

项目编号：10800-2023-QEO

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：上海中姚物业服务有限公司

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）： 钱涛

审核组员（签字）： /

报告日期： 2025年09月24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：钱涛

组员：/



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	钱涛	组长	审核员	2025-N1EMS-1465209	35.15.00
A	钱涛	组长	审核员	2025-N1OHSMS-1465209	35.15.00
A	钱涛	组长	审核员	2025-N1QMS-1465209	35.15.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	万圆圆	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 2 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/T 24001-2016/ISO14001:2015、GB/T45001-2020 / ISO45001:

2018、GB/T19001-2016/ISO9001:2015

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：中华人民共和国土壤污染防治法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国环境保护法、突发环境事件应急管理办法、中华人民共和国噪声污染防治法、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、上海市生活垃圾管理条例、上海市消防条例、上海市大气污染防治条例、上海市环境保护条例等。

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：《国务院 物业管理条例》、



《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）、《住宅物业消防安全管理》（XF 1283-2015）、《社区服务指南 第9部分：物业服务》（GB/T 20647.9-2006）、《非居住物业管理服务规范》（DB31/T 1210-2020）、《办公楼物业企业安全生产管理实施指南》（DB31/T 1375-2022）、《住宅物业管理服务规范》（DB31/T 360-2020）、《中物协[2004]1号 普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）》等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。无

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年09月22日上午至2025年09月24日上午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年12月21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：上海市青浦区徐泾镇联民路 1881 号 12 幢 2 层 A 区 29 室

办公地址：上海市青浦区徐泾镇金字圩路 108 弄 42 号

经营地址：上海市青浦区徐泾镇金字圩路 108 弄 42 号

多场所地址：蟠龙馨苑小区 青浦区徐泾镇金字圩路 108 弄

临时场所（需注明其项目名称、工程性质、施工地址信息、开工和竣工时间）：

1.5.4 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：

暂停期间体系运行情况及认证证书及标识使用情况：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

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:

综合部: 09.2

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24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2027年1月24日前。

2) 下次审核时应重点关注:

内审和管理评审的有效性、服务过程的运行控制

3) 本次审核发现的正面信息:

公司领导重视, 全体员工配合, 管理体系比较健全, 各部门能够贯彻执行体系文件。企业已持续为小区提供物业服务多年, 业主评价较高, 居委会较认可, 未发生相关方重大投诉事件; 现阶段服务质量可保证, 环境及职业健康安全控制状态良好。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

最高管理者对管理体系高度重视和支持, 并对标准有一定程度的理解和掌握, 积极组织督促和管理各部门, 严格贯彻执行管理体系要求, 从而确保管理体系正常运行

2) 风险提示:

受审核方目前处于成熟阶段, 公司内审和管理评审的有效性对于企业来说至关重要, 存在一定的风险, 人员的服务和安全环保意识需加强, 对标准的理解欠深度, 需不断加强对标准的理解和落实。

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

2023年7月1日, 在总经理的领导下公司策划了管理方针, 按照GB/T19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T45001-2020标准形成了文件化的管理手册、程序文件等;

管理方针:

——质量方针: 服务至诚, 精益求精, 热情尽献, 温暖万家

——环境方针: 节能降耗, 防污减排, 遵守环境法规

——职业健康安全方针: 消除隐患, 保障健康, 落实劳动保护法规

提供了《2024年度目标考核统计表》、《2025年度目标考核统计表》, 查公司总目标完成情况: 考核



周期：2024年12月至 2025年8月，详情如下：

目标	考核频次	计算方法	完成情况
投诉处理及时率 100%	月	投诉及时处理次数/投诉总次数×100%	100%
顾客满意度≥95 分	年	调查实际得分总和/调查顾客数	98 分
火灾事故发生次数为 0	月	统计火灾事故发生次数	0
较大意外伤害事故发生次数为 0	月	统计较大意外伤害事故发生次数	0
固废分类处理率 100%	月	分类回收处理数/总数×100%	100%
废水达标排放	月	废水排放受行政处罚/投诉次数	0

各项指标均按计划实施、完成。

各部门/过程完成情况如下：

综合部：

目标	考核频次	计算方法	完成情况
员工培训一次合格率≥95%	月	培训合格人次/培训人次×100%	100%
文件控制率 100%	年	文件发放控制数/文件配制数×100%	100%
火灾事故发生次数为 0	月	统计火灾事故发生次数	0
较大意外伤害事故发生次数为 0	月	统计较大意外伤害事故发生次数	0
固废分类处理率 100%	月	分类回收处理数/总数×100%	100%

项目服务部：

目标	考核频次	计算方法	完成情况
顾客满意度≥95 分	年	调查实际得分总和/调查顾客数	98 分
投诉处理及时率 100%	月	投诉及时处理次数/投诉总次数×100%	100%
火灾事故发生次数为 0	月	统计火灾事故发生次数	0
较大意外伤害事故发生次数为 0	月	统计较大意外伤害事故发生次数	0
固废分类处理率 100%	月	分类回收处理数/总数×100%	100%
废水达标排放	月	废水排放受行政处罚/投诉次数	0

各部门的各项目标均已完成。

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)

QMS:

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，提供符合要求的物业管理服务的实际需求。

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，包括服务实现所需的过程，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。

企业明确了所提供物业管理服务的质量目标和要求、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。

按照服务实现的流程，通过查阅记录、现场观察、与岗位人员面谈，表明在服务实现的策划，顾客要求的识别和评审、采购、服务提供的控制、标识和可追溯性、顾客财产、产品防护、以及监视和测量的控制等能够按照规定准则正常运行，并保证提供产品符合规定的要求。

该组织策划了实现流程图，经识别，生产和服务过程中，需确认的过程：物业管理服务过程。基本符合要求。

服务设计和开发：企业编制《管理手册》，规定了设计和开发策划、输入、输出、评审、验证和确认以及更改等要求。企业在成立之初就已经完成了服务的设计和开发，目前销售服务内容比较固定，服务流程稳定成熟，服务流程为：客户信息收集（投标）→中标、签订合同→物业交接→提供物业管理服务→物业管理服务项目的检查→改进→物业服务管理的检查评价→持续改进。

企业设计的物业管理服务流程规范、服务制度、考核制度及相应的检查、巡检记录等自体系运行以来均未发生变化。

由于企业在体系运行阶段没有进行服务设计和开发活动，故此次审核不涉及。如顾客要求和市场需要开发销售新的服务时，公司按照策划的设计和开发要求进行设计开发。以应对顾客不断变化的需求和期望，并超越顾客期望。

公司制定了《服务过程运作控制程序》明确了受控条件：

a) 获得规定以下内容的文件化信息：

1) 提供的服务或执行的活动的特征，确定产品和服务的要求：《国务院 物业管理条例》、《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）、《住宅物业消防安全管理》（XF 1283-2015）、《社区服务指南 第9部分：物业服务》（GB/T 20647.9-2006）、《非居住物业管理服务规范》（DB31/T 1210-2020）、《办公楼物业企业安全生产管理实施指南》（DB31/T 1375-2022）、《住宅物业管理服务规范》（DB31/T 360-2020）、《中物协[2004]1号 普通住宅小区物业管理服务等级标准（试行）》等。

2) 要达到的结果：物业管理服务的成果能够满足相关法律法规要求，能够更满足业主服务要求。

①与组织的产品及服务有关的法律法规：中华人民共和国土壤污染防治法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国环境保护法、突发环境事件应急管理办法、中华人民共和国噪声污染防治法、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、上海市生活垃圾管理条例、上海市消防条例、上海市大气污染防治条例、上海市环境保护条例等。



②编制了保安服务管理制度、售后服务制度、服务规范等管理制度。

策划了服务流程：

客户信息收集（投标）→中标、签订合同→物业交接→提供物业管理服务→物业管理服务项目的检查
→改进→物业服务管理的检查评价→持续改进。

物业管理服务合同见项目服务部审核记录 Q8.2.2

b) 获得和使用适宜的监视和测量资源：安防视频监控系统

c) 在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则；

现场查看蟠龙馨苑小区保安服务情况：

在保安门岗，保安人员穿着整齐的工作服，在维持秩序、外来访客登记等。

现场查见《车辆进出登记表》，内容包括：日期、来访时间、出场时间、车牌号、是由、值班人、收费情况、备注等。

询问工作人员，上班时间为：7：-19：00，19:00-次日凌晨 7：00，两班运转，两班人员接班时，会有工作交接，并填写《门岗岗位工作记录》

抽《保安 1 号门岗岗位工作记录》，日期：2025.2.1，班次：19：00-7：00，当班记录人：冯亚坤，当班情况记录：19：00 接班查看交接班记录，19：15 打扫室内卫生，23：26 巡视小区 7#楼门口电动车堵在坡道上，已推开，2：00 整理大门口非机动车，7：00 交班。

抽《保安 2 号门岗岗位工作记录》，日期：2025.6.2，班次：19：00-7：00，当班记录人：沈敏华，当班情况记录：19：00 接班查看交接班记录，20：08 发现中心花园处路障被挪动，复位，22：16 发现 2 号楼门前道路上汽车违停，贴告知单，7：00 交班。

抽《保安领班岗位工作记录》，日期：2025.7.22，班次：7：00-19：00，当班记录人：徐勇峰，当班情况记录：8：10 广告宣传栏发现有人贴租房信息，已处理，9：40 1、2、5 号楼消防安全检查一切正常，12：26 A 路线地面检查，一切正常。

抽《保安监控岗位工作记录》，日期：2025.8.16，班次：7：00-19：00，当班记录人：魏六凤、高礼斌，当班情况记录：7：00 接班查看交接班记录、检查监控是否正常，7：22 打扫卫生、扔垃圾、整理台面，15：24 住户反映 1402 室外机在滴水，上报处理，19：00 交班。

部门负责人介绍，领班会不定期去小区进行巡查，一个班要到负责的区域整个巡检一次，发现问题及时处理、上报，并填写《保安领班岗位工作记录》。

另外，业主之间如发生纠纷，保安人员也需要立即到现场协助解决，如解决不了，会上报领导，予以解决。



在服务期间，业主的报修等，对于简单的维修保养，物业人员会第一时间上门进行维修，提供《保修单》：

抽1，报修人：住户匿名，报修部门：物业，日期：2025.02.25，报修内容：7#1502室家里水小，接报时间：9：22，到达时间：9：30，完成时间：9：53，耗用材料：无，耗用工时：23分钟，维修记录：经检查发现是水表接口处有异物，已清理，现已正常，验证意见：满意，维修人：王永林。

抽2，报修人：住户匿名，报修部门：物业，日期：2025.07.30，报修内容：20#1楼、11楼走道灯不亮，接报时间：10：17，到达时间：10：25，完成时间：10：48，耗用材料：灯泡，耗用工时：23分钟，维修记录：经检查发现是灯泡坏了，已更换，现已正常，验证意见：满意，维修人：沈鸣春。

现场巡查监控室，监控室有监控显示屏、灾报警监控系统，显示屏主要监控位置为：电梯内、车库内、不同楼层、道路、绿化带等处。工作人员正在监视显示屏前监视的画面，同时还负责火灾报警监控系统信息监控。

抽查《蟠龙馨苑监控室交接班明细表》

日期：2025年09月12日，时间：7：00-19：00，接班人姓名：朱红荣、蔡宝娟，监控状况：正常，特殊事件记录：26#1702室东西不见了，调监控；交接事项备注：正常。

负责人介绍，监控发现异常后，会及时上报，责任人会及时进行处理，并填写《巡查记录》。

查看《巡查记录》，巡查时间：2025年06月02日16：15分，巡查地点：28号B1层，巡查情况：电瓶车在应急灯处违规充电，问题处置：物业已处置，巡查照片：记录上附有处理前后的照片，巡查人员：沈雪峰。

巡查时间：2025年08月06日14：35分，巡查地点：6号7层，巡查情况：消防通道堆物，问题处置：物业已处置，巡查照片：记录上附有处理前后的照片，巡查人员：顾雪明。

现场看见保洁员在清扫小区路面上的垃圾，在垃圾收集区域，看到保洁人员在检查垃圾桶中垃圾是否分类放置，将放置错误的垃圾，取出放入正确分类的垃圾桶中。

部门负责人介绍，小区的室外绿化养护，如：乔木修剪、灌木修剪、地被修剪、绿篱修剪、加固支撑、苗木补种、枯花摘除等，每月按照计划进行，现场巡查时，看到绿化人员正在修剪小树。平时绿化人员会在小区内巡查，发现枯花、枯枝等，及时摘除，篱笆损坏的话，及时修整，能很好地维护小区绿化环境。

基本符合。

企业的保安服务的工作时间为两班：白班（7：00-19：00）、夜班（19：00-次日7：00），由于夜班提供的服务与白班完全相同，在夜班时间段小区进出人员比白天大大减少，保安人员的工作强度、工作内容比白班少很多，且工作内容均有记录。目前公司物业管理服务业务已经成熟。体系自2023年7月1日成立以来，体系运行成熟稳定，可通过白班抽样、夜班记录、交接班记录等进行推断夜班的工作情况，故此次监督审核未策划夜班现场审核。



d) 使用适宜的设备和过程环境:

办公室配备了电脑、打印机等设备

物业公司给工作人员配备了: 清洁工具、对讲机、巡逻车、扫地车、垃圾三轮车、草坪机、背包除草机、电锯、监控系统、电动垃圾车、对讲机等。

人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。

服务环境无特殊要求。

e) 配备胜任的人员, 一般行政人员所需求的资格: 大专及以上学历 具有良好的沟通、协调能力, 熟练使用 office 等办公软件, 两年以上的相关工作经历等; 项目人员所需求的资格: 高中以上学历, 具备涉及物业管理行业得丰富经验, 具有两年以上的工作经验等。

具体见 Q7.2 条款审核记录。

f) 若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证, 应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认, 并定期再确认。需确认/关键过程为: 物业管理服务过程

查见《关键/特殊过程确认表》确认过程 物业管理服务过程 确认日期: 2025.01.15。

确认内容包括: 服务提供准则、方法和控制要求, 设施设备能力及状况确认, 服务人员资格及能力确认, 服务质量状况确认等。确认结论: 过程能力能满足要求, 确认人员: 万圆圆、陆风燕、诸栋华、王永林。

h) 实施产品和服务的放行、交付和交付后的活动:

项目服务部经理介绍说, 对于保洁岗位, 保洁员对自己负责的区域按照《保洁岗位工作记录表(工作质量检查表)》中要求的频次进行打扫检查, 公司管理人员每周会对保洁工作进行工作质量抽查, 同时填写《工作质量检查表》。管理人员会轮流值班, 每天对小区进行巡检, 并填写《蟠龙馨苑物业管理处值班长记录表》。

查《保洁岗位工作记录表(工作质量检查表)》

抽1, 日期: 2025.05.08, 检查内容: 消防楼梯、防火门、扶手清洁、墙面、窗户、照明开关、插座、安全出口指示灯等清洁、照明灯清洁, 37号楼楼道、电梯门清洁、消防楼梯、防火门、扶手清洁、墙面、窗户、照明开关、插座、安全出口指示灯等清洁、照明灯清洁等, 检查结果: 合格, 保洁员: 蒋仁根, 抽查人员: 沈小华。

抽2, 日期: 2025.07.30, 检查内容: 1号楼和2号楼 楼道、电梯门清洁、消防楼梯、防火门、扶手清洁、墙面、窗户、照明开关、插座、安全出口指示灯等清洁、照明灯清洁等, 检查结果: 合格, 保洁员: 徐桂娟, 抽查人员: 沈小华。

查《蟠龙馨苑物业管理处值班长记录表》

抽1, 值班日期: 2025年3月1日, 值班时间: 8:00-16:00, 值班长: 沈小华, 值班情况记录: 上



午 8: 00-11: 00 巡查地下车库 A、B、C、D 区, 到 C 区发现有业主遛狗, 劝离业主, 禁止在地下车库遛狗。

13: 00-16: 00, 值班室来电, 有租客反映 25 号楼 101 室下水道堵了, 已告知维修人员去处理。

抽 2, 值班日期: 2025 年 6 月 24 日, 值班时间: 8: 00-16: 00, 值班长: 陆凤燕, 值班情况记录: 上午 8: 00-10: 00 小区地下车库巡查发现通往 15 号楼的楼梯上有垃圾, 车位 B12 上有杂物, 联系人员处理, 其他无异常; 10: 00-11: 00 小区北门卫巡查无异常; 下午 13: 00-15: 00 小区地面巡查发现 20 号楼门口有垃圾, 电瓶车乱停乱放现象, 联系巡查人员处理; 15: 00-16: 00 小区西门卫巡查, 无异常。

提供《蟠龙馨苑小区室外绿化养护汇总表》

查看 2025 年 1 月记录, 企业绿化养护工作: 乔木修剪/1 次、灌木修剪/1 次、加固支撑/1 次、花草清除/1 次、花坛平整/次、枯花摘除/2 次。

查看 2025 年 4 月记录, 企业绿化养护工作: 乔木修剪/1 次、灌木修剪/1 次、地被修剪/1 次、绿篱修剪/1 次、草坪修剪/1 次、加固支撑/1 次、苗木补种/1 次、草花清除/1 次、花坛平整/1 次、枯花摘除/2 次。

查看 2025 年 7 月记录, 企业绿化养护工作: 乔木修剪/1 次、灌木修剪/1 次、地被修剪/1 次、绿篱修剪/1 次、草坪修剪/1 次、加固支撑/1 次、草花清除/1 次、花坛平整/1 次、枯花摘除/2 次。

查相关记录及与负责人沟通得知, 组织的:

1) 物业管理服务的输入: 《国务院 物业管理条例》、《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)、《住宅物业消防安全管理》(XF 1283-2015)、《社区服务指南 第 9 部分: 物业服务》(GB/T 20647.9-2006)、《非居住物业管理服务规范》(DB31/T 1210-2020)、《办公楼物业企业安全生产管理实施指南》(DB31/T 1375-2022)、《住宅物业管理服务规范》(DB31/T 360-2020)、《中物协[2004]1 号 普通住宅小区物业管理服务等级标准(试行)》等相关法律法规、标准等要求及合同要求、顾客要求、调研情况等编制保安服务方案。

2) 物业管理服务的输出:

1. 维护小区秩序、对小区发生的紧急情况予以紧急响应;
2. 通过门禁管理、巡逻、监控值守等手段, 防止盗窃、抢劫、故意破坏等事件发生;
3. 执行客户场所的安全管理规定(如访客登记、车辆停放、禁烟规定、噪音控制等), 确保有序运营;
4. 调解疏导邻里冲突;
5. 维护责任区域的整洁和安全(如及时报告设施损坏、清理安全隐患等);
6. 便民服务、发挥信息枢纽作用;
7. 维持小区的干净、整洁、美观等等。

3) 交付的验收: 保安服务质量的检查、保洁情况检查、绿化检查、顾客满意度调查等。

负责人介绍, 近一年来没有客户的重大投诉事件发生。

查见现场记录及与负责人沟通确认: 已基本满足交付和交付后活动的要求。



服务控制过程、服务的放行控制，基本符合要求。

EMS/OHSMS 环境与安全的运行控制情况：

企业策划并编制：《环境、职业健康安全运行控制程序》、《污染物（噪声、废水、废气、废弃物）排放控制程序》、《组织环境与相关方管理程序》等文件，策划合理，内容符合标准和企业实际，以及进行的环境、职业健康安全日常检查、日常隐患排查等管控方式进行运行策划和控制，并在适当时机实施监视、测量、分析和评价。

现场查看，火灾、固体废弃物的排放、人身意外伤害事故等控制情况，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。

综合部是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、固废的排放、废水排放；

不可接受的风险为火灾、触电、交通意外伤害、机械工具伤害、中毒、中暑。

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。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：办公区域超负荷用电、线路老化、使用明火点燃易燃物引起火灾发生等。控制措施：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；建立健全消防制度，配置消防器材；定期对消防器材、消防设施、进行检查，发现隐患及时整改；由综合部组织消防演练。

企业于2025年8月22日进行了消防应急演练。

3、交通意外伤害，主要包括：上下班路程、外出拜访客户发生交通事故、不遵守交通规则等。控制措施：加强安全教育宣传；加强人员和机动车辆操作培训。

4、固体废弃物管理：主要包括：办公区域产生的废弃硒鼓、墨盒/废电池/废旧灯管、废纸张、废包装，保洁、绿化产生的生活垃圾等，控制措施：购置分类箱，划分存放区域；可回收类统一分类收集处理；不可回收类（生活垃圾）统一收集分类由市政环卫处理；打印机废硒鼓、旧电池报废的应急灯、对讲机等危险废物统一供方回收处理。

查看，办公室设有垃圾桶，废包装和废纸张收集后外卖再生资源回收公司，办公过程、保洁及绿化过程产生的生活垃圾由企业统一清理、收集，要求放到指定地点，现场查看无混放现象等。

5、农药喷洒、消杀施药中毒预防管理：如果农药或消杀药品在非药品施用场所（如库房、楼内公共区域等）因容器破损或不慎发生溢漏，发现人要及时向绿化主管或保洁主管通报，由其指派专人到场处理；对



固体药品如粉剂、颗粒剂等要尽量扫起，使用适当容器重新分装，将污染区地面冲洗干净；吸有药品的锯末、干土或棉纱要装入垃圾袋并做明显警示标识，由指定危险废弃物回收单位协助回收；对液体药品如乳油、溶液等，要用锯末、干土或棉纱等吸附的方式，尽量吸附干净后，将污染区地面冲洗干净；吸有药品的锯末、干土或棉纱要装入垃圾袋并做明显警示标识，由指定危险废弃物回收单位协助回收；在溢漏药品处理完毕之前，污染区要有专人看管，防止行人、儿童、宠物靠近或接触；药品毒性较高或溢漏量大时，按照该药品使用说明书指导的处理方式进行处理。

6、机械工具伤害预防管理：对公司机械设备工具定期维护保养，确认机械设备工具正常运转才能使用。在工作前，必须对安全措施进行检查，确认机械设备工具正常运转才能使用。教育、督促员工正确佩戴防护用品，如除草机除草时，需要佩戴护目镜、穿工作鞋、长裤等。

7、中暑预防控制：高温季节合理安排室外工作时间作业。如果天气过于炎热，大家应该尽量待在室内。如果是在户外呆的时间比较久的话，则还需要带上充足的水，随身携带清凉油，在出现头晕情况时候清凉油也可以使用到。公司客服、维修人员、保安、保洁、绿化等人员在外出工作时，要求做好防晒措施，配置防暑降温药品等。

8、废水排放：主要为办公、生活污水、保洁及绿化过程的排放水，统一排放到城市污水管网中。

9、废气排放：无粉尘等废气产生。

10、与员工签订劳动合同，维护员工合法权益。提供劳动合同书，抽查员工徐勇峰、诸栋华、诸缘3人劳动合同，内有合同类型及期限，工作地点和工作内容，工作时间，劳动报酬及支付方式与时间，社会保险，劳动保护、劳动条件和职业危害防护，劳动合同变更、解除、终止、其他等内容。均在合同期限内。

11、办公室员工上下班要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。

12、环境安全运行检查：

提供《环境、职业健康安全综合检查表》，记录显示，企业每月进行一次环境、职业健康安全检查。

抽查2025年2月28日的《环境、职业健康安全综合检查表》，内容包括：资源能源消耗与节约、重要环境因素控制效果、固体废物控制及处理情况、现场跑、冒、滴、漏情况、作业场所环境卫生情况、部门目标指标实施情况、法律法规遵循情况、消防/火灾：设施完好、运行应急控制程序执行情况、作业规范制度执行情况、设备设施：安全状态、职业卫生档案、防护工具、设施状态、卫生设施状态、安全用电检查、意外伤害排查、消防设施检查等，检查结果均为符合，检查人：诸栋华。

抽查2025年8月29日的《环境、职业健康安全综合检查表》，内容包括：资源能源消耗与节约、重要环境因素控制效果、固体废物控制及处理情况、现场跑、冒、滴、漏情况、作业场所环境卫生情况、部门目标指标实施情况、法律法规遵循情况、消防/火灾：设施完好、运行应急控制程序执行情况、作业规范制度执行情况、设备设施：安全状态、职业卫生档案、防护工具、设施状态、卫生设施状态、安全用电检查、



意外伤害排查、消防设施检查等，检查结果均为符合，检查人：诸栋华。

抽 2025.6《安全检查记录》，检查内容包括：安全规范培训、岗位人员安全职责和能力、电器使用情况、是否发生安全事故、防火设施、电线电缆、安全防护设施等，检查结果均为符合，检查人：陆凤燕。

现场查看《消防器材检查卡》，年份：2025年，编号：021-3-1，记录显示分别于1月12日、2月20日、3月20日、4月20日、5月18日、6月20日、7月20日、8月21日进行了检查，检查情况均正常，检查人：朱**

13、劳保用品发放：提供《劳保用品发放记录表》，主要发放口罩、手套等均有发放人和领用人签字。

14、查见《社会保险费缴费申报表（适用单位缴费人）》，查询日期：2025年08月，为员工缴纳的社会保险包括：养老险、失业险、基本医疗保险、工伤险等，缴纳人数20人。其余未缴纳人员为企业内退或退休人员。

15、用于环境及职业健康安全资金投入情况：2024年12月~2025年8月：人员培训费用、办公耗材、墨粉填充费用、通讯、网络费用、消防器材费用、劳保用品、人员体检费用、安全警示、标语牌等，合计支出：199674元。

均能保证环境、职业健康安全资金的使用。

16、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。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，对顾客、供应商等相关方特提出环境和职业健康安全要求。告知书内容完整，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。查见《相关方告知书发放登记表》公司于2025.1.15发放了相关方告知书，接收单位包括：主要材料供应商、有关外来人员、居委会、房地产公司、政府机关、客户等。

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，规定了当发生新的产品/服务和过程，或对现有产品/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。目前公司物业管理服务业务已经成熟。

外包过程主要为：电梯维保、建筑消防设施设备的维修服务。

已对外包方施加了环境安全影响。

经现场确认，本场所涉及的职业危害：无。

对环境职业健康安全的运行控制基本有效。

**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

1) 内部审核:

编制《内部审核控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查《内部审核实施计划》，计划于2025年08月27日日实施内部审核，内容包括：审核目的、审核范围、审核准则、审核组、审核日期、日程安排等。

抽查《审核活动日程表》，涉及部门：综合部。涉及条款：

Q:5.3/6.1/6.2/7.1.2/7.1.3/7.1.4/7.1.6/7.2/7.3/7.5/8.1/8.4/9.2/10.2

E:5.3/6.1/6.2/7.1/7.2/7.3/7.5/8.1/8.2/9.1.2/9.2/10.2

S:5.3/6.1/6.2/7.1/7.2/7.3/7.5/8.1/8.2/9.1.2/9.2/10.2

覆盖了综合部涉及的所有标准条款。

抽查项目服务部的内审实施计划，内审计划及内审检查表，均未包含 Q8.3 服务的设计和开发条款，但企业建立的《管理手册》附件 02 职责分配表中，项目服务部为 Q8.3 服务的设计和开发条款 的主要负责部门，内部审核未对该条款进行审核，开具轻微不符合。

内审员经过了标准培训。内审员审核了与自己部门无关的区域。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。本次内审共开一般不符合项1个，已进行了跟踪验证和关闭。符合要求。

经沟通了解，审核组长在末次会议上对本次内审开具的不符合项及内审报告及时向最高管理者和相关部门负责人报告了审核结果。

抽查《内部审核报告》，明确了审核时间、审核方式、审核目的、审核依据、审核范围、审核概述、管理体系综合评价及结论等。

审核结论为：公司依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 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。

内审不符合项：未查见综合部 2025 年 7 月质量环境安全目标统计考核的相关记录。不符合 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准 6.2 条款。

纠正、纠正措施:1. 立即完善管理目标完成情况统计表，保存有关记录；2. 组织综合部人员学习标准 QES6.2 条款及有关内容要求，今后严格按照有关要求贯彻执行。

查见《2025 年度目标考核统计表》，对 2025 年 7 月份管理目标完成情况进行了统计，均达到目标，编制：陆凤燕、审批：万圆圆、日期：2025.08.28。

查见《内审不符合项培训》，培训时间：2025 年 08 月 28 日，培训教师：万圆圆，参加培训人员：陆凤燕、朱利锋、杨连娣、姚兴环、诸缘；培训内容:1、公司质量手册/程序文件的主要要求；2、



GB/T19001-2016/ISO9001:2015、GB/T24001-2016/ISO14001:2015、GB/T45001-2020/ISO45001:2018 标准主要内容，特别就 6.2 条款进行了详细讲解；培训效果评价：参培人员上课时认真听讲，做好笔记，通过课堂答辩、参照个人答辩情况，对参培人员进行考核，结果表明参培人员意识到：管理目标考核对体系运行的重要性。考核参培人员均回答正确，培训效果显著，此次培训有效！ 确认人：万圆圆。

基本符合。

2) 管理评审：

编制《管理评审控制程序》，内容符合标准要求。文件适宜。

抽查《管理评审计划》，其内容包括：评审目的、评审范围、评审时间、评审内容、参加人员、各部门评审准备工作要求等；计划于2025年09月15日进行管理评审。经查已按计划时间于进行了管理评审。参加评审人员：总经理、管理者代表、各部门经理、员工代表等。

查管理评审内容：

a) 以往管理评审所采取措施的实施情况；

b) 与管理体系相关的内外部因素的变化；1) 与管理体系相关的内外部问题；2) 相关方的需求和期望，包括合规义务；3) 其重要环境因素、不可接受风险；4) 风险和机遇。

c) 有关管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：1) 顾客满意和相关方的反馈，包括抱怨；2) 目标的实现程度；3) 过程绩效以及服务的符合性；4) 不合格以及纠正措施，包括重大质量、环境、职业健康安全事故的处理情况；5) 监视和测量结果；6) 审核结果；7) 外部供方的绩效；8) 对法律法规要求和其他要求的合规性评价的结果；9) 工作人员的协商和参与

d) 资源的充分性；

e) 应对风险和机遇所采取措施的有效性；

f) 持续改进的机会

评审内容基本满足要求。

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。与员工代表进行了交流，协商并确定了相关方的需求和期望、建立和制定职业健康安全方针目标并为其实现进行了策划，并对目标进行了考核，考核结果均已完成。识别和获取了职业健康安全法律法规要求和其他要求、制定了采购控制程序，对采购进行控制的要求。提供了内审报告和内审不符合项纠正措施情况。

评审结论：公司各项经营管理服务活动均能按国家、行业、地方、标准规范和其他要求运行，无违反规定的情况发生。公司质量、环境和职业健康安全管理体系的运行是适宜、充分和有效的，方针和目标是适宜的，应对风险和机遇采取的措施基本有效。质量、环境和职业健康安全管理体系运行基本符合要求。

改进和建议：为提升公司管理绩效，推行 5S 管理，对相关知识和要求进行培训。计划在 7 日内完成。

企业已于 2025 年 09 月 17 日组织员工，对 5S 管理知识进行了培训。

提供持续改进培训记录，培训时间：2025 年 09 月 17 日；授课人：万圆圆，参加培训人员：诸栋华、王永林、徐勇峰、陆林华、陆凤燕、朱利锋、杨连娣、姚兴环、诸缘；培训内容：5S 管理知识培训；培训



效果评价：通过学习培训，参培人员上课时认真听讲，做好笔记，通过课堂答辩、参照个人答辩情况，对参培人员进行考核，基本熟悉节能环保相关知识。考核参培人员均回答正确，培训效果显著。此次培训有效！评价人：万圆圆。

管理评审过程实施基本有效。

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：

策划保持《不合格品控制程序》、《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》等，规定了发现不合格应采取纠正措施的具体要求，并按要求进行了控制。

公司的不合格和纠正措施大多通过平时工作监督检查来实现，对发现的不合格都会采取纠正、纠正措施以防止不合格或不符合再次发生，同时也会举一反三，采取预防措施以防止发生不合格或不符合。

基本符合企业实际和标准要求。

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，制定有措施单。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也检查自己的工作，消除同类型错误的原因。基本有效。总体上看，公司纠正及改进机制已形成，能够形成自我完善自我提高的良性循环机制。

总经理介绍，自体系运行以来，公司始终按标准要求不断进行持续改进，通过日常监督检查、内审、管理评审发现问题，通过实施纠正措施/预防措施来持续改进生产、持续改进环境和职业健康安全管理体系的有效性。

目前无质量与环境污染、职业安全事故发生，预防措施实施有效果。基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，近一年以来，没有发生质量环境职业健康安全、重大顾客投诉以及行政处罚等。

基本符合要求。

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: 外包过程发生变化, 由原“保安服务、电梯维保、建筑消防设施设备的维修服务”变更为“电梯维保、建筑消防设施设备的维修服务”。
- 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

上次不符合项经现场验证, 纠正和纠正措施基本有效。

五、认证证书及标志的使用

经沟通, 认证证书、标志在本次认证周期内主要用于向客户宣传或投标时使用, 符合要求。未发现违规使用。

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

无变化

经过审核, 审核组认为认证范围适宜, 详见《认证证书内容确认表》。

说明: 审核范围在监督审核时有变化, 需填写《认证证书内容确认表》

七、审核结论及推荐意见

审核结论: 根据审核发现, 审核组一致认为, 上海中姚物业服务服务有限公司的

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 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 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 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

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:钱涛



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。