

项目编号：21317-2025-QEO

# 管理体系审核报告

## (特殊审核)



组织名称：深圳恒石智核企业管理酒店服务有限责任公司

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）： 明利红

审核组员（签字）：

报告日期： 2025年9月9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](http://www.china-isc.org.cn)

邮箱：[service@china-isc.org.cn](mailto: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：明利红

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	明利红	组长	审核员	2025-N1OHSMS-4093634	35.11.00,35.15.00
A	明利红	组长	审核员	2023-N1QMS-4093634	35.11.00,35.15.00
A	明利红	组长	审核员	2024-N1EMS-4093634	35.11.00,35.15.00

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	徐山山、庞花	向导	受审核方

### 1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（**环境管理体系、质量管理体系、职业健康安全管理体系**）认证后，进行，进行特殊审核--补充审核请注明：

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，从而确定是否评价受审核方管理体系建立、实施的符合性及有效性，确定是否推荐认证注册。。

### 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/T45001-2020 / ISO45001：2018、

GB/T 24001-2016/ISO14001:2015

#### 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：中华人民共和国环境保护法、污水排水城镇下水道水质标准（GB/T31962-2015）、中



华人民国民法典、工伤保险条例、突发环境事件应急管理办法、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、中华人民共和国大气污染防治法、突发公共卫生事件应急条例、工伤保险条例、中华人民共和国消防法等等。

e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：《物业服务企业财务管理规定》、《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）、劳务派遣单位信用等级评价规范DB32/T 4420-2022、建筑劳务管理标准 T/CCIAT 0015-2020、流动人员人事档案管理服务规范 GB/T 32623-2016；人力资源培训服务规范 GB/T 32624-2016；人力资源管理咨询服务规范GB/T 32625-2016；人力资源服务术语GB/T 33529-2017；人力资源外包服务规范GB/T 33530-2017；人力资源服务机构能力指数GB/T 33860-2017；公共就业服务 总则 GB/T 33527-2017；公共就业服务 术语 GB/T 33528-2017；就业援助服务规范GB/T 33531-2017；就业登记管理服务规范 GB/T 33532-2017；失业登记管理服务规范GB/T 33534-2017；职业介绍服务规范GB/T 33535-2017；职业指导服务规范GB/T 33554-2017；高校毕业生就业指导服务规范GB/T 33667-2017；高级人才寻访服务规范GB/T 25124-2019；公共就业和人才服务机构设施设备要求GB/T 33553-2022；招聘会服务规范 GB/T 30662-2024；人才测评服务规范GB/T 30663-2024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09日下午至2025年09月09日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年3月1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：许可范围内的人力资源服务；物业管理服务

E：许可范围内的人力资源服务；物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：许可范围内的人力资源服务；物业管理服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动  
与审核计划一致。

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：深圳市福田区沙头街道天安社区泰然七路 25 号泰然苍松大厦五层 509C

办公地址：深圳市福田区沙头街道天安社区泰然七路 25 号泰然苍松大厦五层 509C

经营地址：深圳市福田区沙头街道天安社区泰然七路 25 号泰然苍松大厦五层 509C

临时场所：

项目名称：深圳市如家快捷酒店管理有限公司龙岗大道分公司项目

项目性质：物业管理服务

项目地址：深圳市龙岗区布吉街道龙岗大道102保兴商业大厦第7-8楼



项目合同开始时间：2024年01月01日

项目合同结束时间：2026年01月01日

项目基本情况：该项目物业管理服务建筑面积6240平方米。涉及保安、保洁、日常维护等物业管理服务。

#### 1.5.4 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）--不适用。

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（0）项，涉及部门/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：年月日前提交审核组长。

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 9 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；E0 绩效测量和监视。

3) 本次审核发现的正面信息：

1、公司办公以及项目现场工作环境非常干净整洁。

2、公司成立至今未发生环境污染事件，未发生工伤事件。

3、公司质量稳定，无重大质量问题发生，暂无客户投诉等。

4、公司目标均能达成；日常对环境、安全进行检查，发现问题进行及时整改，持续改进。

5、公司 2025 年 1-8 月份各项物业工作质量检查表非常齐全，各项消防检查、设备设施检查记录非常齐全。

#### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：1.关注顾客：指出最高管理层必须“证明其在关注顾客方面的领导力和承诺，确保实施了相关工作，识别和处理可能对产品、服务和增强顾客满意度的能力方面的风险和机会”。2.应对风险和机



会的措施，识别了必须应对的“风险和机会”，以确保管理体系能够实现预期结果，预防或减少非预期后果，实现持续改进。应对风险和机会的措施与产品、服务、顾客满意方面的潜在影响相适应。3.交付后的活动：组织确定了并满足与产品、服务的性质及其预定使用寿命有关的交付后活动的有关要求，即与产品和服务有关的风险、使用寿命、顾客反馈、法律法规要求。

2) 风险提示：管理人员应加强管理体系文件学习。公司在进行改变的时候“有计划并系统地实施”，识别风险，并注意核查变化的潜在后果。应对风险可能采取的方法有避免风险、消除风险源、分担风险以及决定是否承担风险等。相关方抱怨处理，处理不及时造成客户质量风险及公司名誉受损。财务风险：经营不善导致资金短缺，因为资金短缺导致各种投入不足，致使经营不到位，造成恶性循环；危险源控制：电器线路老化引发火灾，明火引发火灾；电源、插座没有漏保或失灵/固定电源线使用裸漏导致触电；环境因素控制：风险：固废排放不符合要求，导致环境污染。

**1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无。**

## 二、组织的管理体系运行情况及有效性评价

### 2.1 目标的实现情况 符合 基本符合 不符合

公司主要从事许可范围内的人力资源服务；物业管理服务；公司管理体系策划是为实现组织管理目标而进行的系统性计划。受审核方管理体系策划如下：

管理方针和目标：受审核方制定了管理方针和目标，明确了公司的质量、环境、职业健康安全方向和目标，同时激励员工专注于质量环境职业健康安全。公司管理方针、目标设定及目标实现措施的策划情况：公司最高管理者制定了文件化的管理体系方针：服务精湛、管理卓越，奉献精品，以人为本、遵章守纪、文明安全、保护环境、预防危害、持续改进。公司通过宣传、培训使各阶层人员都理解管理方针并坚持贯彻执行。管理方针与公司战略相适宜。

公司制定的管理目标均已达成。管理目标：质量目标：顾客满意率 $\geq 90\%$ ；有效投诉处理率 $\geq 98\%$ ；服务交付合格率 100%。环境、职业健康安全目标：火灾事故为 0；触电事故为 0；意外伤害事故为 0；固体废弃物分类合规处置率 100%。管理目标制定合理，目标均可测量，抽查 2025 年 3-8 月管理目标均已达成；公司对各职能部门也建立了目标分解，各职能部门的目标分解见各职能部门的审核，确定了按季度和全年等阶段对各层级管理目标完成情况进行考核评价。由各部门负责人进行考核。

### 2.2 重要审核点的监测及绩效 符合 基本符合 不符合

受审核方基本能够按照管理体系策划的安排对产品实施监视测量，能够按照组织的生产服务规范提供许可范围内的人力资源服务；物业管理服务，通过现场观察及查阅以往的记录，受审核方能严格按照规定的要求实施生产监控。



1、过程监测和绩效评估：通过建立过程监测机制，对产品实现过程中的各项活动进行监测，许可范围内的人力资源服务；物业管理服务质量等，以及根据指标对过程绩效进行评估和改进。对公司目前的技术文件、公司人员、基础设施、采购产品、环境卫生等进行检查形成检查记录，检查结果，并进行持续改善。

2、服务过程控制：公司制定了《服务提供控制程序》；文件适宜。

许可范围内的人力资源服务：

1) 查服务现场有正在服务的操作文件，均为现行有效的文件，受控标识清楚；

2) 查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：流动人员人事档案管理服务规范 GB/T 32623-2016；人力资源培训服务规范 GB/T 32624-2016；人力资源管理咨询服务规范 GB/T 32625-2016；人力资源服务术语 GB/T 33529-2017；人力资源外包服务规范 GB/T 33530-2017；人力资源服务机构能力指数 GB/T 33860-2017；公共就业服务 总则 GB/T 33527-2017；公共就业服务 术语 GB/T 33528-2017；就业援助服务规范 GB/T 33531-2017；就业登记管理服务规范 GB/T 33532-2017；失业登记管理服务规范 GB/T 33534-2017；职业介绍服务规范 GB/T 33535-2017；职业指导服务规范 GB/T 33554-2017；高校毕业生就业指导服务规范 GB/T 33667-2017；高级人才寻访服务规范 GB/T 25124-2019；公共就业和人才服务机构设施设备要求 GB/T 33553-2022；招聘会服务规范 GB/T 30662-2024；人才测评服务规范 GB/T 30663-2024 等等，均发放到相应环节，便于查阅对照。

3) 现场查看：公司办公室配有办公桌、电脑、打印机、电话、空调、网络等设施；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。  
根据客户需求招聘人员（主要为：保洁人员、文员、电工人员等）。

4) 检测设备，服务质量检查主要靠感官检查，暂未配置检测设备。

许可范围内的人力资源服务流程

客户服务协议签订--人员招聘--人员交付--监督检查--客户回访反馈--改进员

特殊过程：服务过程（了解客户需求、甄别人员是否符合客户需求、办理有关手续等）。

关键过程：服务过程（了解客户需求、甄别人员是否符合客户需求、办理有关手续等）。

服务的提供（外包）：无。

提供有项目部工作管理要求，包括有项目部业务板块、工作流程、日常关系维护、突发事件应急处理方案等。

人力资源管理：

提供人力资源管理制度，包括有工作流程图、组织架构、岗位职责、考勤管理制度、薪酬管理制度、6S 管理制度、班前会议管理制度、现场作业考核细则、安全管理制度等。

员工手册：

提供有员工手册：员工行为准则、员工行为规范、员聘用、考勤管理、工资及福利、培训与发展、奖励与惩罚、离职、投诉与建议等

劳务管理：



提供有员工管理办法, 劳动关系及社会保障指南, 人事档案管理, 人事管理, 社会保险操作指南, 员工入离职手续办理, 请假休假制度等;

提供工作服务制度: 花名册, 社保、公积金, 工作流程 (根据花名册确定发放工资名单, 制作社保, 公积金等费用明细等);

劳动争议管理:

公司在 2025 年 3 月至今过法律程序的劳动争议有 0 起;

均按由用工单位及时通知本部门相关人员或客户代表, 由客户代表及时安排就医、评定伤残等级, 按要求走保险流程、理赔等符合法定要求的流程。

交流: 如果有劳动争议是接到诉讼通知, 根据传票要求准备应诉, 支持仲裁裁决书所有内容等, 清楚。

人力资源服务: 招聘管控:

策划有“人才需求申报表”《应聘申请表》、《面试人员评估表》、《应聘人员评估表》。

根据用户方的需求, 明确招聘信息, 包括学历要求、工作经验要求、职业技能要求等线上或线下招聘, 由综合部负责完成; 提供有员工名单, 明确有姓名、员工工号、证件号码, 职位、联系方式等, 清楚;

提供有员工合同、员工花名册, 记录有姓名、身份证号、民族、户口性质、到职日期、岗位、合同起止。

经面试合格后, 招聘的员工, 公司按要求组织该员工健康体检, 提供有有效人员《健康证》等, 其他无异常。收集有身份证复印件, 特殊工种的, 持证上岗。

签订有《劳动合同》, 从事一线服务员工岗位, 约定有合同期限, 工作内容, 工作地点, 劳动报酬, 社保福利及待遇。

交流: 人员体检, 岗前培训, 均由甲方统一安排, 由甲方确定后, 提供相应的名单, 公司与该名单人员签字劳动合同, 办理参保, 按合同协议要求办理工资等。

按要求组织招聘、签订合同、办理入职手续、按时派发入劳动报酬及社保等。

有付款申请; 有人员安全管理协议, 包括有职业健康安全内容, 主要对工作场所安全管理, 附有安全劳保配备及使用情况。

通过线上及线下, 公司储备在一定量的人力资源, 在人才库内进行筛选, 组织面试(供需双方), 要求面试通过人员在指定医院进行体检, 体检合格后《健康证》持证上岗, 按要求组织培训, 包括入职培训和上岗培训等。

由本公司直接管理, 部门负责管理该批员工的人事工作内容。

抽查起止时间 2024. 5. 5-2026. 5. 5 的深圳市如家快捷酒店管理有限公司黄贝岭分公司服务合同(招聘), 内容按照服务范围及方式、服务的岗位名称、人数和委托招聘的限期、甲方、乙方权利义务; 付款方式、



保密条款内容、支付的费用项目、费用结算及支付、甲乙双方的权利与义务、工伤事故、费用结算等条款，走用章流章，记录清楚。

抽查深圳市如家快捷酒店管理有限公司黄贝岭分公司招聘人数根据企业需求进行招聘，普通员工岗位等事项，此合同公司正在为客户招聘人力资源服务过程中。

以上流程、作业文件未调整；符合要求。

提供有项目流程梳理及说明，策划有评审流程、招聘需求单、紧急订单的接收及执行标准等，主要内容如下：

订单管理（订单评审、订单对接表、订单评估、订单发放、订单反馈）；组织招聘：主要针对职业院校进行招聘；每月对订单、组织招聘等进行汇总实施。

通过：交付量、入职量、渠道利用率、考勤等方面，实施每月考核评定，与绩效工资挂钩。

——人力资源服务过程，能通过后续工作进行监测或考核，关键过程：了解雇主方需求、甄别劳务人员是否符合雇主需求，通过对工作流程熟悉度及人员能力确认，部门每个月对工作人员的能力考核，例入绩效工资；

2025年3月1日关键/特殊《服务过程确认记录》服务提供过程，按公司固有工作流程进行管理，服务过程人员均进行内部培训合格后上岗，工作环境、工作平台最近一无变化；人员资格、服务设备、服务能力（劳务服务）、工作环境进行确认，服务正常。关键/特殊过程：该过程具备达到质量要求的能力，确认合格。参加确定人员：徐山山；总经理：石岩。

提供有2025年销售计划及方案，负责人称：公司目前准备意向性投标四川铁路人力资源服务项目，为了达成公司2025年的人力资源，计划为不同的客户招聘不同的人员，目前涉及招聘人员主要为酒店、物业管理、餐饮、零售连锁人员。2025年各个部门按照此计划严格执行。

通过日常工作进度跟进，按照时间节点进行验证检查完成情况。

交付：

公司目前招聘人员自行前往客户工作地点。交通费用自理。公司只有社招，没有学校校园招聘的情况。

负责人称：经过客户反馈，暂无招聘人员不合格情况。符合企业实际经营情况。

物业管理服务控制情况：

- 1、查服务现场各工序(工位)均有有正在服务的操作文件、参数，均为现行有效的文件，受控标识清楚；
- 2、查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《酒店安全运营制度及管理要求》、《物业管理规范》等，均发放到相应环节。
- 3.现场查看：项目部配置了相应的工作所需的设施：工作服、灭火器等，能满足物业管理要求；项目部配置了服务设备：监控系统、对讲机；服务工具：扫把、拖布、抹布、五金工具等，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，质量检查主要靠感官检查，暂未配置检测设备。

（一）深圳市如家快捷酒店管理有限公司龙岗大道分公司项目物业管理现场，询问物业酒店情况：服务项目物业现场，询问物业情况：物业服务项目，该酒店共有1栋楼，公司只负责大堂、七楼、八楼的管



理，其他楼层属于另外一个物业公司管理。客房套数 131 间。一楼酒店大堂；面积 50 平方米左右；公司负责管理电梯 1 台等。

现场查看公共区域、大楼无垃圾桶，垃圾桶都在每栋楼室外固定点，垃圾桶标识明确。现场查看建筑垃圾堆放处在指定区域（停车场处划分了区域）。在垃圾堆放处，有垃圾桶，基本按要求对垃圾进行分类入桶管理。

项目负责人：徐山山。

对物业管理项目的各岗位均编制了岗位职责，服务人员均经过了上岗培训，合格上岗。

物业合同。提供物业管理服务委托合同。有 7 楼办公室 2 间，面积 45 平方左右。主要负责清扫保洁、设施、设备的维修、养护和管理；公共秩序的管理（治安）、客房、楼道保洁（不含餐厅）等物业管理服务。

编制了“设备管理规定”制度及各项“安全操作规程”编制了“服务提供控制程序”及相关规定等提供了设备台账,主要设备：服务设备：监控系统、对讲机；服务工具：扫把、拖布、抹布、五金工具等；可以满足物业管理服务所涉及场所的相关质量、环境、职业健康安全活动的需要。

--目前没有新增及报废的基础设施设备的情况。

现场查看，项目部配置了相应的工作所需的设施：工作服、灭火器等，能满足物业管理要求；项目部配置了服务设备：监控系统、对讲机；服务工具：扫把、拖布、抹布、五金工具等。

配置能满足物业管理服务要求。

1、清扫、保洁管理：主要为如家酒店的公共区域、楼栋过道、保洁、楼道、楼道消防设施、地面清扫保洁管理。

查保洁情况，公共区域、酒店房间、楼面等地方清洁状况良好。对清洁情况进行了日常检查，

该项目清扫保洁主要为酒店公共区域、过道、酒店大堂、电梯内、房间保洁、楼道及楼道消防设施（灭火器、消防栓）。

在酒店公共区域、过道、保洁、楼道及楼道现场：

查看酒店公共区域楼道保洁员刘某正在进行清扫保洁工作：用扫把清洁地面垃圾，统一清理到一楼指定垃圾总存放处，交由市政环卫处置。频率为每天不少于 2 次，不定时清扫保洁，发现有脏物立即处理。

查看房间保洁员郁艳正在进行清扫保洁工作：清扫、拖地。每个房间每天打扫一次，除客人特殊需求外，不定时清扫保洁，发现有脏物立即处理。

现场查看酒店安保人员李某正在进行门卫安保巡逻工作、酒店人员进出安全保障工作。

现场查看维修服务人员周光才（有电工证）正在对酒店基础设施设备进行维护保养，正在对酒店基础设施设备弱电房进行维护点检巡查服务，以及对给排水工作进行巡查。

负责人称：目前酒店用水基础设备正常使用，无异常停水等情况。

查看物业服务现场作业合规。

查，垃圾清运实施情况：公司将物业垃圾放到指定位置，由专门市政环卫定期清运。

出示：物业管理项目《AQ-024 深圳布吉地铁站店安全会议纪要》

抽 1：会议时间：2025.4.22；会议地点：客餐厅；主持人：郁艳；记录人：王某；会议记录内容：1、上月总结、指标完成情况；质量服务问题及差评产生的情况；五一假期安全工作、日常服务质量问题等质量、环境、安全内容。：

另抽：2025.6.11《AQ-024 深圳布吉地铁站店安全会议纪要》，记录同上类似，各项记录齐全，符合要求。



出示：保安巡逻记录表

抽 1：《AQ-004 深圳东门黄贝岭凤凰路店安全服务员每日安全巡逻及交接记录表》

日期：2025.7.1 23:00 1:00 3:00 5:00 检查人：陈某。 审核人：张某。

检查项目：消防设施设备、客房/走廊、安全操作、设备房、员工管理、后场、大堂等等

检查内容、检查情况、检查时间等齐全。

安全服务人员交接内容：钥匙、对讲机、巡更仪、手电筒、巡逻记录已上传。

现场整改情况：清理各层楼垃圾。

另抽：2025.7.21；2025.6.15《保安巡逻记录表》2份；记录同上类似，各项记录齐全，符合要求。

出示：每月安全检查表

抽 1：《AQ-005 深圳布吉地铁站酒店店长每月安全检查表》 2025.6.17

检查组人员：郁艳等 5 人；

检查点：前台、客房、设备房、仓库、员工区域、消防系统、其他、管理制度等。

检查内容、检查标准、检查情况均合格。符合要求。

另抽 2025 年 1-8 月《AQ-005 深圳布吉地铁站酒店店长每月安全检查表》3 份，记录内容同上，均符合要求。

另抽：《AQ-006 如家.neo-深圳布吉地铁站店店长每月夜查记录》2025.6.11

检查项目：夜班员工状态、夜间设施管理、夜班安全管理。

检查内容：若干项。

检查内容均合格

检查人：郁艳。

另抽：2025 年 1-8 月《AQ-006 如家.neo-深圳布吉地铁站店店长每月夜查记录》3 份；记录内容同上，均符合要求。

出示：消防用具检查维保记录

抽：《AQ-007 深圳布吉地铁站店员工消防用具检查维保记录》2025 年 7 月 21 日

1、过滤式自救呼吸器：存放地点：11 处，存放量数量正确，检查情况合格。

2、手电筒；存放地点：23 处；存放数量 23 个；检查情况合格。

3、小红旗；存放地点：23 处；存放数量 23 个；检查情况合格。

4、记号笔/粉笔；存放地点：23 处；存放数量 23 个；检查情况合格。

检查人：徐某；审核人：王某 2025.7.21

另抽 2025.5.14《AQ-007 深圳布吉地铁站店员工消防用具检查维保记录》等 3 份；记录内容同上类似，记录齐全，检查情况合格，符合要求。



出示：消防检查记录

抽：《AQ-008 深圳布吉地铁站店灭火器维保检查记录》

2025年1月检查情况（描述灭火器编号、存在问题）：正常；检查人徐某；审核：郁艳；2025.1.25.

另抽：2025年2-8月《AQ-008 深圳布吉地铁站店灭火器维保检查记录》5份；检查情况均正常，符合要求。

抽：《AQ-009 深圳布吉地铁站店安全疏散指示灯检查维保记录》2025年5月7日

序号 编号 检查日期 检查情况

1 7F-1 2025.5.6 正常

2 7F-2 2025.5.6 正常

.....

29 7F-29 2025.5.6 正常

8楼29个指示灯 检查情况均正常。

检查人、审核人、日期齐全，符合要求。

另抽：《AQ-009 深圳布吉地铁站店安全疏散指示灯检查维保记录》3份，记录同上类似，检查均正常，符合要求。

抽：《AQ-010 深圳布吉地铁站店应急照明灯检查维保记录》2025年2月7日

序号 编号 检查日期 检查情况

1 7F-01 2025.2.7 合格

2 7FRDF-01 2025.2.7 合格

5 CT-1 2025.2.7 合格

.....

45 9FJF-01 2025.2.7 合格

检查人、审核人、检查日期齐全。

另抽：《AQ-010 深圳布吉地铁站店应急照明灯检查维保记录》3份，记录内容基本同上，基本符合要求。

抽：《AQ-011 如家.neo-深圳布吉地铁站店墙式消火栓检查维保记录》2025年6月

序号 编号 检查日期 每周（消防部件无缺失） 每周（消防部件完好无生锈） 每周（报警装置正常） 每周（静压是否正常） 每季度（出水测试---动压是否正常）

1 7F-01 2025.6.24 合格 合格 合格 合格 合格

2 7F-02 2025.6.24 合格 合格 合格 合格 合格

.....

18 8F--09 2025.6.24 合格 合格 合格 合格 合格

另抽：《AQ-011 如家.neo-深圳布吉地铁站店墙式消火栓检查维保记录》10份；检查记录同上，均合格。符合要求。



抽：《AQ-014 深圳布吉地忒站店消防水系统巡检及末端试水测试记录》2025 年 6 月

日期：2025 年 6 月 1--30 日

检查项目：水箱、水泵、主备倒换、运转实验、消防栓水压、喷淋水压、卫生等。

检查结果：合格。

检查人、检查日期时间均齐全，符合要求。

另抽 2025 年 3 月、7 月《AQ-014 深圳布吉地忒站店消防水系统巡检及末端试水测试记录》；记录同上，均符合要求。

抽：《AQ-016 如家·neo-深圳布吉地铁站店排烟加压系统检查维保记录》2025 年 5 月

序号	编号	检查日期	消防强排烟是否正常	消防强排烟阀门是否正常	控制开关是否为自动状态	消防加压是否正常	控制开关是否为自动状态
1	7F-01	2025.5.12	正常	正常	是	正常	是
.....							
6	8F-03	2025.5.12	正常	正常	是	正常	是

.....

检查人、审核人、审核日期均齐全，符合要求。

另抽：《AQ-016 如家·neo-深圳布吉地铁站店排烟加压系统检查维保记录》3 份，检查内容基本同上类似，均符合要求。

抽：《AQ-017 深圳市布吉地铁站店日常烟感报警记录》

日期：2025.3.4 时间：22:45 报警位置：361；消防报警原因：误报。处理结果：已复位。处理结果周某。

另抽：《AQ-017 深圳市布吉地铁站店日常烟感报警记录》5 份，详细记录了烟感报警记录，符合要求。

出示：日常安全巡视检查记录

抽：《AQ-015 深圳市布吉地铁站店电梯日常安全巡视检查记录》

检查日期	年检合格证是否正常	紧急呼叫系统是否正常	有误其他异常情况	检查人	审核人	维护情况
2025.1.14	正常	正常	正常	周光财	王某	正常
2025.1.28	正常	正常	正常	周光财	王某	正常
.....						
2025.6.9	正常	正常	正常	周光财	王某	正常
2025.6.17	正常	正常	正常	周光财	王某	正常

.....

出示：监控设备检查记录表

抽：《AQ-025 如家·neo-深圳布吉地铁站店 2025 年监控设备检查登记表》

设备名称：摄像头；监控主机

检查内容基本齐全；检查设备状态均正常。



检查人：周某；检查日期：2025.6.17；审核人：郁艳；审核日期：2025.6.21

出示：《公区设施设备日常巡查记录表》抽：2025年3-7月份《公区设施设备日航巡查记录表》3份；检查项目与基本全面，记录基本符合要求。

出示：客房保洁记录---在酒店专用的ERP系统里面查询以及截图

抽：《客房服务员进出房时间报表》

序号	房间号	服务员	开始打扫时间	结束打扫时间	是否多次打扫	是否为大清	打扫的房态等信息
1	730	汤某	2025.8.13 07:57:24	2025.8.13 8:22:54	否	否	VD房
2	757	刘某	2025.8.13 07:49:47	2025.8.13 8:22:58	否	否	VD房

.....

房间保洁均能用酒店独立的ERP系统进行查询。符合要求。

2025.8.1《客房服务员进出房时间报表》通过酒店的专用ERP系统；能查询所有房间号保洁情况，保洁记录符合要求。

出示：重大节日安全检查表

抽：《AQ-026 深圳布吉地铁站店重大节假日安全检查表》检查组成员：郁艳等4人；检查日期：2025.4.25。

序号	检查点	检查内容	检查标准	检查情况	存在问题	整改方案/期限
1	消防安全	消防通道--安全出口	所有消防通道不能24小时直通室外，消防通道违规占用、堵塞蓝拳出口锁闭。	合格。		
2	消防安全	消防水系统	喷淋、墙式消火栓无水	合格。		

.....

另抽 2025.1.21 《AQ-026 深圳布吉地铁站店重大节假日安全检查表》

特殊过程：各种突发事件、应急管理。

经确认：关键过程：现场服务实施；特殊过程：服务过程。能查见：《关键/特殊过程确认记录表》2025.3.1对关键过程服务过程进行了确认。对设备：工器具进行了确认，正常；服务人员均从事服务3年左右的工作经历，安保人员均持证上岗；公司制定有服务作业指导书等。确认结论：经确认，能满足工作的需要。整个过程基本受控。

仓库（布草间2个、工作间---脏布草间2个、洗消间）管理控制：

现场见：

布草间：主要是：床单、被套、毛巾、枕套、浴巾等物品。堆放在柜子的各个格子里面，干净整洁，柜门上均张贴了不同物品的标识等。定置管理。符合要求。



工作间：主要堆放脏布草，按照不同布草种类，堆放在不同塑料里。由酒店自己委托第三方洗涤公司进行清洗。公司不负责此项布草清洗、消毒工作。

洗消间：主要堆放：拖布、毛巾、扫帚、撮箕等物品，分类堆放。。有清洗池、消洗池，公司保洁人员只进行日常消杀清洁。大型季度消杀由酒店指定的第三方进行。公司不负责月度定期大型消杀清洁。

楼道均配备了灭火器、消火栓等消防设置，能出示每月环境消防安全检查记录，合规。

公司服务人员参与了公司组织的消防演练。

抽见 1：项目酒店《深圳布吉地铁站店灭火器状态卡 2025》：编号：ZPDF-01;存放地：7F 配电房；规格：3kg;月份：检查日期：2025 年 1-8 月，检查情况：正常；检查人：陈某。

现场查见：项目酒店其他灭火器均进行了检查。均能出具《深圳布吉地铁站店灭火器状态卡 2025》检查记录；灭火器检查符合要求。

抽见 2：《消防设施维保卡》项目负责人、电话、现场负责、电话均齐全；维保要求起止日期：2025.1.1--2025.12.31；抽见检查月份 2025 年 2 月；检查人；朱某；维保日期：2025.2.22；

另抽 2025 年 1-8 月消防设施维保联系卡记录均齐全。符合要求。

实施放行、交付和交付后活动：

交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的服务保证、售后服务、客户服务验收发现产品问题的处理等。

现场查相关记录及与负责人沟通得知，组织的：

1) 物业管理服务：负责人介绍，公司的物业管理服务主要涉及保洁、清洗、消毒等通过组织人力进行服务。

2) 交付的地点及验收：每年有针对甲方人员顾客满意度调查表，由甲方对公司的各项服务指标进行评分后签字。

提供有 2025 年 6 月 28 日《顾客满意度调查表》。

--调查内容包括：质量、价格、反馈处理、服务等。

--统计分析结果顾客满意度：97 分（达到公司质量目标）

3) 售后服务：对甲方或者业主提出的问题及时解决。负责人介绍，自管理体系建立以来，未有客户的投诉或服务质量的反馈情况。

公司有专人负责解答客户的售后问题，组织策划了顾客满意度调查表，会有专人定期对客户的满意度进行跟踪、收集、分析、评价，用以持续改进客户满意度。

查见现场记录及与负责人沟通确认：已基本满足交付后活动的要求。

8、产品的监视和测量控制：与顾客确认验收合格。才达到验收交付。达到了可追溯性。公司对服务人员人员进行服务质量进行绩效考核，同时对顾客满意度进行调查，分析等。目前暂无顾客投诉。

9、改进：公司制定系列程序文件《不合格控制程序》《纠正和预防措施控制程序》等，规定了不合格的控制要求。对持续改进的过程予以规定，以实现环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。

现场了解，公司在许可范围内的人力资源服务；物业管理服务过程中的主要不符合主要为服务的不合



格。目前公司暂未接到业主对公司服务员工的投诉问题。

负责人称：公司在 2025 年 1-8 月共发生有工伤 0 起；继续加强对员工进行安全教育，加强对外包项目的工伤管理的监督管理，做好持续改进。

公司不合格处理基本受控。

在审核中对这些关键点进行了监测和评估，确保了管理体系的有效性和运行情况。

产品实现过程中的管理控制情况反映了产品物业管理服务过程的质量控制水平，通过对关键管理活动和管理体系的审核和监测，可以评估绩效并进行持续改进，以确保产品质量符合要求。

10、查不可接受风险源：触电、火灾、意外伤害；

查重要环境因素：固体废弃物排放、潜在火灾。

许可范围内的人力资源服务；物业管理服务现场运行控制如下：

1、固废排放管理：

查，单位的主要固废为：办公垃圾，办公产生的废纸、纸杯、硒鼓等。公司编制了《固体废弃物管理规定》，规定了服务过程固废处理的管理要求。保洁过程的固废有：可回收垃圾和不可回收垃圾。硒鼓由供应商回收。

现场查看公共区域、垃圾桶标识明确。生活垃圾交由物管处置，有环卫定期清运。

2、火灾预防：查看，公司编制了火灾预防管理规定、应急管理方案，查看，设置了消防栓、灭火器、喷淋消防系统等，设施状态良好。公司定期参加组织的消防培训和演练，部门人员均参与。

3、生活废水排放：日常员工办公、生活产生的生活污水；通过市政管网进行排污。

4、水、电消耗管理控制：定期检查节能降耗检查，避免水、电资源浪费。

现场查看，项目部的不可接受风险为：火灾、触电、交通意外。

项目部制订了相关的危险源，防护管理措施如下：

1、触电风险管理：

现场查看，定期进行消防安全检查，发现问题及时进行处理。办公区域的电器、电线、配电设施完好，设置规范，无不合规情况。

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。办公区域设置了消防栓、灭火器、消费通道、楼梯、消费报警器、应急疏散指示灯等。

查，项目部员工定期参加消防、应急、逃生培训和演习。

现场查看，办公地点办公室内消防逃生通道畅通，办公室设置了烟雾感应器，现场查看公共区域火灾伤害预防管理基本符合要求。

3、交通意外预防管理：

查，公司制订了交通意外的管理要求，并通过网络、电话等方式进行人员提醒。同时对招聘人员（人员、劳务外包人员等）进行交通安全意识培训，遵守交通规则，遵守人行、非机动车信号灯。不跨越隔离设施，保持安全车距，控制车速，不抢道，不随意超车等等。定期进行人员安全教育培训。杜绝疲劳驾驶、员工上下班注意交通安全等。

4、中暑预防控制：

做好防晒措施、清淡饮食、坚持运动。做好防晒措施：夏天合理安排室外工作时间作业。如果天气过于炎热，要求员工、工、劳务外包员等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。饮食清淡：在夏天要特别注意饮食清淡，爱吃辛辣食物的朋友也要少吃这类食物。坚持运动，如果出现中暑可以喝藿香正气水来缓解症状。配置防暑降温药品。



查，项目部的安全应急主要有：火灾、触电、交通意外等应急，公司策划了相应的应急管理要求。整个许可范围内的人力资源服务；物业管理服务过程中不存在职业病危害因素。

近一年内未发生国家上级主管部门对产品质量抽查情况，经查阅该公司客户满意度调查表，客户反馈产品质量均满意。

### 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

企业编制了《2025年内部审核实施计划》，对内部审核方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法等。在2025年7月20日-21日按照策划时间间隔实施了内审，覆盖了所有部门及所有条款。内审员经过了培训，内审员审核了与自己无关的区域。审核员编制了《内审检查表》并按要求实施了检查，填写了检查记录。内审开出的不符合项，已由责任部门确认后写出了原因分析，提出了纠正和纠正措施，并实施了纠正和整改，内审员及时进行了跟踪验证和关闭。查见《内审报告》，报告了审核结果，对管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见。按照标准要求保留了内部审核有关信息。内部审核过程真实有效。

企业编制了《管理评审计划》，规定了评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向一致，并在2025年8月10日进行管理评审。最高管理者主持会议，各部门负责人参加了会议。管理评审输入考虑并覆盖了标准等要求。管理评审输出形成了《管理评审报告》，管理评审结论：管理体系具有持续的适宜性、充分性和有效性，管理目标充分适宜有效，管理体系运行正常有效等。管理评审输出提出了改进决定和措施，包括改进的机会、管理体系所需的变更、资源需求等。目前已经整改完成。保留了形成文件的信息，作为管理评审结果的证据，管理评审过程真实有效。

### 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：

公司自开展质量环境职业健康安全管理体系以来，各部门都能以管理体系要求为标准进行运行；在管理体系运行方面，通过内审，对管理体系运行的符合性和有效性进行监视和测量。检查发现的1个不符合之处，通过相关部门的及时确定并采取纠正措施，现已能按要求运行；通过管理评审，由各部门提出相应的持续改进项目，积极发现工作中的可改善项，及时提出纠正预防措施，更加有效的提高了工作效率，增强了风险的管理。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

利用管理方针、管理目标、审核结果、分析评价、纠正措施以及管理评审提高管理体系的有效性。内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。对销售过程中发现的不合格品，已经按照要求进行了处置。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评



审提出的纠正措施已经整改完毕并验证。

**3) 投诉的接受和处理情况:**

近一年以来, 没有发生质量环境职业健康安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

**三、管理体系任何变更情况**

- 1) 组织的名称、位置与区域: 无变化。
- 2) 组织机构: 无变化。
- 3) 管理体系: 无变化
- 4) 资源配置:无变化。
- 5) 产品及其主要过程:无变化。
- 6) 法律法规及产品、检验标准:无变化。
- 7) 外部环境:无变化
- 8) 审核范围(及不适用条款的合理性):无变化
- 9) 联系方式:无变化

**四、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, 深圳恒石智核企业管理酒店服务有限责任公司的

质量管理体系 环境管理体系 职业健康安全管理体系:

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

**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:明利红



## 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](http://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。