



项目编号：21502-2025-QEO

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：贵阳城投物业管理有限公司

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）：巫传莲

审核组员（签字）：

报告日期：

2025年10月27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 ■文件审核报告  
■第一阶段审核报告 ■不符合项报告 □其他
2. 免责声明：审核是基于对受审核方管理体系可获得信息的抽样过程，考虑到抽样风险和局限性，本报告所表述的审核发现和审核结论并不能 100% 地完全代表管理体系的真实情况，特别是可能还存在有不符合项；在做出通过认证或更新认证的决定之前，审核建议还将接受独立审查，最终认证结果经北京国标联合认证有限公司技术委员会审议做出认证决定。
3. 若对本报告或审核人员的工作有异议，可在本报告签署之日起 30 日内向北京国标联合认证有限公司提出（专线电话：010-58246011 信箱：service@china-isc.org.cn）。
4. 本报告为北京国标联合认证有限公司所有，可在现场审核结束后提供受审核方，但正式版本需经北京国标联合认证有限公司确认，并随同证书一起发放。本审核报告不能做为最终认证结论，认证结论体现为认证证书或年度监督保持通知书。
5. 基于保密原因，未经上述各方允许，本报告不得公开。国家认证认可机构和政府有关管理部门依法调阅除外。

### 审核组公正性、保密性承诺

（本承诺应在首、末次会议上宣读）

为了保护受审核方和社会公众的权益，维护北京国标联合认证有限公司(ISC)的公正性、权威性、保证认证审核的有效性，审核组成员特作如下承诺：

1. 在审核工作中遵守国家有关认证的法律、法规和方针政策，遵守 ISC 对认证公正性的管理规定和要求，认真执行北京国标联合认证有限公司工作程序，准确、公正地反映被审核组织管理体系与认证准则的符合性和体系运行的有效性。
2. 尊重受审核组织的管理和权益，对所接触到的受审核方未公开信息保守秘密，不向第三方泄漏。为受审核组织保守审核过程中涉及到的经营、技术、管理机密。
3. 严格遵守审核员行为准则，保持良好的职业道德和职业行为，不接受受审核组织赠送的礼品和礼金，不参加宴请，不参加营业性娱乐活动。
4. 在审核之日前两年内未对受审核方进行过有关认证的咨询，也未参与该组织的设计、开发、生产、技术、检验、销售及服务等工作。与受审核方没有任何经济利益和利害冲突。审核员已就其所在组织与受审核方现在、过去或可预知的联系如实向认证机构进行了说明。
5. 遵守《中华人民共和国认证认可条例》及相关规定，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，不在认证咨询机构或以其它形式从事认证咨询活动。
6. 如因承诺人违反上述要求所造成的对受审核方和北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：巫传莲

组员：



受审核方名称：贵阳城投物业管理有限公司

## 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	巫传莲	组长	审核员	2025-N1OHSMS-135118 0	35.15.00
A	巫传莲	组长	审核员	2025-N1EMS-1351180	35.15.00
A	巫传莲	组长	审核员	2025-N1QMS-1351180	35.15.00

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	张柯、李理、杨军、王大利	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，FSMS专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：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、工伤保险条例、中华人民共和国噪声污染防治法等。

e) 适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：中华人民共和国国务院—《保安服务管理条例》、《物业管理条例》、《〈物业管理条例〉实施细则》、DB34/T 3055-2017



物业秩序维护进出管理及巡视检查规范、DB34/T 3256-2018物业服务职业规范等、物业管理服务规范 住宅  
物业DB11/T 487-2022、物业管理服务操作规程 DB12/T 373-2008、保安员职业标准 DB12/T 407-2009、  
物业管理服务门卫规范 DB34/T 4447-2023、识别了产品及物业管理服务过程所需符合的标准包含物业  
管理服务规范、标准和规程等。

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10月24日上午至2025年10月27日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年5月06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：贵州省贵阳市贵阳综合保税区产业大厦3层-001

办公地址：贵州省贵阳市贵阳综合保税区产业大厦3层-001

经营地址：贵州省贵阳市贵阳综合保税区产业大厦3层-001

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）：临时多场所：康桥水  
乡，地址：贵州省贵阳市南明区贵惠路251号，工程性质：物业管理服务，开始时间：2014年1月7日，结束  
时间：持续服务中。

**1.5.4 一阶段审核情况：**

于2025年10月23日09:00至2025年10月23日13:00进行了第一阶段审核，审核结果详见一阶段  
审核报告。

一阶段识别的重要审核点：Q 服务过程控制；EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视

**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:综合办公室 QE07.2

采用的跟踪方式是：现场跟踪 书面跟踪；

双方商定的不符合项整改时限：2025年11月1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11月1日前。

#### 2) 下次审核时应重点关注:

Q 服务过程控制；EO运行策划和控制；EO绩效测量和监视

#### 3) 本次审核发现的正面信息:

- (1)、公司管理目标均能实现达成，公司法律法规收集比较齐全。
- (2)、公司环境严格执行节能降耗规定要求。
- (3)、公司未发生环境污染事件，未发生工伤事件。
- (4)、公司质量稳定，无重大质量问题发生，暂无客户投诉。
- (5)、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。

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

#### 1) 成熟度评价:

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:

Q 服务过程控制； EO 运行策划和控制； EO 绩效测量和监视

### 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：2020年12月16日体系实施时间：2025年5月06日

2) 法律地位证明文件有:

营业执照

3) 审核范围内覆盖员工总人数：45人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：物业服务有夜班

4) 范围内产品/服务及流程:

物业管理服务流程:

竞标→签订服务合同→物业服务策划→提供物业服务→服务检查→服务反馈改进→业主满意。



### 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

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：

1、企业建立了质量环境职业健康安全方针和目标。

质量环境职业健康安全方针：

重质量，创品牌；守诚信，拓市场；注重环保，可持续发展；以人为本，安全为先；

公司质量环境职业健康安全目标：

质量目标

1、顾客满意率 $\geq 90\%$

2、服务质量合格率 100%

环境目标

1、固废合规处理率 100%；

2、火灾事故为 0。

职业健康安全目标

1、火灾事故为 0；

2、交通事故为 0 ；

3、暴力伤害事故为 0

4、触电事故为 0

经过总经理批准。利用培训、会议等形式进行宣传贯彻，并向企业顾客进行了传达，将质量环境职业健康安全目标分解到相关职能和层次等，提出了合理的可测量数量指标，制定了考核计算方法，采集了管理体系运行的证据，并针对质量环境和职业健康安全目标制定了管理方案，企业管理目标和管理方案具有可行性和合理性，经过测量已经完成。管理方针和管理目标符合企业情况和标准要求。

2、管理体系范围：公司认证范围为

Q：物业管理服务

E：物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。

公司实施管理体系的具体范围：贵州省贵阳市贵阳综合保税区产业大厦3层-001；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、作业文件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：综合办公室、财务管理部、安全品控部、市场运营拓展部。组织机构策划合理，各领导层、部门职责均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：日常餐饮管理服务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：公司编制了适宜的内部审核实施计划，按照内部审核实施计划，于2025年8月25-26日进行了内部审核，内部审核发现的不符合项已经有效整改并验证关闭。确保了管理体系符合标准和组织要求，并持续改进。内审结论：确定了管理体系的有效性、过程的可靠性、产品的适用性，内审确认了质量环境职业健康安全改进（包括纠正和预防）的机会和措施。

8、管理评审：公司于2025年9月8日实施了管理评审；对管理体系的有效性和合规性进行评估和审核，制定了改进和改进计划。评审结论：公司管理体系能够基本满足标准要求、运行有效。

9、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。

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。

10、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。

公司管理体系的策划基本合理。

### 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）

1、公司目前产品和服务：物业管理服务

2、确定了相应质量目标，目标基本合理，可测量。

物业管理服务流程：

竞标→签订服务合同→物业服务策划→提供物业服务→服务检查→服务反馈改进→业主满意。

需确定过程：无，外包过程：消防设施设备维护保养、电梯日常维保、化粪池清理/疏通、垃圾清运服务。

策划了相关规范：中华人民共和国国务院—《保安服务管理条例》、《物业管理条例》、《〈物业管理条例〉实施细则》、DB34/T 3055-2017 物业秩序维护进出管理及巡视检查规范、DB34/T 3256-2018 物业服务职业规范等、物业管理服务规范 住宅物业 DB11/T 487-2022、物业管理服务操作规程 DB12/T 373-2008、保安员职业标准 DB12/T 407-2009、物业管理服务门卫规范 DB34/T 4447-2023、识别了产品及物业管理服务过程所需符合的标准包含物业管理服务规范、标准和规程等。

3、产品接收准则：国家法律法规、行业标准等等。

4、配置了适宜的基础设施能够满足物业管理服务运行策划和控制需要。

服务过程中由部门负责人进行考核/检查，项目完成后由客户进行服务评价，符合要求。

办公设备：电脑、描扫描仪/打印机一体等，基本满足要求。

5、监视和测量设备：无。

6、相关法律法规要求：《法律法规和其他要求管理程序》等，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：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、工伤保险条例、中华人民共和国噪声污染防治法



等

7、实现过程所需记录，包括文件和质量记录等。策划有相关运行记录如：合同评审记录、特殊过程确认记录、内外部沟通清单、内部审核检查、首末次会议记录等。

策划的输出适合于组织的运行。企业规定，当顾客要求、产品标准、组织自身变化，应进行策划变更控制。目前无策划的变更。

查，市场运营拓展部实施以下环境安全管理制度：《质量、环境和职业健康安全管理体系策划控制程序》、《运行策划控制程序》《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》等。

查重要环境因素：

潜在火灾；

固废排放；

查看，公司制订的相应的管理制度及管理方案，对重要环境因素进行管控。

查，办公现场张贴有“请勿吸烟”标识；

现场查看：现场未发现大功率电器使用。

现场查看：查见办公等服务性一般固废有处理，现场有固废收集装置。

服务过程中能结合生命周期观点，从服务的全部生命过程中可以涉及的环节进行识别；包括相关方影响等，各部门参与识别评价。

查不可接受风险源：

火灾、触电、交通事故、暴力伤害。

查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对不可接受风险源进行管控。

负责人介绍：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。如：

查项目管理中心办公区域安全实施情况；按期对电梯进行维保。

现场查看：现场未发现大功率电器使用。

现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。现场查看：提供有电梯维保记录、设施检查记录等，检查结果符合规定要求。

抽电梯维保记录：

项目名称：康桥水乡

楼栋号：A1，电梯编号：004208，

维护保养项目：☆机房、滑轮间环境手动紧急操作装置驱动主机、制动器各销轴部位、制动器间隙、☆制动器作为轿厢意外移动保护装置制停子系统的自监测、☆编码器、限速器各销轴部位、☆层门和轿门旁路装置等。

使用单位电梯安全人员：郭\*\*，确认日期：2025.10.14

运行策划和控制基本符合要求。

公司制定了《与顾客有关的过程控制程序》和《采购和相关方控制程序》。

明确了受控条件包括

1、公司编制了《运行策划控制程序》、《服务提供控制程序》、《保安人员行为准则》、《物业管理服务管理制度》等对公司的物业管理服务过程进行了控制。

组织产品覆盖范围：物业管理服务

2、物业管理服务流程：

竞标→签订服务合同→物业服务策划→提供物业服务→服务检查→服务反馈改进→业主满意



外包过程：消防设施设备维护保养、电梯日常维保、化粪池清理/疏通、垃圾清运服务

需确认过程：无，关键过程：物业管理服务过程。

3、技术要求 合同：物业管理服务合同

1)验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。

2)作业指导书：《保安服务管理条例》、《物业管理条例》、《〈物业管理条例〉实施细则》、DB34/T 3055-2017 物业秩序维护进出管理及巡视检查规范、DB34/T 3256-2018 物业服务职业规范、物业管理服务规范 住宅物业 DB11/T 487-2022、物业管理服务操作规程 DB12/T 373-2008、保安员职业标准 DB12/T 407-2009、物业管理服务门卫规范 DB34/T 4447-2023、识别了产品及物业管理服务过程所需符合的标准包含物业管理服务规范、标准和规程等。

3)使用适宜的设备：电脑和办公设备等。

4)监视和测量设备：负责人介绍，目前现场检查主要依靠现场巡查员观察，无需使用特定的监视和测量设备或工具。

5)实施监视和测量：公司未制订需求计划和采购计划，按客户实际需求进行采购。

查看物业管理服务标准

物业管理的内容包括：保洁管理、治安管理、绿化管理等；需设立固定岗、流动岗（内巡、外巡等），建立一个严密、安全的 24 小时安全网络。业主出入口 24 小时值守，门岗执勤、来访登记。充分利用人防、保障管理区域内公共秩序井然。

每日清扫楼梯、电梯、地面、公共设施周边环境等 1 次，每周清洁楼道扶手两次，清洁公共场所门窗 1 次，并保持区内公共面积无纸屑、烟头、污垢等、保持清洁卫生等。

每日需对楼内消防箱，防盗门、天台等公用通道的外露管理进行保洁工作等。

加强门岗管理规范，必须严格按学校相关规定管理人员或车辆的进出，坚持见证出入管理的原则。

每季度进行花卉、树木修剪，对枯枝进行整理，保持花卉有形。

物管管理做好日常巡查检查，并规范巡查记录。

.....

服务过程的现场（包含夜班巡查）：

现场询问工作人员，熟悉保安每日工作职责，保安人员管理制度。

查看现场：小内物业管理服务运行正常，市场运营拓展部编制有各岗位服务一览表，各岗位人员均经过培训后上岗。

配置有电脑监控系统，监视小内以及周边环境，现场查看周边环境稳定，无异常情况。

询问负责人，公司在服务的提供过程中暂未发生变更的情况。

负责人介绍，该项目配置了主要设备拖把、扫帚、修枝剪、头盔、橡胶棍等，提供的服务设备适宜，满足要求。负责人介绍，目前现场检查主要依靠现场巡查员观察，无需使用特定的监视和测量设备或工具

查看审核当天及夜晚现场及服务过程的控制情况：

现场查见，保安岗位交接记录表；来访人员记录表、巡查记录表齐全。现场不产生固体废弃物、废水、废气等，也没有噪声产生。

现场查见员工杨\*\*正在使用拖把对停车库的地面进行拖地，赵\*\*正在打扫垃圾桶，郭\*\*正在对小区的枯枝进行修剪。

现场物业管理服务人员，均穿戴好工作服、口罩、手套，人员防护措施有效。使用橡胶棍、防爆盾牌等物品，工具配置基本充分，合理。



服务提供过程的控制基本满足。

询问负责人，公司在服务的提供过程中暂未发生变更的情况。

公司特殊过程确定为：物业管理服务过程。制定了《服务提供控制程序》，对特殊过程的管理从：人员能力、过程设备能力、作业文件能力、服务评价记录等进行了规定。通过产品检验和配备有能力的销售人员，对特殊过程的服务质量予以控制，提供该特殊过程进行确认记录。

物业管《管理手册》中有标识控制要求，有标识和可追溯性控制的相关规定。

查项目现场保洁、保安、绿化用工具均放置有序，分区摆放，查看市场运营拓展部办公区域内有“禁止吸烟”标识，楼道内有“安全出口”标识等。

查物业管理服务所需工具设备均存放于规定的标识区域内。

物业管理服务过程采用客户投诉记录等进行标识；

标识基本符合要求。

公司的顾客的财产有顾客信息、合同，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。

负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况；

《管理手册》中有防护控制要求。

查看现场，日常服务过程中员工按要求有穿戴工作服、手套等防护用品。

公司按《管理手册》要求对顾客财产进行保护和防护。

物业管理服务过程基本受控。

◆公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了供货商所有产品的检验方法、标准。

◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到市场运营拓展部许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。

◆公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样

负责人介绍，公司目前采购的产品主要为劳保用品、电脑、工作服等。由相关人员核对数量、规格等信息，均有供方提供的合格证，确保采购的产品合格。

抽查日常服务检查：

负责人介绍，对日常服务的日常检查，有分配专门巡查人员，由巡查员现场巡视，并且每天以填写记录的形式记录。

提供 2025 年康桥水乡外来人员出入登记表，抽 2025.7.10，内容包括姓名，身份证号，联系电话，来访时间，来访事由，离开时间，人数，何\*\*，14:57 分，吃饭，18:42, 1 人。值班人员：赵\*\*

2025.7.15，李\*\*，10:06，走亲戚，14:15,1 人。值班人员：张\*\*

.....

提供康桥水乡保安队员值班工作记录表，2025.10.19，值班人员签名：杜\*\*，7 号岗，早上 08:00-9:00，值班记录：正常交接班，一切正常，晚上 0:00-2:00 巡查记录：正常

2025.10.20,08:00-10:00，李\*，正常接班。

提供康桥水乡保安队员值班工作记录表，2025.10.20，值班人员签名：班\*\*，A06-2，早上 08:00-9:00，值班记录：正常交接班，一切正常，晚上 0:00-2:00 巡查记录：正常



2025.10.21,08:00-10:00, 陈\*, 正常接班。

.....

提供康桥水乡保安巡逻情况记录表

2025年10月18日,

巡逻时段: 10:30, 巡查范围: A06-1、A06-2、A4-1, 巡逻情况: 正常, 巡逻人: 班\*\*。

12:20 建工维修工到消控室安装监控, 14:00 安装完成退出消控室。

14:30 分, 服务中心周边巡查 A06-1、A06-2、A4-1, 巡逻情况: 正常, 巡逻人: 班\*\*。

16:40-18:00 站岗执勤

18:30 分, 服务中心周边巡查 A06-1、A06-2、A4-1, 巡逻情况: 正常, 巡逻人: 班\*\*

20:50 分, 服务中心周边巡查 A06-1、A06-2、A4-1, 巡逻情况: 正常, 巡逻人: 班\*\*

22:57 分, 服务中心周边巡查 A06-1、A06-2、A4-1, 巡逻情况: 正常, 巡逻人: 班\*\*

次日 3:09 分, 服务中心周边巡查 A06-1、A06-2、A4-1, 巡逻情况: 正常, 巡逻人: 班\*\*。

.....

提供康桥水乡绿化情况记录表

2025年5月28日 8:30, 巡逻人: 张\*\*, 地点: 笃行楼、行健楼、致知楼、厚德楼、操场、校园周边, 备注: 正常

.....

提供康桥水乡每日生活垃圾清洁记录表, 记录时间: 2025年9月, 记录人: 杨\*\*, 位置: 负一楼, 每天三次清运, 时间分别为8点至9点, 11点至12点, 16点至17点

.....

抽电梯维保记录表 1:

提供康桥水乡 2025年10月电梯轿厢消杀记录:

查见电梯轿厢每天实施消杀三次, 分别为每天 8:00-9:00, 14:00-15:00, 20:00-21:00,

消杀人员: 周\*\*

抽电梯维保记录 2:

项目名称: 康桥水乡

楼栋号: A1, 电梯编号: 004208,

维护保养项目: ☆机房、滑轮间环境手动紧急操作装置驱动主机、制动器各销轴部位、制动器间隙、☆制动器作为轿厢意外移动保护装置制停子系统时的自监测、☆编码器、限速器各销轴部位、☆层门和轿门旁路装置等。

使用单位电梯安全人员: 郭\*\*, 确认日期: 2025.10.14

.....

抽化粪池输通记录:

服务单位: 贵州黔泰和清洁服务有限公司

提供百花新苑最近一次化粪池输通记录:

时间: 2025年10月21日

参与化粪池输通人员: 赵\*\*, 李\*\*

.....

产品和服务放行过程基本符合要求。



公司制定了《顾客满意程度测量控制程序》，主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有 2025 年 8 月《顾客满意调查表》调查表共 7 份。

—调查内容包括：服务质量、交付及时率、价格、服务态度等

—统计分析结果顾客满意度：97 分

—暂无明显需实施纠正措施的改进事项。

—提供顾客满意调查分析报告，负责人讲：顾客对本公司最满意的方面是物业服务质量，在今后的工作中重点加强与顾客的沟通和协调，增强顾客满意，提高顾客对本公司处理顾客投诉的满意度。

**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

编制了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》等，符合标准和企业实际，经调阅相关记录确认，企业已经在2025年8月25-26日和2025年9月8日，分别策划和实施了完整内部审核和管理评审。内部审核发现的不符合项和管理评审提出改进措施，目前已经有效整改并验证关闭。提供有《内审员授权书》，总经理授权李理、王大利为本次审核内审员，通过与内审员沟通面谈，内审员对审核的基本概念、一般步骤、内部审核的基本要求和特点等不够熟练，已于7.2提出。与管理层张柯沟通，能清楚自己职责，对体系的运行有效性，持续改进情况较了解，清楚公司自身制定的方针和目标。

**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，公司编制了《不合格控制程序》，规定了不合格的控制要求。

公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格控制程序》

公司明确并实施处置不合格输出的途径，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。

—公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。

—公司明确并实施不合格处置后须保留相关的记录

.....

负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。  
不合格输出的控制基本符合要求。

**2) 纠正/纠正措施有效性评价：**

纠正措施落实有效

**3) 投诉的接受和处理情况：**

2025 年 5 月以来，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。

**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）：**



查看，现有人员 45 人。注册地址：贵州省贵阳市贵阳综合保税区产业大厦 3 层-001，经营地址：贵州省贵阳市贵阳综合保税区产业大厦 3 层-001。办公面积 20 平方米，有租赁合同。主要设备包括：电脑、打印机等。无特种设备。监视监测设备：无。环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。无食堂。无仓库。

## 2) 人员及能力、意识：

公司确定了从事的工作影响管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。

公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。

适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据

## 3) 信息沟通：

《管理手册》中规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。

对部门之间有需要交流的有关质量环境安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行质量环境安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。

《信息交流沟通控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。

公司和部门负责人清楚公司及各部门与QHSE相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量、环境、健康、安全方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。

一主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。

一通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。

一现场查看记录并口头交流确认：公司及行政人事部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求

## 4) 文件化信息的管理：

(1) 标准要求的文件：公司方针、管理目标、认证范围、组织架构、职责分工等均在《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。

企业编制了《文件化信息控制程序》，用于文件、记录的控制。

提供了《受控文件清单》，《管理手册》CT-QES-2025，版本 A/1，修订实施日期：2025-10-23；

《程序文件》CT-PF-2025，版本 A/0，实施日期：2025-5-06；

包括各项管理制度如岗位任职要求等；

以上文件均有电子版、纸质版保存。均有文件名称、编号、编写人、审核、审批人签字等信息。有发放记录。符合要求。

提供了《受控文件清单》，收录了手册、程序文件、三级文件（管理制度）等文件。

提供了产品执行标准：中华人民共和国国务院—《保安服务管理条例》、《物业管理条例》、《〈物业管理条例〉实施细则》、DB34/T 3055-2017 物业秩序维护进出管理及巡视检查规范、DB34/T 3256-2018 物业服务职业规范等、物业管理服务规范 住宅物业 DB11/T 487-2022、物业管理服务操作规程 DB12/T 373-2008、保安员职业标准 DB12/T 407-2009、物业管理服务门卫规范 DB34/T 4447-2023、识别了产品及物业管理服务过程所需符合的标准包含物业管理服务规范、标准和规程等。

提供了《法律法规清单》收录了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、工伤保险条例、中华人民共和国噪声污染防治法等。均为有效版本环境、安全外来文件。

提供了《管理记录清单》，收编了记录的名称、编号、保存期限等信息。符合要求。

查文件发放登记表，提供了受控文件及外来文件的发放记录，记录了发放人，接收人签字及日期。

询问负责人主管，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《成文信息控制程序》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

Q:物业管理服务

E:物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动

O:物业管理服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

#### 五、审核组推荐意见:

**审核结论:** 根据审核发现, 审核组一致认为, 贵阳城投物业管理有限公司的

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 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

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: 巫传莲



## 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。