



项目编号：21780-2025-QEO

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：北京百怡德物业管理有限公司

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）： 于立秋

审核组员（签字）： 郭旻、吴太平、岳艳玲

报告日期： 2025年11月15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：于立秋

组员：郭旻、吴太平、岳艳玲



受审核方名称：北京百怡德物业管理有限公司

## 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	于立秋	组长	审核员	2024-N1EMS-6084028	35.15.00
A	于立秋	组长	审核员	2024-N1QMS-4084028	35.15.00
A	于立秋	组长	审核员	2024-N1OHSMS-4084028	35.15.00
B	郭旻	组员	审核员	2025-N1QMS-1304545	35.15.00
B	郭旻	组员	审核员	2025-N1EMS-1304545	35.15.00
B	郭旻	组员	审核员	2025-N1OHSMS-1304545	35.15.00
C	吴太平	组员	审核员	2025-N1EMS-1468194	35.15.00
C	吴太平	组员	审核员	2025-N1QMS-1468194	35.15.00
C	吴太平	组员	审核员	2025-N1OHSMS-1468194	35.15.00
D	岳艳玲	组员	审核员	2024-N1EMS-1319559	35.15.00
D	岳艳玲	组员	审核员	2024-N1QMS-1319559	35.15.00
D	岳艳玲	组员	审核员	2024-N1OHSMS-1319559	35.15.00

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	刘浩东、李雲、石峰、李璞昕	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：《中华人民共和国产品质量法》、《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》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国民法典》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：

《Iso9001:2015 质量管理体系要求》、《Iso14001:2015 环境管理体系要求》、《Iso45001:2018 职业健康安全管理体系要求》、《DB3301/T 0299-2019机关事务管理 物业服务规范》、《GB/T 20647.9-2006社区服务指南 第9部分：物业服务》、《XF 1283-2015 住宅物业消防安全管理》、《GB/T 20299.6-2006建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理》、《Q/CNPC 28-1999物业管理劳动定员》、《家庭保洁服务规范》、《清洗保洁服务机构等级划分与评定》、《北京市物业管理条例》、《业主大会和业主委员会指导规则》、《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》、《北京市物业管理办法》、《北京市住宅公共维修资金使用管理办法》《北京市物业服务收费管理办法》《北京市物业管理单位经营资质审批规定》《北京市住宅区业主大会和业主委员会指导规则》《北京市物业管理招标投标办法》《住宅物业服务等级规范（一级）（试行）》《住宅物业服务等级规范（二级）（试行）》《物业承接查验办法》《北京市物业项目交接管理办法》等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：合同/协议。

#### 1.5 审核实施过程概述

##### 1.5.1 审核时间：2025年11月15日上午至2025年11月15日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年04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）：

E:物业管理所涉及场所的相关环境管理活动

Q:物业管理

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：北京市海淀区宝盛东路兴华绿色产业楼附属楼 1 层 105 号

办公地址：北京市海淀区黑泉路 8 号宝盛广场 C 座 8008

经营地址：北京市海淀区黑泉路 8 号宝盛广场 C 座 8008

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：生态环境部卫星环境应用中心 2025-2028 年物业管理服务

地址：北京市海淀区永丰产业基地丰德东路 4 号。

服务内容：物业管理服务

项目开始时间：2025 年 10 月 8 日

预计竣工时间：2028 年 10 月 7 日

### 1.5.4 一阶段审核情况：

于2025年11月14日 08:30至2025年11月14日 12:30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：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：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 12 月 14 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 14 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合的验证：服务过程控制、产品/服务放行控制；重要环境因素和不可接受风险的识别评价和运行控制情况；任何变更情况。

3) 本次审核发现的正面信息：

该公司管理体系能够持续有效运行，未发生相关方投诉。相关运行要求保持较好，环境因素和危险源进行了确认。人员质量、环境和安全意识等较好。相关资质手续保持有效。资源比较充分，能保证方针和目标方案的实现。



### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

#### 1) 成熟度评价:

企业各部门职责明确，质量、环境和职业健康安全管理体系，能够全面有效地予以贯彻实施，各部门人员能基本理解和实施本部门涉及的相关过程。各部门能识别的相关环境因素和危险源，质量、环境和职业健康安全管理体系过程能有效予以控制。

#### 2) 风险提示:

加强培训，提高各层级人员对环境因素和危险源的辨识及意识，提高内审员审核能力。

### 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：2007年06月14日体系实施时间：2025年04月10日

#### 2) 法律地位证明文件有:

营业执照（统一社会信用代码 91110108663733555A），经营范围覆盖认证范围，有效期内。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：60人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：两班倒；白班，早5到晚17:00；晚班，晚17:00到早5点，上6休1。

#### 4) 范围内产品/服务及流程:

E:物业管理所涉及场所的相关环境管理活动

Q:物业管理

O:物业管理所涉及场所的相关职业健康安全管理体系活动

物业服务流程：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→物业管理服务的评价→持续改进。

## 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

北京百怡德物业管理有限公司成立于2007年06月14日，注册地址：北京市海淀区宝盛东路兴华绿色产业楼附属楼1层105号，经营地址：北京市海淀区黑泉路8号宝盛广场C座8008。法定代表人为吕秀芝。注册地址与经营地址不一致，已在国家企业信用信息公示系统（北京）进行公示。并出具注册地无人办公的声明。经营范围包括家庭劳务服务；技术推广；经济贸易咨询；会议服务；公共关系服务；承办展览展示活动；组织文化艺术交流活动（不含营业性演出）；设计、制作、代理、发布广告；工程勘察设计；城市园林绿化；物业管理；建筑物清洁服务；销售仪器仪表、家用电器、服装、鞋帽、电子产品、文化用品、体育用品、通讯设备、照相器材、机械设备、计算机、软件及辅助设备、珠宝首饰、五金交电（不从事实



体店铺经营、不含电动自行车）、建筑材料（不从事实体店铺经营）；机动车公共停车场服务。（市场主体依法自主选择经营项目，开展经营活动；依法须经批准的项目，经相关部门批准后依批准的内容开展经营活动；不得从事国家和本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。）。有临时多场所：卫星应用中心 北京市海淀区永丰产业基地丰德东路4号。查见租赁协议，出具了房屋租赁合同；甲方（出租方）：北京兴华宝盛物业管理有限公司，乙方（承租方）：北京百怡德物业管理有限公司。租赁期：自2025年9月1日起至2030年8月31日；租赁房屋建筑面积为300平方米；用于办公，租赁房屋为北京市海淀区黑泉路8号1幢8层101（实际使用房间c座8层101—27、28号）的房屋。法律证明文件：营业执照（统一社会信用代码91110108663733555A），经营范围覆盖认证范围，有效期内。覆盖人数60人。

该公司按照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020 标准要求建立并实施了编制了质量环境安全管理手册，于2025年4月10日发布、实施；管理体系覆盖标准所有条款，没有不适用条款。公司现有：行政部、市场部、服务部等职能部门，组织结构清晰，各岗位职责明确。无倒班情况。

企业建立了管理方针：全员参与，守法经营，质量至上；预防污染，安全第一，持续改进。方针包含在管理手册中，经总经理批准，与手册一起发布实施。公司方针适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向，为建立质量环境职业健康安全目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求、污染预防、合规义务、消除危险源和降低职业健康安全风险的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容，符合要求。经确认该组织外包过程为：基础设施租赁。

为达到管理方针最终实现，总经理及各职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。管理方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司管理目标：

- 1) 顾客满意度≥95分；
- 2) 服务交付合格率100%；
- 3) 火灾事故为0；
- 4) 固废分类回收处置率100%
- 5) 意外伤害事故为0。

管理目标在管理手册中进行了规定并已形成了文件，体系运行以来至今质量环境职业健康安全目标已经完成。

查见《环境、职业健康安全目标和管理方案一览表》，针对重要环境因素和不可接受风险建立了目标指标，制定了实现目标指标的管理方案，明确了责任部门、责任人、启动时间、持续时间、需要资金及考核周期等。《2025年度目标/绩效考核完成情况一览表》、《环境、职业健康安全目标、指标、管理方案运行检查表》，2025年4月至今对管理目标进行了考核和统计，各部门质量环境职业健康安全目标和管理方案均已经完成。



企业规定了因顾客和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划。依照 GB/T19001-2016 标准，结合实际情况，围绕质量方针、质量目标设置了组织机构，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施，对员工进行了适宜的培训等。

为了确保获得合格的服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有：从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果等获得知识。外部来源获取有：公司外部通过标准、学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识。组织知识予以存档保管，在需要时可以随时获取。为应对不断变化的需求和法律趋势，企业策划进行了质量管理体系标准及相关知识的再培训、招聘有技能的业务人员等方式对确定的知识及时更新。

编制《环境因素识别与重要程度控制程序》、《危险源辨识、风险评价和控制措施的确定程序》，符合实际和标准要求。查看和查阅《环境因素识别评价表》，废涂改液瓶废弃、废旧电脑废弃、墨盒废弃、打印机色带废弃、硒鼓、碳粉废弃、电能消耗、干粉灭火器使用、服务后废弃物、火灾的发生等。抽查《重要环境因素清单》，包括：固废（含硒鼓、墨盒）排放、火灾的发生。查看和查阅《危险源识别评价清单》，包括：公司没灭火器材造成火灾致人员伤害；各类电气插座、插头电线老化引起火灾；办公大楼消防标志不规范；人员办公、服务过程中意外触电事故；员工上下班发生交通事故等。抽查《不可接受风险清单》，包括：触电、交通、新冠病毒等意外伤害；火灾造成人员伤害。识别充分适宜和合理。

经现场确认，工作场所内无职业病危害因素。

编制了《合规性评价控制程序》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》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国民法典》、《Iso9001:2015 质量管理体系要求》、《Iso14001:2015 环境管理体系要求》、《Iso45001:2018 职业健康安全管理体系要求》、《DB3301/T 0299-2019 机关事务管理 物业服务规范》、《GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第9部分：物业服务》、《XF 1283-2015 住宅物业消防安全管理》、《GB/T 20299.6-2006 建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理》、《Q/CNPC 28-1999 物业管理劳动定员》、《家庭保洁服务规范》、《清洗保洁服务机构等级划分与评定》、《北京市物业管理条例》、《业主大会和业主委员会指导规则》、《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》、北京市物业管理办法、《北京市住宅公共维修基金使用管理办法》《北京市物业服务收费管理办法》《北京市物业管理单位经营资质审批规定》《北京市住宅区业主大会和业主委员会指导规则》《北京市物业管理招标投标办法》《住宅物业服务等级规范（一级）（试行）》《住宅物业服务等级规范（二级）（试行）》《物业承接查验办法》《北京市物业项目交接管理办法》等。均为有效版本，符合要求。

一阶段未提出问题。

**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）

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，提供符合要求的产品的实际需求。

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。

企业明确了所提供产品的质量目标和要求、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，服务过程中，需确认的过程：物业服务过程。对需确认过程进行监督，基本符合要求。

**产品/服务设计和开发的控制：**

查公司管理手册 8.3 条款，已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，符合标准要求。无变化。

规定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，如顾客要求和市场需要开发新的服务模式时，公司则按照策划的设计和开发要求进行服务方案设计，以确保服务的安全性、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。

与负责人沟通确认，服务部负责服务方案的设计，主要设计人员在行业从事物业服务多年，能力满足公司服务方案设计的需要，公司自成立以来，专业从物业管理服务，均依据相关标准和顾客要求服务。有物业管理服务方案设计的相关规定，编制有方案管理要求，内容符合要求。

体系实施以来，公司没有新物业管理服务活动，原设计方案也无变更，一直按标准要求进行了物业管理服务活动。

**外部提供的过程、服务的控制：**



公司制定并实施《采购控制程序》，策划合理，内容符合标准要求和公司实际。

外包过程：基础设施租赁。

查《合格供方名录》并与部门负责人沟通，主要合格供方及服务内容：

京东商城 办公用品、洗涤用品、工具等

北京兴华宝盛物业管理有限公司 房屋租赁

查：京东商城《供方评审表》，评审内容包括：是否资质齐全、价格是否合理、产品合格率、问题反馈速度、服务态度是否良好等。

评价结论：同意列入合格供方。评价人：陈志华 批准：王宏宇 2025.05.12。内容齐全，符合要求。

查：北京兴华宝盛物业管理有限公司《供方评审表》，评审内容包括：是否资质齐全、价格是否合理、产品合格率、问题反馈速度、服务态度是否良好等。

评价结论：同意列入合格供方。评价人：陈志华 批准：王宏宇 2025.05.12。内容齐全，符合要求。

查采购、外包合同签订情况：

1、抽查公司与“京东自营旗舰店”的交易截图，交易日期：2025年9月16日

采购产品：得力(deli)珊瑚海 A3 打印纸 70g【A4 纸 2 倍大】，5 包/箱 2500 张

明确了货品名称规格数量、订单编号、收货信息、问题解决等信息。

2、抽查公司与“京东自营旗舰店”的交易截图，交易日期：2025年9月10日

采购产品：得力(deli)36g 高粘度 PVP 固体胶水 PVP-36g\*12 支

明确了货品名称规格数量、订单编号、收货信息、问题解决等信息。

3、抽查公司与“京东自营旗舰店”的交易截图，交易日期：2025年10月13日

采购产品：赛纤光纤冷接工具套装皮线钳 光纤工具套装三 1 套

明确了货品名称规格数量、订单编号、收货信息、问题解决等信息。

4、抽查公司与“京东自营旗舰店”的交易截图，交易日期：2025年10月23日

采购产品：卡夫威尔羊毛刷涂料油漆刷子软毛刷清洁 羊毛刷 4 寸/5 支 EM5290；SHARPNESS 犀利砂纸 干湿两

用抛光除锈 【平整表面磨痕】150 目 10 张；卡夫威尔不锈钢刮刀 1 件。

明确了货品名称规格数量、订单编号、收货信息、问题解决等信息。

5、抽查公司与“北京兴华宝盛物业管理有限公司”的房屋租赁合同

采购产品：租赁期：自 2025 年 9 月 1 日起至 2030 年 8 月 31 日；租赁房屋建筑面积为 300 平方米；用于办公，租赁房屋为北京市海淀区黑泉路 8 号 1 幢 8 层 101（实际使用房间 c 座 8 层 101 一 27、28 号）的房屋。

合同明确了房屋位置、租赁期限、租赁面积、双方权利义务、违约责任、争议解决等信息。



采购信息传递准确、清晰，内容齐全，符合要求。

管代介绍，公司对需要资质的外包方进入合格供方名录前严格控制，要求外包方提供营业执照及相应资质，公司进行符合性评定，符合后存档。

管代介绍，采购物品由验收项目主要包括外观、数量、规格型号等，验收合格后接收。具体见 Q8.6 审核记录。

外部提供过程、产品和服务控制基本符合要求。

**与产品和服务要求有关的要求评审：**

由市场部经理确认与服务有关的要求：

适用的法律法规要求，确保销售服务各环节均符合法律法规，杜绝违法违规行为。

组织认为的必要要求：涵盖服务名称、服务标准、交付方式、费用标准、服务周期、售后保障等方面的要求，通过合同、服务确认单等形式予以明确。

该企业主要通过市场调研、顾客满意度调查及反馈等途径收集信息。服务交付后的相关工作由市场部负责落实。

参与招投标的合同/订单：销售人员依据投标平台发布的招投标信息，对服务名称、服务标准、交付要求、价格条款、服务周期、配套服务等内容进行确认，通过微信、电话或面对面等方式与相关人员沟通后，编制标书。标书最终经总经理审核完成评审，中标后与客户签订框架合同。

其他合同/订单：销售人员确认服务名称、服务标准、交付要求、价格条款、服务周期、配套服务等信息后，以微信、电话或面对面的方式，经总经理审核并沟通完成评审，随后与客户签订合同/订单。

经核查，合同签订形式包括电子版和书面两种，均由相关人员签字或单位盖章确认。通过与市场部负责人现场沟通了解到，该公司采用线下销售模式，销售渠道主要包括招投标、客户引荐、市场开拓等，公司严格依据顾客要求开展服务销售工作，各环节均满足法律法规要求，未发生任何违法违规情况。

1、抽查与“嘉裕房地产开发有限公司”签订的物业服务合同

服务内容：为丽都悦府售楼处提供物业管理服务

签订日期：2023 年 2 月 21 日

服务期限：2023 年 2 月 25 日起至 2024 年 2 月 24 日

2、抽查与“长城物业集团股份有限公司北京物业管理分公司”签订的物业服务合同

服务内容：中国人民革命军事博物馆管理处项目的建设红线范围以内的综合服务，具体以附件 4《综合服务工作标准》的约定为准

签订日期：2024 年 8 月 29 日

服务期限：2024 年 7 月 1 日起至 2025 年 8 月 31 日

3、抽查与“生态环境部卫星环境应用中心”签订的物业服务合同



服务内容：生态环境部卫星环境应用中心 2025-2028 年物业管理服务

签订日期：2025 年 10 月 24 日

服务期限：2025 年 10 月 8 日至 2028 年 10 月 7 日

以上合同明确了服务名称、服务标准、交付方式、费用标准、服务周期、售后保障、甲乙双方责任、违约责任等。

另外，该公司确定并收集了产品质量法、民法典等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。该公司目前在销售服务提供过程中没有附加要求。

该公司与服务有关要求主要在合同/订单中体现，合同/订单内容包含服务名称、价格、服务周期等，服务信息明确，符合要求。

经查该公司尚未发生口头合同，若后续发生，将以记录为准，由记录人确认，并经市场部销售人员评审后及时回复顾客。

为明确与服务有关的要求，确保公司有能力满足顾客需求，在公司向顾客做出提供服务的承诺前，会对服务有关要求进行评审。经与市场部负责人沟通了解合同/订单评审流程：参与招投标的合同/订单，由销售人员根据投标平台信息，确认服务名称、服务标准、交付方式、价格、服务周期、售后保障等内容后，通过微信、电话或面对面形式与相关人员沟通，编制标书，最终经总经理审核完成评审，中标后与客户签订框架合同；其他合同/订单，由销售人员确认上述服务信息后，以微信、电话或面对面形式，经总经理审核、沟通完成评审，并与客户签订合同/订单。经核查，合同签订形式包括电子版和书面两种，均由相关人员签字或单位盖章确认。

抽查：《合同评审记录》

1、抽查与“长城物业集团股份有限公司北京物业管理分公司”签订的物业服务合同

服务内容：中国人民革命军事博物馆管理处项目的建设红线范围以内的综合服务，具体以附件 4《综合服务工作标准》的约定为准

签订日期：2024 年 8 月 29 日

评审内容：顾客的各项要求已明确且已形成文件、公司的产品能确保满足顾客的要求、与顾客意见不一致的地方已协商解决且已形成文件、公司履行合同的能力（组织供货能力、信息提供能力、技术能力、检验能力）

评审组组长：王宏宇

评审组成员：陈志华、陈立江、王晓玲

评审结论：满足顾客所要求，同意签定该合同 批准：王宏宇

评审时间：2024 年 7 月 1 日

2、抽查与“生态环境部卫星环境应用中心”签订的物业服务合同



服务内容：生态环境部卫星环境应用中心 2025-2028 年物业管理服务

签订日期：2025 年 10 月 24 日

评审内容：顾客的各项要求已明确且已形成文件、公司的产品能确保满足顾客的要求、与顾客意见不一致的地方已协商解决且已形成文件、公司履行合同的能力（组织供货能力、信息提供能力、技术能力、检验能力）

评审组组长：王宏宇

评审组成员：陈志华、陈立江、王晓玲

评审结论：满足顾客所要求，同意签定该合同 批准：王宏宇

评审时间：2025 年 10 月 8 日

当合同/订单发生更改时，将按评审要求重新由市场部负责人评审，并与顾客签订补充合同/订单，同时将更改情况通知各相关部门（目前尚未涉及）。从当前销售服务条件来看，公司有能满足顾客的要求。

截至目前，合同自签订后未出现合同变更或因顾客要求变化导致与原合同/订单要求存在差异的情况，基本符合要求。

#### **生产和服务提供、产品和服务放行的控制情况：**

服务部主管介绍：

1、形成文件信息有：《服务提供控制程序》及各项工作标准等

2、企业对对各物业部的管理方式：承接项目物业服务后，项目部进驻进行物业服务，服务部负责日常管理和检查，公司根据章程定期检查。

产品和服务的要求：按照合同要求进行服务，服务过程中按照或参考：《DB3301/T 0299-2019 机关事务管理 物业服务规范》、《GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第 9 部分：物业服务》、《XF 1283-2015 住宅物业消防安全管理》、《GB/T 20299.6-2006 建筑及居住区数字化技术应用 第 3 部分：物业管理》、《Q/CNPC 28-1999 物业管理劳动定员》、《家庭保洁服务规范》、《清洗保洁服务机构等级划分与评定》、《北京市物业管理条例》、《业主大会和业主委员会指导规则》、《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释》、北京市物业管理办法、《北京市住宅公共维修基金使用管理办法》《北京市物业服务收费管理办法》《北京市物业管理单位经营资质审批规定》《北京市住宅区业主大会和业主委员会指导规则》《北京市物业管理招标投标办法》《住宅物业服务等级规范（一级）（试行）》《住宅物业服务等级规范（二级）（试行）》《物业承接查验办法》《北京市物业项目交接管理办法》等。

其中主要服务设备设施：见 7.1.3

检测、检查设备设施主要有：见 7.1.5；

人员配备：根据项目服务情况，项目配备了所需的保洁人员，保安人员、客服人员等。服务人员均经过相关培训，见 7.2。



业务流程：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→物业管理服务的评价→持续改进；

查阅物业管理过程控制情况（项目名称：生态环境部卫星环境应用中心 2025-2028 年物业管理服务采购项目。地址：北京市海淀区永丰产业基地丰德东路 4 号）

服务事项：房屋设施设备维护、秩序维护、会议服务、保洁服务等。

#### 一、保洁服务：

查多现场保洁范围：生态环境部卫星环境应用中心。地址：北京市海淀区永丰产业基地丰德东路 4 号；

配备有保洁人员 9 人；

查编制有《保洁管理办法》《保洁管理作业指导书》，建立了健全的保洁服务制度。

询问项目负责人：

1、工作职责：环境保洁；绿化养护。

2、询问负责人，保洁服务均有相关记录，包括：时间，地点，清洁区域等信息。

3、抽查保洁记录：

抽查 2025 年 10 月 25 日消杀/消毒工作记录。

标记有消杀/消毒时间、工作范围、药剂名称、作业人、检查人。

消杀/消毒地点：旧楼一层、四层、新楼三层……

消杀时间：7:50 08:00 08:10…….

工作范围：卫生间

药剂名称：84 消毒液

作业人：叶 xx、田 xx、苏 xx

检查人：田 xx。

5、多现场查看，苏 xx 正在扫地和清洁。

#### 二、保安服务、秩序维护服务。

1、配备保安人员 9 人；秩序人员 14 人。

2、执行《保安作业指导书》

3、主要工作内容：公共秩序维护、突发事件应急管理。

4、倒班情况：早 5 到晚 17:00；晚 17:00-早 5 点

5、抽查服务记录

1) 保安值班(交接班)记录表

日期：2025.10.10

岗位：门岗



值班时间 5:00-17:00

值班员：马 xx、许 xx

值班记录及注意事项：一切正常。

物品交接：对讲机一部。门卡一张。

异常情况：无。

处理人：许 xx。

接班人：王 xx

接班时间：17:00

日期：2025.10.11

岗位：门岗

值班时间 17:00-5:00

值班员：刘 xx、许 xx

值班记录及注意事项：一切正常。

物品交接：对讲机一部。门卡一张。

异常情况：无。

处理人：许 xx。

接班人：吴 xx、马 xx

接班时间：5:00

5、临时服务提供场所：保安服务人员，主要负责门岗执勤。两班倒；白班，早 5 到晚 17:00；晚班，晚 17:00 到早 5 点，上 6 休 1；

白班，15 号下午见保安人员孟 xx、宋 xx 在园区大门口进行值班；17:00 进行交接班。巡逻工作符合既定要求，未发现工作遗漏或不规范问题。

### 三、工程服务

1、配备工程人员：12 人。

2、工作内容：接待报修、标识管理等房屋及设备设施维护；保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行。

3、查服务记录：

抽查工程值班记录表

日期：2025 年 10 月 12 日

岗位：配电运行。



值班记录：

值班情况：配电室设备运行正常。

完成工作： 巡视各楼层正常；巡视配电室正常；巡视设备机房正常。

未完成工作：无。

值班人：李 xx

接班人：项 xx

接班时间：17:00

异常处理结果：无。

处理人：李 xx

主管审核：李 xx

审核日期：2025.10.13

日期：2025年10月12日

岗位：电工。

值班记录：

值班情况：配电设备运行正常。

完成工作： 电缆井抽水，完成；拆灯笼，完成；巡视各楼层，正常。

未完成工作：无。

值班人：项 xx

接班人：李 xx

接班时间：5:00

异常处理结果：无。

处理人：项 xx

主管审核：李 xx

审核日期：2025.10.13

4. 临时服务提供场所：工程服务人员，主要负责接待报修、标识管理等房屋及设备设施维护；保持房屋建筑的完好和设施设备的正常运行。两班倒；白班，早5到晚上17:00；晚班，晚17:00到早5点，上6休1；

白班，15号下午见工程服务人员李 x 在巡视各楼层；17:00进行交接班。工程服务工作符合既定要求，未发现工作遗漏或不规范问题

四、会议服务



1. 配备会议服务人员：7人。

2. 主要工作内容：信息公示、投诉处理、客户意见的征集和处理、信报收发。

3. 查服务记录：

抽查客服中心交接/值班记录表：

1) 日期：2025年10月22日

值班情况：1 分发报纸, 快递、2 开关一楼大电子屏；3 收拾前台卫生、4 巡视大楼 5 报修, 填写工单 6. 会线服务、开关八段锦 7. 接待记客, 来访登记。

值班人：刘 xx

项目负责人审核：张 xx 2025. 10. 23。

2) 日期：2025年10月17日

值班情况：1 分发报纸, 快递、2 开关一楼大电子屏；3 收拾前台卫生、4 巡视大楼 5 报修, 填写工单 6. 会线服务、开关八段锦 7. 接待记客, 来访登记。

值班人：刘 xx

项目负责人审核：张 xx 2025. 10. 18

另抽查其他服务项目的运行情况，均制定了相关管理制度，并记录相关内容。

——查见《服务考核表》。

抽查《服务考核表》。项目人员：马 xx。考核时间：2025年5月07日。评价项目：跟进是否及时；商务礼仪、服务态度；是否有顾客投诉；服务中是否发生欺瞒顾客事件；向公司反馈顾客建议是否及时；顾客对本项目人员的历史评价等。考核结果：非常优秀。考核人：王宏宇。2025年5月07日。

抽查《服务考核表》。项目人员：项 xx。考核时间：2025年5月07日。评价项目：跟进是否及时；商务礼仪、服务态度；是否有顾客投诉；服务中是否发生欺瞒顾客事件；向公司反馈顾客建议是否及时；顾客对本项目人员的历史评价等。考核结果：非常优秀。考核人：王宏宇。2025年5月07日。

——关键过程/需确认过程：物业管理过程

提供《特殊/需确认过程确认记录》对物业管理服务过程进行了确认。过程名称：物业管理，首次确认；确认项目：技术人员、使用设施、作业文件、服务流程确认。确认内容：否经过专业培训考核合格上岗，并有三年以上实际产品技术经验，是否考核通过；是否对日常使用的用具等进行定期保养、维修、检验；是否制定相应的技术管理文件；是否制定服务流程，是否符合要求。确认结果：技术人员全部经过培训，并有一年以上技术经验并通过考核；设备操作性能稳定，均按期保养完好；制定《管理制度》符合技术工作要求；制定了服务流程，详见公司质量手册。确认结论：该服务过程所使用的文件、设备设施和人员能够满足产品要求，技术管理规定有效。确认人：陈立江。 批准人：王宏宇。2025. 04. 15。

客户验收记录：



验收地点：中国人民革命军事博物馆管理处。

服务内容：物业管理

服务单位：北京百怡德物业管理有限公司

人员安排：王晓玲

验收内容：

项目	评定等级
建筑本体验收	合格
机电系统验收	合格
公共配套验收	合格
日常运维服务验收	合格
文档与合规性验收	合格
技术运维文档验收	合格

项目单位验收意见：项目核心功能及主体质量符合接收标准。判定：基本符合接收条件，开发商正式接管。

项目单位：长城物业集团股份有限公司北京物业管理分公司

验收人：宋 xx

验收日期：2025 年 8 月 31 日。

企业物业管理过程受控。

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。

负责人讲，近一年来没有客户的重大投诉事件发生。

抽市场监督管理抽查记录：负责人讲，近一年来，没有市场监督管理抽查情况。

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。

基本符合要求。

**EMS/OHSMS 环境与安全的运行控制情况：**

编制了《环境和职业健康安全运行控制程序》、《废品管理规范》、《复印机、打印机维修和其废弃碳粉、墨粉管理规范》、《用电安全规范》、《消防安全管理制度》、《触电事故应急预案》、《火灾应急预案》、《交通事故应急预案》等。

行政部是运行控制的主控部门。

公司确定的重要环境因素为：火灾的发生、固废的排放，不可接受风险为：触电、交通、新冠病毒等意外伤害、火灾造成人员伤害，本部门均涉及。



查看运行控制情况：

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。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，管理方案：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。服务现场产生的固废主要是生活垃圾等，均按甲方指定位置进行存放，由甲方统一处理。

3、火灾管理，管理方案：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。于 2025.6.5 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 2025.6.20 组织进行了触电应急演练。

5、提供了《劳保用品发放记录》，公司为员工提供手套、口罩等劳动防护用品。

6、相关方施加影响：查见《重点施加影响相关方一览表》，抽查《相关方环境健康管理告知书》、《相关方告知书发放记录》，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 2025.6.18 组织进行了交通事故演习。

8 意外伤害：管理方案：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；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；定期进行环境安全检查。

9、员工体检：公司提供由嘉仁体检出具的健康体检报告：体检人员：陈博宇，男，身份证号：371402200412090037，体检类型：岗中体检。检查日期：2025 年 11 月 4 日。检查结果未见明显异常。体检人员：闫三雄，男，身份证号：622624197206161778，体检类型：岗中体检。检查日期：2025 年 11 月 5 日。检查结果未见明显异常。另提供宋亚骏的入职体检，由北京潮鹏清河门诊部出具健康体检报告，检查结果未见明显异常。

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，抽查员工汤继红、韩丽玲、李燕春 3 人劳动合同，内有合同期限（3 人均均为固定期限）、工作内容、劳动保护和劳动条件、劳动报酬、保险福利



待遇、劳动纪律、劳动合同的变更、解除、终止、劳动争议处理及其他等内容。

11、提供人员社保缴费证明，公司为 37 名员工缴纳了社保。其余员工在其他相关公司缴纳社保或临时用工。

12、用于环境及职业健康安全资金投入情况：提供《环境职业健康安全体系资金投入汇总》，2025 年 4 月份至 2025 年 10 月份：员工的体检费用、员工的社保费用、劳保用品投入费用、防暑降温资金费用、员工培训费用等，合计支出 131251 元。均能保证环境、职业健康安全资金的使用。

13、公司在管理手册中对消除危险源及应用以下的层级控制降低职业健康安全风险：

- a) 消除危险源；
- b) 用危险性更低的过程、操作、材料或设备替代；
- c) 运用工程控制和工作重组措施；
- d) 运用管理控制措施，包括培训；
- e) 运用足够的个体防护装备。

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、选用无有害物质、符合环保要求的材料等。

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：有安全疏散标识等警示标识。

临时多场所：卫星应用中心 北京市海淀区永丰产业基地丰德东路 4 号。

1. 污水：清洁废水排入官网，不外排。

噪声：日常保洁不产生明显噪声。

固废：固体废物主要是包装物等，存放统一地点，视情况变卖。

2、作业过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源，防止触电。

3、办公区域禁止吸烟，办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好、无安全隐患，办公区域配备有效的干粉灭火器。

4、保安员、工程维修人员实行两班倒。早班 5:00-17:00，夜班 17:00-5:00

5、配备符合要求的消防设施。（甲方提供）

6、办公区域整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，设备安全状态良好，教育员工正确使用设备设施，用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。

7、相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。对客户和业务来访人员发放了相关方告知书，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方，督促影响各相关方按照环境/安全管理体系要求对环境/安全施加影响。在与顾客沟通时，通过选择适当时机向顾客宣传本公司的职业健康安全的



方针理念以及本公司的具体做法、成绩等，向顾客施加职业健康安全的影响，增强顾客对本公司的信任程度。没有环境和职业健康安全隐患。现场观察确认，工作场所无职业病危害因素。

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；设备；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。

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。

经现场确认，工作场所内无职业病危害因素。

对环境职业健康安全的运行控制有效。

### 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

经调阅相关记录确认，企业在 2025 年 9 月 5 号策划和实施了完整的内审。内审员经过了标准培训，对内审方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法，并得到了有效实施。内审记录清晰完整，并表明内审员具备必要的能力和能够保持独立性，提出了 1 项不符合，形成内部审核不合格报告，判标准准确，对不符合项责任部门进行了分析原因、采取纠正、纠正措施并验证了有效性。内审报告表述清楚，对质量环境职业健康安全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，基本符合标准要求。

审核现场与企业内审员沟通，该两名内审员对内审知识比较欠缺，还需要加强持续培训学习。对于能力方面开具的不符合。

企业最高管理者在 2025 年 9 月 22 日进行了管理评审，管理评审由总经理主持，管理评审目的明确，输入充分，管理评审记录表明评审真实有效，管理评审输出提出 1 项改进建议（加强对管理人员管理技巧、管理工具实战应用的培训），由综合部制定管理体系学习计划，组织学习管理体系相关要求，制定了改进计划，并于 2025 年 09 月 30 日完成，整改完毕并验证有效。评价人：王宏宇。查见管理评审培训记录。

现场与管代交流管理评审控制情况，基本了解管理评审的输入、输出、改进等，需要进一步加强对标准的理解，现场交流建议后期持续关注管评工具的运用，但管评的深入程度方面需持续关注。

### 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

策划保持《不合格品控制程序》、《纠正及预防措施控制程序》，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，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。自体系运行以来组织未发生顾客投诉和质量事故。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，年度无质量事故发生，也没有发生相关方投诉，现场也没有发现顾客投诉资料。基本符合要求。

**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）:**

现场与企业管代沟通，企业注册地址：北京市海淀区宝盛东路兴华绿色产业楼附属楼1层105号。经营地址：北京市海淀区黑泉路8号宝盛广场C座8008。查见租赁协议，出租方：北京兴华宝盛物业管理有限公司。承租方：北京百怡德物业管理有限公司。租赁地址：北京市海淀区黑泉路8号1幢8层101(实际使用房间C座8层101-27、28号)。租赁面积为300平方米，租赁房产办公使用，无库房。租赁期：伍年，2025年9月1日起至\_2030年8月31日止。租赁房产办公使用，无库房。公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、打印机等。其维护保养由耗材供方进行，现场设施完好。

公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、打印机等。其维护保养由行政部进行，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：无。

监视和测量设备：无

办公通信设备：网络、电脑、电话、打印机等。

保洁服务过程使用的设备设施：笤帚、拖把、抹布、地面清洁剂、水桶、除胶剂、垃圾袋、尘推等保洁设备。保安设备：对讲机。

支持性设施：企业名下没有车辆，业务往来联系采用打车方式进行。

环境职业健康安全设备设施：烟感报警器、应急照明灯、灭火器、消火栓（物业提供）、安全出口标识、垃圾桶等，无食堂。

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、消防设施等设施，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的要求。

**2) 人员及能力、意识:**



人员及能力、意识：企业规定了工作人员岗位任职要求，另有人员能力评价表，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施基本充分有效。现场询问内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，并且内审是在外聘老师指导下进行，不具备独立审核的能力。企业相关人员基本具备相应能力和意识。基本符合要求。

### 3) 信息沟通：

企业在《信息交流控制程序》中规定了沟通内容，包含沟通的对象、沟通的主责部门、沟通的内容、方式等内容，符合标准要求。使各部门了解信息沟通渠道及要求，便于组织内各部门的协调，以确保管理体系的有效性进行。沟通内容包括：内部信息和外部信息，信息沟通渠道畅通。基本满足要求。

### 4) 文件化信息的管理：

文件化信息的管理：公司编制了管理体系文件，按体系文件结构包括：管理手册、程序文件汇编、管理文件汇编等。其中方针、目标也形成了文件并纳入到管理手册中。文件覆盖了组织的管理体系范围，体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。文件的审批、发放、更改控制有效。经现场确认，该公司的体系文件基本符合据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准要求，体现了行业和企业特点，有一定的可操作性和指导意义。

## 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

E:物业管理所涉及场所的相关环境管理活动

Q:物业管理

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，北京百怡德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 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:于立秋、郭旻、吴太平、岳艳玲

## 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予以配合。

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。