



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：21592-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：北京净美物业服务有限公司

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）： 贾海平

审核组员（签字）： 吴太平

报告日期： 2025 年 10 月 23 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，不向第三方泄露。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：贾海平

组员：吴太平



受审核方名称：北京净美物业服务有限公司

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
A	贾海平	组长	审核员	2024-N1EMS-1287023	35.15.00
A	贾海平	组长	审核员	2024-N1QMS-1287023	35.15.00
A	贾海平	组长	审核员	2024-N1OHSMS-1287023	35.15.00
B	吴太平	组员	审核员	2025-N1EMS-1468194	35.15.00
B	吴太平	组员	审核员	2025-N1QMS-1468194	35.15.00
B	吴太平	组员	审核员	2025-N1OHSMS-1468194	35.15.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	刘思思	向导	受审核方
2	/	观察员	/

1.2 审核目的

本次审核的目的是依据审核准则要求，在第一阶段审核的基础上，通过检查受审核方管理体系范围覆盖的场所、管理体系文件、过程控制情况、相关法律法规和其他要求的遵守情况、内部审核与管理评审的实施情况，判断受审核方（**环境管理体系、质量管理体系、职业健康安全管理体系**）与审核准则的符合性和有效性，从而确定能否推荐注册认证。

1.3 接受审核的主要人员

管理层、各部门负责人等，详见首末次会议签到表。

1.4 依据文件

a) 管理体系标准：

GB/T 24001-2016/ISO14001:2015 、 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 、
GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018

b) 受审核方文件化的管理体系：本次为 结合审核 联合审核 一体化审核；

c) 相关审核方案：管理体系审核计划（通知）书；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国宪法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国政府采购法、中华人民共和国道路交通安全法、城市



道路管理条例、中华人民共和国民法典、质量管理体系 要求、环境管理体系 要求及使用指南、职业健康安全管理体系 要求及使用指南、服务标准化工作指南、中华人民共和国招投标法、女职工劳动保护特别规定、职工非因工伤残或因病丧失劳动能力程度鉴定标准、工伤保险条例、工伤认定办法、社会保险经办条例、企业职工伤亡事故分类、中华人民共和国消防法、消防监督检查规定、火灾事故调查管理规定、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、城市生活垃圾管理办法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国环境影响评价法、中华人民共和国噪声污染防治法、《中华人民共和国道路交通安全法》办法、北京市绿化条例、商业服务业顾客满意度测评规范、社区服务指南 第9部分：物业服务、物业管理条例、住宅物业消防安全管理、住宅专项维修资金管理暂行办法、前期物业管理招标投标管理暂行办法、物业服务收费明码标价规定、物业服务收费管理办法、中华人民共和国城市房地产管理法、北京市物业服务和管理条例、住宅物业服务标准、北京市物业管理条例等

e) 适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全标准：《大气污染物综合排放标准DB31933-2015》、《中华人民共和国国际道路运输车辆国籍识别标志GB/T 24419-2009》、《挥发性有机物无组织排放控制标准GB37822-2019》、《工业企业厂界环境噪声排放标准GB12348-2008》、DB12/T 373-2008《保安服务操作规程》、DB12/T 374-2008《保安服务质量标准》、GA/T 1279-2015《保安员装备配备与管理要求》、GA/T 1799-2021《保安安全检查通用规范》、GA/T 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》、DB11/T 487-2023《保安服务规范 住宅物业》、DB11/T 730-2010《中小学幼儿园校园保安服务规范》等国家标准。

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10月22日上午至2025年10月23日上午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年01月10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

E:物业管理所涉及场所的相关环境管理活动

O:物业管理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：北京市西城区车公庄大街乙5号2幢6层C室

办公地址：北京市西城区车公庄大街乙5号2幢6层C室

经营地址：北京市西城区车公庄大街乙5号2幢6层C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）：

临时场所：北京市朝阳区朝阳门外大街10号；

项目名称：北京金朝房地产发展有限公司昆泰大厦裙楼商业物业服务管理合同；



项目性质：物业管理；

项目地址信息：北京市朝阳区朝阳门外大街 10 号；

项目期限：原期限 2025 年 5 月 1 日至 2025 年 9 月 30 日，新合同正在续签订过程中。

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 10 月 20 日 09:00 至 2025 年 10 月 20 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：一阶段问题的验证、内审、管理评审有效性、QEO 运行策划和控制、QEO 绩效测量和监视、重要环境因素、不可接受风险、应对机遇和风险的措施情况、法律法规清单和外来文件清单完整情况等。

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：

综合管理部：GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 7.2 条款 a)，GB/T24001-2016/ISO14001:2015 标准 7.2 条款 a)，GB/T 45001-2020/ISO45001:2018 标准 7.2 条款 a)

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 11 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 2026 年 10 月 24 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次审核不符合项的验证、内审、管理评审有效性；QEO 运行策划和控制；QEO 绩效测量和监视。应对机遇和风险的措施情况、内审员能力提升、任何变更情况等，

3) 本次审核发现的正面信息：

a)最高管理者重视体系建设，对体系运行比较理解。

b)公司管理目标均能实现达成，公司法律法规收集比较齐全。

c)公司环境严格执行节能降耗规定要求，未发生环境污染事件，未发生工伤事件。

d)公司质量稳定，无重大质量问题发生，暂无客户投诉。

e)各部门按照识别的环境因素、危险源进行管理控制；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。

f)公司重式安保服务过程中的服务态度、服务质量，对服务人员进行经常性培训。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示



1) 成熟度评价:

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，识别和处理可能对服务和增强顾客满意度的能力方面的风险和机会”。应对风险和机会的措施：识别哪些必须应对的“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物业管理方面的潜在影响相适应。交付后的活动：组织确定了并满足与物业管理的性质，即与服务有关的风险、顾客反馈、法律法规要求。管理评审：组织考虑其采取的应对风险和机会的措施的有效性。这包括识别需要监视和测量的内容，使得组织能够证明符合产品服务标准的要求；评估过程的绩效；确保管理体系的符合性和有效性；评估顾客及相关方的满意度。

2) 风险提示:

公司识别风险，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。重要环境因素：固废排放、潜在火灾。不可接受风险：意外伤害事故、火灾。适用质量、环境、安全法律法规的识别、收集及宣传不够全面，相对应公司内部活动及环境、安全因素不够明确，部分员工守法意识淡薄等风险。

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08月10日，体系实施时间：2025年01月10日

2) 法律地位证明文件有:

营业执照：营业执照：（统一社会信用代码 91110114MA04DTPD6D），经营范围覆盖认证范围，有效期：2021-08-10至2051-08-09，许可机关：北京市昌平区市场监督管理局。公司曾用名：四季昌富(北京)物业管理有限公司。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：10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:

公司服务流程:

物业管理流程：客户洽谈→合同评审→合同签订→物业交接→匹配外包公司→提供保洁服务、设施维护服务、工程服务、安保服务→检查评价→持续改进

关键过程：服务过程

特殊过程：无

外包过程：工程、保洁、电梯、保安外包、基础设施外包

不适用条款：无

重要环境因素包括：潜在火灾(明火、线路老化等)、固废的排放等

不可接受风险包括：潜在火灾、触电、交通意外、潜在突发事件等。

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

1、该公司管理方针目标：

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持管理方针和目标：

质量方针为：科学领先，顾客满意，持续改进，行业领先，质量一流，服务一流。

环境职业健康安全方针为：预防为主，遵规守法，确保环境安全；以人为本，持续改进，实现平安和谐。

受审核方制定的管理方针与企业经营宗旨相关适宜，同时也满足了 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020标准对方针的要求。

质量目标：1) 服务质量检查合格率 $\geq 95\%$ ；2) 顾客满意度 ≥ 90 分；

环境职业健康安全管理目标：火灾发生率为0；交通意外伤害为0；固废处置合规率100%；触电发生率为0；潜在突发事件为0。

查对目标进行了分解，提供有公司及各部门目标分解和考核情况，内容包括：部门、目标指标、完成情况、考核人等，基本到位、合理。企业提供了目标、指标、安全管理方案，目前公司制定的安全管理方案，经查方案制定合理，均已完成并达到要求，基本符合标准要求。

公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与管理者代表进行交谈，对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。

总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。

以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方可通过行政部获取公司管理方针

管理目标制定合理，目标可测量，目标已达成；公司对各职能部门也进行了目标分解，除顾客满意率按年度考核外，其余按月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、管理体系范围：

实施管理体系的具体范围：

Q:物业管理

E:物业管理所涉及场所的相关环境管理活动

O:物业管理所涉及场所的相关职业健康安全管理活动注册地址：北京市西城区车公庄大街乙5号2幢6层C室

审核地址：北京市西城区车公庄大街乙5号2幢6层C室

临时场所：北京市朝阳区朝阳门外大街10号；

项目名称：北京金朝房地产发展有限公司昆泰大厦裙楼商业物业服务管理合同；

项目性质：物业管理；

项目地址信息：北京市朝阳区朝阳门外大街10号；

项目开始时间：原期限2025年5月1日至2025年9月30日，新合同正在续签订过程中。



确定了公司内部和外部联系人，确保了管理体系一致性和完整性。

3、管理体系文件的策划：

受审核方按照标准要求建立了所需的文件和记录，包括管理手册、程序文件、各部门管理制度以及记录表格等文件化的信息，编制的体系文件基本符合标准规定的要求，能够覆盖和规范体系范围内各部门、岗位的活动。满足公司和可适用的标准的要求。文件策划符合要求。管理体系文件控制：策划的文件控制程序，均满足公司管理体系需求，同时确保了所有文件和记录都按照标准的要求控制和更新，保持了文件和记录的有效性。

4、组织建立组织机构分为：

公司现有：管理层、综合管理部、物业项目部等部门。组织机构策划合理，符合公司实际服务经营状况。

5、实施和资源规划：

公司策划对管理体系实施和运作所需的人员、设备、物资、环境、安全等资源的规划和保障。人力资源、设施设备、工作环境等均满足服务服务的需求。

6、实施体系监督和测评：

物业管理工作中监督管理体系的有效性和持续改进，同时制定了适当的测评活动，验证了管理体系运作的有效性。

7、内部审核：

编制了《内部审核管理程序》，符合标准和企业实际，经调阅相关记录确认，企业已经在2025.5.10进行了内部审核。形成“年度内审计划”、“一体化内部审核实施计划”、“会议签到表”、“内部审核报告”、“内部审核检查表”、“内审员任命书”、“内审不合格报告”、“内审不符合培训记录表”、“纠正 / 预 防 措 施 表”等。不符合项为“在审核综合管理部文件控制时,抽查发现：程序文件已发放，但无发放记录。”不符合：ISO9001 标准条款号： 7.5.3 ,GB/T24001标准条款号： 7.5.3，ISO45001 标准条款号： 7.5.3，内部审核发现的不符合项提出改进措施，“文件发放回收记录表”,于2025.5.12已经有效整改并验证关闭。

内审结论：公司已按照GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020建立实施管理体系，管理体系在审核范围内基本符合审核准则，并得到较为有效的实施。

8、管理评审：

编制《管理评审程序》，提供的管理评审文件：管理评审计划、管理评审会议记录、会议签到表、质量环境职业健康安全管理体系运行报告、各部门的汇报材料、管理评审报告、改进计划、培训记录表等。

公司于2025. 5. 18下发了《管理评审计划》，于2025. 6. 9实施了管理评审。

管理评审结论：经过管理评审，大家一致认为公司建立的质量环境职业健康安全体系基本上是适宜的、充分的、质量环境职业健康安全目标得以实现，质量环境职业健康安全体系实施是有效的。。

管理评审中发现的问题：①综合管理部对文件管理要加强控制，2025. 6. 9制定《改进计划》，并于2025. 6. 29进行了培训，已关闭。

9、绩效评价：



组织对管理体系开展管理例会、每年的内部审核、管理评审以及不定期的检查，并持续改进。组织能够利用管理体系进行正常运行，满足顾客要求和适用的法律法规要求；组织产品和服务稳定；能够保持产品实现过程稳定受控；能确保产品和服务持续满足要求。组织通过体系的有效应用，以及体系持续改进过程的有效应用；保证符合顾客要求和适用法律法规要求。公司能实现预期的管理目标，提供合格产品和服务，满足顾客及相关方需求。

10、持续改进

公司还关注了持续改进，不断改进管理水平，持续增强实现预期结果的能力，以满足顾客不断发展变化的需求，增强顾客满意。公司严格按相关法律法规运作，管理体系在运行中，无相关方投诉和抱怨，无重大质量事故，无重大的客户投诉情况发生。管理体系正常运行。目前为止，没有顾客和相关方投诉，企业能够守法经营，没有发现违法违规情况。

公司制定了管理方针目标、确定了组织结构、健全了管理体系机构、决策领导、统一思想、拟定贯标计划等。

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

受审核方基本能够按照管理体系策划的安排对物业管理实施监视测量，能够按照服务规范提供物业管理服务，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服务监控。

一、物业管理服务实现过程的质量控制：物业管理服务实现过程中，需要采取质量管理手段，比如说制定标准流程、设定严格的程序，保证服务的质量符合预期要求。

二、活动的质量、环境职业健康安全管理控制：这方面公司从活动的场所、设备、人员等方面出发，采取相应的管理控制措施，采取灭火器、垃圾桶等，确保活动的进行不会对环境、职业健康安全带来危害。

三、重要审核点：物业管理实现和活动进行过程中，需要进行重要审核点的监测和评估，例如对关键过程进行控制等。此次审核对关键过程进行了抽样，关键过程：服务过程。

四、监测和绩效评估：在服务实现过程中和活动进行过程中，需要进行持续的监测和绩效评估。这包括对服务的质量、环境、职业健康安全进行持续监控、对活动的安全性进行评估等。公司对质量表现的监测信息、所采取的运行控制、对组织管理目标符合情况的文件记录。包括了管理目标完成情况的监测。包括日常运作的监控。通过管理方案执行情况监测记录，对管理方案实施进展情况进行了监测；结果均为合格。公司管理目标及指标统计表；各部门各项目标、指标均完成规定值。

公司主要业务：物业管理。

公司产品执行法规和标准：中华人民共和国宪法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国政府采购法、中华人民共和国道路交通安全法、城市道路管理条例、中华人民共和国民法典、质量管理体系要求、环境管理体系要求及使用指南、职业健康安全管理体系要求及使用指南、服务标准化工作指南、中华人民共和国招投标法、女职工劳动保护特别规定、职工非因工伤残或因病丧失劳动能力程度鉴定标准、工伤保险条例、工伤认定办法、社会保险经办条例、企业职工伤亡事故分类、中华人民共和国消防法、消防监督检查规定、火灾事故调查管理规定、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、城市生活垃圾管理办法、中华人民共和国环境保护法、中华人



民共和国大气污染防治法、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国环境影响评价法、中华人民共和国噪声污染防治法、声环境质量标准、京市生态涵养区生态保护和绿色、北京市水污染防治条例、北京市节约用水条例、北京市消防条例、北京市土壤污染防治条例、北京市大气污染防治条例、北京市环境噪声污染防治办法、北京市实施《中华人民共和国道路交通安全法》办法、北京市绿化条例、商业服务业顾客满意度测评规范、社区服务指南 第9部分：物业服务、物业管理条例、住宅物业消防安全管理、住宅专项维修资金管理暂行办法、前期物业管理招标投标管理暂行办法、物业服务收费明码标价规定、物业服务收费管理办法、中华人民共和国城市房地产管理法、北京市物业服务和管理条例、住宅物业服务标准、北京市物业管理条例等。均为有效版本，符合要求。《GB/T 20299.3-2006 建筑及居住区数字化技术应用 第3部分 物业管理》、《DB31/T 1210-2020 非居住物业管理服务规范》、《DB2301/T 88-2021 医院物业服务规范》、《GB/T 28917-2012 医院陪护服务基本要求》、《GB 3838-2002 地表水环境质量标准》、《GB 3096-2008 声环境质量标准》、《GB 3095-2012 环境空气质量标准》、《GB 16297-1996 大气污染物综合排放标准》、《WS/T 367-2012 医院消毒技术规范》、《GB 15982-2012 医院消毒卫生标准》、《GB 18466-2005 医疗机构水污染物排放标准》、《WS/T 512-2016 医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》、（国卫医发〔2019〕49号）《关于加强医疗护理员培训和规范 ze 管理工作的通知》、《医疗护理员培训大纲（试行）》、《WS 310.2-2016、医院消毒供应中心第2部分：清洗消毒及灭菌技术操作规范》、《WS/T 311-2023 医院隔离技术规范》、《WS/T 313-2019、医务人员手卫生规范》等与业务相关的法规和标准。一阶段提出的“与业务相关的标准识别不全面”已整改。

风险和机遇的控制和措施

企业制定《风险机遇控制程序》，对风险和机遇应对过程进行控制和管理。

编制有《风险和机遇识别、应对措施及评价表》（编制：刘思思 审批：徐振华 日期：2025.3.31），对质量、环境、职业健康、合规义务及相关方等存在的风险和机遇进行识别和评估，制定了应对措施。

抽查质量因素：针对组织环境过程中 法律、法规及行业标准内容的变化、国内外经济环境、市场环境、政治变化：

潜在的风险事件（影响后果）：未能充分收集评估，导致服务不符合国家法律法规及标准规范，市场竞争力降低

机遇：公司服务项目调整，给公司带来潜在的客户。

应对措施及归口部门：

1、主要职能部门按照要求加强相关销售区域所在地法律法规的收集评价；关注国内外政策，及时作出应对措施；加大市场开拓。归口部门：各部门。

2、与管代张晓锋沟通，自管理体系运行以来，企业经营各方面正常，各部门职责清晰，根据实际情况，及时做好内外部沟通和培训，降低了风险的影响，风险控制良好。

企业编制了《内外部环境识别》、《风险与机遇控制评审表》、《环境因素识别与评价一览表》、《重要环境因素清单》、《危险源识别评价表》、《不可接受风险清单》，制定了控制措施。

重要环境因素清单：潜在火灾（明火、线路老化等）、固废的排放等。

不可接受风险清单：潜在火灾、触电、交通意外、潜在突发事件等。



抽查：

针对固废的排放，策划的控制办法：目标指标、运行控制：

查环境因素和危险源辨识及风险和机遇的评价：

公司制定《环境因素、危险源识别和风险评价管理程序》，主要内容包括：环境因素、危险源辨识及其评价控制过程、环境因素、危险源和风险识别评价、重要环境因素、不可接受风险、环境因素、危险源和风险因素的更新、环境因素、危险源和风险因素的控制。

查《综合管理部环境因素识别与评价一览表》（编制：刘思思 审批：徐振华 日期：2025.1.10），评价表显示，对环境因素进行了识别和评价，按A、B、C、D、E、F、G、H分项打分，经评价确定涉及办公、采购等相关方和服务过程共16项环境因素，包括：纸张的消耗、电的消耗、水的消耗、办公用品消耗、电话、传真、网络等通讯设备的消耗、潜在火灾的发生、废弃旧家具、旧电脑等办公设备的排放、废弃日光灯、废旧打印机硒鼓墨盒的排放、生活污水的排放、生活垃圾的排放、包装袋、箱等固废的排放、运输汽车尾气的排放、运输汽车噪声的排放、外出办公、投标过程，交通车辆尾气的排放、外出办公、投标过程，汽车噪声的排放等。其中潜在火灾的发生、废旧打印机硒鼓墨盒的排放被识别为重要环境因素。

同时提供了《物业项目部环境因素识别与评价一览表》，其中潜在火灾的发生、物业服务过程（废弃洗手液瓶、清洁剂瓶、洗洁精瓶等固废的排放，废油漆桶等）危废的排放、废旧打印机硒鼓墨盒的排放等被识别为重要环境因素。

查《重要环境因素清单》（编制：刘思思 审批：徐振华 日期：2025.1.10），主要内容包括：活动、产品及服务、环境因素、评价项目、环境影响、控制办法等。清单显示，确定的重要环境因素共两项，制定了控制办法：

1、潜在火灾（明火、线路老化等），控制办法：目标指标、应急预案、运行控制。

2、固废的排放，控制办法：目标指标、运行控制。

以上两项重要环境因素涉及办公、物业服务活动，责任部门：综合管理部、物业项目部。

查《综合管理部危险源辨识评价表》（编制：刘思思 审批：徐振华 日期：2025.1.10），评价表显示，对综合管理部办公、上下班等活动中危险源、可能导致事故进行了辨识和评价，识别出危险源共12项，包括：

触电、潜在火灾的发生、交通事故、滑倒、坍塌、潜在火灾的发生、撞伤、搬运砸伤、颈椎病、近视、交通事故、醉酒、食物中毒、中暑、电梯困人等。通过打分评价，将危险源划分为不同等级，确定是否重大，其中潜在的火灾发生、触电、交通事故等被确定为重大危险源。控制措施包括：安全教育、培训、定期检查等。

同时提供《物业项目部危险源辨识评价表》，识别出危险源共9项，其中潜在的火灾发生、坠落、交通事故等被确定为重大危险源。控制措施包括：安全教育、定期检查等。

查《不可接受风险清单》，主要内容包括：危险源、危险因素场所、危险分析、是否重大危险源、现有控制措施、责任人。清单显示，确定的不可接受风险共4项，包括：潜在火灾、触电、交通意外、潜在突发事件，明确了现有控制措施。抽查：

1、潜在的火灾：

存在的场所：全区域；



危险因素：私拉电线短路或其他原因导致火灾；

现有控制措施：、用电设施要按规定安装配置；更换所有老化的电线；对相关人员进行培训；日常的安全检查；制定火灾应急预案。

2、触电：

存在的场所：全区域；

危险因素：乱拉电线违章作业、线路老化等；

现有控制措施：用电设施要按规定安装配置；更换所有老化的电线；对相关人员进行安全用电培训；日常的安全检查；制定触电应急预案。

查《环境、职业健康安全目标和管理方案一览表》，主要内容包括：目标/指标、管理方案、负责部门、责任人、启动时间、持续时间、需要资金、考核周期。

其中，**针对潜在的火灾**，制定的目标/指标：火灾发生率为0；管理方案为：1.按照《防火管理制度》规定执行，并请相关人员参加培训；2.办公现场配置适宜的消防器材，并定期检查；加强对工作人员消防安全的教育和日常服务过程的消防安全检查，及时消除安全隐患；3.易燃材料保存在易于保管的房间并有专人管理，且远离火源；4.定期检查用电设施，发现老化或损坏应及时更换；用电和临时用电遵照公司相关制度执行，严禁私自拉线；5.办公现场所有废物垃圾必须即时处理，消除火灾隐患。负责部门：各部门；责任人：刘思思；启动时间：2025.1.10；持续时间：持续；计划完成时间：持续；需要资金：消防器材约1000元；考核周期：一季度一次。

针对固废的排放，制定的目标/指标：固废处置合规率100%；管理方案为：1.办公和项目设置专用垃圾箱，对废弃物进行分类放置，分为可回收废弃物，一般废弃物和危险废弃物；2.定期对垃圾进行收集处理，可回收废弃物交物资回收部门，一般废弃物交中转站，由环卫人员统一处理，危险废弃物单独存放，待达到一定的量后交有资质的专业公司处理；3.定期对办公和项目现场固废处理情况进行监督检查。负责部门：各部门；责任人：刘思思；启动时间：2025.1.10；持续时间：持续；计划完成时间：持续；需要资金：分类处置设施1000元；考核周期：一季度一次。

针对触电，制定的目标/指标：触电事故发生次数为0；管理方案为：1.对员工进行安全用电的培训；2.制订安全用电规程，并要求员工学习；3.电器严格按照安全操作规程进行操作；4.制订触电应急预案。负责部门：各部门；责任人：刘思思；启动时间：2025.1.10；持续时间：持续；计划完成时间：持续；需要资金：培训费用约500元；考核周期：一季度一次。

针对交通事故，制定的目标/指标：交通意外伤害为0；管理方案为：1.对员工进行安全教育培训；2.配备药品，发放口罩、手套等劳保用品；3.按照安全管理规定进行执行，并请相关人员参加安全教育培训；4.定期进行环境安全检查。负责部门：各部门；责任人：刘思思；启动时间：2025.1.10；持续时间：持续；计划完成时间：持续；需要资金：安全教育培训，劳保用品约1000元；考核周期：一季度一次。

查《环境、职业健康安全目标/指标、管理方案运行检查表（2025.1-2025.9月）》，按季度对环境、职业健康安全目标/指标实现情况实施检查考核，检查结果：执行情况较好。

环境因素、危险源辨识及风险和机遇的评价基本有效。

产品实现的策划



公司目前服务业务为：物业管理。

公司策划了《服务过程控制程序》、《环境运行控制程序》、《职业健康安全管理程序》等，公司依据 GB/T19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T45001-2020 标准策划了公司的管理流程，形成了程序文件和各管理制度，策划的体系完整有效。策划的内容：

1. 公司最高管理者负责公司资源的全面调配，从组织角度保证本程序可以顺利实施。
2. 综合管理部负责提供符合需要的资源、物资采购合同，对采购把关。
3. 物业项目部负责销售合同的签订和合同执行。

策划了现场确认流程：

客户洽谈→合同评审→合同签订→物业交接→匹配外包公司→提供保洁服务、设施维护服务、工程服务、安保服务→检查评价→持续改进

关键过程：服务过程

特殊过程：无

外包过程：工程、保洁、电梯、保安外包、基础设施外包

不适用条款：无

产品执行标准及法规：《商业服务业顾客满意度测评规范 SB/T 10409-2025》、《社区服务指南 第9部分：物业服务 GB/T 20647.9-2006》、《住宅物业消防安全管理 XF 1283-2015》等国家标准。《物业管理条例》、《住宅专项维修资金管理办法》、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》、《物业服务收费明码标价规定》、《物业服务收费管理办法》、《中华人民共和国城市房地产管理法》、《北京市物业服务和管理条例》、《住宅物业服务标准》、《北京市物业管理条例》等法规条例。

所需的资源：服务过程使用的设备设施：对讲机、保安服装、工具箱等。

检验设备有：无实物监视和测量设备。

物业项目部根据要求，策划了《物业管理条例》、《住宅专项维修资金管理办法》、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》、《物业服务收费明码标价规定》、《物业服务收费管理办法》、《中华人民共和国城市房地产管理法》、《北京市物业服务和管理条例》、《住宅物业服务标准》、《北京市物业管理条例》等法规条例及《安全生产教育和培训制度》、《全员消防安全责任制制度》、《巡视管理制度》、《安全生产管理制度》、《物业安全生产例会制度》、《进驻 THE BOX B 商户手册》、对贵商铺风险告知提示函等运行制度。《安全教育管理制度》、《安全检查制度》、《安全用电规程》、《保洁服务及作业指导书》、《安全防火制度》等。自体系运行以来，策划未发生变更；如发生变更，变更前，评审非预期变更的后果，物业管理、

环境和职业健康安全权力体系体系运行策划：

编制了《环境运行控制程序》、《职业健康安全管理程序》、《安全规章制度》、《安全教育管理制度》、《安全检查制度》、《安全用电规程》、《安全防火制度》等制度和应急预案。

综合管理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(明火、线路老化等)、固废的排放，不可接受风险为：潜在火灾、触电、交通意外、潜在突发事件，本部门均涉及。



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。办公、生产过程水、电资源的使用执行相关要求,注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前关闭电源。

2、对固体废弃物的控制：固体废物主要是办公区域产生的废弃物、职工生活垃圾等，控制措施：办公和项目设置专用垃圾箱，对废弃物进行分类放置，分为可回收废弃物，一般废弃物和危险废弃物；定期对垃圾进行收集处理，可回收废弃物交物资回收部门，一般废弃物交中转站，由环卫人员统一处理，危险废弃物单独存放，待达到一定的量后交有资质的专业公司处理；定期对办公和项目现场固废处理情况进行监督检查。现场查看，办公室设有垃圾桶，办公过程产生固废的处理按要求放到指定地点，无混放现象等。

3、火灾管理，主要包括：电气设备的绝缘不良，裸露带点部分无保护措施、电气设备无漏电保护装置、电线老化裸露、乱接乱搭、纸张着火、烟头乱扔等。控制措施：按照《防火管理制度》规定执行，并请相关人员参加培训；办公现场配置适宜的消防器材，并定期检查；加强对工作人员消防安全的教育和日常服务过程的消防安全检查，及时消除安全隐患；易燃材料保存在易于保管的房间并有专人管理，且远离火源；定期检查用电设施，发现老化或损坏应及时更换；用电和临时用电遵照公司相关制度执行，严禁私自拉线；办公现场所有废物垃圾必须即时处理，消除火灾隐患。查看：现场查看照明灯具采用节能灯具。在走廊、安全出口等处设有应急疏散指示灯。现场有安全逃生通道及标志等，不定期组织消防应急演练等。按照要求配备手提式灭火器。于2025年2月20日组织进行了消防演练。

4、触电事故控制：对员工进行安全用电的培训；制订安全用电规程，并要求员工学习；电器严格按照安全操作规程进行操作；制订触电应急预案。于2025年2月24日组织进行了触电应急演练。

5、提供了2025.04.30的《劳保用品发放记录表》，公司为员工提供手套、工作服、口罩、反光服、劳保鞋、手套、工作服、口罩、反光服等劳动防护用品，有发放记录。

6、相关方施加影响：查见《相关方的需求和期望监测表》，抽查《相关方告知书》，对相关方如客户传递了环境安全方针，遵守法律法规的要求。

7、交通事故：对员工进行安全教育培训；配备药品，发放口罩、手套等劳保用品等；按照安全管理规定进行执行，并请相关人员参加培训；定期进行环境安全检查。于2025.2.20组织进行了交通事故演习。

8潜在意外伤害：主要包括：工作过程中由于光滑地面作业滑倒受伤、搬运不当砸伤；服务过程中未佩戴和使用劳保用品造成划伤等伤害等。控制措施：对相关人员进行突发事件应对培训;配置安全防护措施。编制了应急处理预案（含人员伤亡的应急方案）,并于2025年3月8日参加了公司组织的暴力伤害事件演习。

9、用于环境及职业健康安全资金投入情况：提供《环境、安全资金投入表》，体系认证费用、环境、职业健康安全培训等、环境安全设施投入、保险费用、电费、水费、劳保用品费、体检费等，合计支出10.55万元。均能保证环境、职业健康安全资金的使用。

10、公司在管理手册中对消除危险源和降低职业健康安全风险进行了策划，要求建立、实施和保持过程，通过采用如下控制措施层级以消除危险源和降低职业健康安全风险：

- a) 消除危险源；
- b) 用危险性较低的材料、过程、运行或设备替代；
- c) 运用工程控制措施；



d) 运用管理控制措施；

e) 提供并确保使用充分的个人防护装备。

经与部门负责人沟通了解，公司在服务过程中考虑了产品生命周期，最大限度的减少环境污染和废物排放。选用符合环境、安全要求的电器设备、元器件、选用无有害物质、符合环保要求的材料。

现场观察：消防通道畅通；固体废弃物分类收集、处理，区分可回收及不可回收；电源开关采用漏电保护，一旦触电会自动跳闸，避免造成触电伤害。办公区现场无水电浪费。办公区现场抽查有在有效期内灭火器。查看安全标牌：有火警疏散示意图等警示标识。

对环境职业健康安全的运行控制基本有效。

应急准备和响应、事故管理

编制了《应急准备和响应控制程序》等，符合标准和企业实际。企业编制了意外伤害应急预案、触电应急预案、应急处理预案（人员伤亡的应急方案、火灾应急预案）。

抽查 2025. 2. 24 触电演习记录及报告，演练组织部门：综合管理部；目的：评估公司触电应急准备状态，发现并修改预案和执行程序中的缺陷和不足；评估公司重大事故应急能力，识别资源需求，澄清相关单位和人员的应急职责，改善应急救援中的协调问题；检验员工对应急预案、执行程序的了解程度和实际操作技能；提高全员安全意识和自救互救能力。参加人员：全公司员工。演练内容：触电管理要求，办公室禁止吸烟、规范用电等防范；了解公司应急设施的情况，办公室应急设备使用方法；触电预防，人员疏散，触电营救工作的技能及自救知识；现场模拟演习，由公司应急专员现场指挥，疏散人员、组织营救，断总闸，最快速度取得绝缘设备，使用有序不乱、组织其他员工救援，整个过程持续大约 15 分钟，触电员工已被救；由安全员对触电演习情况进行总结。

演练结论及评价：达到预期目的，预案有效。评定人：徐振华 2025 年 2 月 24 日。

抽查 2025. 2. 20 消防演练记录。演习设计：火灾扑救、逃生自救；主办部门：综合管理部；地点：办公楼下空旷处。

演习过程记录：为提高应急救援人员的素质，能够了解应急救援程序，熟练掌握和使用应急救援工具和设备，达到检验队伍的目的，使之做到一声令下，迅速投入战斗，组织一次模拟消防演习。

在办公楼下空地，假设了一个废弃物、废纸失火点，用木柴点燃，进行现场模拟演习，时间：2025. 2. 20 上午 10: 00 整，天气晴朗，风力三级，根据事先的安排由销售人员大声喊西侧失火，快去救火，并立即报各部门经理，销售经理接到报警后命令销售人员迅速组织本综合管理部应急救援人员立即投入到灭火中，防止火势扩大，同时立即拨打公司应急指挥中心电话，通报事故情况，地点事故类型，人员伤亡情况，公司应急指挥中心值班员接到报警后，立即报告应急总指挥，总指挥接到报警后立即通告各部门应急救援队带本队员的设备和器材在 3 分钟内迅速赶到全面投入救援工作，总指挥带领销售人员接到命令后立即组织救援人员拿上现场备用灭火器，立即投入到灭火当中，按平时责任分工，并和应急小组成员立刻打开水龙头按好水后，用水龙头带灭火，其他应急队员用灭火器灭火，消防桶提水，火势立即得到了控制，由于平时责任分工明确，加上指挥得力，各组应急队全力配合，演习相当成功，3 分钟全面扑灭大火，20 分钟火场打扫干净，燃烧物及燃烧后的灰烬全部用沙土掩埋。

组长对这次演练给予充分肯定，对队员们的忘我精神给予了表扬，通过演习既锻炼了队伍，又检验了



队伍，提高了广大员工的防火意识和素质，为广大员工的人身安全提供了保障。记录人：刘思思，日期：2025.2.20。

演习效果：通过本次消防演习使参加消防演习全体人员对火灾扑救方式、消防器材正确安全使用、逃生自救技巧等都有了明确了解，对今后应对火灾事故，减少人身伤害有很大的帮助。评价人：徐振华，日期：2025.2.20。

应急物资包括：干粉灭火器等。

此外，还提供了2025.2.20进行的《交通事故演习记录及报告》和2025.3.8进行的《暴力伤害事件演习记录》，均达到了预期效果。

经演习验证，证实公司程序和应急预案有效，故无变更。基本符合。

产品和服务的要求

负责人称：公司通过政府采购网发布的信息，结合职能，确定投标意向，通过面访、电话、微信等方式同客户保持沟通。

目前公司主要管控包括：北京金朝房地产发展有限公司、人民大学老校区、北京华普朝阳物业管理有限公司等。

现场抽查合同签订情况：

负责人称：公司通过政府采购网发布的信息，结合职能，确定投标意向，通过面访、电话、微信等方式同客户保持沟通。

目前公司主要管控包括：北京金朝房地产发展有限公司、人民大学老校区、北京华普朝阳物业管理有限公司等。

现场抽查合同签订情况：

1) 公司于2025年4月30日与北京金朝房地产发展有限公司签订的“昆泰大厦裙楼商业项目物业服务合同”。2025年5月1日至2025年9月30日，新合同正在续签订过程中。合同内容包括：标的物、委托服务期限、委托管理项目服务范围、委托管理服务范围、委托管理期限、物业服务标准、物业委托管理费、服务管理服务质量、双方权力义务、违约责任、不可抗力、合同终止、反贿赂条款等内容，另外附有物业服务安全管理协议书、报价明细、项目物业运营配置方案及报价总表、《服务质量考核标准及排放明细》等，合同内容全面，双方签字盖章，具有法律效力。

公司对合同进行了评审，评审日期：2025年3月26日。评审内容：1 顾客的各项要求已明确且已形成文件、2 我公司的产品能确保满足顾客的要求、3 与顾客意见不一致的地方已协商解决且已形成文件、4 组织服务能力、5 信息提供能力、6 服务技术能力等。评审结论：本公司满足顾客所要求的。评审组长：徐振华，评审组成员：刘思思、张丽民。评审组长：徐振华，日期：2025.3.26。

2) 公司于2025年6月23日与中国人民大学签订的“停车场管理承包协议”。服务期限：2025年7月1日至2026年6月30日。合同内容包括：经营场所的位置及用途、租赁期限及付款方式、双方的权力和业务、合同的变更和解除、违约责任及赔偿、免责条款、争议解决等内容，合同内容全面，双方签字盖章，具有法律效力。

公司对合同进行了评审，评审日期：2025年6月20日。评审内容：1 顾客的各项要求已明确且已形成



文件、2 我公司的产品能确保满足顾客的要求、3 与顾客意见不一致的地方已协商解决且已形成文件、4 组织服务能力、5 信息提供能力、6 服务技术能力等。评审结论：本公司满足顾客所要求的。评审组长：徐振华，评审组成员：刘思思、张丽民。评审组长：徐振华，日期：2025.6.20。

3) 公司于 2025 年 7 月 1 日与北京华普朝阳物业管理有限公司签订的“华普国际大厦保洁委托协议”。服务期限：2025 年 7 月 1 日至 2026 年 6 月 30 日。合同内容包括：期限及范围、工作瑞寓及时间、每月保洁费及结算方式、双方责任和义务、保洁用具、设备及消耗品、违约责任、合同的变更与终止、合同解除、争议的解决、合同的生效等内容，另外还有办公楼保洁服务标准，合同内容全面，双方签字盖章，具有法律效力。

公司对合同进行了评审，评审日期：2025 年 6 月 25 日。评审内容：1 顾客的各项要求已明确且已形成文件、2 我公司的产品能确保满足顾客的要求、3 与顾客意见不一致的地方已协商解决且已形成文件、4 组织服务能力、5 信息提供能力、6 服务技术能力等。评审结论：本公司满足顾客所要求的。评审组长：徐振华，评审组成员：刘思思、张丽民。评审组长：徐振华，日期：2025.6.20。。

以上抽查服务合同，完全覆盖本次审核范围：物业管理。

基本符合要求。

当合同发生更改时，按评审要求重新评审并与顾客签订补充协议。更改后情况要通知各相关部门(目前尚未涉及)。从目前的服务情况看，公司有能满足顾客的要求。通过多种渠道主动向顾客介绍产品，提供宣传资料及相关

产品信息，与顾客沟通方式：电话、文件传递、网络、上门服务、电子邮件、微信网络等，发放顾客满意度调查表等。沟通内容：提供有关产品和服务的信息；处理问询、合同或订单，包括更改；获取有关产品和服务的顾客反馈，包括顾客投诉；处置或控制顾客财产；关系重大时，制定应急措施的特定要求。

询问负责人：近期以来，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。

更改基本符合要求。

产品和服务的设计和开发

经与负责人沟通确认，公司的物业管理服务均已定型，物业管理服务过程中，除非客户需求改变，否则不对物业管理进行更改，物业管理流程内容没有进行设计和开发相关工作。但随着市场发展和顾客要求的不断变化，顾客对产品和服务的要求也不断变化，如后续顾客要求和市场需要开发新产品时，公司将按照策划的：设计和开发要求进行设计开发，确保产品的安全性、符合性、适用性以应对顾客不断变化的需求和期望，并超越顾客期望。

查，公司管理手册 8.3 条款，按标准要求，规定了产品设计和开发过程及相互作用，对设计开发过程进行了界定，明确了设计开发的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。

公司制定与审核范围相关的管理要求及服务规范，抽查包括《安全生产教育和培训制度》、《全员消防安全责任制制度》、《巡视管理制度》、《安全生产管理制度》、《物业安全生产例会制度》、《进驻 THE BOX B 商户手册》等内容，指导公司物业服务管理工作。



产品设计与开发基本符合要求。

外部提供的过程、服务的控制

依据公司编制的《采购管理程序》执行，内容符合要求和企业实际情况。

主要采购为：办公用品、电子产品、耗材、劳保用品等，主要在京东商城上采购（公司采购的办公用品、电子产品、耗材均京东商城 APP 上下单，均为一单一结）。

抽查看《合格供方名录》：

供方名称	提供产品
北京鑫三源世纪清洗有限公司	保洁外包
上海三菱电梯有限公司北京分公司	电梯维保外包
北京瑞寓酒店管理服务有限公司	工程人员现场服务(日常维修、巡检、设备设施完好性保障、紧急抢修、客户工程服务、二装及施工对接、能源费抄录、计算等服务，符合现场管理、确保相关工作平稳、保障商业正常的工程服务。)
北京金朝房地产发展有限公司	公用设备与设备的维护及保养、公用秩序维护及管理、保洁服务
北京金太保保安服务有限公司	保安服务外包
北京才才商贸有限公司	衣服等劳保用品

查供方评定情况查合格供方评审情况，提供《供方评审表》：

抽 1：供方：北京鑫三源世纪清洗有限公司，提供产品：保洁外包。

评价内容：是否资质齐全、价格是否合理、机器、设备是否定期清理并保持清洁、仓库环境是否清洁，物品标示清楚，对有环保要求的物品是否有特别区分、搬运设备对产品环境是否有污染、是否取得有关质量认证、是否有质量负责人、是否对有要求之产品作质量测试、质量测试是否能够达到客户要求、是否能够提供禁用物质保证书等；

合计得分：95；

评定评鉴单位签署：同意列入合格供应商，刘剑凯 2025.5.2。

抽 2：上海三菱电梯有限公司北京分公司，提供产品：电梯维保外包。

评价内容：是否资质齐全、价格是否合理、机器、设备是否定期清理并保持清洁、仓库环境是否清洁，物品标示清楚，对有环保要求的物品是否有特别区分、搬运设备对产品环境是否有污染、是否取得有关质量认证、是否有质量负责人、是否对有要求之产品作质量测试、质量测试是否能够达到客户要求、是否能够提供禁用物质保证书等；

合计得分：94；

评定评鉴单位签署：同意列入合格供应商，刘剑凯 2025.5.2。

抽 3：北京瑞寓酒店管理服务有限公司，主要产品类别：工程人员现场服务(日常维修、巡检、设备设施完好性保障、紧急抢修、客户工程服务、二装及施工对接、能源费抄录、计算等服务，符合现场管理、确保相关工作平稳、保障商业正常的工程服务)。

评价内容：是否资质齐全、价格是否合理、机器、设备是否定期清理并保持清洁、仓库环境是否清洁，



物品标示清楚，对有环保要求的物品是否有特别区分、搬运设备对产品环境是否有污染、是否取得有关质量认证、是否有质量负责人、是否对有要求之产品作质量测试、质量测试是否能够达到客户要求、是否能够提供禁用物质保证书等；

合计得分：97；

评定评鉴单位签署：同意列入合格供应商，刘剑凯 2025. 5. 2。

公司识别的外包过程为工程、保洁、电梯、保安外包、基础设施外包。

抽查外包合同情况：

抽 1：与北京金太保保安服务有限公司签订的《保安服务合同》，签订日期：2025. 8. 1，合同主要内容：保安服务内容、聘用保安基本要求、数量、服务期限和服务地点、服务费标准及支付、双方的权利和义务、合同的变更、解除、终止和续订、违约责任、争议的解决等内容，有双方的签字盖章，合同有效。

抽 2：与上海三菱电梯有限公司北京分公司签订的《北京市电梯日常维护保养合同》，签订日期：2025. 4. 30，合同主要内容：日常维护保养的电梯、日常维护保养内容、日常维护保养标准、日常维护保养期限、日常维护保养费结算方式、甲乙双方的权利和义务、争议解决方式、其他约定、附则等内容，有双方的签字盖章，合同有效。

抽 3：与中国印刷有限公司签订的《房屋租赁合同》，签订日期 2024 年 3 月 29 日【原承租方：中鼎安泰（北京）保安服务有限公司）。租赁期：自 2024 年 04 月 01 日起至 2026 年 03 月 31 日；租赁房屋使用面积为 138 平方米；用于办公，租赁房屋为北京市西城区车公庄大街乙 5 号 2 幢 6 层 C 室。包括办公室、会议室等】，合同主要内容：租赁房屋基本情况、租赁房屋用途、租赁房屋期限、房屋交付与返还级、费用及合同保证金、相关费用的承担方式、转租、房屋租赁管理相关约定、合同的变更和解除、违约责任、不可抗力、合同争议的解决办法等，有双方的签字盖章，合同有效。并附《房屋租赁合同承租方变更协议》。

提供办公用品、电子产品等的采购情况：

1、采购产品：计算机外部设备*U 盘

店铺：南昌明澈科技有限公司京东店

发票号码：25362000000086765630

开票日期：2025 年 08 月 27 日

2、办公用品采购信息：*纸制品*

店铺：维达商贸有限公司京东店

发票号码：25442000000214891959

开票日期：2025 年 04 月 17 日

3、耗材采购信息：*文具*晨光

店铺：广州绿文文具有限公司京东店

发票号码：25442000000072646314

开票日期：2025 年 02 月 10 日

提供劳保用品采购情况：

采购产品：服装工作服、被褥等



店铺：北京才才商贸有限公司

发票号码：25112000000213365660

开票日期：2025年10月09日

所采购的以上产品，到货后，只针对数量、型号等进行查验后登记入库，发放。

基本符合要求。

产品和服务提供

公司主要从事：物业管理。

公司制定了《管理手册》、《程序文件》、策划了《物业管理条例》、《住宅专项维修资金管理办法》、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》、《物业服务收费明码标价规定》、《物业服务收费管理办法》、《中华人民共和国城市房地产管理法》、《北京市物业服务和管理条例》、《住宅物业服务标准》、《北京市物业管理条例》等法规条例及《安全生产教育和培训制度》、《全员消防安全责任制制度》、《巡视管理制度》、《安全生产管理制度》、《物业安全生产例会制度》、《进驻 THE BOX B 商户手册》、对贵商铺风险告知提示函等运行制度。《安全教育管理制度》、《安全检查制度》、《安全用电规程》、《保洁服务及作业指导书》、《安全防火制度》等规定，明确了受控条件包括：

a) 规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；

b) 获得适宜的监视和测量资源；

c) 适当阶段实施监视和测量活动；

d) 为过程提供适宜的设施环境；

e) 配备能力人员所要求的资格；

f) 特殊过程的确认和定期再确认；

g) 采取措施防止人为错误；

h) 实施放行、交付和交付后活动。

1、查服务现场各工序均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：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国宪法（2018年修正文本）》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国价格法》、《中华人民共和国价格管理条例》、《中华人民共和国民法典》、《住宅小区物业服务规范》、《北京市物业管理条例》、《住宅物业服务标准》等法规条例。对一阶段提出的法律法规不全的问题进行整改，补充了《物业管理条例》、《住宅专项维修资金管理办法》、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》、《物业服务收费明码标价规定》、《物业服务收费管理办法》、《中华人民共和国城市房地产管理法》、《北京市物业服务和管理条例》、《住宅物业服务



标准》、《北京市物业管理条例》等法规条例。《质量管理体系 要求 GB/T 19001-2016》、《环境管理体系 要求及使用指南 GB/T 24001-2016》、《职业健康安全管理体系 要求及使用指南 GB/T 45001-2020》、《服务标准化工作指南 GB/T 15624-2011》等标准，补充了《商业服务业顾客满意度测评规范 SB/T 10409-2025》、《社区服务指南 第 9 部分：物业服务 GB/T 20647.9-2006》等标准。

公司制定了《管理手册》、《程序文件》、《服务过程控制程序》、《安全生产教育和培训制度》、《全员消防安全责任制制度》、《巡视管理制度》、《安全生产管理制度》、《物业安全生产例会制度》、《进驻 THE BOX B 商户手册》、对贵商铺风险告知提示函等规定，明确了受控条件包括：

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

1、查服务现场各工序均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：《商业服务业顾客满意度测评规范 SB/T 10409-2025》、《社区服务指南 第 9 部分：物业服务 GB/T 20647.9-2006》、《住宅物业消防安全管理 XF 1283-2015》等国家标准。《物业管理条例》、《住宅专项维修资金管理办法》、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》、《物业服务收费明码标价规定》、《物业服务收费管理办法》、《中华人民共和国城市房地产管理法》、《北京市物业服务和管理条例》、《住宅物业服务标准》、《北京市物业管理条例》等法规条例及《安全生产教育和培训制度》、《全员消防安全责任制制度》、《巡视管理制度》、《安全生产管理制度》、《物业安全生产例会制度》、《进驻 THE BOX B 商户手册》、对贵商铺风险告知提示函。

3.物业项目部现场查看情况：

1) 本次抽查多场所为北京金朝房地产发展有限公司 北京市朝阳区朝阳门外大街 10 号（，执行合同为公司于 2025 年 4 月 30 日与北京金朝房地产发展有限公司签订的“昆泰大厦裙楼商业项目物业服务合同”。该合同服务期限：2025 年 5 月 1 日起至 2025 年 9 月 30 日止。与负责人沟通，合同到期后再次签订，目前新合同正在签订过程中。2025 年 3 月 26 日进行合同评审。

询问负责人，公司主要进行物业管理，签订合同后公司根据合同中约定的服务范围，匹配外包方，公司物业管理部与那个监督外包方完成服务工作。

物业项目部项目负责人：张丽民，安保主管安其，工程主管杨广兰，保洁主管王立波，客服主管刘聿、赵子豪。行政专员马欣。各职能主管监督外包方完成质量和进度，对安全、质量、环保等负责。

该物业管理主要职责包括安保、客服、工程（含电梯、水、电、消防等）电梯、保洁等业务。管理团队和客服业务由公司负责。其余业务均外包给相关公司，公司派员监督其服务。其中安保的外包方为北京



金太保保安服务有限公司，签订了保安服务合同。工程的外包方为北京瑞寓酒店管理服务有限公司，签订有昆泰大厦裙楼商业物业工程服务分包合同。保洁的外包方为北京鑫三源世纪清洁有限公司，签订有昆泰大厦裙楼商业项目保洁服务合同。电梯使用归属情况的变更是 2025 年 6 月 23 日由北京市质量技术监督局进行行政许可变更至使用单位为北京净美物业服务有限归属。归属对电梯的有效行负责。电梯的维保外包给上海三菱电梯有限归属北京分公司，签订了北京市电梯日常维护保养合同。检验由公司委托北京市朝阳区特种设备检测所进行检验。出具检验报告，在电梯处粘贴有特种设备使用标识，京查看均在有效其内。手册规定物业项目部的基本职能：

办公设备：办公室面积配有办公桌椅，为员工提供了相对独立的工作空间。配置有微型消防站、电脑、打印机、无线网络、饮水机、文件柜等，工作环境整洁，室内光线明亮、办公条件基本满足工作要求。

服务过程使用的设备设施：执对讲机、防爆器材（钢盔、钢叉、短橡胶棍、透明盾牌、防爆服、防爆套装）。

运输设备：无。

监视和测量设备：无实物监视和测量设备，询问负责人，公司无监和测量装置。

特种设备：公司建立有电梯使用情况台账。公司负责的扶梯共 10 部。电梯使用归属情况的变更是 2025 年 6 月 23 日由北京市质量技术监督局进行行政许可变更至使用单位为北京净美物业服务有限归属。公司对电梯的有效行负责。电梯的维保外包给上海三菱电梯有限归属北京分公司，签订了北京市电梯日常维护保养合同。检验由公司委托北京市朝阳区特种设备检测所进行检验。出具检验报告，在电梯处粘贴有特种设备使用标识，京查看均在有效其内。

具体电梯检验情况如下：

自动扶梯：注册代码：33101101052024040007，检验报告编号：CY-ZDFTDJ2025040011；监督检验机构名称：北京市特种设备检验检测研究院，检验机构名称：北京市朝阳区特种设备检测所，检验日期：2025-04-03，下次检验日期：2028-04-01，检验结论：合格。

自动扶梯：注册代码：33101101052024040008，检验报告编号：CY-ZDFTDJ2025040015；监督检验机构名称：北京市特种设备检验检测研究院，检验机构名称：北京市朝阳区特种设备检测所，检验日期：2025-04-03，下次检验日期：2028-04-03，检验结论：合格。

自动扶梯：注册代码：33101101052024040009，检验报告编号：CY-ZDFTDJ2025040010；监督检验机构名称：北京市特种设备检验检测研究院，检验机构名称：北京市朝阳区特种设备检测所，检验日期：2025-04-03，下次检验日期：2028-04-01，检验结论：合格。

自动扶梯：注册代码：33101101052024040010，检验报告编号：CY-ZDFTDJ2025040012；监督检验机构名称：北京市特种设备检验检测研究院，检验机构名称：北京市朝阳区特种设备检测所，检验日期：2025-04-03，下次检验日期：2028-04-01，检验结论：合格。

自动扶梯：注册代码：33101101052024040011，检验报告编号：CY-ZDFTDJ2025040025；监督检验机构名称：北京市特种设备检验检测研究院，检验机构名称：北京市朝阳区特种设备检测所，检验日期：2025-04-03，下次检验日期：2028-04-03，检验结论：合格。

自动扶梯：注册代码：33101101052024040012，检验报告编号：CY-ZDFTDJ2025040013；监督检验机



构名称：北京市特种设备检验检测研究院，检验机构名称：北京市朝阳区特种设备检测所，检验日期：2025-04-03，下次检验日期：2028-04-03，检验结论：合格。

自动扶梯：注册代码：33101101052024040013，检验报告编号：CY-ZDFTDJ2025040024；监督检验机构名称：北京市特种设备检验检测研究院，检验机构名称：北京市朝阳区特种设备检测所，检验日期：2025-04-03，下次检验日期：2028-04-03，检验结论：合格。

自动扶梯：注册代码：33101101052024040014，检验报告编号：CY-ZDFTDJ2025040017；监督检验机构名称：北京市特种设备检验检测研究院，检验机构名称：北京市朝阳区特种设备检测所，检验日期：2025-04-03，下次检验日期：2028-04-03，检验结论：合格。

自动扶梯：注册代码：33101101052024040015，检验报告编号：CY-ZDFTDJ2025040014；监督检验机构名称：北京市特种设备检验检测研究院，检验机构名称：北京市朝阳区特种设备检测所，检验日期：2025-04-03，下次检验日期：2028-04-03，检验结论：合格。

自动扶梯：注册代码：33101101052024040016，检验报告编号：CY-ZDFTDJ2025040023；监督检验机构名称：北京市特种设备检验检测研究院，检验机构名称：北京市朝阳区特种设备检测所，检验日期：2025-04-03，下次检验日期：2028-04-03，检验结论：合格。

特种设备均进行了校验，且在有效期内，另外公司委托上海三菱电梯有限归属北京分公司进行每月维保服务，并进行记录。

4、作业文件：项目部根据要求，策划了道路旅客运输服务相关管理制度，提供有《商业服务业顾客满意度测评规范 SB/T 10409-2025》、《社区服务指南 第9部分：物业服务 GB/T 20647.9-2006》、《住宅物业消防安全管理 XF 1283-2015》等国家标准。《物业管理条例》、《住宅专项维修资金管理办法》、《前期物业管理招标投标管理暂行办法》、《物业服务收费明码标价规定》、《物业服务收费管理办法》、《中华人民共和国城市房地产管理法》、《北京市物业服务和管理条例》、《住宅物业服务标准》、《北京市物业管理条例》等法规条例及《安全生产教育和培训制度》、《全员消防安全责任制制度》、《巡视管理制度》、《安全生产管理制度》、《物业安全生产例会制度》、《进驻 THE BOX B 商户手册》、对贵商铺风险告知提示函等。自体系运行以来，策划未发生变更；如发生变更，变更前，评审非预期变更的后果，物业管理、卫星定位系统动态监控服务为外包过程。满足生产需求。道路旅客运输服务目前工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务的条件及要求。

现场查看建立了适合物业管理的各类管理制度，包括各项管理制度：一、安全秩序管理（1、安全生产部门负责人名单；2、安全员“十不准”；3、安全员宿舍管理规定；4、地下车位库管理规定；5、对讲机的使用管理规定；6、净美物业安全信息报告制度；7、净美物业公司停车管理制度；8、巡检员注意事项；9、物业公司意外事件接待处理办法；10、现金、物品安全管理制度；11、消防安全管理制度；12、安全隐患排查程度补充规定；；13、外来施工人员管理制度）二、办公管理规定（1、部门岗位职责；2、办公用品管理；3、各项流程申请管理制度；4、办公综合管理制度）三、财务管理（1、报销审批制度，2、采购用品申请制度；3、物业公司支出权限规定）四、工程维修管理制度（1、装修管理办法；2、商户维修规定；3、工程档案管理规定；4、工具管理规定；5、计量器具管理规定；6、计量器具自检规定；7、交接班规定；8、用品管理使用制度；9、配电房管理规定；10、设备分类和编码规定；11、设备设施用房管理规定；12、



设备巡检规定；13、设施巡检规定；14、维修管理规定）五、现场管理制度（1、现场卫生管理制度；2、现场出入证制作办法；3、影碟机管理办法；）六、环境绿化管理制度（1、保洁服务工作标准；2、防风防涝；3、公共区域卫生管理规定）七、客户服务管理（1、档案管理规定；2、归档文件整理规定；3、商铺管理规定；4、物业发票管理规定；5、装修施工管理规定；6、钥匙管理规定）八、综合事务管理（1、出入库管理规定；2、办公例会制度；3、办公秩序管理办法；4、采购控制程序；5、净美物业公司星级服务评定标准；6、净美物业公司员工奖惩规定；7、净美物业员工手册；8、公司员工工装管理规定；9、考勤管理制度；10、培训管理制度）

物业管理部按照管理制度落实工作，

抽查记录：

抽查工程管控情况，主要开展工程设备的检查和维保，工程为外包，公司管理人员监督外包方完成。工程项目的管理人员为杨广兰，现场抽查工程部值班记录，主要检查电梯运行状态情况，照明插座运行状态、给排水运行状态、风机盘管状态。抽查 2025 年 10 月 24 日检查情况，运行正常。外包方检查人员：王晋明、鹿春贵，公司管理人员杨广兰。

每天对自动扶梯检查，提供有检查记录。运行正常。

抽查客服运行情况，客服主管刘聿、赵子豪为公司员工，客服人员接到客服电话后，马上报告项目部负责人进行处理。项目部安排分包方进行处理。客服每天三小时巡查一次，提供净精美物业-客服巡视记录表，巡视人：刘聿

抽查保洁运行情况，公司保洁主管王立波。公司保洁主要是对大厦个场所卫生负责，并对北京瑞寓酒店管理服务有限公司会议，培训进行服务，服务内容包括：班前会安全会、高空作业要佩戴、穿戴号安全防护、做好扶梯的巡视检查、检查过程中出现的问题进行记录，提供有感应龙头存在问题统计。包括处理结果，任务安排等。

抽查安保工作运行情况，安保主管安其，安保人员每天在现场巡查、发现问题登记在册，携物出门需办理出门条，物业管理部监督器完成情况。抽查 2025 年 10 月 8 日出门条，有物品持有人签字确认，持有人：赵**。

2) 公司于 2025 年 6 月 23 日与中国人民大学签订的“停车场管理承包协议”。服务期限：2025 年 7 月 1 日至 2026 年 6 月 30 日。2025 年 6 月 20 日进行了合同评审。

公司目前办理了，北京市公共停车场经营备案证明：备案号：东 003G010 号，有效期：2025 年 8 月 29 日至 2026 年 6 月 30 日，核发机关：东城区城市管理委员会。具备该业务资格。

公司通过口头约定盐商上家公司的车厂管理员对停车业务进行管理，管理员为崔莉莉、聂恒伟。截止目前未发生投诉情况。

公司识别的关键过程为：物业服务管理

2025 年 1 月 10 日公司对物业服务管理进行了确认。

确认内容：

人员：1) 服务人员是否经培训且考试合格上岗；2) 是否持有“特殊工序上岗证”；3) 是否按服务文件进行操作。确认结果：满足。



设备：1）能力是否充分；2）是否能正常运行；3）日常维护是否得当；4）物品摆放是否整齐。确认结果：满足。

文件：1）是否有服务规范；2）服务规范是否适宜。确认结果：满足。

环境：环境是否适宜。确认结果：满足

评价综述：满足要求

确认人：综合管理部：刘思思；物业项目部：张丽民，确认人：徐振华

过程确认基本满足要求。

公司每月对服务过程也进行检查，抽查有《服务质量检查表》。

抽查 2025.1.26、2025.2.28、2025.3.31、2025.4.30、2025.5.30、2025.6.3、2025.7.31、2025.8.29、2025.9.30、对服务过程进行了检查。检查结果：符合要求，检查人：刘思思

检查内容如下：

检验项目	质量要求	检查情况
人员仪表、标识的佩戴情况	仪表整洁、大方；举止端庄；佩戴工作牌	仪表整洁、大方、举止端庄；均佩戴了工作牌
服务设施维护使用及完好情况	各类服务设施完好，正常使用	各类服务设施完好，均能正常使用
环境的保持	环境舒适、清洁	公司的环境舒适、清洁
接待质量（包括来人来电）	对来人来电接待礼貌、细致、耐心、专业	对来人来电均接待礼貌、细致、耐心、专业
电话记录的及时、完整、清晰情况	电话记录清楚、及时、完整	电话记录清楚、及时、完整
服务设备的储存	储存环境、防护	储存环境不漏雨，通风、照明适度，不潮湿，有消防设施；库存产品防护适当
服务设备的运输	及时和安全	及时和安全
订购服务设备的验收	对所有订购服务设备进行入库检验，确保经检验合格的服务设备方可入库。	对所有订购服务设备均进行了入库前的检验，入库的服务设备均检验合格
人员职责履行情况	合同履行率 100%	合同履行率已经达 100%
顾客要求评审的及时性	对顾客要求评审及时率 100%	对每次顾客的要求，均及时进行了评审，评审的及时率 100%
安全防范、劳保用品穿戴情况	服务事故发生率为 0	有按规程进行操作和穿戴劳保用品
顾客沟通及时性、主动性	售前、售中和售后及时进行，并保持记录	有电话记录和顾客回访记录
顾客异议及时处理	顾客异议及时处理率 100%	顾客异议均及时进行了处理，及时处理率 100%

顾客满意

编制有《顾客满意度测定程序》、《服务过程控制程序》，内容完整，基本符合标准要求

通过客户回访，了解顾客满意。

体系运行以来对顾客满意度进行了调查，调查内容包括对本区域安全的满意度、保安人员的仪容、服装、保安人员的举止、行为规范、整体环境是否维护到位、接到警报是否及时到位处理等

公司于 2025.5.8 对 4 家顾客进行了调查，包括北京市朝阳区花家地实验小学（98 分）、人民大学老校区（96 分）、北京金朝房地产发展有限公司（96 分）。

顾客意见与建议：产品和服务质量不错，符合我司要求。

打车项目维度包括：服务质量、交付及时率、价格、服务态度、顾客意见处理

综合评价得分：97 分。

满意度分析：总的来说，顾客满意度达到了质量目标的要求，三家企业均对价格方面有些不满意，以后对长期供应的客户进行测量时，以后我们将在产品质量，顾客意见处理方面做得更好，同时通过控制成本尽量降低响应时间，满足顾客要求。



分析人：张丽民

总体看，顾客满意度评价为满意。但抽样较少，建议后续增加样本量。

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

内部审核情况：

公司编制《内部审核管理程序》，用于 QES 体系内部审核的策划和实施。

查 2025 年度内审资料：

编制年度内部计划，计划于 2025 年 5 月 10 日实施内审。查见《内部审核实施计划》，内容包括：审核目的、审核范围、审核准则、审核组、审核日期、日程计划等。编制/日期：张晓锋 2025.4.21 批准/日期：徐振华 2025.4.21。

抽查《一体化内部审核实施计划》，综合部涉及条款：

Q:5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4//7.5/7.5.2/7.5.3/8.2/8.4/8.5.3/9.1/9.2/10.2

E:5.3/6.1.2/6.2/7.2/7.3/7.4//7.5/7.5.2/7.5.3/8.1/9.1.1/9.1.2/9.2/10.2

O:5.3/6.1.2/6.2/7.2/7.3/7.4//7.5/7.5.2/7.5.3/8.1/9.1.1/9.1.2/9.2/10.2，覆盖了该部门涉及的所有标准条款。再抽查其他部门的内审实施计划，内审计划覆盖了公司所有部门及所有条款。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。抽查综合管理部《内部审核检查表》，已编制并由内审员按要求实施了检查，填写了检查记录，内容比较齐全。

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。

查《内部审核报告》，明确了审核的目的、审核范围、审核准则、审核综述、审核结论等，审核结论为：公司已按照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 建立实施管理体系，管理体系在审核范围内基本符合审核准则，并得到较为有效的实施。

本次审核开具 1 项不符合项，责任部门：综合管理部。不符合事实陈述：在审核综合管理部文件控制时，抽查发现：程序文件已发放，但无发放记录。不符合 QE0：7.5.3 条款。

检查整改情况，提供内审不符合项报告，制定了纠正措施（或计划）：1.综合管理部补写签收记录并备注原因，组织综合管理部人员进行 ISO9001 标准条款号：7.5.3 内容的培训。2.对责任人进行文件控制方面的教育，并口头考核。3.举一反三，对综合管理部的其它文件的发放记录进行全面检查。

已于 2025 年 5 月 12 日整改完毕，见证资料：《培训记录表》（2025.5.12），培训课题：ISO9001 标准条款：7.5.3；培训教师：张晓锋；考核方式：提问；参加人员：刘思思；综合评价：通过此次培训相关人员已掌握 ISO9001 标准条款号：7.5.3 及管理手册中相关知识，对岗位职责意识有所提高。评价人/日期：张晓锋 2025.5.12。

内部审核管理基本符合要求。

管理评审情况：

编制《管理评审程序》，对管理评审过程进行控制。

抽查《管理评审计划》，编制/日期：张晓锋2025.5.18，审批/日期：徐振华2025.5.18。计划内容包括管理评审的目的、评审参加部门、人员、评审内容、计划的评审时间等，计划于2025年6月9日进行管理



评审。

经查已按计划于2025年6月9日进行了管理评审。主持人：徐振华，参加人员：管代张晓锋、各部门负责人、员工代表赵子豪。

查2025年管理评审输入主要包括：质量环境职业健康安全管理体系运行工作报告、内部质量环境职业健康安全审核报告、公司质量环境职业健康安全目标考核表、部门质量环境职业健康安全体系过程质量环境职业健康安全职责执行情况工作报告，输入内容基本满足要求。

查2025年管理评审输出资料，基本涵盖了标准要求，编制《管理评审报告》，并经总经理徐振华批准下发。

管理评审结论：经过管理评审，大家一致认为公司建立的质量环境职业健康安全体系基本上是适宜的、充分的、质量环境职业健康安全目标得以实现，质量环境职业健康安全体系实施是有效的。

2025年管理评审提出一项改进建议：综合管理部对文件管理要加强控制。由综合管理部组织在2025年6月20日前完成对各部门文件进行分类放置。

检查管理评审改进建议的落实情况，已于2025年6月13日整改完毕并验证有效。见证资料：《管理评审改进计划》、《培训记录表》。

查《培训记录表》，培训时间：2025.6.13；培训地点：会议室；培训对象：张晓锋、张丽民、刘思思、赵子豪；老师：徐振华；培训方式：面授；培训题目：ISO9001标准7.5.3条款、《文件控制程序》；考核方式及成绩：通过现场提问形式，所有被提问人员都能回答正确；培训评估：本次培训效果较好，圆满达到培训目的。评估人：徐振华2025.6.13。

现场与管代交流管理评审控制情况，其基本熟悉管评流程，包括管评策划、管评输入内容、输出内容、改进项及其纠正措施情况等。

公司管理评审基本符合要求。

3.4持续改进

符合 基本符合 不符合

1) 不合格品/不符合控制

查：已建立《不合格控制程序》，规定了发现不合格服务应采取纠正措施的具体要求，并按要求进行了控制。经查：文件适宜。

查：公司在内审中发现有不符合发生，相关责任部门针对内审中发现的管理体系采取了纠正和预防措施，目前已关闭，本次审核未发现类似情况。具体见各部门审核记录。

查询：公司日常在生产活动中以对员工加强质量培训，增强员工质量意识等作为预防质量事故的发生。

查：物业项目部以加强对员工规范进行学习，以加强员工的质量意识和服务意识，预防事故发生。

抽查内审《不符合报告》，针对内审中发现的不合格事实，责任部门进行了原因分析，制定了纠正措施并实施，经验证整改有效。

不合格品基本受控。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：



公司制定《不合格控制程序》、《纠正预防措施管理程序》，对不合格服务进行识别和控制、以防止不合格服务的再发生。用于消除已发生的不合格原因，防止不合格产品、不合格环境影响、不合格职业健康安全事件、管理体系实施中的不合格的再发生。

制定《事故管理程序》，用于对发生的事件和因事件造成仍在扩大的事态，能够尽快地开展调查，做好事件报告和处理工作，并采取有效预防措施，防止事件（事态）进一步扩大和减少事件损失。

与部门负责人沟通，针对日常工作中出现的不符合，及时在现场进行整改。

企业已经在2025.5.10，分别策划和实施了完整内部审核。不符合项为“在审核综合管理部文件控制时，抽查发现：程序文件已发放，但无发放记录。”不符合：ISO9001 标准条款号：7.5.3,GB/T24001标准条款号：7.5.3, ISO45001 标准条款号：7.5.3，内部审核发现的不符合项提出改进措施，“文件发放回收记录表”，于2025.5.12已经有效整改并验证关闭。

检查管理评审改进建议的落实情况，2025.6.9实施了管理评审，管理评审中发现的问题：①综合管理部对文件管理要加强控制，2025.6.9制定《改进计划》，并于2025.6.29进行了培训，已关闭。

不符合和纠正措施的策划和管理基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

2025年01月10日以来，没有发生质量、环境和职业健康安全事、重大顾客投诉以及行政处罚等。

3.5 体系支持

符合 基本符合 不符合

1) 资源保障（基础设施、监视和测量资源，关注特种特备）：

公司手册规定了资源相关规定，本公司确定并提供了为建立、实施、保持和持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系所需的资源，同时考虑了下面的情况：a) 现有内部资源的能力和约束；b) 需要从外部供方获得的资源。因企业总经理徐振华外出处理公司业务，现场与企业管代张晓峰沟通，企业总部位于北京市西城区车公庄大街乙5号2幢6层C室，运营服务在服务场所。总人数共计10人，其中社保人员9人。主要为物业管理。

此场所为租赁性质，出具了房屋租赁合同；甲方（出租方）：中国印刷有限公司，乙方（承租方）：北京净美物业服务有限公司；（原承租方：中鼎安泰（北京）保安服务有限公司）。租赁期：自2024年04月01日起至2026年03月31日；租赁房屋使用面积为138平方米；用于办公，租赁房屋为北京市西城区车公庄大街乙5号2幢6层C室。包括办公室、会议室等。

公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、打印机、网络等。其维护保养由耗材供方进行，现场设施完好。现场观察设备运行正常，设备能力稳定。

特种设备：公司物业服务有10部电梯，电梯的检验、维保外包给上海三菱电梯有限公司北京分公司。

监视和测量设备：无。

支持性设施：企业名下无车辆。

无食堂。

无库房。

环境职业健康安全设备设施：灭火器（4只）、垃圾桶等，灭火器由办公场所由物业进行管理。



办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了空调等设施，作业场所光线较充足。目前工作环境符合经营需要。

运行环境及资源满足组织物业管理经营的要求。

2) 人员及能力、意识:

公司制定《培训管理程序》和《岗位职责与权限》、《劳动合同规章制度》、《人事规章制度》、《员工招聘规章制度》、《员工离职规章制度》、《劳动纪律规章制度》、《员工道德规范制度》管理制度，程序规定了能力识别、人员招聘、人员能力评价考核、人员培训等内容。

根据《岗位职责与权限》，公司采用招聘的方式，招收录用人员，在招聘时按照岗位任职要求，如学历、经验、技能等招录合格人才。招聘的渠道主要通过 boss 直聘、员工推荐等渠道。

经查，公司现有员工 10 人，配有总经理、各部门经理等各类人员，综合部配备 3 名员工，其中经理 1 人，会计 1 人，能够满足管理要求。

制定了《人员考核表》，从工作守时与考勤、仪容仪表、礼节礼貌、工作质量效率业绩、工作能力、业务知识能力、服务态度、团队意识、合作态度、培训学习等方面对主要员工能力进行评定，评价结论：符合要求，评价人：徐振华，日期：2025.3.31。

查《岗位人员能力评价表》（编制：刘思思 审批：徐振华 日期：2025.1.10），针对不同岗位，从工作经历、专项技能要求、服务效率等方面对 10 名员工进行了评价，能力评价结果均满足要求。

综合管理部负责员工培训工作，抽查《2025 年阶段培训计划》，策划了 13 项培训，主要包括：ISO9001:2015 标准、ISO14001:2015 标准、ISO45001:2018 宣讲、环境因素识别、危险源识别培训、内审员培训、消防演习、垃圾分类培训、应急安全培训、物业服务规范培训、人事规章制度、采购规章制度、岗位职责与权限、保洁作业指导书、安全检查制度、岗前培训，经查所提供的培训记录显示均达到了培训效果。

检查 2025 年培训完成情况，2025 年 1 月-10 月，按计划完成 10 项培训。

抽查环境因素识别、危险源识别培训，提供的《培训记录》显示，培训时间：2025.2.14，培训地点：会议室，参加人员：张晓锋、刘思思、张丽民、赵子豪；授课人：徐振华；考核成绩：均为合格。培训有效性评价：经过此次培训，参训人员基本理解和掌握了培训相关内容，培训效果有效。评价人/日期：徐振华 2025.2.14。

抽查应急安全培训，提供的《培训记录》显示，培训时间：2025.6.10，培训地点：会议室，参加人员：张晓锋、刘思思、张丽民、赵子豪；授课人：徐振华；考核成绩：均为合格。培训有效性评价：经过此次培训，参训人员基本理解和掌握了培训相关内容，培训效果有效。评价人/日期：徐振华 2025.6.10。

抽查采购规章制度培训，提供的《培训记录》显示，培训时间：2025.9.12，培训地点：会议室，参加人员：张晓锋、刘思思、张丽民、赵子豪；授课人：徐振华；考核成绩：均为合格。培训有效性评价：经过此次培训，参训人员基本理解和掌握了培训相关内容，培训效果有效。评价人/日期：徐振华 2025.9.12。

企业通过招聘人员、人员培训等措施，确保人员能够满足岗位要求。通过培训提高岗位作业水平和环保意识、安全意识，明确各岗位环境要求，自身工作环境影响，增进了环境保护和安全意识。

企业人力资源管理基本符合要求。

审核现场与内审员沟通内部审核资料内容：



现场询问内审员张晓锋、张丽民对内审要求及标准了解情况，内审员对内审的流程了解不够透彻，同时对GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准内审条款的要求不能回答清楚，内审知识欠缺，内审能力不足。——在 7.2 条款开具不符合。

3) 信息沟通:

企业《管理手册》策划了信息交流过程，并制定《信息交流和协商沟通管理程序》，明确信息交流、沟通、协商的基本要求。

内部信息交流的主要内容:

1) 环境、职业健康安全信息

a) 公司年度环境、职业健康安全工作安排；b) 环境、职业健康安全体系审核、检查情况；c) 变更及应急信息；d) 员工及其培训情况；

2) 环境、职业健康安全监测信息

a) 安全装置、环保设施的检查、监测数据；b) 环境监测数据；c) 有毒有害场所监测、监控数据；d) 员工健康检查数据；e) 特种设备监测数据。

3) 环境、职业健康安全反馈信息

a) 各单位的情况反映、申请和报告；b) 员工来信、来电和来访记录；c) 各基层单位直接反映的各种情况。

d) 其它。

外部信息交流的主要内容:

1) 有关健康安全与环境的法律法规和国家政策以及上级部门有关健康安全与环境的方针、政策、法规和指令；

2) 有关健康安全与环境的国家或行业标准、规范和规程；3) 国内外有关健康安全与环境的科技信息及成果等；

4) 相关方有关健康、安全与环境的意见和要求等；5) 地方政府检查及评价；

6) 自然灾害及气象（如地震、风暴、沙尘、洪水等）预报信息。

7) 合作者、相关方有关职业健康安全与环境的意见和要求。

沟通的主要方式为：公司建立多种形式的沟通交流渠道。保证信息的沟通和交流通畅有序。

内外部沟通和交流的渠道：各种会议、面谈、电话、电子邮件、发文件、宣传通讯刊物、网络、员工合理化建议、走访等。

综合管理部定期了解各职能部门的信息沟通及交流情况，及时收集、汇总内、外部重要信息，必要时向公司有关领导汇报。公司综合管理部应针对本公司的具体情况，就本公司评价出的重要环境因素是否与外部相关方进行信息交流的决定形成文件。如决定进行外部交流，应在文件中规定交流的方法并组织实施，可以邮件、传真等形式进行。公司综合管理部负责外部相关方信息的接收、登记，根据信息内容及时传递到相关部门进行处置，并负责将处置结果反馈至相关方。外部相关方若需获取公司的方针、目标等信息可与公司综合管理部联系。

沟通管理基本符合要求。



4) 文件化信息的管理：

公司建立的管理体系文件包括两部分：

1) 标准要求的文件：公司方针、管理目标、认证范围、组织结构等均在《管理手册》中明确。

2) 公司体系运行要求的文件：公司管理制度，程序文件，产品标准，各种记录等文件。

公司编制了《文件管理程序》、《记录管理程序》、《受控文件清单》、《记录清单》、《外来文件清单》等。

《管理手册》JMWY/SC-A/0，文审提出的问题已经整改，版本号/修改次：A/1；初次颁布、实施日期：2025年01月10日。《程序文件》JMWY/CX-A/0；初次颁布、实施日期：2025年01月10日。

编制了《记录控制程序》等，基本符合标准和企业实际。企业根据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准和实际，编制了管理管理体系文件，包括：a) 形成文件的管理方针和管理目标。b) 《管理手册》、《程序文件》。c) 标准所要求的形成文件的程序。d) 为确保管理体系过程的有效策划、运行和控制的文件等。e) 为提供符合要求及管理体系有效运行的证据而建立的记录，包括标准所要求的记录。

管理文件汇编包括：《薪酬规章制度》、《劳动合同规章制度》、《人事规章制度》、《文件规章制度》、《会议规章制度》、《接待规章制度》、《办公环境规章制度》、《对外形象规章制度》、《安全规章制度》、《档案规章制度》、《印章使用规章制度》、《通信规章制度》、《采购规章制度》、《报刊书籍订阅购买规章制度》、《员工招聘规章制度》、《员工离职规章制度》、《劳动纪律规章制度》、《差旅费报销规章制度》、《员工道德规范制度》、《项目工作基本制度》、《计算机使用管理制度》、《岗位职责与权限》、《安全教育管理制度》、《安全检查制度》、《安全用电规程》、《保洁服务及作业指导书》、《安全防火制度》等管理制度。

提供《受控文件清单》，收录了手册、程序文件、三级文件（管理制度汇编）等共 52 个。

提供《外来文件清单》，识别了与体系运行相关的法律法规和国家标准，内容详见 E0：6.1.3。

提供《记录清单》，包括 73 项记录的名称、编号、保存期(年)、保存部门等信息。

查《文件发放回收记录表》，提供了受控文件的发放记录，记录了发文接收人签字及日期。

询问部门负责人，收到了管理手册，程序文件和支持性文件。

查作废文件：《管理手册》和《文件控制程序》对作废文件做出了相关规定。经与负责人沟通，体系运行以来，没有作废文件。若有作废文件，需加盖作废标识后处理。

查文件的保存：综合部配有文件柜，目前各种文件保存完好。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

认证范围：

Q:物业管理

E:物业管理所涉及场所的相关环境管理活动

O:物业管理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, 北京净美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 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 checked="" type="checkbox"/> 达到	<input type="checkbox"/> 基本达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效

通过审查评价, 评价组确定受审核方的管理体系符合相关标准的要求, 具备实现预期结果的能力, 管理体系运行正常有效, 本次审核达到预期评价目的, 认证范围适宜, 本次现场审核结论为:

推荐认证注册

在商定的时间内完成对不符合项的整改, 并经审核组验证有效后, 推荐认证注册。

不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组: 贾海平、吴太平



被认证方需要关注的事项

（本事项应在末次会议上宣读）

审核组推荐认证后，北京国标联合认证有限公司将根据审核结果做出是否批准认证的决定。贵单位获得认证资格后，我们的合作关系将提高到新阶段，北京国标联合认证有限公司会在网站公布贵单位的认证信息，贵单位也可以对外宣传获得认证的事实，以此提升双方的声誉。在此恳请贵公司在运作和认证宣传的过程中关注下列（但不限于）各项：

1、被认证组织使用认证证书和认证标志的情况将作为政府监管和认证机构监督的重要内容。恳请贵单位按照《认证证书和认证标志、认可标识使用规则》的要求，建立职责和程序，正确使用认证证书和认证标志，认证文件可登录我公司网站查询和下载,公司网址：www.china-isc.org.cn

2、为了双方的利益，希望贵单位及时向我公司通报所发生的重大事件：包括主要负责人的变更、联系方式的变更、管理体系变更、给消费者带来较严重影响事故以及贵单位认为需要与我公司取得联系的其他事项。当出现上述情况时我公司将根据具体事宜做出合理安排，确保认证活动按照国家法律和认可要求顺利进行。

3、根据本次审核结果和贵单位的运作情况，请贵公司按照要求接受监督审核，监督评审的目的是评价上次审核后管理体系运行的持续有效性和持续改进业绩，以保持认证证书持续有效。如不能按时接受监督审核，证书将会被暂停，请贵单位提前通知北京国标联合认证有限公司，以免误用证书。

4、为了认证活动顺利进行，请贵单位遵守认证合同相关责任和义务，按时支付认证费用。

5、认证机构为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪时进行的审核，有可能提前较短时间通知受审核方，希望贵单位能够了解并给予配合。

6、所颁发的带有 CNAS（中国合格评定国家认可委员会）认可标志的认证证书，应当接受 CNAS 的见证评审和确认审核，如果拒绝将会导致认证资格的暂停。

7、根据《中华人民共和国认证认可条例》第五十一条规定，被认证方应接受政府主管部门的抽查；根据《中华人民共和国认证认可条例》第三十八条规定在认证证书上使用认可标志的被认证方应配合认可机构的见证。当政府主管部门和认可机构行使以上职能时，恳请贵单位大力配合。

违反上述规定有可能造成暂停认证以至撤销认证的后果。我们相信在双方共同努力下，可以有效地避免此类事件的发生。

在认证、审核过程中，对北京国标联合认证有限公司的服务有任何不满意都可以通过北京国标联合认证有限公司管理者代表进行投诉，电话：010-58246011；也可以向国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可委员会投诉，以促进北京国标联合认证有限公司的改进。

我们真诚的预祝贵单位获得认证后得到更大的发展机会。