



项目编号：21859-2025-QEO

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：南阳天鹏物业管理有限公司

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）： 周长润

审核组员（签字）： 周长润、黄童彤、潘荣君

报告日期： 2025年 12月 17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：周长润

组员：周长润、黄童彤、潘荣君



受审核方名称：南阳天鹏物业管理有限公司

## 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
	周长润	组长	审核员	2025-N1EMS-1465923	35.15.00
	周长润	组长	审核员	2025-N1QMS-1465923	35.15.00
	周长润	组长	审核员	2025-N1OHSMS-1465923	35.15.00
	黄童彤	组员	审核员	2025-N1EMS-1301841	35.15.00
	黄童彤	组员	审核员	2024-N1QMS-1301841	35.15.00
	黄童彤	组员	审核员	2024-N1OHSMS-1301841	35.15.00
	潘荣君	组员	实习审核员	2024-N0OHSMS-1307928	35.15.00
	潘荣君	组员	实习审核员	2025-N0EMS-1307928	35.15.00

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王心智 李宏	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/ISO 14001:2015、GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015、GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018



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：中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国招标投标法实施条例、中华人民共和国反不正当竞争法、中华人民共和国价格法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国安全生产法、突发环境事件应急管理办法、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、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国环境影响评价法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、河南省大气污染防治条例、河南省安全生产条例

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》 国务院令 698 号、《物业服务收费管理办法》 发改价格〔2003〕1864 号、《建筑及居住区数字化技术应用 第 3 部分：物业管理服务》 GB/T 20299.3-2024、《社区服务指南 第 9 部分 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》 GB/T 20299.3-2024、《住宅物业管理服务规范》、《住宅物业消防安全管理》 DB501/T123-2021。

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 12 月 16 日下午至 2025 年 12 月 17 日下午实施审核。

审核覆盖时期：自 2025 年 3 月 19 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：河南省南阳市宛城区伏牛路与雪枫路交叉口中共五里堡街道工作委员会 1 楼 6 号

办公地址：河南省南阳市宛城区光武路工农路光武新城物业办公室三楼

经营地址：河南省南阳市宛城区光武路工农路光武新城物业办公室三楼

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：光武新城(南阳市温凉河两岸棚户区改造金属线材厂(小北关)安置区)

项目地址：河南省南阳市宛城区光武路工农路光武新城

项目性质：物业管理服务

起止时间：2023 年 10 月 19 日，目前运行中

1.5.4 一阶段审核情况：



于 2025 年 12 月 15 日 08:30 至 2025 年 12 月 15 日 17:00 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（）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:综合部 QEO7.2

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：2026 年 1 月 16 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 12 月 17 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合的验证：生产/服务过程控制；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：

受审核方管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视，各部门职责明确，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：

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：

体系运行时间不长，需进一步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：2014 年 12 月 01 日，体系实施时间：2025 年 03 月 19 日

2) 法律地位证明文件有：



营业执照，统一社会信用代码：91411302317571768U，有效期内

3) 审核范围内覆盖员工总人数：15 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：保安倒班，倒班时间：白班：7：10—19：00，夜班：19：00—7：00

4) 范围内产品/服务及流程：

物业管理服务流程：

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。

关键/需确认过程：物业管理服务过程；

外包过程：生活垃圾运输、电梯维护保养

倒班情况：安保服务

不适用条款：无

重要环境因素：固废排放、潜在火灾

不可接受风险：触电、火灾、意外伤害事故

### 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

**组织及其环境、相关方需求与期望、体系范围、体系及其过程：**公司在管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径；风险和机遇事件的评估方式；制定了主要风险和机遇事件的应对措施的要求；公司全体员工的质量、环保、安全意识比较强。公司的办公设施、设备比较先进。公司《风险和机遇识别评估分析应对措施表》列明的内、外部风险因素有：

1) 员工对企业文化不了解，无法长期地为公司贡献。

2) 员工对公司价值观不认同，无法更好地为公司做贡献。

3) 公司物业管理服务（含保洁服务、绿化服务）现场服务处理不好，顾客投诉埋怨较多，会严重影响公司再接新项目。会给公司带来较大的风险。

4) 资金短缺，企业运营困难。

5) 人员短缺，企业无法运营。

6) 对管理服务标准、法律法规的更新信息了解不够及时、准确；

7) 公司现有的制度，是否符合新行业标准的要求；

8) 监管部门监管力度的加大，如公司执行不规范，可能存在被查处的风险；

9) 原材料市场不稳定，希望签订的年度或季度合同和保底价格，带来的采购和资金风险；

公司通过同行交流、座谈会、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。抽查 2025 年风险和机遇分析评价表，内容及记录清晰。

公司确定的相关方有顾客、供方、员工、政府主管部门、政府单位、周边居民和社区等。

理解员工诉求的形式为面谈、会议等；理解客户等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；

员工关注的主要问题：按国家规定休假、缴纳保险、按规定提供劳动防护用品、薪资优于同类企业、提供符合要求的工作环境和劳动保护措施等。

查见《相关方需求和期望评审表》

其中相关方：顾客按合同约定提供服务、供方要求准时付款长期合作、政府主管部门要求遵守国家和



地方政府关于物业管理服务收费相关的政策法规、周边居民和社区要求注意噪声扰民等。

对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过 QQ、微信群等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。

公司管理体系的认证范围是：

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

注册地址：河南省南阳市宛城区伏牛路与雪枫路交叉口中共五里堡街道工作委员会 1 楼 6 号

审核地址：河南省南阳市宛城区光武路工农路光武新城物业办公室三楼

固定多场所：光武新城(南阳市温凉河两岸棚户区改造金属线材厂(小北关)安置区)

地址：河南省南阳市宛城区光武路工农路光武新城

与审核任务书一致。提供有租赁协议，见附件。

管理体系范围覆盖了 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准全部条款。

公司以 GB/T19001-2016 标准为主线，以“过程方法”为基础，融入了 GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准要求，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在管理手册中，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。

服务流程为：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。

关键/需确认过程：物业管理服务过程；

外包过程：生活垃圾运输、电梯维护保养

倒班情况：安保服务

**应对风险和机遇的措施：**公司策划并批准实施《风险和机遇的应对措施控制程序》(TP/QES/CX-05)，内容包括风险类别、风险识别的方法、风险和机遇的应对流程、风险的控制、风险信息更新等；

查见《风险和机遇识别评估分析应对措施表》：

1) 类型：外部因素；

——法律法规内容的变化的风险、

——国家及行业标准的变化的风险、

——监管部门的监管力度的风险、

——供应商的要求的风险。

应对措施：

——对法律法规及时、充分收集评估，并转化为公司制度执行，符合新法规要求，建立顾客投诉处理程序、管理层加大市场投标管理；

——主要职能部门按照要求加强国家及行业标准的收集评价， 管理层加大市场投标管理；

——各级部门严格按照公司的规章制度开展相关工作，职能部门加大公司内部制度执行情况检查；

——对公司影响较大的材料做好采购计划及评审

2) 类型：内部因素；

——员工对企业文件不了解，无法更长期地为公司贡献

——员工对公司价值观不认同，无法更好地为公司做贡献。

——公司物业管理服务（含保洁服务、绿化服务）现场服务处理不好

——资金短缺，企业运营困难

——人员短缺，企业无法运营

应对措施：

——总结会是月度、季度、年度部门和全公司的例会，这些会议应该固定下来，成为公司的制度及公司企业文化的一部分。

——本公司在内部通过培训、张贴宣传等方式树立公司的价值观；

——要严格按照服务管理规定，做好客户服务工作，提高客户满意度；



——公司积极推行固定资产转化为负债，增强现金流；

——培养多技能人员，适当储备人员。

提供有《环境因素的识别与评价控制程序》（TP/QES/CX-02）《危险源辨识、风险评价和控制程序》（TP/QES/CX-03），内容包括环境因素、危险源的识别、确认、汇总、评价和重要环境因素、不可接受风险的确定、登记、清单发放及更新控制。

公司重要环境因素有以下两项：1）潜在火灾；2）固废排放

抽查消防应急演练的管理措施：

——编制应急预案并组织全员学习，组织应急演练

——配备灭火器，健全应急通道标识及各种警示标志

——开展消防应急检查和安全检查。

.....

公司不可接受风险有以下三项：1）触电、2）火灾、3）意外伤害事故。

抽查不可接受风险触电的控制措施：

编制触电应急预案，并对相关人员进行培训。制定管理制度、安全操作规定，并实施。开展安全用电检查。

应对风险和机遇的措施应与其对产品和服务符合性的潜在影响相适应。

**组织的知识情况：**公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如知识产权；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）；外部来源（如标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识）。

公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理包括必要的分级保密措施。

**重要环境因素：**固废排放、潜在火灾

**不可接受风险：**触电、火灾、意外伤害事故

**公司质量、环境和职业健康安全目标及考核：**

1) 顾客满意度 $\geq$ 85分；

2) 物业服务交付合格率100%；

3) 固废分类回收率100%；

4) 火灾事故为零；

5) 触电事故为零；

6) 意外伤害事故（交通伤害事故、治安冲突伤害、高空坠物、高空坠落、高温中暑、地滑摔倒）为零；

在相关职能部门对目标进行了分解和考核，详见各部门审核记录。通过发信，书面沟通、口头交流等方式，传递给相关方和关注企业的公众。

查见《环境/健康安全目标指标及管理方案一览表》，针对每项指标分别制定了目标、指标、管理措施，完成日期、责任部门、责任人、监督部门、计划完成时间、计划投入资金等，详见各部门审核记录。

经查《环境健康安全目标和管理方案检查表》，检查结果表明，自2025年3月-11月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。

### 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

**服务实现的过程和活动的管理控制情况：**

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，包括产品实现所需的过程，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。

按照产品实现的流程，通过查阅记录、现场观察、与岗位人员面谈，表明在设计开发实现的策划，顾客要求的识别和评审、采购、销售和服务提供的控制、标识和可追溯性、顾客财产、产品防护、以及监视和测量设备的控制等能够按照规定准则正常运行，并保证提供物业管理服务符合规定的要求。

经检查，该组织策划了实现流程图，经识别，物业服务过程为特殊过程、关键过程，对特殊过程进行了确认，有服务规范对关键过程进行监督，外包为：生活垃圾运输、电梯维护保养。现场查看，物业管理服务人员操作熟练，符合作业要求。

**资质符合性：** 营业执照，经营范围覆盖认证范围。

**目标考核情况：** 包括公司目标和各部门目标的考核情况，公司和各部门均完成了目标值，基本符合要求。

**顾客满意度：** 公司体系运行以来向主要顾客发放了满意度调查表，顾客满意率 95 分，达到公司目标要求。

**变更的策划：** 管理者代表介绍，组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、业主及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。并明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价。确保质量管理体系的完整性。

据负责人介绍：自体系运行以来，管理体系保持了完整性，体系正常有效运行，管理手册于 2025-12-14 进行了变更，升版为 A/1 版。

**产品和服务的设计开发过程：** 查物业管理服务的设计，公司编制了文件制度对设计和开发规定了流程要求及控制要求。

经过企业沟通和现场审核发现：受审核方项目部负责物业管理服务的设计开发。配备了专业的技术人员。询问技术人员张成：其在相关行业从事设计和开发工作多年，能力满足公司设计和开发的需要。自公司成立以来，公司专业从事物业管理服务。公司所提供的服务均为按照法律法规要求、国家标准要求及顾客要求进行服务。有设计和开发的相关规定，近一年以来，公司均按顾客要求进行服务，暂无新方案的研发活动，原方案也无变更，一直按标准要求和顾客要求进行服务。

查公司管理手册 8.3 条款，按新标准要求，规定了服务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。编制有设计和开发管理要求，内容符合要求。

公司所提供的服务过程均已定型，配制的人员能力达到要求，不对服务内容进行额外更改，所提供的服务暂时没有进行设计和开发相关工作，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提供更好的物业管理服务方案时，公司按照策划的：设计和开发要求进行设计开发，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。

基本符合要求。

**服务提供的控制：** 一. 公司的认证范围：物业管理服务。

公司制定了《服务提供控制程序》，明确了受控条件包括：



- a) 规定服务/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。

## 二、确定的服务流程:

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。

关键/需确认过程: 物业管理服务过程;

外包过程: 生活垃圾运输、电梯维护保养

倒班情况: 安保服务

## 三、抽查已完工项目《南阳市第二完全学校初中部管理服务》项目的实施情况

业主: 南阳市第二完全学校初中部

该项目主要服务内容: 保洁、绿化、水电维修等等

服务期限: 2024年9月1日至2025年8月31日。

负责人介绍了该项目的服务流程, 并提供相关资料:

1. 提供《成交通知书(招标)》: 2022年7月18日, 公司中标南阳市第二完全学校初中部物业管理服务, 招标信息的主要内容是: 保洁、绿化等。负责人介绍, 该招标项目先期签订1年合同, 业主满意, 可再延2年, 每年一签。

2. 提供《服务合同书》, 服务期限: 2024年9月1日至2025年8月31日。

负责人介绍, 合同签订前, 综合部组织: 项目部、综合部相关人员进行了合同评审, 评审内容包括: 人员配置、服务内容、服务要求、服务价格等, 经总经理批准, 同意签订。

### 3. 提供物业管理服务

2024年9月1日至2025年8月31日为甲方提供保洁、绿化等服务。有服务期间的工作记录

### 4. 合同终止, 办理移交手续

2024年8月31日完成合同服务, 并将现场移交给甲方。

4. 提供客户满意度调查表, 调查内容包括: 质量、价格、服务及时性等方面, 实际总得分95分, 符合质量目标的要求。时间: 2025.7.15

## 四、查看目前正在实施的物业管理服务项目: 光武新城物业管理服务

业主: 南阳市建设投资有限公司

负责人介绍, 目前已交付的主要服务内容: 包括: 卫生保洁、绿化、安保、水电维修等, 停车场、配电室、商铺运营等尚未交付。

服务期限: 2023年10月19日起一年, 若无特殊情况, 经甲乙双方同意, 合同到期后可以续签。该合同正在执行中

固定多场所地址: 河南省南阳市宛城区光武路工农路光武新城, 与公司办公场所为同一地址。

## 2025年12月17日8:00-12:00, 在固定多场所, 查看现场情况:

1. 查服务现场各作业各工位均有正在服务的管理制度, 均为现行有效的文件;

2. 查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括: 部门职责、保洁管理作业指导书、废弃物管理制度、公共设施设备维护保养作业指导书、客户财产管理制度、保安员日常服务行为知道规范、绿化管理制度、考核管理制度、检查督办记录等, 均发放到相应环节, 便于查阅对照, 。

3. 现场查看: 现场有保洁工具(洒水车、扫地车、垃圾桶、扫帚、拖把等)、绿化工具(修剪绿篱机、高枝剪、手剪、浇水软管等), 维修设备(扳手、螺丝刀等)、安保设施(监控系统, 对讲机、巡更棒等), 环境职业健康安全设备设施(灭火器、消防栓、垃圾桶), 服务相关设备工作正常, 状态良好, 无异发现



象，符合产品的服务的条件及要求。

4. 检测设备：物业服务质量检查主要靠感官检查。配备：万用表，提供校准证书，有效期内。

#### ——卫生保洁

主要负责：光武新城住宅小区公共部分清洁卫生、垃圾分类、垃圾收集、清运及雨、污水管道的疏通等，

负责人介绍，卫生保洁，长白班值守，有垃圾及时清理。

现场查看公共厕所保洁及园区情况：

室内通风正常、地面干净整洁。。。。。

现场保洁人员陈宜先，正在用拖把清理厕所地板，用抹布擦拭洗手池台面。

总经理张成，现场检查了厕所卫生情况，符合要求。

现场查看垃圾清运实施情况：提供有标识清楚的垃圾桶供使用，保洁人员、业主将垃圾分类放到指定位置的垃圾桶内，由垃圾清运外包服务人员徐佳：定期运输到市政垃圾转运站。现场查看：垃圾桶有明显标识，无遗落桶外垃圾物品，分类标识显眼，摆放整齐。

总经理张成，现场检查了垃圾清运情况，符合要求。

#### ——绿化

主要负责项目范围内所有绿化植物及植被的养护工作，包括基本工作和定期工作。基本工作指一般的正常维护，如浇水、补植和防人为损坏及零星病虫害防治、除杂草和修剪等定期工作是指全面修剪整形、施肥、除杂草、松土和全面病虫害防治

现场查看，在1号楼、5号楼之间绿化区，绿化人员王同海正在利用高枝剪修建树枝。

总经理张成，现场检查了该工位工作质量，符合要求。

#### ——安保服务

主要负责项目门卫、公共秩序管理、安全防范和管理、交通管理等。

现场查看，在大门口，安保人员冯克岑，正在劝导访客电动车不进入小区，在大门口外停车区有序停放。

现场查看冯克岑装备情况：对讲机使用正常。监控室值班人员2人，大屏幕显示各监控区域实际情况，无遗漏，设备设施运行正常。

总经理张成，现场检查了该工位工作质量，符合要求。

#### ——水电维修

主要负责项目内各电气管线、监控及照明设施的定期及不定期检查维护，对损坏的设施予以维修或更换；排水管道的完好畅通，对破损的井盖予以更换；保证消防设施的完好。

接业主反馈，1号楼大厅灯不亮，水电工史传哲立即前去查看，更换，恢复正常。

史传哲有低压电工作业操作证，操作证信息如下：

证号：T412931197311141374，姓名：史传哲，作业类别：电工作业，操作项目：低压电工作业，有效期限：2021-05-27至2027-05-26，河南省应急管理厅。

总经理张成，现场检查了该工位工作质量，符合要求。

#### **2025年12月17日6:00—7:00，查看安保服务夜班现场情况：**

在监控室：2名安保人员

夜班值班队长：王磊

查看监控录像登记表：未发现异常

经识别，物业管理服务流程中的**特殊过程：物业管理服务过程**

查物业服务过程确认记录：时间：2025年03月19日

确认内容：作业指导书适用性关键设备完好状态、操作人员资格。确认结论：满足要求

确认人：张成

1、公司编制了《服务提供控制程序》等对公司的物业管理服务过程进行了控制。



- 2、技术要求：按业主要求、技术标准进行物业管理服务。
- 3、使用适宜的设备：电脑和办公设备、物业服务设备等。
- 4、人员资格鉴定：各岗位人员经过相关培训和考核，具备上岗资质。
- 5、过程方法鉴定：全过程各岗位工作人员能够按照物业服务规范和程序进行操作。
6. 在防范人为错误上，采取的措施包括：公司配备专人每天进行物业管理服务巡查，发现问题及时反馈整改。

物业管理过程基本能满足要求。

**服务的放行：**查，公司根据《项目部管理制度》、合同协议等规定了物业服务过程的质量管理要求。

一、**查采购产品质量检查**，见 Q8.4 审核条款

二、**查服务过程质量检查**

公司根据法律法规和《物业管理制度》的要求在各关键服务工序均设置了检验控制点，由项目部专人负责物业管理服务质量检验及验收。

负责人介绍，公司开展每日服务质量巡检，发现问题立即反馈整改。

（一）每日巡检情况：

总经理介绍，每天都要对各工位服务质量情况进行巡检，见 Q8.5.1 条款审核记录。

（二）每日集中检查情况

每天早早上班后前都要对上一天的服务质量进行集中检查，总经理带队，项目部、综合部经理参见，其他各工位派代表参加，对物业服务项目进行全面检查，发现问题立即整改。提供检查记录：

抽 2025 年 11 月 3 日集中检查记录：

参加人员：张成、赵文霞、史传哲

检查项目：保洁、绿化、水电、消防设施、安保等。

**检查结果：**

1. 园区绿化草皮大面积干枯，要及时补种浇水；
2. 保安对进入小区院内车辆进行劝阻拦停不力，要保持院内无车辆；
3. 2 号 3 层楼道扶手有灰尘。
4. 其他符合要求

**查改进情况：**

1. 绿化人员王同海配合保洁员陈宜先已于 2025.11.10 日完成补种、浇水
2. 安保员冯克岑带领安保人员严格门卫管理制度，确保院内无车辆。
- 2 号 3 层楼道扶手有灰尘，当场立即处理

改进验证人：张成、赵文霞、史传哲，验证结果：符合要求。

**三、顾客满意度调查**

负责人介绍，公司对物业管理服务定期进行业主满意度调查：

——查已完工项目：南阳市第二完全学校初中部物业管理服务

业主：南阳市第二完全学校初中部

时间：2025.7.15

评价内容：服务态度、服务质量、服务价格、服务满意、积极响应、安保及时性、清洁及时性等  
评价得分：95 分。

——查正在实施的项目：光武新城

业主：南阳市建设投资有限公司

时间：2025.7.15

评价内容：服务态度、服务质量、服务价格、服务满意、积极响应、安保及时性、清洁及时性等  
评价得分：95 分。

提供客户满意度问卷调查问卷，2025 年 9 月 20 日对服务小区业主进行了满意度问卷调查，调查内容包括：对物业管理服务的综合评价、秩序维护、清洁服务、维修等，综合评价结果：满意以上，未发现有不满意。有的业主提出改进意见，如：加强管理车辆出入，加强安全防范等。



负责人介绍，针对业主提出的意见，进一步规范安保服务，确保秩序、安全。

以上验证基本符合标准的要求。

**变更的控制：**公司对服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。经查：体系运行至今，暂无服务提供的更改情形。查，对于设计变更、产品信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行，具体按文件管理要求。

查，近期暂无设计内容、服务信息变更的情况。

**合规性评价情况：**有《合规性评价控制程序》，规定明确基本合理。综合部组织对公司环境安全管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。

查由综合部组织各部门于对公司管理和经营活动中涉及的国家 and 地方的法律、法规、标准和其他要求进行评价。

评价时间：2025年5月19日

评价参加人员：总经理及各部门负责人、员工代表等。

评价结论：1、公司建立的质量、环境和职业健康安全管理体系及其运行，遵守适用法律法规和其他环境要求。全体员工具有环保意识、守法意识，能自觉遵守相关的环境法规，今年无发现明显的违规行为；

今年未收到相关方的投诉、抱怨，也未受到环保、消防、安监等主管部门的通报批评、处罚、媒体曝光及其他方面的不良反馈，属于基本守法企业。

#### **绩效的监视和测量情况：**

1. 管理手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。

2. 查顾客满意度调查表：公司2025年7月以电话询问形式对顾客进行了满意度调查，共计发放3份，回收3份。对公司的质量、价格、服务、服务及时性等项进行打分。

查《客户满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为95分。

3. 查质量目标统计等记录，公司2025年3月-11月数据统计的结果均达到要求：

4. 查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。

根据组织提供的相关文件资料，数据分析合理，支持性数据文件足够。

#### **环境与安全的运行控制情况：**

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，如废弃物管理制度、配电房安全要求与安全管理规范、消防器材使用及防火逃生方法、火灾事故应急救援预案、触电人身伤亡事故应急预案等过程的运行准则。

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。

#### **抽查环境运行的策划与控制实施**

##### **1) 固体废弃物排放的管控：**

对各部门进行废弃物管理办法培训

指定废弃物专门存放区域并配置相关废弃物桶并作好标示

作好定期和不定期有的检查

将相关要求与有资质的单位沟通并委托处理

办公区域固废做生活垃圾处理存放指定位置，由当地环卫处置。

##### **2) 火灾预防：**

编制应急预案并组织全员学习，组织应急演练

配备灭火器，健全应急通道标示及各种警示标志



开展消防应急检查和安全检查。

### 3) 资源、能源消耗管控:

负责人讲, 公司资源、能源节约有相关规定措施, 如: 加强宣传、主管检查督导。现场有水、电等使用的场所, 现场查看没有资源浪费的现象。公司制定了节约资源、能源目标, 除日常监督落实外, 由综合部集中统计跟进。统计内容包括: 水, 电消耗费用, 纸张、灭火器材等费用。记录显示: 基本达成目标。

.....

查见组织的职业健康安全运行控制状况:

#### 1) 火灾的控制

1、对各部门进行消防知识培训, 提高管理素质和能力; 普及火灾应急知识, 增强安全健康意识。

2. 建立健全消防制度, 配置消防器材。

3. 定期对消防器材、消防设施、进行检查, 发现隐患及时整改。

4. 由办公区域组织消防演练。

#### 2) 触电预防

1. 执行安全相关规章制度。

2. 加强安全教育宣传。

3. 定期进行安全检查。

在固定多场所: 光武新城住宅小区查看环境运行管理:

#### 1、固废排放管理:

查, 主要固废为: 业主生活垃圾, 公共区域保洁垃圾、绿化垃圾。

公司编制了《废弃物管理制度》, 规定了保洁、绿化过程固废处理的管理要求。保洁、绿化过程的固废有: 可回收垃圾、不可回收垃圾、有害垃圾。

现场查看, 光武新城住宅小区垃圾桶都在室外固定点, 垃圾桶标识明确并做好了分类。垃圾处理都由保洁人员集中收集后送至附近垃圾中转站, 由市政环卫部门定期清理。

#### 2、火灾预防:

查看, 公司编制了火灾预防管理规定、应急管理规定。设置消防控制室, 设专人进行消防监控。

查看, 共用区域、办公区等位置设置了灭火器、应急报警器等, 设施状态良好。

现场查看公共区域、办公区, 消防设施配置完整, 完好。

公司定期参加组织的消防培训和演练, 项目部主要岗位均参与。

#### 3、电能节约管理:

查看, 电能消耗主要为办公用电: 空调、取暖、照明灯, 室外用电: 照明灯, 装饰灯。公司对节约、安全用电进行了管理规定。

查, 现场对节约用电的要求明确, 主要为控制空调温度、规定电器使用规范: 必须使用节能灯, 并根据天气情况规定开关灯时间, 室外照明、景观灯规定开启、关闭时间。

现场查看公共区域、商铺、办公区, 现场未发现违规情况。

#### 4、噪声排放:

查, 噪声主要业主、进出临时人员、汽车鸣笛、施工噪声等。

对于异常噪声管理, 主要有不大声喧哗, 车辆不得鸣笛, 加强施工管理等。

#### 5. 污水排放:

查, 污水排放主要为生活污水, 保洁作业排水。

废水由化粪池处理后排入城市污水管网。化粪池定期安排外来企业进行疏通清掏处理。

在光武新城住宅小区现场查看安全运行管理:

#### 1、触电风险管理:

现场查看, 公司规定了安全供电的管理要求, 所有电路维修必须由持证电工进行处理, 公司每天对项目范围的配电房、电路、用电设施等进行安全检查, 发现问题及时进行处理。同时公司对保洁、绿化过程的用电安全管理进行了培训。

现场查看, 该项目范围内的电器、电线、用电施完好, 设置规范, 无不合规情况。

**2、火灾伤害预防：**

现场了解：公司制订了火灾预防管理规定、应急管理规定。公共区域、办公室等均设置了灭火器、消费通道、消防报警器、应急疏散指示灯等。

查，项目部员工定期参加的消防、应急、逃生培训和演习。

现场查看，办公室设置了灭火器，现场灭火器，指针在绿区，有效期内。

在安保值班室，查看灭火器检查记录，每月一次进行点检，内容包括：灭火器是否在指定地点、是否在有效期内、压力是否正常、铅封是否正常、喷灌有无裂开、筒体是否严重锈蚀等，有检查人签字、检查时间。

设置消防监控室，设专人进行值班监控。现场查看公共区域、住宅楼、配电房、保安室，火灾伤害预防管理基本符合要求。

**3、意外伤害管理：**

经识别，意外伤害事故主要包括：交通伤害事故、治安冲突伤害、高空坠物、高空坠落、高温中暑、地滑摔倒

查，项目部通过设置防护栏、公告等方式提醒业主、临时进出人员注意安全。

同时对容易掉落物品的门道出口地方进行挡板防护。对于高空的墙体等可能掉落的物体，公司定期进行检查，及时消除隐患。

对于异常高空保洁，公司规定了保洁方法和管理要求，要求必须使用安全带，截止目前，公司暂无高空保洁操作，主要通过使用长杆进行天花板清洁等。

在保洁和绿化工作中，要求员工远离高空坠落隐患点。

在楼道和道路易滑处张贴安全警示标志，防止摔倒造成伤害。

禁止机动车辆进入项目区域，一律停放在停车场。

查，项目部的安全应急主要有：火灾应急、触电应急、意外事故应急等，公司策划了相应的应急管理要求。

查保安、绿化、保洁、维修过程的安全管理，基本符合要求。

公司制定有《绩效监测数据分析控制程序》和管理文件。

查公司环境安全运行检查记录表：

公司规定综合部在每日对公司及项目排污泵巡查、水泵房、消防泵房、配电室、消防安全防火巡查等进行检查，提供有 2025 年 8 月至 2025 年 11 月份的检查记录，结果基本满足要求。

查项目现场监视：总经理组织综合部、项目部对管理项目的公共区域安全、保洁、绿化、水电消防等均每日进行巡视，具体见 Q8.5.1 描述。

查对职工健康体检的关注：企业所涉业务为物业管理服务，不涉及职业病危害，无需进行职业健康体检。

提供水箱检查人员健康证，：

姓名：史传哲，从业类型：公共场所 证件编号：412931\*\*\*\*\*374，发证日期：2025-10-18

.....

公司为员工缴纳了商业保险，部分员工缴纳社保、养老保险等保险。

提供了缴纳保险的票据及商业保险在职人员信息统计表。

自体系建立以来没有发生过环境安全事故。

监测设备：公司暂无环境及职业健康安全监测设备。

**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：**查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每次内审的时间不得超过 12 个月。

查，2025 年《内部审核计划》：



审核时间：2025年7月7日-8日

审核计划内容包括：审核目的、依据、审核方法、职责、策划要求和报告、审核性质、审核日程安排等。

查审核目的：检查本公司管理体系是否按 GB/T19001—2016 idt ISO 9001: 2015、GB/T24001—2016 idt ISO 14001: 2015、ISO45001:2018 进行质量、环境、职业健康安全管理体系，为管理评审提供依据

审核范围：管理手册所覆盖的所有部门和要素，重点是 GB/T19001—2016 idt ISO 9001: 2015、GB/T24001—2016 idt ISO 14001: 2015、ISO45001:2018 所要求的各要素及涉及的职能部门

内审成员：组长：王心智 A 组员：史传哲 B

和内审员王心智、史传哲沟通，沟通内部审核的要求及对标准了解情况，不能回答清楚，对内部审核过程中的程序和要求，回答不够全面，存在能力不足，开不符合。

查内审员任命及授权：2025年7月2日总经理张成对王心智、史传哲进行了内审组任命。

抽查《内审实施计划》，涉及部门：综合部、项目部等。覆盖了本部门涉及的标准条款。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条款。内审员审核了与自己部门无关的区域。基本符合。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。抽查综合部《内审检查表》，由内审员按要求实施了检查，并填写了检查记录，内容比较简单。本次内审共开一般不符合项 1 个，不符合涉及综合部 GB/T24001-2016 标准 8.2 条款；GB/T45001-2020 标准 8.2 条款，不符合描述为“公司组织进行了关于消防的应急演练，但不能提供对该次演练效果进行评价的证据”。针对该不符合项，已及时采取纠正措施对管理人员进行培训，经内审员验证关闭。符合要求。

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。

抽查《内部审核报告》，明确了审核的目的、范围、依据、审核过程、不合格统计与分析等。

查，审核结论：公司建立的三合一管理体系基本符合 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准，相关法律法规及顾客要求，适宜于公司实际运行控制，经过宣贯学习，已在公司得到了运行实施，并取得初步绩效，可予保持并实施。

通过内部审核，公司质量、环境、职业健康安全管理体系的建立实施是基本有效的，基本符合标准要求。但整体记录较为简单且模式化，已向管理者提出，要求重视。

**管理评审：**查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了《管理评审控制程序》，规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过 12 个月

本次管理评审时间：2025年8月13日

参加人员：总经理、管理者代表、各部门负责人、员工代表

评审目的：评价公司管理体系的适宜性、充分性和有效性，检查公司管理方针和管理目标的实现程度，识别改进的时机

评审输入内容：

- 1) 内部质量环境安全体系审核的结论及其改进措施的效果；
- 2) 与质量/环境/职业健康安全管理体系相关的内外部因素的变化；
- 3) 过程的业绩和服务质量的符合性；
- 4) 法律法规的遵循情况；
- 5) 方针、目标、指标和管理方案的执行情况；
- 6) 质量环境安全管理体系的建立和实施情况；
- 7) 市场信息、相关方的反馈信息；
- 8) 外部供方的绩效；
- 9) 开展纠正和预防措施的有关信息；
- 10) 组织机构、管理职能是否合适和协调；
- 11) 资源配置是否适当；



12) 可能影响质量环境安全体系的策划和变更, 如包括与组织环境因素、危险源有关的法律法规和其他要求的发展变化;

13) 应对风险和机遇所采取措施的有效性, 风险和机遇的变化;

14) 改建的建议。

15) 相关方交流的信息或抱怨。

现场查阅, 提供有管理评审会议签到表、会议记录、各部门总结等记录。

改进的建议: 培训学习 GB/T19001-2016 标准、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准管理体系文件的学习和培训管理体系文件, 使员工加深对标准和质量管理体系文件的理解, 在全企业增强服务质量意识。由综合部组织对管理体系文件培训考核。

查管理评审改进培训表: 综合部组织全体员工于 2025 年 8 月 14 日进行了管理体系文件、GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准的学习以及本公司体系文件相关内容(包括文件控制、服务过程控制、纠正措施等), 通过现场讨论及提问回答, 参加培训人员对所学知识基本能够熟练掌握, 本次培训效果较好, 圆满达到培训目的。改进措施基本有效。

评审输出内容:

1) 内部审核情况分析符合标准要求, 不合格项已纠正封闭;

2) 方针和目标已基本实现情况

3) 物业管理过程的业绩和服务符合要求;

4) 纠正和预防措施的执行情况良好;

5) 顾客投诉的处理及时有效。

6) 公司的组织机构、职责分配、资源配备基本适宜;

7) 顾客或员工对质量体系有益的建议及时采纳

8) 体系的要素及相应的文件暂无修正的需要。

管理评审结论: 公司的质量环境安全管理体系现状对变化的环境具备了一定的适宜性, 在运行过程中也起到了良好的效果, 被证明是充分、适宜和有效的, 希望全体员工继续努力, 在实施过程中不断完善, 不断改进, 不断提高, 实现公司质量环境安全体系的持续改进。

### 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

公司编制了《不符合控制程序》对不符合的控制及其职责、权限及要求进行了规定。

不符合包括: 采购的不合格产品和不规范服务。经查, 针对发生的不符合, 项目部对纠正后的不符合进行了验证。

抽 2025 年 11 月 3 日集中检查记录:

参加人员: 张成、赵文霞、史传哲

检查项目: 保洁、绿化、水电、消防设施、安保等。

#### 检查结果:

1. 园区绿化草皮大面积干枯, 要及时补种浇水;

2. 保安对进入小区院内车辆进行劝阻拦停不力, 要保持院内无车辆;

3. 2 号 3 层楼道扶手有灰尘。

其他符合要求

#### 查改进情况:

1. 绿化人员王同海配合保洁员陈宜先已于 2025. 11. 10 日完成补种、浇水

2. 安保员冯克岑带领安保人员严格门卫管理制度, 确保院内无车辆。

2 号 3 层楼道扶手有灰尘, 当场立即处理

改进验证人: 张成、赵文霞、史传哲, 验证结果: 符合要求。

经查, 该公司体系运行以来未发生对不合格品及不规范服务进行让步放行的情况, 部门对不合格品及



不规范服务的性质、处理的措施及结论的结果进行了记录及保持。

基本符合要求

## 2) 纠正/纠正措施有效性评价:

制定了《不符合控制程序》《纠正（事件.不合格.不符合）措施控制程序》《预防（事件.不合格.不符合）措施控制程序》《改进控制程序》，内容基本符合标准要求。

1、对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，发现的不符合及时采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。

2、对管理评审、内审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前已实施完成。

3、对物业管理服务过程中发现的不符合情况，及时修改，有检查、验收记录。

基本符合要求

## 3) 投诉的接受和处理情况：无

### 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）：

公司编制实施《基础设施控制程序》，确定、提供为建立、实施、保持和改进管理体系所需的资源。资源的提供和外部供方获得的资源，包括人力资源、设备设施（包括环境安全设备设施）、工作环境、技术、信息和组织知识等情况，

企业位于河南省南阳市宛城区光武路工农路光武新城物业办公室三楼

临时场所：光武新城，位于河南省南阳市宛城区光武路工农路光武新城

现有人员 15 人，其中管理人员 4 人，其他人员包括：低压电工、特种设备安全管理员、消防设施操作员、物业管理师、物业管理企业从业人员、保安员等，有相应资格证。。

办公场所为租赁性质，现场出具了租赁合同：

出租方(简称甲方):南阳市建设投资有限公司

承租方(简称乙方):南阳天鹏物业管理有限公司

一、甲方将坐落河南省南阳市宛城区光武路工农路光武新城物业办公室三楼，建筑面积 86 平方米。出租给乙方用作办公用房。

二、租赁期限

(一)租赁期限为 3 年，自 2023 年 10 月 19 日至 2026 年 10 月 18 日止

双方签字盖章确认，2023 年 10 月 19 日。

公司办公条件满足要求，配置有电脑、网络、打印机等。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。

公司自备的设备（工具）主要为：

保洁工具：洒水车、扫地车、垃圾桶、扫帚、拖把等。

绿化工具：修剪绿篱机、高枝剪、手剪、浇水软管等。

维修设备：扳手、螺丝刀等。

特种设备：**电梯 8 部，提供监测报告，有效期内。**

监视测量设备：安保监控系统、消防监控系统、数字万用表。提供万用表校准报告，有效期内。

环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶，由企业自行管理。

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。

现场询问，公司对服务项目的消防系统、安防系统等进行日常巡查维护，目前状态良好。

现场观察设备运行正常。

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。

运行环境及资源满足组织：物业管理服务的要求。

## 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。

特种人员作业证：

史传哲，低压电工作业证，证号：T412931197311141374，有效期：2021-05-27 至 2027-05-26；

张成，特种设备作业人员，证书编号：411326198108263659，批准日期：2025-10-23，有效日期：2029-11-30；

其他证书：

保安证：王磊 证书编号：豫 162024027011，发证日期：2024 年 09 月 11 日；冯克岑 证书编号：豫 162018006533；发证日期：2018 年 01 月；

消防设施操作员：李宏 证书编号：2436003019418757，发证日期：2024 年 09 月 02 日；

全国物业管理从业人员岗位证书：张成，证书编号：物岗证字第 4101020100874 号，发证日期：2004 年 1 月 12 日；

物业管理师资格证：张成，证书编号：0042353，发证日期：2013 年 4 月 9 日

现场查见，项目部定期对项目人员进行消防、安全等方面的培训，留有培训记录及培训照片等

.....

提供有 2025 年培训计划，计划培训 7 次，已培训 6 次。

抽查培训计划和培训记录。

培训时间：2025.03.25，培训人员：管理层；培训内容：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准培训。考核结果：培训后经讨论和提问考核，大家对管理体系的理念和具体要求以及文件编写方法、要求有了大概的了解，达到培训目的。评价人：徐老师。

培训时间：2025.04.08，培训人员：内审员，培训内容：内审员技能培训。考核结果：培训后大家对内审的具体实施方法、要求有了明确的认识，基本具备了内审员的上岗要求。评价人：赵老师。

培训时间：2025.05.08，培训人员：管理层；培训内容：管理手册/程序文件培训/三层文件。考核结果：培训后经讨论和口头提问考核，大家对管理手册/程序文件培训/三层文件等内容有了详细的了解，达到培训目的。评价人：王心智。

培训时间：2025.06.06，培训人员：管理层；培训内容：环境因素、危险源识别及评价。考核结果：培训后经讨论和口头提问考核，大家对环境因素、危险源识别及评价内容有了详细的了解，达到培训目的。评价人：王心智。

.....

查见其它培训计划，均能提供与之对应的培训记录，并进行了有效性评价。

人员能力的管理基本满足要求。

和内审员王心智、史传哲沟通，沟通内部审核的要求及对标准了解情况，不能回答清楚，对内部审核过程中的程序和要求，回答不够全面，存在能力不足，开不符合。

公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的及相关性及重要性，以及他们对贯彻管理方针、达成目标及实现管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合其要求的后果。



经与员工刘欢沟通了解，基本具备以上必要的管理体系相关意识。

### 3) 信息沟通:

《信息沟通与协商控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。

公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。

查内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。

查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：

告知员工：职业健康安全事务代表是霍琼珍；

告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义；

组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括劳动合同法、安全服务法、职业病防治法等关于员工权益、保险等内容；

与总经理交谈：其对为协商和参与提供必要的机制、时间、培训和资源，对员工参与给予鼓励；确保将职业健康安全管理体系内相关角色的职责和权限分配到组织内各层次并予以沟通，且作为文件化信息予以保持；组织每一层次的工作人员为其所控制部分承担职业健康安全管理体系方面的职责；为职业健康安全管理体系的运行承担最终责任有清楚的认识。

与管理人员交谈：其对应负责建立、实施和保持过程，用于在职业健康安全管理体系的开发、策划、实施、绩效评价和改进措施中与所有适用层次和职能的工作人员及其代表（若有）的协商和参与；及时提供对明确的、易理解的和相关的职业健康安全管理体系信息的访问渠道；负责职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作等有清楚的认识。

与职业健康安全事务代表李宏交谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全方面的要求，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。

询问职业健康安全事务代表李宏，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。

### 4) 文件化信息的管理:

公司的质量、环境及职业健康安全管理体系文件——包括

一级文件：管理手册

二级文件：程序文件

三级文件：三阶管理制度

四级文件：表格和检查表。

此外，外来文件即外部提供的文件，包括规格标准、与服务质量有关的标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。

经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保质量、环境及职业健康安全管理体系有效性的需要。

抽查 3-5 个体系文件如：管理手册、管理制度、岗位职责与权限等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。

现场抽见《管理手册》

文件编号：TP/QES/CX-2025 第 A/1 版

2025 年 3 月 19 日发布 修改日期：2025 年 12 月 14 日

编制：综合部 审核：王心智 批准：张成

抽见《程序文件》

文件编号：TP/QES/CX-2025 第 A/0 版

2025 年 3 月 19 日发布

编制：综合部 审核：王心智 批准：张成

以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。

使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。



公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。

现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。

查，管理手册：公司编制了《文件控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有 32 个，查：《受控文件清单》里面包括：管理手册、程序文件等。

查见：《文件发放控制表格》对管理手册、程序文件、管理制度汇编等行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，针对管理手册修订后换版 A/1 版，对 A/0 进行了回收，对 A/1 版进行了发放。

可获得该文件的有效版本：

《管理手册》现行版本为 A/1 版

以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整

保存完好，易于识别。

查法律法规及其它需求清单，里面包括法律法规：中华人民共和国消防法，中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国民法典、合同及顾客要求等。

查见《记录清单》质量记录，有培训计划、合同登记表评价记录、顾客满意度调查记录等，规定了保存期为 2-3 年。对质量记录保存较为散乱，口头提出整改要求，负责人讲下来将引起重视。

查文件更改和作废情况处置情况：针对一阶段文审需要修订的内容已做换页处理，现场进行了确认。

策划了《文件控制程序》，对文件的作废情况的管理进行了规定。

文件化信息基本满足要求。

#### 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

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

#### 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，南阳天鹏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： 周长润、黄童彤 、潘荣君



## 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。