



北京国际联合认证有限公司

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：21357-2125-QE0

管理体系审核报告 (第二阶段)



组织名称：大同盛邦联行物业服务有限公司

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）： 时俊琴

审核组员（签字）：

报告日期：

2025年9月16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S10

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 ■ 首次会议签到表 ■ 文件审核报告
 ■ 第一现场审核报告 ■ 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，考虑到抽样及抽样局限性，本报告所表述的审核发现或审核结论并不能 100% 地完全代表管理体系的实际状况，特别是一些还可能存在不符合项，在通过认证或重新认证前，审核建议受审核方立即审查，整改认证结果须经北京国际联合认证有限公司技术委员会审核批准认证决定。
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 日内向北京国际联合认证有限公司提出（专线电话：010-58246011 信箱：zq@isc-cma.org.cn）。
4. 本报告为北京国际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，但正式版本须经北京国际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查除外。

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，维护北京国际联合认证有限公司(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，认真执行北京国际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，保证仅在北京国际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际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：
组员：



受审核方名称：大同盛邦联行物业服务有限公司

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
	时俊琴	组长	审核员	2024-N1EMS-4027778	35.15.00
	时俊琴	组长	审核员	2024-N1QMS-5027778	35.15.00
	时俊琴	组长	审核员	2024-N1OHSMS-4027778	35.15.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	吕琦	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、内部审计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》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国环境保护法》、《城市市容和环境卫生管理条例》、《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》、《中华人民共和国职业病防治法》、《中华人民共和国传染病防治法》、《中华人民共和国社会保险法》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：GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第9部分：物业管理服务》、GB/T 20647.2-2006《社区服务指南 第2部分 环境管理》、CJJ/T 287-2018



《园林绿化养护标准》、GB/T 19095-2019《生活垃圾分类标志》、GB16297-1996《大气污染物综合排放标准》、GB8978-1996《污水综合排放标准》、GBZ 188-2014《职业健康监护技术规范》、GBZ2.1-2019《工作场所有害因素职业接触限值 第1部分：化学有害因素》、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》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09月13日上午至2025年09月16日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年1月2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：山西省大同市平城区文兴路西侧金贸国际中心 B 座一层

办公地址：山西省大同市平城区文兴路西侧金贸国际中心 B 座一层

经营地址：山西省大同市平城区文兴路西侧金贸国际中心 B 座一层，项目地(大同市伟远房地产开发有限责任公司 大同市平城区恒安街与文兴路西南角)

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 一阶段审核情况：

于 2025 年 09 月 12 日 08:30 至 2025 年 09 月 12 日 12:30 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：服务过程控制、服务放行、监视和测量资源的控制、法规的识别、合规性评价、环境因素的识别与控制、危险源的识别与控制、环境职业健康安全的运行控制情况

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:综合部 QEO7.2

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10月16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9月16日前。

2) 下次审核时应重点关注：内审和管评的组织实施，环境因素危险源的动态识别控制，相关方施加影响，服务过程控制、运行控制、合规评价，服务放行，环境职业健康安全绩效的监测等。

3) 本次审核发现的正面信息：受审核方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，服务成熟，无质量/环境/安全事故，供方及销售客户形成长期和制作伙伴，销售顾客稳定，通过环境安全管理体系运行促进服务过程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：成熟度评价：对质量/环境/安全管理体系标准、管理体系文件经过培训和运行，基本掌握，可以较熟练的运用，能够在日常的物业管理服务过程运用质量及环境、安全管理体系的工具和方法，对管理评审、内部审核、运行控制、环境因素评价基本可以应用，尚不能熟练，自我发现问题、解决问题的机制在物业服务过程应用较好，其他过程未有应用。

2) 风险提示：对特殊过程的控制，提请企业注意，要严格管理。公司环境和职业健康安全管理体系环境因素和危险源识别评价需进一步完善，管理方案实施性应进一步提高，以达到实现环境和职业健康安全目标，已与管理层沟通。

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：2019年5月5日 体系实施时间：2025年1月1日

2) 法律地位证明文件有：营业执照、卫生许可证。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：25人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：保安两班倒：白班4人 8:00-12:00 14:00-18:00 夜班2人 18:00-8:00。其余岗位及人员一班制。

4) 范围内产品/服务及流程：物业管理服务

物业管理流程为：签订合同—服务方案确定—项目接管验收—物业管理服务—顾客回访—档案资料管理—改进。

其中包含：

保安服务流程：门岗值班/现场巡检—发现问题上报监控中心—监控中心登记问题事件—联络相关负责人处理问题—监控中心记录问题处理结果

保洁服务流程：垃圾收集—室内外清洁—日常消杀—自检/巡检—垃圾清运处理（外包）

园林绿化养护（外包）流程：制定养护计划—补苗/换苗/修剪/除草/施肥/浇水/消杀除害—检查—确认

公共区域维修流程：业主保修/巡查报修---派工单--现场维修--业主验收/客服验收---回访---上传照片至工作群

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

一、方针、目标



该公司总经理对公司的质量/环境/安全管理体系进行了总的策划，编制了环境安全手册、程序文件及作业文件等，对标准要求的各条款过程的具体控制方法作了具体规定，配备了服务设备、监测设备、技术人员等资源；

该公司建立了组织机构和各部门的岗位职责和权限，编制了《岗位职责和任职要求》，要求各岗位符合任职要求，定期进行评价，目前各部门负责人及重要岗位人员符合任职要求。

该公司建立了收集法律法规、标准和其他要求的渠道，目前收集的法律法规、标准基本齐全，能够满足质量/环境/安全管理要求。

公司方针：

求实为本、以法为准、
服务至诚、信誉至上；
环保领先、安全第一；
预防为主、持续发展

公司策划了质量/环境/职业健康安全体系目标：

质量目标：顾客满意度 ≥ 90 分；服务质量检查合格率 $\geq 95\%$ ；

环境目标：固体废物回收率 100%；火灾发生次数为 0 次；

职业健康安全目标：触电事故发生次数为零，火灾发生次数为 0 次

该公司建立的环境/安全方针，基本体现了持续改进，经过运行，目前比较适宜。

该公司对物业过程中发生的环境因素和危险源进行了识别，并评价出重要环境因素和重大危险源，通过运行控制/制定管理方案/监视测量等措施进行控制，策划情况较充分。

目前公司外包过程垃圾清运处理、园林绿化养护、电梯维保、消防设施设备维护保养、化粪池清掏、石材养护；特殊过程物业管理服务。

质量/环境/安全目标建立和实现情况：建立了公司总的质量/环境/安全目标和部门分解目标，如下：

	质量/环境/安全目标	测量方法	审核证据	审核发现	审核结论
总目标	质量目标： 顾客满意度 ≥ 90 分； 服务质量检查合格率 $\geq 95\%$ ； 环境目标： 固体废物回收率 100%； 火灾发生次数为 0 次； 职业健康安全目标： 触电事故发生次数为零， 火灾发生次数为 0 次	按照季度考核一次 Q:1.顾客满意分数/调查总分数； 2 服务质量检查合格数/总数 X100%； E:1.每月统计； 2.每月统计； S:1..每月统计。 2.每月统计；	提供 2025 年 1-8 月份质量/环境/安全目标考核统计记录： 质量目标： 顾客满意度 98 分； 服务质量检查合格率 100%； 环境目标： 固体废物回收率 100%； 火灾发生次数为 0 次； 职业健康安全目标： 触电事故发生次数为零， 火灾发生次数为 0 次。	结果达到要求值	质量/环境/安全目标完成



综合部	Q:教育培训有效率 100%, 采购物资合格率≥95%; E: 分类固体废物回收率 100%; 环保意识教育合格率 100%; 提供资金 100%到位, 保证环境管理体系正常运行; 火灾发生的次数为 0 次. O:触电事故 0 次. 安全意识教育合格率 100%; 提供资金 100%到位, 保证职业健康安全管理体系正常运行	Q:1 教育培训有效数/总数 X100% 2 采购物资合格数/总数 X100% EO:废弃物、安全事故每月定期统计	Q: 教育培训有效率 100%, 采购物资合格率 100%; E: 分类固体废物回收率 100%; 环保意识教育合格率 100%; 提供资金 100%到位, 保证环境管理体系正常运行; 火灾发生的次数为 0 次. O:触电事故 0 次. 安全意识教育合格率 100%;提供资金 100%到位, 保证职业健康安全管理体系正常运行.	结果达到要求值	质量/环境/安全目标完成
项目管理部	Q 顾客满意度≥90 分; 服务质量检查合格率≥95%; E: 分类固体废物回收率 100% O:触电事故 0 次.意外伤害 0 次.	顾客满意分数/调查总分数; EO 每月定期检查汇总.	Q 顾客满意度 98 分; 服务质量检查合格率 100%; E: 分类固体废物回收率 100% O:触电事故 0 次.意外伤害 0 次.	结果达到要求值	质量/环境/安全目标完成

经检查, 该公司策划的管理方针、目标与运行实际相符, 监控实施有效。

二 组织及其环境

企业提供了组织内外部环境要素识别表和风险和机遇评估分析表, 公司从政治环境、经济环境、公司环境、社会文化环境、环境绩效、财力资源等方面进行了详细的分析。

——市场销售方面

内部因素: 用户的需求和需求的趋势; 自身的价格和服务于客户的需求是否相符, 是否能满足市场的相关需求。

外部因素: 现代公共服务行业的快速发展对物业管理服务提出了越来越高的要求, 行业技术水平有这非常大的提升空间, 并取得迅速的发展。

——人力资源方面

内部因素: 公司项目管理部全部经过技能/环境合规性培训, 业务熟练, 环境保护意识较强。

外部因素: 与同类企业相比, 人员熟练程度占有优势。

法律法规: 国内有相关标准和基本的依据; 定期收集环境相关的法规要求, 执行环境法规, 保证污染物达标排放。

技术优势: 服务环境、职业健康安全有保证, 规模较大, 销售有一定的优势。

经济: 由于国内公共服务行业的销售市场巨大, 目前市场经济对企业有较好的推动作用。

市场: 随着公共服务市场的规模化, 市场需求量很大。

文化、社会因素: 国内文化、社会因素影响因素很小。

竞争力: 目前国内市场的同类服务有较多, 竞争逐渐加剧。

内部因素: 组织的价值观取向: 公司管理方针(质量、环境、职业健康)得到了全员认同。

绩效: 各部门质量/环境绩效按照分解的部门目标、定期进行考核。

财务因素: 公司财务能保障公司质量/环境/安全管理体系运行所需。

资源因素: 公司的技术、检验基础设施、环保设施配备齐全、过程运行环境控制良好, 所聘人员具备公司



所需的能力需求。

人员因素：公司招聘的人员均为有多年经验和销售及相关岗位管理工作经验。

客户因素：从顾客满意度调查回传记录了解到，顾客对公司服务及环境方面控制比较满意。

公司所处的环境：空气质量较好，废水综合利用，无噪声污染，对周边没有明显影响。

这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通、及定期内部总结等方式进行监视和评审。 经查，符合要求。

三、相关方的需求和期望

公司确定了与质量、环境、职业健康安全管理体系有关的相关方包括顾客、市自来水公司、工商行政办公部门、公司配件供方和安全办公部门、科技局、财政局、物流服务企业、当地环保部门、临近的单位等。

公司通过关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；遵守国家 and 地方各项法律法规，履行合规义务；以下行为满足相关方需求和期望：持续改进管理体系过程，提升质量绩效等，公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、沟通等。

四、应对风险和机会的策划

据企业总经理介绍，在经营管理过程中既存在机遇，同时也存在着风险。有建立识别风险与机遇的过程和方法，并识别了服务的全生命周期过程中所有影响服务符合性、影响增强顾客满意的能力和环境影响有关的风险源，并对这些潜在的风险进行识别、评价，评价其中的机会决策和实施必要的措施，以解决风险和利用机会。

企业识别的主要风险包括：人员变更风险、环境因素识别不充分、环境控制失效产生的风险等。

企业识别的主要机遇包括：市场需求增加机遇、政府部门鼓励扶植机遇。查见“企业经营环境评估报告”，“风险和机遇清单”等企业确定这些风险和机遇时，考虑了内外部因素及合同方（顾客）的要求。

抽查针对人员变更风险制定的应对措施：定期培训不同工位操作、制定招聘计划、积极改进工艺、新入职员工培训等；目前各项措施均在实施过程中，负责部门综合部，协助部门：项目管理部。

针对环境因素控制失效产生的风险，公司策划了应对的措施：1、相关部门每月检查环保设施的运行情况，确保环保设施运行正产；2、定期对工人进行环保安全意识培训，理解环保控制的重要性等措施。负责部门综合部，协助部门：项目管理部

经确认气候变化引发的自然灾害，如台风、暴雨、高温干旱等，对我公司的供应链稳定性构成了严重威胁。极端天气可能导致交通中断、货物延迟交付等问题，进而影响公司的正常运营和销售业绩。

目前各项措施实施有效。该组织建立的风险和利利用机遇的机制基本符合要求。

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）

Q体系：

资源配置及特种设备、特殊工种：提供主要设备台账、监视和测量装置台账、人员档案等。经查阅、面谈及观察配备的的办公设备、监测设备、办公设施、人员、场地、满足该企业服务的需要，特殊工种——消防员、保安、特种设备管理员，均持证上岗，特种设备 8 台电梯，提供了有效期内的检验报告，基本符合要求。

服务要求确定：综合部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传、向顾客介绍服务、回答顾客的咨询、让顾客了解公司及服务情况、确定服务要求、签订合同、并通知项目管理部实施、



服务过程中出现任何问题及时告知顾客并协商解决。

公司策划并执行《产品服务要求控制程序》等文件，公司目前主要通过招投标的形式或老客户介绍来签订合同；

提供了正在执行的“大同市伟远房地产开发有限责任公司的服务合同”：

甲方：大同市伟远房地产开发有限责任公司

乙方：大同盛邦联行物业服务有限公司

项目概况：负责甲方指定项目范围内的物业服务。

服务期限：2024.10.1-2029.9.30

合同内容还包括：项目概况，服务内容、要求及标准；服务费及支付；双方权利义务；保密等。双方签字盖章齐全。2024.10.1

同时附件内容包括具体服务方案要求：如人员配置、要求；人员管理要求；垃圾收集运输要求；管理措施；日常管理以及考核分值标准等。规定详尽。签字盖章确认

其中具体服务内容包括外围（地面的清扫、清洗；擦拭果皮箱；果皮箱内垃圾收集...等）；景观园林（清理绿化带垃圾、清洁水沟...等）；楼栋内公共区域及设备；电梯；入户大堂；天台；架空层；地下车库....等。并规定了作业频次、清洁标准等。签字盖章确认。

没有合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。

合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。

合同评审相关活动的开展符合文件策划的要求。

经询问，未发生合同变更及顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。

服务要求基本符合要求。

外部过程过程控制：编制了《外部提供过程产品服务控制程序》，

提供了《年度物资采购供方名册》。采购的产品及服务主要包括：工作服、垃圾袋等，其中外包：垃圾清运处理、园林绿化养护、电梯维保、消防设施设备维护保养、化粪池清掏、石材养护等。

供方和外包方主要有：大同经济技术开发区盛鑫瑞洁物资经营部（工作服、垃圾袋等）、大同市开发区好运来垃圾清运服务中心（外包：垃圾清运）、山西净美宜新绿化保洁服务有限公司（外包：园林绿化养护）、大同市平城区荣创保洁中心（外包：石材养护）、大同市北都云服务科技有限公司（外包：消防设施设备维护保养）、山西凯德安达电梯有限公司（外包：电梯维保）、大同市城区吴建忠污水清掏服务队（外包：化粪池清掏）。

对以上供方均进行了供方评价，提供供方评价表。

评价内容包括：营业资格、供应能力、质量状况、价格、服务等，评价人：石文峰等，批准人：万军民；

评价日期：2025.3.30日。

采购需求：综合部根据本公司经营服务或各种活动的需要提出采购申请，由总经理批准后实施。

抽 2025 年 05 月 25 日，采购申请单：采购物料“垃圾袋、洁厕精、除油剂、消毒液、撬棍、墩布条等”，明确了采购数量及规格。

抽查对外包垃圾清运处理、园林绿化养护、电梯维保、消防设施设备维护保养、化粪池清掏、石材养护的验证记录，详见项目管理部 Q8.6

抽查商砼运输车辆的维护保养的外包：

大同市开发区好运来垃圾清运服务中心（外包：垃圾清运）签订日期及有效期：2025.3.24-2026.3.23

山西净美宜新绿化保洁服务有限公司（外包：园林绿化养护）签订日期及有效期：2025.4.1-2026.3.31

大同市平城区荣创保洁中心（外包：石材养护）签订日期及有效期：2024.8.1-2025.7.31，针对到期情况，公司提供了对方服务未履行完成继续有效的情况说明。

大同市北都云服务科技有限公司（外包：消防设施设备维护保养）签订日期及有效期：2024.8.1-2027.7.31

山西凯德安达电梯有限公司（外包：电梯维保）签订日期及有效期：2025.1.1-2025.12.31

大同市城区吴建忠污水清掏服务队（外包：化粪池清掏），签订日期及有效期：2024.10.1-2025.9.31

合同双方盖章生效。

外部过程控制基本符合要求。

服务过程控制：编制《管理手册》8.5.1 条款，符合标准要求和企业实际。

公司对物业服务提供过程进行了策划，包括所需人员、设施设备、过程环境、服务规范等。物业服务过程



严格按策划的流程进行控制，确保服务质量符合顾客要求及相关法律法规和标准的要求。

策划的物业管理流程为：签订合同—服务方案确定—项目接管验收—物业管理服务—顾客回访—档案资料管理—改进。

a) 服务信息的获得：

编制了《服务提供控制程序》、《物业管理制度》、《物业服务基础标准-通用管理工作指引》、《物业服务基础标准-工程管理工作指引》、《物业服务基础标准-客服管理工作指引》、《消防安全管理制度》、《节约用电管理规定》、《固体废弃物管理规定》、《室内外保洁规范》等作业文件，能够对服务过程起指导作用。

公司的服务提供是依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国物权法》、《中华人民共和国物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》等国家法律法规、标准要求及公司的服务承诺进行的。

b) 获得和使用监视和测量资源：

公司目前的服务的监视和测量资源主要是《服务考核表》、《服务满意率调查表》等，通过表格来对物业服务过程进行监督和检查，以确保满足顾客要求。公司对于《服务考核表》、《服务满意率调查表》在表格制定完成使用前，分别对表格的格式、内容等内容进行了确认，经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对服务进行监视和测量的目的。

c) 在适当阶段进行监视和测量，以验证过程或输出的控制准则及产品和服务的接收准则已得到满足。

各部门负责人负责管理范围内服务质量的经常性自我检查；

保安主管对管理区域进行巡查并记录。执行检查的部门/人员将检查结果记录在各相关记录本或检查表上。

另查有交接班记录等，记录了值班情况及故障报修情况，登记清晰。

保洁主管每日对管理区域内保洁工作进行巡查，依据制定的卫生检查标准进行，提供有检查记录，不同的区域检查不同的部位，记录清楚，内容完整；当发现不符合的情况立即整改，并再次检查确认直至符合要求。

d) 使用适宜的基础设施，保持适宜的环境。

物业管理服务涉及的设备设施包括：保安及保洁服装、物业管理设备设施、保洁用品等。

保安：服装、橡胶棍、对讲机、防刺背心、防割手套等。

保洁：服装、方刷、地刷、手套、清扫机、单机洗地机、吸水吸尘器、推车、高压水枪、吸水器、打卡机、除尘工具、喷雾器、分类垃圾桶等。

现场查看设备操作较简单，员工能正确操作设备。

现场配备有灭火器、消火栓、消防自动灭火系统等消防安全设施。

工作现场地面干净、整洁、明亮无灰尘，灭火器合理布局，灭火器显示在有效期内。楼梯扶手护栏没有明显脏污，通道墙面干净、无划痕，脚线干净无明显灰尘。区域内顶棚、墙角无蜘蛛网、无积灰，过程运行环境适宜。

大风、雷雨等恶劣天气避免室外作业，工作中注意职工情绪变化，缓解职工心理压力，工作场所采取勤通风、佩戴口罩、勤消毒等措施，确保运行环境良好。物业管理服务无环境特殊要求。

e) 配备胜任的人员，包括所要求的资格

为项目配备了有能力的物业管理服务人员，包括管理人员、保洁及保安服务人员，均具有多年工作经验，具有丰富物业管理服务知识和技能，能够满足物业管理服务需要。提供了岗位职责与任职要求。对员工岗位、学历、教育及培训经历、技能、经验方面进行了评价。

抽查人员持证上岗情况：详见综合部 7.2

f) 需确认过程

需确认过程：物业服务管理。

明确了确认内容包括

- 1) 作业人员的培训和资格认可，
- 2) 机具、设备、监视和测量设备、满足要求的程度；
- 3) 操作程序或操作规程的评定；
- 4) 过程监督方法的确认；
- 5) 借鉴以往的经验采取措施等

查见《过程能力评估确认记录》

确认过程：物业服务管理过程。

确认日期：2025年1月10日。

确认内容包括人员能力（赵帅婷等）、设备能力、作业指导书符合性、备用物资充足性等方面；

结论：过程能力满足要求

确认人：彭红东、赵帅婷、王霞等



g)通过以下几个方面防止人为错误，并制定措施。

保洁、保安人员严格按照《物业管理服务规范》、《保洁管理制度》、《保洁服务规范》、《保安服务规范》和合同中明确的要求等进行服务，同时加强了人员培训，规范服务行为，确保服务提供符合客户要求，防止服务不规范等人为错误造成的不合格情况。

针对员工经验不足、知识和技能不全面导致的人为错误，采取上岗前培训、转岗培训等措施，防止人为错误发生；针对工作方法不同而造成的人为错误，采取制定标准化操作程序等措施，防止人为错误发生；针对员工精神状态、情绪而造成的人为错误，采取定期休假、上级主管心理辅导等措施，防止人为错误发生。

h) 实施放行、交付和交付后的活动

日常服务完成后，保洁人员和保安人员分别填写《卫生巡查记录》、《日常消杀记录》、《安全巡查记录表》、《电梯清洁记录》、《地库卫生巡查》等，并经主管检查验收合格确认。公司定期收集客户反馈信息，随时听取客户提出的意见和建议，对服务中存在的问题及时进行整改，确保项目现场的服务满足要求，得到顾客肯定。项目到期后，物业管理服务职责即终止，不存在交付后的活动情况。如需继续服务，需重新签订合同，提供下一周期服务。

公司目前有物业管理服务项目 1 个：

项目名称：金贸国际中心物业服务

地址：山西省大同市平城区文兴路西侧金贸国际中心 B 座一层

大同市伟远房地产开发有限责任公司 大同市平城区恒安街与文兴路西南角 A 座 19 层

该项目物业服务内容：

主要包括保安和保洁两部分，包括中控室管理、共用区域/基础设施的日常巡检、故障报修、公共环境卫生清洁消杀，绿化养护等，物业服务期限（2024 年 10 月 1 日至 2029 年 9 月 30 日）。

服务现场的停车场、水泵房、污水站、配电室、消防设施、特种设备维保、监视测量设备等由其他相关方负责维护和管理。

现场查看物品临时暂存区：约 10 平米，紧邻办公区。存放有清洁/消毒用品、工具，办公用品，劳保防护用品等，现场摆放有序、账物相符。

物业服务人员合计 20 人，班次安排如下：

1) 保安员（门岗/巡逻/消防监控），保安（含秩维）两班倒共 6 人：白班 4 人 8: 00-12: 00 14: 00-18: 00 夜班 2 人 18: 00-8: 00 。

2) 客服 4 人、维修 3 人、保洁员 4 人。

3) 管理人员，工作时间 08:00—11:30、13:30—17:30，共计 3 人。

现场巡查：

---保安服务：保安人员负责院区内的安全巡视和管理。

设 B 座东门一个固定岗，2025 年 9 月 15 日白班值班人员：文建华。门卫室约 3 平方米，有外围监控摄像头，24 小时值守，岗位时间分配 8: 00-12: 00 14: 00-18: 00 ，负责进出车辆的疏通及监督收费。

监控中心负责消防控制室的运行，接收处理报警、故障以及保安员在巡检过程中发现的异常情况，并及时联系相关责任人进行处理。

消防中控制设在 B 座 1 层，面积 10 m² 左右，墙上张贴有《消防站岗位职责》、《消防控制室规范化管理标准》、《消防控制室基本技术标准》、《消防控制室管理制度》。

查中控室内监控大屏所含区域有：A 座、B 座、负一、负一、电梯网桥、卡子、E 座等。

查看 2025.9.15 9: 24 A 座西大厅监控视频：正常、有客服葛佳玮在值班。

中控制有值班记录表：抽 2025.9.15 8: 00 中控室电视墙轮巡，正常，有对讲机器材、充电器、钥匙等。

交班人员：王晓东

外围巡查人员刘丽：巡查区域和路线符合规定、巡查内容无遗漏、巡查频率 2 小时一次，发现异常情况或设备故障时第一时间使用对讲机向消防监控中心汇报。

2025.9.15 9:23 反馈工作群，雨季巡查管各楼层窗户。9:29 反馈负一层 A 座客梯口有违章停车(晋 B88Z02) 已联系车主尽快挪车，并张贴车上挪车通知。

现场询问值班保安，清楚每日值班内容、重点交接事项和值班要求。



现场巡查负二层消防水泵房：墙上张贴有《水泵房操作流程》、《生活水泵房管理制度》等。

提供了水泵房巡查记录：内容包括：强排泵运行情况、现场环境情况、电源开关、是否跑冒滴漏、水箱水位、水泵运行情况等，抽 2025.9.15 8:40 巡查人：王文平

提供了消防泵房巡查记录：内容包括：2025.9.14 负二层泵房 巡查正常 巡查人：李娟

消防设施的维保工作外包给其他单位负责，监控中心人员仅负责消防器材的日常检查。详见 Q8.6:

查《报修登记表》：

日期：2025 年 9 月 14 日 报报修 A 座 2 层楼道晋商银行窗户，报修人：王文平

现场询问值班人员，清楚自己岗位职责，现场观察工作流程符合规范。夜班期间无故障报修情况发生。

---保洁服务

保洁员每天对保证服务区域环境干净整洁，清洁/消毒工具存放于楼层工作间，按不同清洁区域使用、定点分类摆放。使用的清洁工具包括：洗地机、扫地机、吸尘吸水两用机、吹风机、毛巾、拖布等，提供了保洁设备的维修记录和保养记录，符合要求。

现场查看清洁/消毒工具摆放有序、干净整洁，清洁/消毒服务过程放置有警示牌（如小心地滑等）。

使用的清洁剂包括五洁粉、全能清、洁厕剂、洗洁精、不锈钢光亮剂等。

使用的消毒剂包括医用 84 消毒液、滴露消毒液等，配比后用消毒剂浓度试纸进行测试配比浓度（84：水=1：80），由保洁班长吴海燕负责。

现场巡查 2025.9.15：A 座保洁：田美琴 负责西大厅及电梯、18 层含通道卫生消毒。每 2 小时负责一次消杀，抽 2025.9.15 卫生巡查记录。内容包括：瓷砖墙面无水渍、无污迹、无尘土，小便斗蹲便，无污物、区域内无异味等、镜面保持光亮、五水电水渍等，地面保持干净光洁、边角无杂物污渍等，洗手池、洗手台及水龙头无污物、无水迹等，垃圾桶倾倒纸篓，垃圾桶，换新垃圾带后放回原位，保洁：田美琴 检查人：吴海燕。

抽 2025.9.15 日常消杀记录：消毒液：84 消毒方式：喷式 消毒浓度 500ml/L,消毒员：田美琴 8：30

李小娟负责 19-20 层含通道卫生消杀内容及记录情况与上述内容相同。A 座 1-17 层由各入住商户负责。

B 座保洁：常和琴负责大厅、一层及 12、13 层含通道卫生消毒；

吕桂芳负责 2，3 层含通道卫生消毒，工作内容及记录与 A 座一样。

现场询问保洁员，对保洁服务规范较熟悉。清楚自己岗位职责，现场观察清洁消毒工作流程符合规范要求，覆盖负责工作区域。

清洁过程收集的生活垃圾由保洁员按要求分类转移至垃圾暂存处，每日清晨由外包集中转移处理。详见 Q8.6

---绿化养护服务：外包，提供了外包协议（含养护方案），提供了《绿化养护月检查表》，详见 Q8.6，符合要求。

现场查见，各个员工熟悉服务规范和要求，统一着装，佩戴工牌，作业熟练，热情服务，环境整洁清新，国贸中心内外秩序良好，符合服务要求。

现场查看保安、保洁员等员工精神状态良好，无异常情况发生。保洁、保安服务等按照要求有序进行，设备维护良好，操作符合规范要求，能够做到文明工作，规范服务。基本满足要求

服务过程符合要求。

服务放行：物业服务放行按照 GB/T 20647.9-2006《社区服务指南 第 9 部分：物业管理服务》、GB/T 20647.2-2006《社区服务指南 第 2 部分 环境管理》《物业服务基础标准-通用管理工作指引》、《物业服务基础标准-工程管理工作指引》、《物业服务基础标准-客服管理工作指引》。



来料检验控制情况，主要为办公用品和保洁用品、保安用品（警戒线、防汛沙袋、锥形桶等），验收内容包括外观、规格型号、数量等内容。判定结果符合要求后签收。本审核年度未采购大型用品，只是日常办公及扫把、拖把、保洁服等。查验包装、外观和数量均合格，交项目使用。

来料检验控制满足要求。

抽 2025.6.6 垃圾袋、洁厕精、除油剂、消毒液、撬棍、墩布条的入库记录，明确了供应商、数量等，有入库人赵帅婷签字。

外包服务过程验收：提供了垃圾清运处理、园林绿化养护、电梯维保、消防设施设备维护保养、化粪池清掏、石材养护与外包方的协议，详见 Q8.4 及附件。

对外包的检查记录：

抽 2025.6.1 生活垃圾清运记录，清运时间：6.20-15：10 清运情况：彻底，检查人：侯煜

抽对外包园林绿化养护提供了绿化养护月检表，抽 2025.6.30 绿化养护月检表（金贸中心全域），内容包括草皮、绿篱花球、乔灌木、盆栽、植保等的长势、缺水、枯叶，检查人：张丽娜 另抽 2025.7.31、2025.8.31 的绿化养护月检表（金贸中心全域）表，内容填写齐全，有检查人签字，基本符合要求。

抽对外包电梯维保的验收记录，提供了半月/季度维保记录，抽 2025.6.18 电梯季度维保记录，维保内容包括底坑环境、地坑停止装置、轿厢检修开关/停止装置、轿内显示按钮、轿门运行、制动器间隙等，有上传维保图片。

抽 2025.7.2 半月维保记录，维保内容包括底坑环境、地坑停止装置、轿厢检修开关/停止装置、轿内显示按钮、轿门运行、制动器间隙等，有上传维保图片。

抽对外包消防设施设备维护保养的检查记录：

2025.6.13，内容包括：火灾报警系统、消防供水设施、消火栓系统、自动喷水系统、机械加压送风系统、机械排烟系统、应急广播系统、消防专用电话、防火分隔系统等，验收人：郭涛

抽查外包方外包消防设施设备维护保养外包方大同市云都区服务科技有限公司的消防计量设备校准情况，提供了 2025.9.12 由湖北国测计量检测技术有限公司对二合一烟温火灾电子探测器、数字声级计、数字照度计、手持式激光测距仪、数字式万用表的校准证书。

抽对外包化粪池清掏的检查记录：2025.5.11 提供了清掏现场图片，经检查清掏、冲洗合格，验收人：刘香如

抽对外包石材养护的验收记录：2025.7.21 提供了验收现场图片，验收结论：石材亮度达到养护程度，验收人：侯煜

服务过程验收：

◆金贸国际中心写字楼 A 座：

抽查：

1 保洁类记录（生活垃圾消杀作业、道路清扫保洁巡逻作业、卫生巡查记录、电梯清洁记录、地库卫生巡查等）：

2025.8.1 A 座 6 层卫生巡查记录，内容包括：瓷砖墙面无水渍、无污迹、无尘土，小便斗蹲便，无污物、区域内无异味等、镜面保持光亮、五水电水渍等，地面保持干净光洁、边角无杂物污渍等，洗手池、洗手台及水龙头无污物、无水迹等，垃圾桶倾倒纸篓，垃圾桶，换新垃圾带后放回原位，保洁：员李芳检查人：吴海燕。

抽 2025.8.11 A 座 8 层消防通道卫生巡查表，内容包括：防火门、栏杆、地面，保洁员：白小林 时间：8：00-17：30

抽 2025.8.23 负一层地库巡查表，内容包括客货梯、地面、垃圾仓，保洁员：方连珍

抽 2025.8.30 电梯清洁记录：内容包括地面、四壁、扶手，时间：8：00 10：00 14：00 16：00 各一次

保洁员：吕桂芳 检查人：侯煜

抽 2025.6.30 绿化养护月检表（金贸中心全域），内容包括草皮、绿篱花球、乔灌木、盆栽、植保等的长势、缺水、枯叶，检查人：张丽娜 另抽 2025.7.31、2025.8.31 的绿化养护月检表（金贸中心全域）表，内容填写齐全，有检查人签字，基本符合要求。

抽 2025.6.15 （金贸中心全域）道路清扫保洁巡查记录，内容包括无污渍、无垃圾，检查人：侯煜

抽 2025.5.31 生活垃圾消杀表：消杀时间：7：20 化学消杀 负二层垃圾仓，保洁员：方连珍

2 秩维类记录（消防疏散通道巡查记录、消防安全日巡查记录、地库安全检查记录、充电车位巡查记录、空置房巡查记录、天台巡查记录等）；客服类记录（业主回访记录、报事报修记录、来访人员登记等）



抽 2025.6.1 A 座 7 层 消防安全日巡查记录，内容包括用火用电有无违章、安全出口是否完好、易燃物品是否清理、卫生结束后是否有火种及发热物体，生活区域现场用电线是否完好等（每 2 小时检查一次）。

10: 00 检查人：王晓东 16: 00 检查人：王晓东 刘丽

抽 2025.8.1 金贸中心天台巡查登记表，巡查区域：A 座天台东门，正常 检查人：王晓东

抽 2025.8.22 充电车位巡查记录，内容包括：消防器材安全、充电桩完好、安全指示灯完好、安全出口畅通、卫生良好等。巡查人：刘丽 时间：13: 02

抽 2025.8.10 空置房巡查记录（A 座 15 层），内容包括：消防器材安全、充电桩完好、安全指示灯完好、安全出口畅通、卫生良好等。巡查人：刘丽 时间：10: 06

抽 2025.8.8 地库安全日记录，内容包括：容包括用火用电有无违章、安全出口是否完好、易燃物品是否清理、车辆有无划痕、车位有无违章等。（每 2 小时检查一次）。14: 00 检查人：刘丽 16: 00 检查人：刘丽

抽 2025.8.23 A 座 18 层 消防疏散通道巡查记录，内容包括电梯运行情况、防火门状态、闭门器状态、应急照明、安全指示灯、消防安全设施、安全出口等， 检查人：刘丽 13: 24

客服服务类记录：巡查记录

抽 2025.6.27 A 座 20 层 巡查人：张丽娜 10: 30

抽：2025.5.9 业主回访记录记录：14: 40 E 座保安公司侯部长，回访内容：每周向业主提供电表余量金额以免停电。

抽：2025.7.2 业主回访记录记录：10: 50 A 座 18 层文旅集团，回访内容：负二层垃圾及时处理。记录人：李文霞

抽 2025.7.8 报事报修记录 9: 15 A 座晋商银行报修打听厕所异味，已维修，维修人：李永嘉

抽 2025.7.16 报事报修记录 9: 15 B 座 315 空调故障，已维修，维修人：李永嘉

抽 2025.9.12 来访人员登记：A 座西厅，9: 52 来访人员：左某，事宜，6 层面试，值班人：李文霞

◆金贸国际中心公寓 B 座：

抽查：

1 保洁类记录（生活垃圾消杀作业、道路清扫保洁巡逻作业、卫生巡查记录、电梯清洁记录、地库卫生巡查等）；

2025.8.10 B 座 3 层卫生巡查记录，内容包括：瓷砖墙面无水渍、无污迹、无尘土，小便斗蹲便，无污物、区域内无异味等、镜面保持光亮、五水电水渍等，地面保持干净光洁、边角无杂物污渍等，洗手池、洗手台及水龙头无污物、无水迹等，垃圾桶倾倒纸篓，垃圾桶，换新垃圾带后放回原位，保洁：员李芳检查人：吴海燕。

抽 2025.8.21 B 座 18 层消防通道卫生巡查表，内容包括：防火门、栏杆、地面，保洁员：白小林 时间：8: 00-17: 30

抽 2025.8.3 负二层地库巡查表，内容包括客货梯、地面、垃圾仓，保洁员：方连珍

抽 2025.8.30 电梯清洁记录：内容包括地面、四壁、扶手，时间：8: 00 10: 00 14: 00 16: 00 各一次

保洁员：吕桂芳 检查人：侯煜

抽 2025.6.30 绿化养护月检表（金贸中心全域），内容包括草皮、绿篱花球、乔灌木、盆栽、植保等的长势、缺水、枯叶，检查人：张丽娜 另抽 2025.7.31、2025.8.31 的绿化养护月检表（金贸中心全域）表，内容填写齐全，有检查人签字，基本符合要求。

抽 2025.6.15 （金贸中心全域）道路清扫保洁巡查记录，内容包括无污渍、无垃圾，检查人：侯煜

抽 2025.5.31 生活垃圾消杀表：消杀时间：7: 20 化学消杀 负二层垃圾仓，保洁员：方连珍

2 秩维类记录（消防疏散通道巡查记录、消防安全日巡查记录、地库安全检查记录、充电车位巡查记录、空置房巡查记录、天台巡查记录等）；客服类记录（业主回访记录、报事报修记录、来访人员登记等）

抽 2025.6.1 B 座 12 层 消防安全日巡查记录，内容包括用火用电有无违章、安全出口是否完好、易燃物品是否清理、卫生结束后是否有火种及发热物体，生活区域现场用电线是否完好等（每 2 小时检查一次）。

10: 00 检查人：王晓东 16: 00 检查人：王晓东 刘丽



抽 2025.8.1 金贸中心天台巡查登记表，巡查区域：B 座天台东门，正常 检查人：王晓东
抽 2025.8.30 充电车位巡查记录，内容包括：消防器材安全、充电桩完好、安全指示灯完好、安全出口畅通、卫生良好等。巡查人：刘丽 时间：13：02
抽 2025.8.20 空置房巡查记录（B 座 10 层），内容包括：消防器材安全、充电桩完好、安全指示灯完好、安全出口畅通、卫生良好等。巡查人：刘丽 时间：10：06
抽 2025.8.18 地库安全日记录，内容包括：容包括用火用电有无违章、安全出口是否完好、易燃物品是否清理、车辆有无划痕、车位有无违章等。（每 2 小时检查一次）。14：00 检查人：刘丽 16：00 检查人：刘丽

抽 2025.8.23 B 座 18 层 消防疏散通道巡查记录，内容包括电梯运行情况、防火门状态、闭门器状态、应急照明、安全指示灯、消防安全设施、安全出口等， 检查人：刘丽 14：20

3 客服服务类记录：巡查记录

抽 2025.6.26 B 座 13 层 巡查人：张丽娜 14：50

◆金贸国际中心临街商业 C 座：

保洁类记录：

抽 2025.6.30 绿化养护月检表（金贸中心全域），内容包括草皮、绿篱花球、乔灌木、盆栽、植保等的长势、缺水、枯叶，检查人：张丽娜 另抽 2025.7.31、2025.8.31 的绿化养护月检表（金贸中心全域）表，内容填写齐全，有检查人签字，基本符合要求。

抽 2025.6.15（金贸中心全域）道路清扫保洁巡查记录，内容包括无污渍、无垃圾，检查人：侯煜

抽 2025.5.31 生活垃圾消杀表：消杀时间：7：20 化学消杀 负二层垃圾仓，保洁员：方连珍

◆金贸国际中心酒店 D 座：未竣工，暂时无物业管理服务。

◆金贸国际中心行政楼 E 座：

抽 2025.6.30 绿化养护月检表（金贸中心全域），内容包括草皮、绿篱花球、乔灌木、盆栽、植保等的长势、缺水、枯叶，检查人：张丽娜 另抽 2025.7.31、2025.8.31 的绿化养护月检表（金贸中心全域）表，内容填写齐全，有检查人签字，基本符合要求。

抽 2025.6.15（金贸中心全域）道路清扫保洁巡查记录，内容包括无污渍、无垃圾，检查人：侯煜

抽 2025.5.31 生活垃圾消杀表：消杀时间：7：20 化学消杀 负二层垃圾仓，保洁员：方连珍

工程类记录（锅炉运行记录、空调机组运行记录、电表箱巡查记录、生活水泵房巡查记录、电梯故障维修记录、电梯每日安全检查等）

抽 2025.6.18 电梯季度维保记录，维保内容包括底坑环境、地坑停止装置、轿厢检修开关/停止装置、轿内显示按钮、轿门运行、制动器间隙等，有上传维保图片。

抽 2025.7.2 半月维保记录，维保内容包括底坑环境、地坑停止装置、轿厢检修开关/停止装置、轿内显示按钮、轿门运行、制动器间隙等，有上传维保图片。

抽 2025.8.31 半月维保记录，维保内容包括底坑环境、地坑停止装置、轿厢检修开关/停止装置、轿内显示按钮、轿门运行、制动器间隙等，有上传维保图片。

抽 2025.7.7 电梯维修记录，保修时间 17：39 到达时间：18：02 报修位置：B 座南梯，3 层开关门，门刀损坏，维修人：张鑫

抽 2025.7.16 电梯维修记录，保修时间 15：50 到达时间：16：10 报修位置：A 座南梯，灯管损坏，维修人：张鑫

抽 2025.8.20 电梯维修记录，保修时间 17：55 到达时间：18：12 报修位置：A 座南梯，急停、主电源供电局电源断开，维修人：张鑫

抽 2025.6.7 空调机组运行记录

时间：8：30 机组 3 冷冻水机组进水温度 13.1℃ 冷水机组出水温度 12.0℃ 出水压力 9.5 回水压力 9.5
冷却水机组进水温度 26.3℃ 冷水机组出水温度 26.9℃ 出水压力 6.5 回水压力 6.5
冷冻循环泵、冷却循环泵、冷却塔、水箱，运行正常。检查人：郭顺伟

抽 2025.8.15 空调机组运行记录



时间：14:10 机组3 冷冻水机组进水温度 12.8℃ 冷水机组出水温度 11.9℃ 出水压力 12 回水压力 11
冷却水机组进水温度 25.6℃ 冷水机组出水温度 26.4℃ 出水压力 6.5 回水压力 6.0
冷冻循环泵、冷却循环泵、冷却塔、水箱，运行正常。检查人：郭顺伟

抽 2025.3.31 A 座 20 层电表箱巡查记录，内容包括：电表、线路、开关、现场环境，巡查人：郭顺伟

抽 2025.7.31 A 座 20 层电表箱巡查记录，内容包括：电表、线路、开关、现场环境，巡查人：郭顺伟

抽 2025.4.10 8:20 锅炉运行记录（每小时一次），内容包括：现场环境、跑冒滴漏、水泵运行情况、压力表、卫生，巡查人：郭顺伟

抽 2025.8.22 9:00 锅炉运行记录（每小时一次），内容包括：现场环境、跑冒滴漏、水泵运行情况、压力表、卫生，巡查人：郭顺伟

抽 2025.5.26 9:00 B 座电梯机房巡查记录，内容包括运行、卫生情况，巡查人：郭顺伟

抽 2025.6.30 11:00 A 座电梯机房巡查记录，内容包括运行、卫生情况，巡查人：郭顺伟

提供了物业对业主的满意度蒂阿查分析表，包括无业人员的整体形象、专属客服服务、秩序维护服务、工程维修服务、保洁服务、车辆管理服务、电梯运行情况、环境综合评价、处理问题的及时性。（每半年一次）

抽 2025.8.28 AZ 座 18 层业主、A-6 业主、B 座凯利亚德客户等，有各业主签字，对业主满意度分析汇总总分为 96.12 分（大于 95 分合格）。

提供了 2025.3.30 客户：大同市伟远房地产开发有限责任公司对公司的满意度调查表：对物业服务（服务质量、服务进度、服务态度）打分 100 分。有客户代表贺云龙签字。

审核周期内未发生监督抽查情况，服务放行基本符合要求。

监测资源控制：本公司暂无专用监视测量设备，采购的保安和保洁服装、保洁用品、工具等，均采用验证数量、规格等方法，无需使用专门的监视测量设备；在监视测量物业管理服务质量方面，公司采用了服务满意率调查，保洁工作检查记录、保安工作检查记录等方式，作为对物业管理服务监视测量工具。暂无计算机软件用于监视与测量的情况。，监视和测量资源的控制符合要求。

设计和开发的控制：公司在《管理手册》8.3 条款中规定了服务的设计和开发的控制要求，包括设计策划、输入、输出、评审、验证和确认及设计更改的控制要求。

据介绍，公司物业服务按照顾客要求的服务方案和标准规范实施，有成熟的服务模式，暂时不存在新服务模式的设计和开发活动。未来如有，按设计开发要求来做。

查公司现正在进行项目：大同市尾远房地产开发有限责任公司金贸国际中心物业项目服务方案（在合同以及附件规定详尽）。内容包括：服务内容及服务范围。负责人介绍：物业服务项目及方案一经双方确认，基本无更改，基本符合要求。

产品和服务提供的更改：公司物业管理服务流程、重要设备设施、物业管理相关规范、相关法律法规及标准等均未发生变更。按照合同约定和物业管理相关规范提供物业管理服务，具体对合同约定内的内容提供服务。如发生客户需求变更，则确保经审批后方可变更，并通知相关人员知晓并执行。如发生物业管理服务流程、重要设备设施、物业管理相关规范等变更，应考虑变更的风险，进行变更评审，经批准后，方可实施变更，并进行相关业务培训，确保相关人员熟练掌握，确保变更过程受控。

公司自上次审核以来，未发生此类变更。

E/O 体系：

环境因素/危险源识别及评价：项目管理部/综合部，根据部门所涉及的环境因素/危险源进行识别，并评价出重要环境因素及重要职业健康安全风险，提供环境因素/重要职业健康安全风险评估记录，目前环境因素/危险源识别基本完整，评价的重要环境因素固废排放，潜在火灾的发生；重要职业健康安全风险火灾、触电伤害、意外伤害。环境因素/危险源识别评价符合要求。



运行控制：编制了《环境运行控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》、《固体废弃物管理规定》、《室内外保洁规范》等，符合标准要求和企业实际。

项目现场有保洁室、保安室。保洁室用于存放清扫清洁工具，更换衣服。室内单独区域放置 84 消毒液、洁厕灵等，无混放情况。保洁室由保洁负责人专人管理，平时上锁。保洁室和保安室内无易燃易爆物品，配有灭火器、消火栓、烟感报警和消防自动灭火系统等。

运行控制：

①能源资源消耗控制：定期对保安保洁设备维护保养，延长设备使用寿命，降低能源消耗。清洁过程中控制用水，避免长流水现象。使用的 84 消毒液等消毒用品，与水勾兑使用，避免浪费和浓度过大引起对人的伤害。洗手液、酒精、滴露、洁厕灵等按使用说明书使用，避免过量使用。保洁室及安保室无人时随手关灯，关闭电器电源等。

②固废排放控制：公司为服务现场配置了不同类别的垃圾筒，区分可回收与不可加收垃圾，生活垃圾设有临时存放点并指定专人管理，分类收集后由环卫公司每天清理，可回收的固废收集定量出售。

③污水排放的控制：院区配置有污水处理站经处理后排入市政管网。

④火灾和触电伤害控制：服务区域配置干粉灭火器、水基灭火器、二氧化碳灭火器和消火栓及消防自动灭火装置。消防设施由院方进行管理，定期对消防设施进行检查，建立消防设施档案等。专用消防安全逃生通道标识明确、畅通。安全检查过程中发现的消防安全问题和隐患，相关责任人员及时进行整改。服务区域设置有“严禁吸烟”、“当心触电”等安全标识和标志，监控中心人员仅负责消防器材的日常检查。查《消防器材检查卡》，记录内容包括设施名称、放置区域/位置，检查项目、检查结果、检查人/日期等，现场消防设施齐全，通道畅通，逃生示意图和安全提示图上墙，安全标识清晰可见。严禁用水对尘推车、清扫车、洗地机内部进行冲洗，洗地机加水要适量，防止水满外溢造成内部器件线路短路或漏电。现场无火灾、触电隐患。

⑤意外伤害控制：利用伸缩杆刮刀、毛套进行高处玻璃、墙体的擦洗，且工具安装牢固，防止刮刀、毛套坠落造成的人身伤害。在楼梯上擦拭扶手时，避免湿滑状态下操作，踩牢扶稳，避免踏空坠落。保洁人员清洁电梯和保安保洁人员乘坐电梯时，注意不用物品阻挡电梯门，不强行扒开电梯门，不蹦跳，不推搡，不用身体阻挡电梯门等。负责人介绍，当电梯发生意外状况时，第一时间采取措施，通知电梯维保公司，启动应急预案，确保顾客安全。经查无电梯意外情况造成的人身伤害。查看电梯均进行定期年检，张贴有年检标识。与保洁、保安人员交谈，对个人安全防护较了解。

⑥中毒控制：中毒危险主要来自于日常消杀。对重点部位如：进出口，卫生间、垃圾清运点使用消毒液进行喷洒消杀，消杀人员喷药时穿戴防护服、口罩及手套，做到全面防护。使用洁厕灵清洗马桶时，佩戴手套口罩进行个人防护，防止皮肤伤害及呼吸道伤害。

大厅、走廊、楼梯间等使用稀释后的消毒液进行喷洒消毒，消毒人员穿戴工作服、口罩、长胶手套等；洗手池、马桶等卫生间器具，均用 84 消毒液进行清洁消毒，严禁洁厕灵与 84 消毒液混合使用，避免化学反应产生氯气，导致人员呼吸系统伤害；保洁人员在消杀和擦洗过程中佩戴口罩、长胶手套等，安全防护较到位；门把手、扶梯扶手、电梯按键、服务台、病房设施均用酒精消毒，无毒无害；室内外空间消杀使用稀释后的 84 消毒液。一天 1 次。提供了 2025.01.15 消毒记录，公共区域消杀时间：8:00、14:00；卫生间消毒时间：8:30、14:30；3 号门把手消毒时间：9:00、15:00。

⑦机械伤害及噪声、噪音控制：保洁、保安服务过程中，使用的清扫机、单机洗地机、吸水吸尘器、尘推车为低噪音设备，采取了一定的防护控制措施，如旋转部位加装防护罩等。同时每半月对设备进行一次维护保养，确保设备运转正常，无异常噪音。维护保养过程断电，拆卸防护罩等零部件按使用说明书规范操作，维修完毕，将防护罩等零部件复位并安装牢固。在人流非密集时段错峰作业，现场噪声低，无异常噪音，无机械伤害隐患。

⑧废气排放控制：保安服务过程无废气产生。保洁消杀、消毒过程中产生的雾滴在空中停留时间很短，通过佩戴口罩、手套、工作服等防护措施，能够防止吸入型伤害，其他人员禁止靠近。清扫过程均采取加湿方式，地面采用尘推机进行尘推，避免扬尘。

⑨车辆伤害控制：为避免车辆伤害，加强了对人员的培训，保安、保洁人员在院落中作业时，注意避让车辆，确保自身安全。公司为员工购买了意外伤害保险。

(10)其他意外伤害控制：在物业管理过程中，保安人员进行秩序维护，如有打架斗殴、偷盗等事件发生，及时上报，并注意自身安全。保安人员穿戴防刺背心、防割手套，防止意外情况下的人身伤害。

通过采用消除危险源、用危险性低的过程、操作、材料或设备替代、采用工程控制和重新组织工作、采用管理控制包括培训、使用个体防护装备等控制层级，建立、实施和保持用于消除危险源和降低职业健康安全风险的过

程。负责人介绍，一年来，安保秩序良好，未发生打架斗殴造成的人员伤害情况，也未发生电梯伤害情况。



相关方控制：每天对人员入口重点部为进行消杀，消杀时设置消杀“警示牌”，提醒现场工作人员及过往人员注意安全防护。现场张贴禁烟禁火等标识，保安保洁人员按甲方要求对环境及安全进行控制。查《相关方告知书》，内容包括：告知名称、告知时间、告知内容、被告知人回复等。提供《致相关方电子邮件发放记录》，被告知单位有：山西净美宜新绿化保洁服务有限公司等。

生命周期：在材料采购过程中，考虑生命周期观点，从原材料和配套使用的硬件设备采购开始，考虑节约能耗等环保要求，实施绿色采购。同时也考虑职业健康安全要求，尽量采购能满足本公司职业健康安全要求的产品。在保洁用品用具、保安装备的采购策划中，考虑环境保护的要求，特别是 84 消毒液、洁厕灵、枪手等保洁用品均采购低污染产品，从源头抓起，减少能源、资源使用及废物排放，最大限度的减少环境污染，节能降耗，保护环境。

变更控制：公司确定在设备设施、法律法规及标准、物业服务流程、外部环境、重要设备设施等发生变更时，可能会引入新的危险源及环境影响，应评价其可能带来的风险和机遇，并采取相应措施降低风险。自上次审核以来，该物业管理项目实施至今未发生此类变更。

部门参与了公司组织的突发事件应急演练；识别了保安过程可能出现的人身伤害，经观察，环境及职业健康安全运行控制较好。

综上，物业管理过程中的重大环境因素及重大职业健康安全风险采取了相应的控制措施，控制措施有效。

合规性评价：2025 年 3 月 82 日对环境/安全方面的适用法律法规进行合规性评价，评价内容涉及固废、火灾、触电等环境因素及危险源方面的法律法规及遵守情况，提供合规性评价结果：公司能够按照有关法律法规、公司文件进行控制、检查，能够遵守国家、地方对环境管理的法律法规，合规性评价符合要求，经查符合标准要求。

法律法规识别：对环境/安全适用的法律法规进行识别收集，提供了环境/安全适用的法律法规和其他要求清单，收集法律法规有《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国道路交通安全法》、《城市市容和环境卫生管理条例》、《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》、《中华人民共和国职业病防治法》、《中华人民共和国传染病防治法》、《关于境内企业承接服务外包业务信息保护的若干规定》、《中华人民共和国社会保险法》、《中华人民共和国物业法》、《中华人民共和国物权法》、《中华人民共和国物业管理条例》、《物业服务收费管理办法》GB16297-1996《大气污染物综合排放标准》、GB8978-1996《污水综合排放标准》、GB 3096-2008《声环境质量标准》、GB 39800.1-2020《个体防护装备配备规范 第 1 部分：总则》识别基本齐全，基本符合要求。

绩效监视和测量：公司编制并执行《环境监测分析评价程序》、《职业健康安全监测分析评价程序》，对环境及职业健康安全管理绩效监测进行管理，包括频次、类型、检测方法、监测内容、责任部门等，符合标准要求和企业实际。公司主要采取主动性监测的方式进行环境及职业健康安全运行日常检查，监测情况如下：

合规性评价：编制《法律法规管理及合规性评价程序》，提供了环境及职业健康安全法律法规合规性评价记录，对涉及重要环境因素及重要危险源风险的法律法规条款逐一进行了评价。符合要求。

目标考核：对环境及安全目标的实现情况进行了考核，以确定体系运行的绩效情况，自上次审核以来，目标均完成，体系取得良好绩效。

提供《环境安全检查记录》，每月检查一次，抽查 2025 年 3 月 19 日、2025 年 4 月 19 日、2025 年 6 月 19 日《环境安全检查记录》，检查内容包括：固废分类及排放、消防安全、现场卫生、电器线路等，针对检查中对发现的问题及时进行纠正，符合要求。检查人赵帅婷。

另提供了《消防疏散通道巡查记录》《消防安全日巡查记录》《消防安全日巡查表》等，

健康监测：公司目前无职业健康危害因子，无需员工职业健康体检。

公司环境及职业健康安全绩效监测过程及结果均符合要求。

应急准备和响应：规定有相应的程序文件，提供了2025年3月18日火灾及2025年3月20日触电消防应急方案及演练记录。经查记录，目前符合标准要求。

**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

该公司按照策划的安排于 2025 年 8 月 5, 6 日进行了内部审核, 安排了审核的部门、条款及内审员, 将标准的条款按职能分配表的要求进行了审核, 没有发现审核员审核自己工作岗位的现象, 审核有效, 符合要求。开具了书面不符合报告, 责任部门负责人采取了纠正措施, 对该责任部门相关人员进行了教育, 内审员对不符合纠正措施进行了验证, 纠正措施实施有效。

公司由总经理亲自主持于2025年8月11日组织进行了管理评审, 各部门负责人参加了管理评审, 递交了管理评审资料、提出了项改进措施, 审核结果证明该公司的质量/环境/职业健康安全方针、目标是适合公司的实际, 得到了有效贯彻执行, 普遍提高, 成绩显著。公司的质量环境职业健康安全管理体系是适宜的, 充分的, 有效的。

通过内部检查、考核、总结、报表、会议等方式对质量/环境/职业健康安全管理体系过程进行监视和测量, 能有效进行内外部沟通, 发现问题能及时改正并采取相应的纠正和预防措施, 基本具备了自我完善的能力

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:

对工作检查中发现的不合格服务进行评审, 确定产生的原因及潜在原因, 评价措施需求, 实施纠正和纠正措施并保持记录。针对体系运行检查、内审中发现的问题及时进行了纠正。日常保安、保洁服务过程发现的不合格, 由主管巡查发现后, 责令责任人立即进行现场整改。按照《不合格控制程序》对劳务派遣过程的不符合实施识别和控制。不符合控制有效。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

查该公司对内审发现的不符合进行了原因分析并采取了纠正措施。对服务质量检查中发现的问题及时进行了纠正, 并分析原因, 确保类似不符合不再发生。对物业管理服务进行环境及职业健康安全检查, 对发现的问题进行了原因分析, 进行了纠正。查该公司在管理评审中提出了改进的建议, 发现体系运行中的不足及欠缺之处, 及时进行改进。纠正和纠正措施有效。

3) 投诉的接受和处理情况:

公司一年来未发生重大质量、环境及安全事故, 也没有重大顾客投诉及行政处罚等。通过现场查阅资料、网上查询, 并与企业负责人交谈, 现场未发现违反法律法规、顾客投诉及行政处罚的相关证据资料。

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): 人力资源: 目前人员 25 人, 其中管理人员 4 人, 满足要求。基础设施扫地机、扫雪机、洗地机、巡逻车、对讲机等, 公司目前特种设备 8 台电梯, 监视和测量资源服务满意率调查, 保洁工作检查记录、保安工作检查记录等方式, 作为对物业管理服务监视测量工具等。

基础设施及场地: 综合部、会客室、接待室、网络系统、电脑、打印机、复印机、车辆、空调等, 满足办公及销售需求。



2) 能力、意识：总经理质量/环境/职业健康安全意识到位；管理者代表经验丰富，中层管理人员经培训质量意识基本到位，能力满足要求；员工为人朴实工作踏实，经过培训和体系一段时间的运行对质量管理体系的要求明确，具备按要求完成本岗位工作的能力意识，与内审组长沟通关于公司内审的要求及实施情况，管理者代表/内审组长介绍“公司体系运行时间较短，对内部审核的实施情况由咨询老师指导完成，内审员还没有完全掌握”。已与受审核方沟通限期整改。

3) 信息沟通：内部沟通：以微信、QQ\文件表格传递、会议、面谈、电话、每天早晨交接班碰头会方式沟通，沟通顺畅，工作任务等下达执行顺利，沟通有效

外部沟通：对供应商、客户以QQ、微信、网络、电话、传真、邮件、面谈形式沟通，企业运营以来，客户增长，供方稳定沟通有效。其他如政府部门以其要求的方式沟通。

4) 文件化信息的管理：质量/环境/职业健康安全管理体系文件由综合部组织编写，总经理批准发布实施，电子版存放在电脑的桌面上，每个人均可查阅。外来文件电子版本在电脑的桌面上，每个人均可查阅，相关标准打印一套，放于文件柜内该公司人员均可查阅，外来人员查阅需经过总经理批准。

记录管理：根据质量/环境/职业健康安全管理体系要求设计了空白表格，按照需求发放，由使用人员填写记录并保存，综合部不定期对记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况进行检查，目前保存完好，尚无销毁记录。

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，大同盛邦联行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	<input checked="" type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	<input checked="" type="checkbox"/> 有效	<input type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效
审核目的	<input checked="" type="checkbox"/> 达到	<input type="checkbox"/> 基本达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input checked="" type="checkbox"/> 有效	<input 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：时俊琴



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予以配合。

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。