

项目编号：10692-2023-QEO

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：陕西亿杰致美智慧城市服务有限公司

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）：李宝花

审核组员（签字）：王亚芬

报告日期：2025年11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

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：李宝花

组员：王亚芬



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 |
|----|-----|------|------|--|---------------|
| 1 | 李宝花 | 组长 | 审核员 | 2025-N1QMS-3239141 2025-N1EMS-3239141 2024-N1OHSMS-2239141 | QES: 35.15.00 |
| 2 | 王亚芬 | 组员 | 审核员 | 2023-N1QMS-4099835 2022-N1EMS-4099835 2023-N1OHSMS-4099835 | QES: 35.15.00 |

其他人员

| 序号 | 姓名 | 审核中的作用 | 来自 |
|----|---------|--------|------|
| 1 | 苗贝贝、王菲等 | 向导 | 受审核方 |
| 2 | | 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：中华人民共和国民法典、中华人民共和国计量法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国消费者权益



保护法、中华人民共和国电力法、中华人民共和国标准化法实施条例、中华人民共和国招标投标法实施条例、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、中华人民共和国噪声污染防治法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国固体废物环境污染防治法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国职业病防治法等。

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：物业管理条例、物业服务企业资质管理办法、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、中华人民共和国民法典、注册物业管理师、中华人民共和国房地产管理法、中华人民共和国价格法、中华人民共和国公司法、业主大会规程、住宅室内装饰装修管理办法、物业管理财务管理规定、城市市容和环境卫生管理条例等。

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11月26日下午至2025年11月27日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年10月29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

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：陕西省西咸新区沣东新城沣泾大道与沣新路交汇处西北角西咸金融港 4-C-14 层

办公地址：陕西省西咸新区沣东新城沣泾大道与沣新路交汇处西北角西咸金融港 4-C-14 层

经营地址：陕西省西咸新区沣东新城沣泾大道与沣新路交汇处西北角西咸金融港 4-C-14 层

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）：陕西亿杰物业项目 陕西省西安市国家民用航天产业基地神舟三路十一科技西北大厦四层

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：



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 () 项, 轻微不符合项 (1) 项, 涉及部门/条款: **QES7.4 行政人力资源部**

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26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2025年11月22日前。

2) 下次审核时应重点关注:

QEO 运行策划和控制; QEO 绩效测量和监视。管理人员加强体系文件学习。内审员能力需加强。**相关方控制需加强。**

3) 本次审核发现的正面信息:

管理体系健全, 领导能够重视, 各部门能够贯彻执行体系文件。

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:

Q 生产和服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。EO 运行策划和控制; EO 绩效测量和监视。管理人员加强体系文件学习。

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

查《管理手册》, 制定了公司管理目标, 并在管理体系所需的相关职能、层次和过程上建立目标考虑了适用的要求, 并与服务的符合性以及增强顾客满意有关, 均可测量, 并与方针基本一致。目标以公告、会议形式传达、培训和内部沟通等形式进行了沟通。



企业管理目标是：

顾客满意度 ≥ 90 分；

业主反应问题处理率100%；

固废分类回收率100%；

人身伤害事故为0；

火灾事故为0；

组织对公司质量、环境、职业健康安全目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标，企业每年由行政人力资源部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。

查《管理目标分解及考核表》2024年4季度、2025年1-3季度，公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，

编制：苗贝贝2025.10.9

审核：王菲 2025.10.9

批准：雷亮2025.10.9

2.2 重要审核点的监测及绩效 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）

不符合项：未见提供对供应商京东商城相关方信息交流的证据，不满足要求。

现场的重要环境因素：固废排放、火灾；不可接受风险：火灾、触电、意外伤害。

现场环境因素、危险源的控制：

- 1、废水：服务过程主要是生活污水，排入市政管网；
- 2、固废排放：现场固废分类收集后，生活垃圾入市政垃圾箱，可回收固废统一放置，集中处理；
- 3、火灾：配备灭火器材，人员进行安全培训提高消防安全意识，并通过消防演练提高消防技能。定期对设备线路进行检查和保养、加强现场动火、用电安全检查、加强员工防火意识和应急预案演练等。
- 4、触电：现场主要是私拉电线等可能产生的风险，通过安全教育，运行检查等控制；
- 5、意外伤害：办公现场主要是外出公干可能产生的车辆伤害，通过日常的安全教育、外出尽量乘坐公共交通工具、驾驶员持证上岗等进行控制；服务现场主要是使用的工具可能产生的机械伤害等，通过日常安全教育和检查进行控制。



现场观察：

现场配备手提式灭火器，压力有效；

设置分类垃圾箱，固废分类收集；

办公活动产生一定的生活污水，排入市政污水管网。

危化品：无。

现场未设置食堂、宿舍。

组织制订有程序文件、应急预案等文件，规定了可能发生的紧急情况及处理措施等相关内容。

提供有2025年3月1日火灾预案的演练记录，有演习目的，时间、地点、演练过程描述，预案评价，演练效果评价等内容。基本满足要求。

提供有2025年3月12日电梯困人预案的演练记录，有演习目的，时间、地点、演练过程描述，预案评价，演练效果评价等内容。基本满足要求。

与负责人交流得知自上次审核以来未发生以上事故。

服务过程的监视测量设备：万用表。

经与项目现场人员交流，使用的万用表只检测是否有电流电压，故不需要进行检定校准。

查公司管理手册8.3条款，按新标准要求，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。

组织服务依据顾客要求和国家标准实施，服务稳定，暂不涉及新的设计开发。

组织对服务过程进行了策划，基本满足要求。

服务流程：项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→物业服务→服务检查→持续改进

服务过程的监视测量设备：万用表。经与项目现场人员交流，使用的万用表只检测是否有电流电压，故不需要进行检定校准。

服务过程主要通过观感进行验收。

服务过程的设备主要是电话、QQ、微信、计算机、对讲机、警棍、抹布、消毒液、拖把等。



外包过程：清扫清洁、设备维修等 视项目具体而定。

需确认的过程：服务过程

组织对服务过程进行了策划，基本满足要求。

服务流程：项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→物业服务→服务检查→持续改进

服务过程的监视测量设备：万用表。经与项目现场人员交流，使用的万用表只检测是否有电流电压，故不需要进行检定校准。

服务过程主要通过观感进行验收。

服务过程的设备主要是电话、QQ、微信、计算机、对讲机、警棍、抹布、拖把、消毒液等。

外包过程：清扫清洁、设备维修等 视项目具体而定。

需确认的过程：服务过程

提供2025.4.25特殊过程确认记录，对人员、设备等进行确认，结论：过程能力充分，达到实现所策划的结果的能力。过程确认人员签字/日期：张X、苗XX等

项目概况及现场巡视：

1、项目基本情况

名称：军民融合协同创新基地（十一科技西北大厦）

甲方：陕西科强融合创新研究院有限公司

乙方：陕西亿杰致美智慧城市服务有限公司

2、项目人员情况，项目负责人：张婷，管理人员：冯虎、雷亮、宋金伟等。

3、服务准备：

----制定有物业服务规程、消防设施器材管理规定等。

4、本项目需确认得过程：服务过程，提供有过程确认记录。



5、服务工具：项目主要使用的设备主要为：电脑、电话、打印机、复印机、对讲机、警棍、抹布、拖把等工具，详见设备维护保养的审核记录。

6、监测设备：万用表，经与工程人员交流，使用的万用表只检测是否有电流电压，故不需要进行检定校准。项目服务质量通过观感质量进行验收检查，无需监视测量设备。

7、特种设备及分包管理：该项目特种设备：5部电梯，由甲方管理。

外包过程：清扫清洁、设备维修等 详见Q8.4审核记录

8、服务过程通过《来访人员情况登记表》、《岗位值班记录表》、《中控室报警（故障）记录表》、《建筑消防设施巡检记录表》、《十一科技西北大厦安全巡逻记录表》、《夜间报岗记录表》、《大厦绿植养护台账》、《供方服务评价表（服务供方）》、《消杀记录表》、《客户访谈记录》、《人员进出中控室登记表》、《电梯五方通话检查记录表》、《消防控制室值班记录》等记录及线上软件进行控制，记录基本符合要求。

抽：

《来访人员情况登记表》 2025.11.26，姓名 郭X，联系电话 1XXXXXXX，访问单位 天数，来访单位 天数，来访时间09：48，离开时间10：17，值班人员 齐XX

《岗位值班记录表》 2025.9.4 白班，岗位 中控，姓名：孙XX 张XX 当日情况记录：检查消防主机，消防电话总机工作正常、开启人防通道大门等 签字：孙XX 19：59

《中控室报警（故障）记录表》 2025.11.7 时间14：20，报警位置009-086消防栓按钮，处警人 孙XX，报警类型 误报，报警原因 人为手动消防演练，处理结果 现已复位，主机复位

《建筑消防设施巡检记录表》 2025.5.16 巡查项目：消防供电设施及电气线路、火灾自动报警系统、消防供水设施等，检查情况 正常，巡检人：王X

《十一科技西北大厦安全巡逻记录表》 2025.10.17 巡查时间15：04，巡查人 孙XX，巡查情况 一切正常



《夜间报岗记录表》 2025.11.13 大厅/郭XX 22: 00 22: 30 23: 00 23: 30..... 正常

《大厦绿植养护台账》 2025.11.1 养护内容 浇水及养护, 园区绿植 竹子、蔷薇花、冬青等, 养护责任人冯XX, 南侧绿植 桂花树、百叶红等, 养护责任人 郭XX

《消杀记录表》项目名称 十一科技,

2025.3.5 消杀时间下午13: 30, 消杀区域 外围垃圾房重要区域卫生间, 消杀方式 喷洒, 消杀用品 84消毒液, 实施人王X, 检查人高X

2025.4.20消杀时间早上10: 00, 消杀区域垃圾房外围楼房卫生间, 消杀方式 喷洒, 消杀用品 84消毒液, 实施人王X, 检查人高X

2025.11.13 消杀时间早上1930, 消杀区域 外围垃圾房楼层内卫生间, 消杀方式 喷洒, 消杀用品 84消毒液, 实施人王X, 检查人高X

.....

《客户访谈记录》 2025.4.16 业户地址 12号东室, 业户姓名 科XX, 联系电话1XXXXXX, 访谈主题 2025.2季度客户访谈记录, 访谈记录 对物业的意见或建议进行入户跟踪回访, 访谈人/时间 窦XX 2025.4.16 业户确认/时间 刘X 2025.4.16, 诉求处理措施及落实情况 处理问题及时认真, 审核人/时间 刘x 2025.4.16, 业户回馈 很满意, 回访人/时间 窦XX 2025.4.16 业户确认/时间 刘X 2025.4.16

《人员进出中控室登记表》 2025.7.3 工作单位或详细地址 消防维保, 进入原因及事由 消防维保, 进入人员 徐X, 进入时间 9: 00, 离开时间 12: 00, 值班员签字 孙XX

《电梯五方通话检查记录表》 2025.10.1 电梯编号7号电梯, 检查内容: 按键外观、紧急按钮求助功能、通话质量、系统稳定等, 检查人 孙XX

《消防控制室值班记录》 2025.9.19

08时-20时 消防联动(火灾报警器)控制器运行情况 正常 值班人员签名 孙XX 张X

20时-08时 消防联动(火灾报警器)控制器运行情况 正常 值班人员签名 王X 张X

火灾报警器日检查情况 自检、消音、复位等 正常, 当日控制室值班人员签字值班人员签名 孙XX 张X

自检、消音、复位等 正常, 当日控制室值班人员签字值班人员签名王X 张X

查看对外包方清扫清洁的控制:



抽

《供方服务评价表（服务供方）》 2025.11.5 供方名称 西安嘉和晟清洗保洁服务有限公司，评价项目 人员到岗情况、现场观感效果、供方工作记录、配合/服务及时性等，项目经理审核/日期 张X 2025.11.5

《2025年10月保洁供方沟通记录表》供方名称 西安嘉和晟清洗保洁服务有限公司，沟通日期2025年11月5日13:30，我方沟通人员 张X，供方沟通人员 周XX、高X，沟通记录 供方人员出勤情况、供方服务质量评价、十一月工作安排等，我方代表确认 张X2025.11.5，供方代表确认 周XX 2025.11.5

9、所有的服务过程必须经验收合格后，不存在例外放行的情况。

10、顾客财产控制情况：

顾客主要财产：顾客提供的服务现场的场地、设备设施等，现场对于顾客财产的保管情况基本符合要求。

11、标识与防护：服务过程分区进行，对服务场所的用电设备设施、消防设施等进行检查，确保符合要求。现场对于正在进行可能产生人员意外伤害的部分，主要由现场服务人员进行标识并现场看管，对于服务过程的资料由现场管理人员进行控制，控制情况基本符合要求。

12、售后服务：组织的服务在合同期内实施，合同结束后，无后续的相关服务。

13、审核现场巡查：

审核当天大厅有2名服务人员正在进行外来人员的登记管理等服务，中控制2名服务人员正在进行消防报警的处理排查等。

现场放置小心地滑、小心触电等标识牌。现场管理尚可。

组织对服务质量管理进行策划，基本满足要求。

通过《来访人员情况登记表》、《岗位值班记录表》、《中控室报警（故障）记录表》、《建筑消防设施巡检记录表》、《十一科技西北大厦安全巡逻记录表》、《夜间报岗记录表》、《大厦绿植养护台账》、《供方服务评价表（服务供方）》、《消杀记录表》、《客户访谈记录》、《人员进出中控室登记表》、《电梯五方通话检查记录表》、《消防控制室值班记录》等记录及线上软件进行控制，记录基本符合要求。等进行质量的控制，确保服务质量符合要求。

1、组织采购的物资主要是洁厕液、垃圾袋、扫把、洗衣粉等服务过程使用的材料。



抽物料入库单

2025.2.28 85X95垃圾袋 1件……张X

2025.6.30 除胶剂6瓶、橡胶手套10双……张X

2025.7.28 打扫把1把、85X95垃圾袋……张X

2025.9.15 洁厕5件、洗衣粉1件……张X

2、服务的质量通过《来访人员情况登记表》、《岗位值班记录表》、《中控室报警（故障）记录表》、《建筑消防设施巡检记录表》、《十一科技西北大厦安全巡逻记录表》、《夜间报岗记录表》、《大厦绿植养护台账》、《供方服务评价表（服务供方）》、《消杀记录表》、《客户访谈记录》、《人员进出中控室登记表》、《电梯五方通话检查记录表》、《消防控制室值班记录》等记录及线上软件进行控制，记录基本符合要求。

抽：

《来访人员情况登记表》 2025.11.26, 姓名 郭X, 联系电话 1XXXXXX, 访问单位 天数, 来访单位 天数, 来访时间09: 48, 离开时间10: 17, 值班人员 齐XX

《岗位值班记录表》 2025.9.4 白班, 岗位 中控, 姓名: 孙XX 张XX 当日情况记录: 检查消防主机, 消防电话总机工作正常、开启人防通道大门等 签字: 孙XX 19: 59

《中控室报警（故障）记录表》 2025.11.7 时间14: 20, 报警位置009-086消防栓按钮, 处警人 孙XX, 报警类型 误报, 报警原因 人为手动消防演练, 处理结果 现已复位, 主机复位

《建筑消防设施巡检记录表》 2025.5.16 巡查项目: 消防供配电设施及电气线路、火灾自动报警系统、消防供水设施等, 检查情况 正常, 巡检人: 王X

《十一科技西北大厦安全巡逻记录表》 2025.10.17 巡查时间15: 04, 巡查人 孙XX, 巡查情况 一切正常

《夜间报岗记录表》 2025.11.13 大厅/郭XX 22: 00 22: 30 23: 00 23: 30…… 正常

《大厦绿植养护台账》2025.11.1 养护内容 浇水及养护, 园区绿植 竹子、蔷薇花、冬青等, 养护责任人 冯XX, 南侧绿植 桂花树、百叶红等, 养护责任人 郭XX

《消杀记录表》项目名称 十一科技,

2025.3.5 消杀时间下午13: 30, 消杀区域 外围垃圾房重要区域卫生间, 消杀方式 喷洒, 消杀用品 84消毒



液，实施人王X，检查人高X

2025.4.20消杀时间早上10:00，消杀区域垃圾房外围楼房卫生间，消杀方式 喷洒，消杀用品 84消毒液，实施人王X，检查人高X

2025.11.13 消杀时间早上1930，消杀区域 外围垃圾房楼层内卫生间，消杀方式 喷洒，消杀用品 84消毒液，实施人王X，检查人高X

.....

《客户访谈记录》2025.4.16 业户地址 12号东室，业户姓名 科XX，联系电话1XXXXXX，访谈主题 2025.2 季度客户访谈记录，访谈记录 对物业的意见或建议进行入户跟踪回访，访谈人/时间 窦XX 2025.4.16 业户确认/时间 刘X 2025.4.16，诉求处理措施及落实情况 处理问题及时认真，审核人/时间 刘x 2025.4.16，业户回馈 很满意，回访人/时间 窦XX 2025.4.16 业户确认/时间 刘X 2025.4.16

《人员进出中控室登记表》2025.7.3 工作单位或详细地址 消防维保，进入原因及事由 消防维保，进入人员 徐X，进入时间 9:00，离开时间 12:00，值班员签字 孙XX

《电梯五方通话检查记录表》2025.10.1 电梯编号7号电梯，检查内容：按键外观、紧急按钮求助功能、通话质量、系统稳定等，检查人 孙XX

《消防控制室值班记录》2025.9.19

08时-20时 消防联动（火灾报警器）控制器运行情况 正常 值班人员签名 孙XX 张X

20时-08时 消防联动（火灾报警器）控制器运行情况 正常 值班人员签名 王X 张X

火灾报警器日检查情况 自检、消音、复位等 正常， 当日控制室值班人员签字值班人员签名 孙XX 张X

自检、消音、复位等 正常， 当日控制室值班人员签字值班人员签名王X 张X

查看对外包方清扫清洁的控制：

抽

《供方服务评价表（服务供方）》2025.11.5 供方名称 西安嘉和晟清洗保洁服务有限公司，评价项目 人员到岗情况、现场观感效果、供方工作记录、配合/服务及时性等，项目经理审核/日期 张X 2025.11.5

《2025年10月保洁供方沟通记录表》供方名称 西安嘉和晟清洗保洁服务有限公司，沟通日期2025年11月5日13:30，我方沟通人员 张X，供方沟通人员 周XX、高X，沟通记录 供方人员出勤情况、供方服务质量



评价、十一月工作安排等，我方代表确认 张X2025.11.5，供方代表确认 周XX 2025.11.5

3、查看服务过程的检查记录

抽

2025.11.10 物业服务检查记录表 检查项目 公共区域清洁、卫生间管理、绿化养护等，结果 合格，检查人员 冯X

2025.6.10 物业服务检查记录表 检查项目 公共区域清洁、卫生间管理、绿化养护等，结果 合格，检查人员 刘X

2025.11.20 物业服务检查记录表 检查项目 公共区域清洁、卫生间管理、绿化养护等，结果 合格，检查人员 冯X

所有的服务过程必须经验收合格后，不存在例外放行的情况。

对不合格的处置进行了策划，基本符合标准要求。

负责人介绍：警棍、对讲机等服务过程使用的服务设备不合格品做退货处理；服务过程中的不合格及时纠正后重新检查。询问服务现场的不合格情况，说无材料的不合格，服务过程中主要是现场检查人员发现的不符合及时整改，未形成记录，企业承诺后续持续改进。

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《年度审核计划》，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6月26日-27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。查看的内审检查单，符合计划安排，没有遗漏部门和条款，2名内审员经GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准培训，能力符合要求，并经总经理授权，内审员没有审核自己的工作。内审员经过了标准培训,总经理授权。内审员审核了与自己无关的区域。现场与内审员沟通，内审员能力有待提高，本次内审开出1个一般不符合项，责任部门综合部对不符合项进行了原因分析，制定了并采取了纠正措施，经内审组验证，纠正措施有效。审核组组长宣布了《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8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。现场与最高管理者沟通，总经理和管理者代表能够清楚管理评审的内容和程序。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

编制《不合格品控制程序》，符合企业实际和标准要求。对不合格进行了识别、标识、评审和处置，防止了不合格品非预期的使用或交付。

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。对设计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
- 2) 组织机构：无
- 3) 管理体系：无
- 4) 资源配置：无
- 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

上年度不符合项，已经完成整改，本年度无类似问题产生。

五、认证证书及标志的使用

与管理者代表沟通，在投标文件、产品上中正确使用了管理体系证书及标识，符合要求。

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，陕西亿杰致美智慧城市服务有限公司的

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 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:李宝花、王亚芬



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。