 4 个标准。



4. 客户要求:物业管理服务内容与质量、物业管理服务费用、停车场的经营与管理、物业的承接验收等要求。抽查 2025 年 1 月的《物业项目检查记录表》，检查项目包括服务现场人员、保安室、走廊通道等，均符合要求，检查人：黄建钢 检查日期：2025. 1. 10。

5. 输出文件:服务合同、服务质量考评表、内部审核检查表、首末次会议记录、过程确认记录、顾客满意度调查表等。

6. 设备主要为办公设备，包括：网络、电脑、打印机、办公桌、会议桌等。

特种设备：无

监视和测量设备：无

环境职业健康安全设备设施：灭火器、消火栓、气体报警控制器、应急照明等

特种作业人员：无

7. 监视和测量:：明确了顾客满意度调查、客户验收等监测方法, 频率和具体要求。顾客满意度调查审核记录具体详见工程部 Q9. 1. 2 审核记录。

8. 组织制定《顾客满意信息监测程序》，已识别合同变更相关内容，以及实现过程策划更改的控制要求，若客户有任何改变要求，由工程部、评审小组评审更改的可行性，评审通过后方可实施更改，经总经理批准后实施。销售服务实现过程的策划充分, 有效。

9. 人员：相关服务人员均具有相关工作经验，参加公司培训，并进行能力评价。查《员工能力确认记录》，抽查工程部李韩，业务只是，管理能力、责任意识均符合要求。

10. 客户现场收货验收，经工程部陈留震介绍，主要通过定期现场巡查、服务现场环境卫生情况，客户投诉情况的方式验收服务质量。

11. 服务后活动：顾客满意度调查、客户投诉记录等。

抽查物业管理服务项目（中国东盟影视演艺中心项目）

合同有效期：2023 年 02 月 24 日-2026 年 02 月 23 日，经工程部陈留震介绍，负责该项目的物业服务管理活动。

项目现场情况及现场记录：

审核地点：南宁市青秀区建政路 17、19 号。经工程部陈留震介绍，该项目公共卫生环境、公共秩序和交通秩序、消防、设施设备等均进行劳务外包，公司管理人员定期检查和考核。

➤ 房屋共用部位、共用设施设备的维护

经介绍，该项目共用设施有高低压配电房、供电系统、消防设施、水箱等。现场抽查位于地下 2 层的高低压配电房，该配电房有门禁、防鼠板、安全防护栏等安全设施，有专人负责进行每日巡查，提供《高低压配电室巡视检查表》，抽查 2025.08.10 的巡查记录，检查项目：室内无积水、积尘，环境清洁整齐；挡鼠板完好、无破损、防护无缺失；高低压配电室门锁完好，可视化标识完整等等。各项检查均符合要求。现场查看均符合该环境监测要求。

经工程部陈留震介绍，工程部通过巡检，抽查等方式，定期检查房屋公共部位、共用设备的维护状况，以及现场记录表格。现场查见，基本符合要求。



公共环境卫生、绿化

经介绍，公司管理人员通过现场巡查，对卫生清洁签到表进行检查与考核。现场查见 5 楼卫生间有保洁人员进行地板清洁。经保洁人员梁文清介绍，每 2 小时对卫生间进行打扫一次，并进行登记。现场查看《洗手间签到表》，见 2025 年 8 月 10 日 7:00-9:00，清洁地方：台面、地面、恭桶、小便池、玻璃、消防通道、垃圾。现场查见该楼层卫生间清洁卫生保洁良好。

经保洁人员梁文清介绍，每天对公共区域的绿植进行洒水 1 次，并根据绿植情况进行维护保养。现场查看该项目为商业楼宇，绿化为各楼层卫生间绿植盆栽。绿植均保养适当。

经工程部陈留震介绍，工程部通过巡检，抽查等方式，定期检查公共环境卫生、绿化的维护状况，以及现场记录表格。现场查见，基本符合要求。

公共秩序和交通秩序

现场查见地下车库有安保人员进行现场巡查。经安保人员陆新介绍，每天有 4 班次的巡查，主要巡查突发事件、设备情况、异常人员等。现场查见《巡逻签到表》，见 2025 年 8 月 10 日 10:23，巡查人员：陆新，情况：正常。**抽查夜班巡逻记录：**查见 2025.08.11，时间为 22:50《巡逻签到表》，巡查人：黄英焕，情况：正常。

经工程部陈留震介绍，工程部通过巡检，抽查等方式，定期检查公共秩序和交通秩序的维护状况，以及现场记录表格。现场查见，基本符合要求。

消防巡查

现场查见中控室有人员值班，正对物业管理范围进行值班监控，主要负责消防设备监控、防火巡查、安全巡逻等。每天分早班和夜班，早班是：8:00-20:00，夜班是：20:00-8:00。

当班人员陆新介绍，值班人员负责监视各消防设施，出现故障、报警需及时上报消防维保，并做好登记，现场提供《报警、故障部位、原因记录表》，抽查 2025.07.31，记录：1 层感烟 1-26 故障，以上报消防维保处理。

抽查夜间巡查情况：现场提供《每小时防火巡查记录表》，抽查 2025.07.03 的夜班巡查记录，时间：20:00-21:00，巡查事项：用火、用电、用气无违章情况；安全出口、疏散通道畅通，无锁闭；消防车道畅通等等，检查情况均符合要求。现场查看 5 楼各安全出口、疏散通道均符合要求。现场提供《秩序员值班交接本》，经介绍，主要交接物品、现场风险隐患巡查情况等。抽查 2025.01.01 的交接记录，时间 08:00-20:00，交接物品：对讲机*5，水鞋*5，雨伞*5，钥匙，手电等；现场风险隐患检查均无异常，交班人：方铁业，接班人：李进飞。

经工程部陈留震介绍，工程部通过巡检，抽查等方式，定期检查消防设施的维护状况、值班人员的现场巡查情况，以及现场记录表格。现场查见，基本符合要求。

抽查观影服务项目（南宁市广文实验电影院有限公司-实验店）

合同有效期：2024 年 12 月 27 日-2025 年 12 月 26 日，经工程部陈留震介绍，负责该项目的影城售票、卖品、验票、巡检、顾客引位、3D 眼镜收发等观影服务保障工作。

项目现场情况及现场记录：

审核地点：南宁市青秀区建政路 19 号中国东盟影视演艺中心项目二期 5F-6F。经工程部陈留震介绍，主要负责该项目影院前台服务的巡查管理。经前台工作人员介绍，影院售票、卖品等主要由系统完成，公司按月进行考核，现场提供《实验店前台综合服务质量考核标准》，包含工作熟悉度、卖品推销、工作态



度、工作能力，纪律等，考核分数：97 分，考核人：陈留震。

经工程部陈留震介绍，工程部通过巡检，抽查等方式，定期检查影院前台人员工作和服务情况。现场查见，基本符合要求。

产品和服务的要求

经工程部陈留震介绍，

◆公司编制《顾客满意信息监测程序》，沟通方式主要有①通过网站、电话等方式，提供服务电话，方便顾客联系咨询；②通过电话、微信、实地访问或书面调查等方式，了解顾客满意程度、包括抱怨等。③保持客户的联系信息。

◆经交流，公司主要是物业管理服务。组织重视并识别客户的要求，包括合同规定的，或者客户口头提出等相关要求。

（1）确定与法律法规相关的要求，其中识别了物业服务管理条例、中华人民共和国治安管理处罚法、物业服务收费管理办法、广西壮族自治区物业管理条例 4 个标准

（2）根据合同/订单、产品和服务要求等规定，组织均能识别客户要求，并能基本满足客户需求。

抽查合同/协议 1：

需求方：广西广文投资发展有限公司

服务类型：物业服务

合同签订日期：2023 年 02 月 24 日

服务期限：3 年

合同明确了合作期限、服务内容与质量、服务费用、双方的权力和义务、停车场的经营与管理、物业的承接验收、物业的使用与维护等事项。按照合同要求提供物业服务。

工程部通过了内部领导层确认，能满足相应的服务，该服务合同盖有公章，有效，通过合同评审。

提供《合同审批表》

合同类型：服务类

评审内容：法律法规的符合性、合同条款的合理性、公司产品承接能力、服务质量、财务状况等能否满足客户要求。

评审部门：承办部门、财务部门、法律顾问等，总经理同意签署合同

评审日期：2023.2.24

该合同仍在合作期限内。

抽查合同/协议 2：

需求方：南宁市广文实验电影院有限公司

服务类型：观影保障服务

合同签订日期：2024 年 12 月 27 日

合同有效期：2024 年 12 月 27 日至 2025 年 12 月 26 日



合同明确了合作期限、服务方式、服务质量要求、双方的权力和义务等事项。按照合同要求提供服务。

工程部通过了内部领导层确认，能满足相应的服务，该服务合同盖有公章，有效，通过合同评审。

提供《合同评审表》

产品名称：观影保障服务

评审内容：法律法规的符合性、价格的合理性、公司承接能力、服务质量能否满足客户要求。

评审人：工程部黄建钢、综合部黎汶坤，总经理林凯同意签署合同

评审日期：2024.12.26

该合同仍在合作期限内。

抽查合同/协议 3:

需求方：平果市广文乐创星影院管理有限公司

服务类型：观影保障服务

合同签订日期：2024 年 12 月 27 日

合同有效期：2024 年 12 月 27 日至 2025 年 12 月 26 日

合同明确了合作期限、服务方式、服务质量要求、双方的权力和义务等事项。按照合同要求提供服务。

工程部通过了内部领导层确认，能满足相应的服务，该服务合同盖有公章，有效，通过合同评审。

提供《合同评审表》

产品名称：观影保障服务

评审内容：法律法规的符合性、价格的合理性、公司承接能力、服务质量能否满足客户要求。

评审人：工程部黄建钢、综合部黎汶坤，总经理林凯同意签署合同

评审日期：2024.12.26

该合同仍在合作期限内。

◆工程部负责传递客户的更改要求，经交流，若发生合同/协议更改，则重新编制合同/协议，重新进行沟通与评审，盖公章确认。近期末发生销售合同/订单更改的现象。

产品和服务的设计和开发

经工程部陈留震绍，企业目前的设计开发主要是服务过程的设计。

◆服务开发输入应包括：

- 1) 功能和性能要求；
- 2) 来源于以前类似设计和开发活动的信息；
- 3) 法律法规要求；
- 4) 组织承诺实施的标准和行业规范；
- 5) 由服务性质所决定的、失效的潜在后果。

——提供了《目标指标管理程序》《管理体系目标分解表》明确了工程部的目标；



——提供了《外来文件一览表》《法律法规及其他要求清单》，包括识别了物业服务管理条例、中华人民共和国治安管理处罚法、物业服务收费管理办法、广西壮族自治区物业管理条例 4 个标准，明确了法律法规要求；

——提供了物业服务合同、劳务外包服务协议、合同评审记录，明确了服务质量要求、服务费用、合同期限等要求。

◆组织确保设计和开发输出：

- a) 满足输入的要求；
- b) 对于产品和服务提供的后续过程是充分的；
- c) 包括或引用监视和测量的要求，适当时，包括接收准则；
- d) 规定对于实现预期目的、保证安全和正确提供（使用）所必须的产品和服务特性。

——查《2025 年质量目标达成统计表》，经查工程部 2025 年 1 月-2025 年 7 月的目标已按计划完成，并达标。

——查《物业项目检查记录表》，抽查检查日期：2025 年 1 月 10 日，各项检测项目结论均符合要求。

考核人：黄建钢，具体详见工程部 Q8.1.5 的审核内容。

——查顾客：南宁市广文宝塔影院管理有限公司的服务协议，包含了服务内容和质量要求，合同仍在服务期内。

——查《顾客满意度统计分析报告》，2025 年 6 月发出 3 份，收回 3 份，回收率 100%，覆盖了目前主要客户。

◆设计和开发的变更

在确认过程中，如果顾客对设计和开发的结果有变更的需求，进行评审后按新的要求进行更新，目前无。

外部提供的过程、产品和服务的控制

公司建立了《采购控制程序》，规定了采购物资分类、供方评价与管理状况、采购信息、采购产品验证等内容。经综合部黎汶坤介绍，综合部负责提供候选的供方，制订采购计划并实施。

采购控制程序：

◆经综合部负责人黎汶坤介绍，公司工程物资、环境物资主要由集团二级公司负责，组织目前主要负责采购影务服务、外包服务（生活垃圾清运服务、保洁服务、清洁开荒服务、物业服务）。

◆供方评价准则：

- a) 企业简介、营业执照；
- b) 产品合格证；
- c) 供方产品的质量、价格、交货能力等情况等。

查《合格供应商清单》，目前有 5 家合格供方，



序号	供应商单位名称	采购物资名称	联系人	联系电话	备注
1.	广西哲舜投资集团有限公司	生活垃圾清运服务	邓志莹	13347614991	
2.	深圳市宜帮清洁服务有限公司	保洁服务	周晓华	13714352066	
3.	广西南宁乐众保洁服务有限公司	清洁开荒服务	罗永孔	13828856056	
4.	南宁市万科物业服务服务有限公司	影务服务	莫海容	0771-2805688	
5.	广西品控城市运营管理有限公司	物业服务	马卫峰	13481128789	

编制：黎汶坤 审批：林凯 日期：2025年03月31日

查《供应商调查表》，一年一次，由综合部负责编制；

抽查南宁市万科物业服务服务有限公司的《供应商调查表》

公司名称	南宁市万科物业服务服务有限公司				
联系人	莫海容	电话	0771-2805688	员工总数	
公司电话		公司传真		公司邮编	
有效资质证明： ☒ 营业执照 ☐ 资质证书 ☐ 其它：					
供应产品：影务服务					
产品质量：良好					
供应产品价格：适中					
服务质量水平：良好					
售后服务：良好					
产品标准：依据国家、行业及客户标准					
综合部意见：综上调查情况，同意纳入合格供货商清单					
黎汶坤 2025年03月31日					
审批意见：同意 林凯 2025年03月31日					

查影务服务采购合同

查合同 1.

合同名称：广文院线公司影物服务

供应方：南宁市万科物业服务服务有限公司

采购物资：影务服务

合同日期：2025-02-10

合作期限：2025年2月10日至2026年2月9日

合同明确了主要工作内容、员工管理要求、合同期限、考核标准、财务管理、违约责任等，双方签字盖章。

经介绍，公司通过服务质量考核、考勤表等进行综合质量考核，核算服务费用。现场提供《平果店前



台综合服务质量考核表》，考核内容包括：工作熟悉度、卖品推销、工作态度、工作能力、纪律性。月度考核得分：96 份，考核人：陈留震。

该合同仍在服务周期内。

查合同 2.

合同名称：广影国际影城专项服务合同

供应方：南宁市万科物业服务有限公司

采购物资：影务服务

合同日期：2025-01-03

合作期限：2025 年 1 月 3 日至 2026 年 1 月 2 日

合同明确了主要工作内容、员工管理要求、合同期限、考核标准、财务管理、违约责任等，双方签字盖章。

经介绍，公司通过服务质量考核、考勤表等进行综合质量考核，核算服务费用。考核内容包括：工作熟悉度、卖品推销、工作态度、工作能力、纪律性

该合同仍在服务周期内。

➤ 查外包合同

1. 保洁服务

合同名称：日常保洁服务承包合同

供应方：深圳市宜帮清洁服务有限公司

合作期限：2023 年 1 月 3 日至 2026 年 5 月 31 日

合同明确了清洁综合服务区域和内容、服务标准、人员岗位要求、服务费用、合同期限、安全要求、环境要求、违约责任等，双方签字盖章。

经负责人介绍，公司主要通过考勤表、清洁签到表、现场巡查等进行清洁综合质量考核，核算清洁服务费用。

该合同仍在服务周期内。

2. 生活垃圾清运服务

合同名称：中国-东盟影视演艺中心项目生活垃圾清运合同

供应方：广西哲舜投资集团有限公司

签订日期：2023 年 8 月 15 日

合作期限：2023 年 8 月 15 日至 2024 年 08 月 14 日

合同明确了清运频次和时间、服务标准、服务费用、合同期限、安全要求、环境要求、违约责任等，双方签字盖章。



经介绍，公司按照清运频次、清运现场质量等方式进行确认和费用支付
该合同仍在服务周期内。

3. 物业服务

合同名称：物业服务外包合同

供应方：广西品控城市运营管理有限公司

签订日期：2023 年 8 月 15 日

合作期限：2023 年 2 月 25 日至 2026 年 2 月 24 日

合同明确了物业服务内容、服务标准、服务费用、合同期限、停车场的经营与管理、物业使用与维护、违约责任、安全责任、消防设施要求、环境要求等，双方签字盖章。

经介绍，公司经定期服务质量考评，支付上季度的物业服务费，进行现场提供《物业服务工作考核评分表》，抽查考核日期：2025 年 6 月 30 日，考核项目：综合管理、公共秩序维护、水电维修服务三大类，19 项小类。总分 95 份。

该合同仍在服务周期内。

抽查合同、协议，提供给供方的信息明确；合同/订单中关环保安全的条款。

基本符合要求。

产品标识和可追溯性

公司在《管理手册》中对员工服务标识、服务指示标识、监视和测量状态标识以及对可以进行标识的与重要风险相关的服务、服务状态进行标识和控制。识

公司的标识包括：区域的标识、工作记录的标识等

现场查看公司文件标识规范，按月份对进行进行归档。

在服务过程中发现标识损坏、消失，及时纠正。

现场查看，员工交流是通过企业微信名片、电话识别，服务合同通过客户名称作为唯一识别。可以做到可追溯。

企业的可追溯性管理过程，符合要求。

顾客或外部供方的财产

顾客财产包括：文件资料、顾客联系方式、项目信息、业务合同等。由专人管理。

上述抽查的顾客财产标识、防护等防护管理基本满足要求，暂未发现顾客财产处理不当的情况。近期无发生顾客财产丢失，损坏等防护不当情况。

防护

经工程部陈留震绍，公司主要是安排专人对物业服务现场公共设施、公共空间环境卫生、秩序的等进行防护。



工程部负责人介绍，暂未出现因防护问题的投诉情况。

交付后的活动

工程部陈留震绍，服务交付后的活动有考虑以下内容：

- a) 法律和法规要求；
- b) 与服务相关的潜在不良的后果；
- c) 服务的性质、使用和预期寿命；
- d) 顾客要求；
- e) 顾客反馈。

经交流，陈留震介绍了根据合同要求向客户提供物业管理服务后，由客户验收通过完成交易，后期对服务进行跟踪、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行。

目前暂无不合格出现。

更改控制

查公司对物业管理服务的更改策划了管理要求。主要包括：合同更改、产品信息更改等。

现场查，公司对于更改服务过程信息，按照供需双方的沟通结果或合同条款规定进行更改。公司目前没有发生合同更改情况。

产品和服务的放行

工程部陈留震绍，工程部采用目标考核的方式进行监视和测量，来控制过程符合要求，以证实每个过程满足其预期目标的持续能力。当未能达到所策划的结果时，应采取必要的纠正和纠正措施，以确保提供产品的符合性。服务的特性进行监视和测量，以验证要求已得到满足。

除非得到有关授权人员的批准，适用时（如合同规定要求的）应得到顾客或客户和相关方的批准，否则，在策划的安排已圆满完成之前，不得放行服务和提供服务。

采购物业服务 and 外包服务：经工程部陈留震介绍，主要通过质量考核对供方提供的服务进行确认，具体详见工程部 Q.8.4 审核记录。

提供物业管理服务：经工程部陈留震介绍，按照合同/协议要求提供相应服务，同时通过定期现场巡查、巡逻记录、考勤记录、绩效考核等进行确认，具体详见工程部 Q.8.5.1 审核记录。

工程部陈留震介绍，在未得到顾客批准，或者未按照合同协商一致的放行方式，服务不能放行。

组织未接受过上级或主管部门的监督检查。

现场巡视企业放行控制，人员均按公司要求进行控制，均符合要求。

不合格输出控制

组织建立并实施《不合格品控制程序》《事件、不符合控制程序》，确保不符合要求的服务得到识别



并得到控制。工程部负责不合格服务的识别、标识，并跟踪不合格服务的处理结果，并采取纠正措施。对提供不合格服务评审后的处理包括：1) 更换服务人员；2) 更换服务方式；3) 让步接收。

经交流，组织暂没有出现物业管理服务的不符合情况。未发生过顾客投诉和服务质量问题。

环境和职业健康运行策划和控制

经综合部黎汶坤介绍，公司制定《管理手册》《环境运行控制程序》《职业健康安全运行控制程序》，与重要环境因素、重大危险源运行有关的控制规程。综合部负责运行控制的监控，定期组织对各部门运行控制情况的检查。综合部负责对该部门环境保护管理运行的日常监督检查。

◆环境因素的控制：

污水控制：综合部主要的污水来源是生活污水。通过下水道排入市政管网。

废气控制：综合部主要的废气污染是火灾烟雾的排放，按应急处理方案及运行方案执行，定期排除用电线路情况、禁止在办公区域抽烟等，减少火灾发生可能性。

噪声控制：综合部主要的噪声源是电脑设备运行产生的噪声，综合部做好设施的维修保养，防止噪声异常排放。

固体废弃物控制：综合部对固体废弃物进行分类控制，分为可回收、不可回收和危险废物三类，各部门按规定地点分类存放废弃物，对危险废弃物设定统一的存放地点加以收集，并委托有资质的单位处理，具体执行废弃物管理程序。

能源与资源消耗控制：综合部能源、资源控制主要包括：水、电控制。每年由财务依据上年的消耗统计，合理考虑公司的发展规划后，制定出下年度的控制指标。具体执行能源、资源消耗管理程序。

重要环境因素和危险源的控制：制定《火灾事故应急救援预案》《触电事故应急救援预案》《暴力事件应急处理预案》，具体详见综合部 EO8.2 审核记录。

◆ 查《环境、职业健康安全运行检查记录》，综合部每月对公司进行环境、职业健康安全运行检查，抽查日期：2025 年 01 月 20 日，检查人：黎汶坤；检查内容：水电管理、用纸管理、其他办公用品管理、固体废弃物、消防安全管理、水体污染、噪声控制、粉尘控制等，检查结果均符合。

经确认，综合部办公过程工作场所职业病危害因素：无。

◆ 抽查 2025 年 2 月 28 日《消防器材点检表》，检查人：黎汶坤，检查内容：检查气压是否在正常范围内；检查是否在有效期内；消防通道是否畅通。检查结果均符合。

◆ 查看《2025 年环保、职业健康安全投入费汇总》，

序号	项目	投入金额（元）	时间段	备注
----	----	---------	-----	----



1	体系导入	16000	2025 年 1 月-7 月	
2	垃圾处理	5000	2025 年 1 月-7 月	
3	劳动防护	4000	2025 年 1 月-7 月	
4	安全警示	500	2025 年 1 月-7 月	
5	消防设施	500	2025 年 1 月-7 月	
6	员工体检	3000	2025 年 1 月-7 月	
7	安全培训	2000	2025 年 1 月-7 月	
8	员工社保	4000	2025 年 1 月-7 月	

编制：黎汶坤 审批：林凯 时间：2025 年 08 月 05 日

综合部主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生。

对外招投标和业务洽谈时明确承诺公司产品环保、节能、无毒无害。

各办公区域内电线布线合理，电线均处于完好状态，有接地及保护装置，漏电保护器状态良好。

查看到办公区域配备了灭火器等消防设施，状况正常。

基本符合策划要求。

应急准备和响应

组织建立并实施了《应急准备和响应程序》，建立潜在的质量、环境和安全事故、事件或紧急情况识别机制，做出妥善的应急响应计划及处理措施。

办公范围内配备了充足的消防设施，如灭火器、应急药品箱等。

经综合部黎汶坤介绍，公司制订了《应急预案》，包括1.火灾事故应急救援预案、2.触电事故应急救援预案、3.暴力事件应急处理预案。均已考虑了重要环境因素和重大危险源。公司的所有通讯设施在应急发生时均为应急通讯工具，公司将综合部设为该组织的应急中心，作为应急反应的通讯中枢，保证应急信息的及时传递。

查看《演习记录（触电）》、演习报告（消触电），组织于 2025 年 6 月 12 日开展了触电事故应急预案演练：模拟触电事故场景，提高员工的应急反应能力和协同配合能力，安全意识，普及触电急救知识。

提供演练记录、应急演练预案评审，结论：此次演习是成功的，事故发生后各级应急组织按照流程顺利启动，各项措施和行动准确迅速到位，存在的问题还需进一步改进。编制：黎汶坤 审批：林凯
时间：2025 年 7 月 1 日。

查看火灾《演习记录（消防）》、演习报告（消防），组织于 2025 年 6 月 30 日开展意外火灾应急演



练，提供演练记录、应急演练预案评审，结论：在这次的消防演习中，绝大部分人都认真积极，表现出一种同甘共苦的合作精神。总而言之，我们这次组织的消防演习基本上达到了我们最初的目的。消防演习的预案是完善的，不需要修改。编制：黎汶坤 审批：林凯 时间：2025 年 7 月 1 日

查看《演习记录（防暴力）》、演习报告（防暴力），组织于 2025 年 6 月 13 日开展反恐防暴演习应急演练，提供演练记录、应急演练预案评审，结论：通过此次反恐防暴应急演练充分展示了公司人防保安员处置突发事件的能力。同时，要求全体参演及观摩的保安员要切实提高对反恐防暴能力建设的紧迫性认识，在平日的安保培训中进一步加强演练，积累实战经验；要着眼长远，抓好当前，善于总结与反思，把反恐防暴真正融入到保安日常工作中，切实提高实战能力，保障客户单位的安全。编制：黎汶坤 审批：林凯 时间：2025 年 7 月 1 日

经沟通，组织暂无出现与职业健康安全相关的事故。组织实施的措施基本有效。

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

公司编制了《内部审核程序》，符合标准和企业实际，经调阅相关记录确认：在 2025.7.10 实施了内部审核。内部审核发现的不符合项和管理评审提出改进措施，目前已经有效整改并验证关闭。

查 1、内部审核实施计划

内部审核频率：1 次/年

审核日期：2025.7.10

审核组长：黎汶坤 组员：黄建钢，均有经公司内部培训能力。

黄建钢审核管理层、综合部，黎汶坤审核工程部，均未审核本部门。

内审计划充分覆盖标准所有要素。内审人员的安排符合公正性、客观性原则，确保审核的独立性。

查 2、内部审核检查表

检查内容和审核记录显示审核过程符合审核计划安排，审核过程均有相应记录。

查 3、内审结果：共发现 1 项一般不符合。现场抽查 2025 年培训记录，缺少 2025 年 2 月《公司体系文件》的培训记录。不符合 GB/T 19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T 45001-2020 标准 7.2 条款的要求

查 4、不符合纠正：

- 不合格原因：由于员工的工作疏忽，未 2025 年 2 月《公司体系文件》的培训记录做好整理归档，造成此项不合格。
- 纠正：立即补充 2025 年 2 月《公司体系文件》的培训记录。
- 纠正措施：立即安排相关人员认真学习 GB/T 19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T 45001-2020 标准 7.2



条款要求，以加强对标准要求的理解和认识，提高今后执行标准要求的自觉性。

查 5、内部审核报告结论：

1. 公司质量、环境、安全管理体系文件持续适宜，具有可操作性；
2. 管理体系运行基本符合标准及管理体系文件要求，满足法律法规要求，运行有效。
3. 公司质量、环境、安全管理体系基本能得到有效实施和保持。

编制：黎汶坤 审批：林凯 日期：2025. 7. 10

管理评审

2025-7-24 在公司办公室由林凯总经理主持召开管理评审会议；

保留管理评审计划、管理评审报告、管理评审会议纪要、签到表等；

管理评审输入较充分，针对去年提出的改进措施得到了验证；

管理评审结论：公司现行的管理体系文件基本符合公司的实际状况，具有较好的适宜性、充分性和有效性。

同时，公司体会到管理体系的实行大大提升了公司的外在形象，在工作完成的过程中更好的与顾客的沟通。

管理评审的输出改进建议：加强公司管理人员对管理体系理解和掌握的培训，提高我司管理人员管理体系的专业能力，由综合部负责，2025 年 8 月前完成。

面谈管代黎汶坤，对内审和管评的流程和基本内容了解不足，存在能力不足的情况，在综合部Q7.2条款中开具了不符合。

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

经综合部黎汶坤介绍，综合部是改进过程的责任部门，编制《不合格品控制程序》《事件、不符合控制程序》，规定出现不符合时，采取的纠正措施及改进控制要求。

查《不符合项报告》

不合格描述：查公司识别的法律法规清单，“中华人民共和国民法典”，未及时增加，不符合 GB/T24001-2016 标准 6.1.3 条款、GB/T45001-2020 标准 6.1.3 条款的要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

查《不符合项报告》

不合格描述：查公司识别的法律法规清单，“中华人民共和国民法典”，未及时增加，不符合 GB/T24001-2016 标准 6.1.3 条款、GB/T45001-2020 标准 6.1.3 条款的要求。

1) 不合格原因：由于员工的工作疏忽，未 2025 年 2 月《公司体系文件》的培训记录做好整理归档，造成此项不合格。

2) 纠正：立即补充 2025 年 2 月《公司体系文件》的培训记录。



3) 纠正措施: 立即安排相关人员认真学习 GB/T 19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T 45001-2020 标准 7.2 条款要求, 以加强对标准要求的理解和认识, 提高今后执行标准要求的自觉性。

4) 纠正措施验证: 已经进行培训。。

审核员/日期: 黄建钢/2025. 7. 11

3) 投诉的接受和处理情况:

介绍说, 自公司成立以来, 行业主管部门和政府有关单位对公司进行检查时基本符合要求, 近一年度没有相关行政主管部门的检查, 在审核现场也未发现抽查、相关方投诉等情况。

暂时没有国家/地方抽查情况。

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）:

基础设施

注册地址: 南宁市江南区星光大道 4 号文创大厦 4 楼 L401 铺;

经营地址: 南宁市青秀区建政路 21 号 5 楼 511 室;

临时多场所: 南宁市青秀区建政路 17、19 号中国东盟影视演艺中心项目二期 5F-6F

现场提供《注册地无办公说明》，因业务发展需要，已于 2025 年 1 月将实际办公地址迁至：南宁市青秀区建政路 21 号 5 楼 511 室，并在此地址开展日常经营活动。该办公场所属于集团（广西文化产业集团有限公司）资产，我单位广西文化产业集团有限公司的三级子公司。该办公场所占地面积约 30 平方米，只用于办公。

公司申报体系覆盖人数 23 人，见提供的“2025 年 08 月的单位社保证明”，社保人数 5 人，满足体系覆盖人数要求。无倒班。公司认证范围设置管理层、综合部和工程部，各部门的职责权限，明确清楚。

提供了《员工能力确认记录》，对重要岗位人员能力进行确认和评价。经查综合部负责人黎汶坤的业务知识、工作能力、责任意识均满足要求。评价为:能够胜任该岗位。

设备主要为办公设备，包括：网络、电脑、打印机、办公桌、会议桌等。

特种设备: 无

监视和测量设备: 无

环境职业健康安全设备设施: 灭火器、消火栓、气体报警控制器、应急照明等

特种作业人员: 无

监视和测量资源

综合部黎汶坤介绍,

◆组织建立、实施并保持《监视和测量设备管理程序》，确保服务符合规定要求和证明服务符合规定要求的监视和测量设备进行控制，确保监视和测量结果的有效性。检测部负责监视和测量资源管理。



①监视和测量资源有：万用表、电流钳形表、红外线测温仪

②测量溯源：经综合部负责人黎汶坤介绍，抽查 1. 万用表（型号规格：890DPro），校准单位：深圳市中计电计量测试技术有限公司，证书编号：ZD202508081691；检定日期：2025.08.08；在检定有效期内使用。
2. 红外线测温仪（型号规格：ET30A），校准单位：深圳市中计电计量测试技术有限公司，证书编号：ZD202508081693；检定日期：2025.08.08；在检定有效期内使用
3. 电流钳形表（规格型号：6016c），校准单位：深圳市中计电计量测试技术有限公司，证书编号：ZD202508081692；检定日期：2025.08.08；在检定有效期内使用

综合部对监视和测量资源控制基本符合要求。

2) 人员及能力、意识：

人员

公司申报体系覆盖人数 23 人，见提供的“2025 年 08 月的单位社保证明”，社保人数 5 人，满足体系覆盖人数要求。无倒班。公司认证范围设置管理层、综合部和工程部，各部门的职责权限，明确清楚。

提供了《员工能力确认记录》，对重要岗位人员能力进行确认和评价。经查综合部负责人黎汶坤的业务知识、工作能力、责任意识均满足要求。评价为：能够胜任该岗位。

能力

经综合部黎汶坤介绍，公司从事影响产品质量、环境因素、职业健康安全的各岗位人员，必须具有胜任相应岗位工作能力的技能、经验和水平。公司建立并保持《人力资源管理程序》，对人力资源的需求、配置、教育和培训进行控制，确保各级各类人员具有相应岗位的能力和意识。《管理手册》明确了各岗位的任职要求。

组织在人员能力不满足要求情况下，主要通过对相关人员进行培训、辅导、考核，或重新分配工作，或者招聘具备能力的人员等方式来弥补。

1、查培训

建立《2025 年培训计划》包括 QES 标准知识、公司体系文件、公司员工管理制度、QES 内审核知识、审核技巧知识、物业管理条例等内容，其他包括参加人员、培训时间等相关信息。

抽查（1）培训项目：QES 标准知识；培训时间：2025-1-13，培训教师：苏老师；培训方式：面授；地点：会议室；参加人员：林凯、黎汶坤、黄建钢、陈留震、李韩；考核方式：提问；培训效果良好，培训合格；评价人：苏老师 2025-1-13。

（2）培训项目：公司员工管理制度；培训时间：2025-3-5，培训教师：林凯；培训方式：面授；地点：会议室；参加人员：黎汶坤、黄建钢、陈留震、李韩；考核方式：提问；培训效果有效；评价人：林凯 2025-3-5。

（3）培训项目：物业管理条例；培训时间：2025-5-16，培训教师：林凯；培训方式：面授；地点：会议室；参加人员：黎汶坤、黄建钢、陈留震、李韩；考核方式：现场提问；培训效果：达到培训目的，现场回答踊跃；评价人：林凯 2025-5-16。



2、查重新分配工作

组织相关人员资格和能力满足相关工作要求，暂无调岗情况。

3、查招聘：

经和组织沟通，对通过面试的新进人员会岗前由综合部进行组织公司制度、质量、环境管理体系管理要求等告知，由所属部门负责人带领进行具体业务工作培训。试用期内现场试用及评估等形式对人员进行考核，根据实际表现，符合则进行录用，上岗后定期参加组织培训，基本能符合组织对新进人员的能力保证的要求。以此招聘方式满足公司用人需求。

4、查人员能力、资质

提供了《员工能力确认记录》，对重要岗位人员能力进行确认和评价。经查综合部负责人黎汶坤的业务知识、工作能力、责任意识均满足要求。评价为：能够胜任该岗位。

电工作业资质：

抽查人员 1：黄宁光，操作项目：低压电工作业，证号：T450106197902260514，有效期限：2022-02-19 至 2028-02-18，签发机构：南宁市行政审批局。特种作业操作证在有效期内。

抽查人员 2：蒙志强，操作项目：低压电工作业，证号：T450103197207160512，有效期限：2021-06-24 至 2027-06-23，签发机构：南宁市行政审批局。特种作业操作证在有效期内。

抽查 5：内审员，同内审员黎汶坤和黄建钢沟通，介绍其内审主要是在辅导老师指导下进行的。现场询问其对标准了解情况及内审流程和要求，回答不够全面，存在能力不足。已在综合部开具不符合项 QE07.2。

意识

经综合部黎汶坤介绍，组织主要通过以下方式进行策划，从而提高员工的质量、环境和职业健康管理体系意识。

1. 通过日常会议、组织培训、内部考核等方式，让组织员工了解组织的质量、环境和职业健康安全方针和目标。

2. 通过宣贯管理体系相关文件，让员工意识到自己岗位他们对质量、环境和职业健康安全管理体系有效性的贡献，包括改进质量、环境和职业健康安全管理体系绩效的益处、不符合质量、环境管理体系要求的后果。

现场抽查黎汶坤、陈留震，均能正确回答上述内容，员工质量、环境和职业健康安全意识基本符合要求。

3) 信息沟通：

查企业制定了《信息交流与沟程序》，保证公司一体化管理体系信息交流的及时性、有效性，确保一体化管理体系的有效运行。

企业主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通：

1. 内部沟通：通过简报、会议、文件等方法，内容：a 法律、法规和其他要求的遵循情况；b 一体化目



标、指标、管理方案完成情况和效果；c 内审、外审、管理评审结果；d 监测、测量结果；e 不符合与纠正情况；f 应急准备与响应情况；g 一体化管理体系培训情况；h 各部门之间的日常联络、常规报表、其他信息通报等；i 一体化管理体系各运行控制程序执行情况。

2. 外部沟通：通过电话、微信、邮箱等方式，内容：a 来自作业区周边居民的投诉和抱怨；b 来自供方或相关方的信息；c 来自上级部门的信息；d 来自职工的信息；e 其他外部相关方的信息；f 公司的环境和职业健康安全管理要求向外部传递的信息。

经查，内外部信息交流/沟通方式可行、有效。

公司沟通机制已经建立，基本有效。尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。

4) 文件化信息的管理：

1. 公司策划/保持的质量、环境和职业健康安全管理体系文件有：管理手册（含方针、目标、架构图、职责、任命书等）、程序文件（《文件信息管理程序》、《风险评价与应对程序》、《采购控制程序》《顾客满意信息监测程序》、《环境因素识别与评价控制程序》等）、管理制度（《公司办公管理制度》、《突发事件或异常情况处理工作程序》、《消防演习管理规定》、《物业管理服务质量标准》等）、外来文件和相关法律法规标准、记录表格等。

2. 公司编制/保持了《文件信息管理程序》明确了对文件的分类、编号和版本标识、编制，审批和分发、使用、回收、修改、作废等。内容基本符合标准要求。

（1）查：受控文件，包括：管理手册、程序文件和相关支持性文件等。

（2）查：文件编制、审批发放情况：

◆查《管理手册》（编号：YAWY/QES-SC-2025 版本：A/1），含管理方针、目标、岗位职责等。

编制：文件编制小组，审核：黎汶坤，批准：林凯，2025 年 01 月 08 日发布与实施，2025 年 08 月 09 日进行修订。

◆查《程序文件》（编号：YAWY/QES-CX-(01-28)-2025 版本：A/0），包含 28 个标准要求的程序。

编制：文件编制小组，审核：黎汶坤，批准：林凯，2025 年 01 月 08 日发布与实施。

体系文件涉及到综合部、工程部。

（3）查：文件的使用保持：

抽查程序文件《文件信息管理程序》、《风险评价与应对程序》、《采购控制程序》《顾客满意信息监测程序》、《环境因素识别与评价控制程序》，综合部均对其保持了清晰的文件、易于识别。各部门均有专用文件柜放置相关文件，便于部门人员的查阅。现场巡视，均为经批准的，最新版，受控文件。

提供了《法律法规和其他要求清单》，识别和收集法律法规和其他要：

中华人民共和国民法典

中华人民共和国产品质量法



中华人民共和国环境保护法
中华人民共和国突发事件应对法
中华人民共和国安全生产法
中华人民共和国环境保护法
中华人民共和国固体废物污染环境防治法
中华人民共和国消防法
中华人民共和国噪声污染防治法
中华人民共和国职业病防治法
中华人民共和国水法
禁止使用童工规定
用人单位劳动防护用品管理规范
广西壮族自治区消防条例
广西壮族自治区大气污染防治条例
等法律法规55个法律法规。

公司识别了产品标准，物业服务管理条例、中华人民共和国治安管理处罚法、物业服务收费管理办法、广西壮族自治区物业管理条例 4 个标准。

（4）查：文件回收

组织提供的《文件发放回收记录表》，内容包括：文件名称及编号、版本、数量、发放/回收日期、发放/回收版本等，基本符合要求。

查《文件分发回收记录表》，分发日期：2025 年 01 月 08 日；文件名称：管理手册，版本 A/1；分发份数：3；签收人：林凯、黎汶坤、黄建钢。

（5）查：文件修改

经综合部黎汶坤介绍，管理手册、程序文件、相关支持性文件需要更新时，提出人需填写《文件更改申请单》，送原审批人审批后，交由综合部登记修订内容重新发放。目前暂无体系文件修改。

文件管理基本满足要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

现场与公司管理者代表黎汶坤沟通，经总经理现场确定的认证范围：

Q: 物业管理服务

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



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, 广西有爱物业服务有限责任公司的

☒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

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

Beijing International Standard united Certification Co.,Ltd.

ISC-B-10-2(B/0)管理体系审核报告（初审）

北京国标联合认证有限公司

审核组：周俊敏

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。