

项目编号：10566-2023-QEO

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：四川旭宁物业管理有限公司

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）： 陈伟

审核组员（签字）：

报告日期：

2025年11月5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：陈伟

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	陈伟	组长	审核员	2024-N1OHSMS-1265256	35.15.00
A	陈伟	组长	审核员	2024-N1EMS-2265256	35.15.00
A	陈伟	组长	审核员	2023-N1QMS-2265256	35.15.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	邱玲蓉、邓霞、郑天华	向导	受审核方
2	无	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：中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国清洁生产促进法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国妇女权益保障法、突发公共卫生事件应急条例、中华人民共和国道路交通安全法及地方法律法规等。

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：中华人民共和国消防法、



中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国民法典、物业管理条例、物业服务收费管理办法、业主大会和业主委员会指规则、住宅室内装饰装修管理办、社区服务指南 第9部门 物业服务GB/T 20647.9-2006、建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理GB/T 20299.3-2024、成都市物业管理企业安全生产标准化评定规范DB5101/T69-2021、住宅物业服务等级规范、住宅物业消防安全管理DB501/T123-2021等及依据顾客技术要求。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：合同及技术要求。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：

二阶段：2025年10月30日 9:00至2025年10月31日 17:00实施审核；涉及部门及条款：管理层、项目部、行政部（含财务）（除Q7.1.6/Q8.2/Q8.4/Q9.1.2条款）；审核组：陈伟。

补充审核：2025年11月05日 下午至2025年11月05日 下午实施审核；涉及部门及条款：行政部（Q7.1.6/Q8.2/Q8.4/Q9.1.2条款）；审核组：陈伟。

审核覆盖时期：自2024年11月12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）：体系覆盖人数变更。

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

Q:物业管理

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：中国（四川）自由贸易试验区成都高新区观东一街666号3栋1单元5楼22号

办公地址：四川省成都市龙泉驿区龙泉街道界牌工业园振中路15号

经营地址：四川省成都市龙泉驿区龙泉街道界牌工业园振中路15号

多场所地址：无固定多场所。

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）：项目名称：中共四川省委省直机关党校物业管理服务，项目地址：成都市龙泉驿区望天堰路163号，项目性质：物业管理服务，目前正在进行中。

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：体系覆盖人数变更，增加补充审核。



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: 行政部、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30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30日前。

2) 下次审核时应重点关注:

设备设施维保、人员能力确认、文件化信息管理、内审管评深入、服务过程控制、E0运行及绩效管理。

3) 本次审核发现的正面信息:

公司努力提升口碑, 以稳定并扩大本地业务, 通过培训增强公司标书的编写能力, 增加在投标过程中的中标概率, 积极组织公司员工进行专业培训, 提升员工职业技能, 提高工作效率。

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:

设备设施维保、人员能力确认、文件化信息管理、内审管评深入、服务过程控制、E0运行及绩效管理

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

企业建立了质量环境职业健康安全方针和目标。质量/环境/安全方针: “科学领先, 顾客满意, 持续改进, 行业领先, 质量一流, 服务一流; 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”。

质量环境职业健康安全目标:

业主问题处理率达到100%;

业主投诉率0;

业主顾客满意率达到90%以上;

固体废弃物分类处理率100%;

火灾事故为零;

人身伤亡为零。



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。

2.2 重要审核点的监测及绩效 符合 基本符合 不符合

公司主要范围：物业管理。

公司产品执行标准主要为：物业管理条例、物业服务收费管理办法、业主大会和业主委员会指规则、住宅室内装饰装修管理办、社区服务指南 第9部门 物业服务 GB/T 20647.9-2006、建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理 GB/T 20299.3-2024、成都市物业管理企业安全生产标准化评定规范 DB5101/T69-2021、住宅物业服务等级规范、住宅物业消防安全管理 DB501/T123-2021 等及依据顾客技术要求。

项目部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家相关标准、法规，策划输出的具体结果包括以下内容：

- 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

策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。

关键过程：物业管理服务；特殊过程：物业管理服务；外包过程：化粪池清掏。

经确认：暂无策划的更改。

特种设备：企业本身无用于服务的特种设备。

服务流程为：

委托签约→接管验收→服务提供（保安、保洁、停车管理）→服务检查考评→持续改进提升→增强业主满意

提供目前正在进行的项目：

项目名称：中共四川省委省直机关党校物业管理服务，项目地址：成都市龙泉驿区望天堰路163号，服务内容：保安服务、保洁服务、绿化服务、简易维修服务等；服务场所：行政楼、图书馆、教学楼所属区域。通过：《服务过程控制程序》、《安全保卫工作标准》、《物业保洁服务标准维修值班工作规程》、《公共场地使用管理规程》、《保安服务规程》及各项工作标准进行过程控制。

物业服务管理人员定期巡查，确保服务质量达标；并定期配合甲方进行阶段检查和验收。

公司的整个服务过程基本受控。

公司特殊过程确定为：物业服务过程。出具特殊过程确认记录，基本符合要求。

公司采用标签、标牌和过程位置控制图等方式对物业管理和服务进行标识。保洁服务过程中，注意在进行地面清洁时，要设立告示牌，避免人员滑倒摔伤，告示牌使用后要洗净。消杀、除虫作业前进行标示通知告知。公司服务无特殊防护要求。

公司的顾客的财产有顾客信息、合同和服务现场顾客设施设备（包括：电梯、配电房等），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、损坏时，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。

公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。

查产品生命周期的环境管控：公司从采购设备，劳保时已考虑了环保性，服务过程中，严格按照环保等管理制度实施，控制好辅助材料的用量，避免浪费，生命周期终了时回收再利用物品分类存放。

组织制定了环境运行相关的控制程序及相应的控制准则，如废弃物排放控制、相关方环境安全管理办法、



劳保用品管理制度、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。

根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制火灾预防、事故防范等过程的控制，避免和减少了环境的损失。

消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。

抽查环境安全运行的策划与控制实施

固体废弃物排放的管控：按时向园区交纳垃圾清运费；购买有盖垃圾箱/桶，分类贮存固废，集中安排有资质回收公司回收。项目现场产生的固废及物业服务过程清扫收集的固废等，统一暂存后由环卫处置。

火灾预防：张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；定期对灭火器进行点检。组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。

触电控制：安全、消防、救援知识培训、学习；严禁购买和使用三无电器产品；加强日常安全用电检查和电器设备维保；每年至少进行一次消防演习；制定《安全用电管理规定》；配置充分的消防器材；现场增加安全、防火标识等。

意外伤害的控制：定期进行安全意识培训；制定服务作业指导书及管理制度。企业未单独设置库房，物业服务设备存放各项目，管理较为规范，基本符合要求。

因公司范围为物业管理，噪声低，粉尘低，对员工身体健康影响不大，故无需安排人员进行职业病体检。

环境安全运行控制基本符合要求。

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

编制了《内部审核管理程序》、《管理评审程序》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 7 月 8 日和 2025 年 7 月 15 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》，2025.7.5 公司对郑天华、邓霞进行了内审组任命；查内审员能力，提供有《内审员培训记录》。经与内审员沟通交流，其对内审实施开展的基本流程、实施情况不太清楚，存在能力不足。与管理层郑天华沟通，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；但对管理评审流程及相关内容不够清楚。

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

查，公司编制了《不合格控制程序》，规定了不合格的控制要求。

现场了解，公司在服务过程中的主要不符合主要为业主建议、意见及投诉。

查，公司客户提交问题及时进行维护，并定期进行顾客满意度调查，同时跟踪验证现场了解，组织针对产品没有让步的情况发生。

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：无

三、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域：经营地址变更。

2) 组织机构：管理者代表及员工代表变更。

3) 管理体系：无



- 4) 资源配置：体系覆盖人数变更。
- 5) 产品及其主要过程：无
- 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

上次不符合为行政部QEO7.5.3条款，本次审核验证不符合整改基本有效。

五、认证证书及标志的使用

证书有效期间证书及标志使用合规。

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，四川旭宁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

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:陈伟



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。