



项目编号：11547-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：西安航投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、田健

报告日期：2025年12月25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 ■ 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：李宝花

组员：王亚芬、田健



受审核方名称：西安航投智慧城市服务有限公司

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
1	李宝花	组长	审核员	2024-N1OHSMS-2239141 2025-N1QMS-3239141 2025-N1EMS-3239141	QES: 35.15.00
2	田健	组员	审核员	2025-N0QMS-1413690 2025-N0EMS-1413690	
3	王亚芬	组员	实习审核员	2023-N1QMS-4099835 2025-N1EMS-5099835 2023-N1OHSMS-4099835	QES: 35.15.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	尚晓春、王芳、王琛翔	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（**质量管理体系、环境管理体系、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 19001-2016/ISO 9001:2015、GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015、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12月24日上午至2025年12月25日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年1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）：

Q:物业管理

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

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：陕西省西咸新区空港新城幸福航空总部基地基地中心（A区）1#总部基地综合楼1单元1层10101-2室

办公地址：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4层

经营地址：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4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）：西安市航天基地神舟二路369号

1.5.4 一阶段审核情况：

于2025年12月23日08:30至2025年12月23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 物业过程控制； Q 检验过程控制。 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:QES 7.2 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：2026年1月23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23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。管理学需加强体系文件学习。

- 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、受审核方基本情况

- 1) 组织成立时间：2016年1月12日体系实施时间：2025年1月10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：30人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无

- 4) 范围内产品/服务及流程：



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

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

企业管理目标是：

业主反应问题处理率100% 业主反映问题处理数次数/反映问题总数*100% 每季度 100% 100% 100%

顾客满意度≥90分 调查客户总分/客户数量 每年 / 97.5 /

固废分类回收率100% 分类次数/总处理次数×100% 每季度 100% 100% 100%

人身伤害事故为0 以实际发生为准进行计数 每季度 0 0 0

火灾事故为0 以实际发生为准进行计数 每季度 0 0 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》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：王芳2025.10.9

审核：尚晓春 2025.10.9

批准：朱远琦2025.10.9

总经理朱远琦介绍，公司的相关方包括：顾客、员工、银行、外部供应商、雇员及其他为组织工作者、法律法规及监管机关、非政府组织、环保监管机构、安全监管机构等。公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，理解和持续满足相关方的需求和期望。

相关方主要期望：价格、待遇、公平性、安全性、合同协议、行业规范标准等。

识别方法：调查问卷、自我评审、水平对比等。

验证方法：顾客满意程度调查、供方调查评定、客户投诉等。

基本识别了与组织管理体系有关的相关方和要求。

总经理朱远琦介绍：成立于2022年03月16日，注册资本为500万人民币，法定代表人朱远琦。

与公司总经理朱远琦、管理者代表尚晓春等沟通了解到，公司识别了当前及未来的环境条件，影响组织环境的外部因素有：



- a) 国家政策：目前国家宏观经济政策、经济环境局势比较稳定，相关政策鼓励企业努力发展创新，如通过招投标给了公司很多可发展的机会（优势机遇）；
- b) 法律环境影响组织环境的关键因素：目前与行业有关的国、内外地区或当地相关标准及各种法律法规的陆续的进行了更新，公司遵循各项法规要求，履行良好的环保社会责任，取信于各相关方，赢得更好的社会声誉，取得客户满意；
- c) 经济环境:随着项目的发展，外部市场份额不断扩大；
- d) 技术环境：新技术的出现使社会和新兴行业对本行业服务的需求增加，从而使公司可以扩大经营范围或开辟新的市场。行业技术进步可导致公司现有的业务采取其他高端技术降低运营成本；
- e) 社会文化环境:从公司相关方满意度调查来看，公司工作人员、行业口碑、政府部门、客户、媒体等对本公司评价比较满意，公司也加大力度肩负起社会责任，大大提升了公司的信誉和知名度。

根据企业目标和战略方向，通过各部门收集信息、识别、分析和评价，明确了与公司目标和战略方向相关的各种外部和内部因素，提供了《组织的内外重要环境因素分析表》，《环境因素和危险源识别评价与控制程序》及《环境因素识别与评价表》从内外因素的相关内容，确定了监视和评审方法、负责部门、监视频率等。如内部因素：人力因素、财务因素、市场营销能力、经济因素、政治因素、技术因素等方面对公司的影响。确定了监视评审方法：关注社会需求和行业变化、网上收集、与相关方沟通、定期统计和关注政府部门获取。

企业已经制定质量、环境、职业健康安全方针，具体包含在《管理手册》。

组织的质量环境职业健康安全方针：以人为本，诚信至上，服务高效，环保安全，持续改进。

总经理朱远琦及管代尚晓春，介绍了方针形成初衷及含义；2025年12月5日组织召开的管理评审会议对质量、环境、职业健康安全方针的适宜性作了评审，判定适合公司的发展需求。质量、环境和职业健康安全方针符合标准要求。

企业通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员。

企业编制有《风险和机遇的应对措施控制程序》，对组织内外的风险和机遇进行了策划。

企业结合所处的内外部环境、相关方的需求和期望、管理体系范围，确定了重要环境因素、重大危险源，制定了应急预案以确定需要应对的风险和机遇。对环境因素和危险源辨识、风险评价过程的有效性进行评审，并根据需要进行改进，对危险设施或场所进行重大危险源辨识和安全评价，确定安全监控措施，实施分级监控管理。



企业建立了风险和机遇的应对措施控制程序，识别了如下风险：

- a) 质量风险：服务质量不过关，会侵害消费者利益，可能导致形象受损；
- b) 环境风险：主要是造成环境污染，受到相关部门的处罚；
- c) 安全风险：主要是防护不到位、安全意识不强，电线裸露或磨损老化、私接电源、吸烟明火、意外火灾可能造成的损失及伤害；
- d) 经营风险：服务设备意外故障，设备损坏及设备不能满足服务和客户要求
- e) 市场竞争力:对竞争对手的错误分析可能导致对我们的服务市场竞争力高估或低估，进而引发期望值风险。
- f) 价格风险:服务的价格风险受服务的成本、客户群体等影响造成客户流失。

公司接受当地环保、安监及消防部门对公司进行的检查。也考虑了风险的应对措施及带来的机遇，如通过对新技术的引进，通过环境及安全体系评价，建立安全服务责任制、消防安全制度、措施，通过人员的消防安全意识及防护等来实施。

提供《风险和机遇评估分析表》，识别了风险和机遇来源、风险和机遇内容、管理措施、责任部门、实时时间、评价措施等。

应对措施与风险、机遇相适应。

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）

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18日消防安全应急疏散演练记录，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10月15日微型消防站物品使用演练记录，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：电梯维保、消防维保，水箱清洗等 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：电梯维保、消防维保，水箱清洗等 视项目具体而定。

需确认的过程：服务过程

提供2025.5.22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：尚XX、王XX等

项目概况及现场巡视：

1、项目基本情况

名称：西安航天城第三小学

甲方：西安航天城第三小学

乙方：西安航投智慧城市服务有限公司

2、项目人员情况，项目负责人：宋云静，管理人员：张亮、庞岗等。

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：2部电梯，由甲方管理。提供有电梯的检验报告，有效。

该项目的外包过程：电梯维保、消防维保，水箱清洗。

8、服务过程通过《来访人员登记表》、《岗位值班记录表》、《日常巡查记录表》、《西安航天城第三小学消杀记录表》、《半月维护保养项目（内容）和要求》等记录进行控制，记录基本符合要求。

抽：

《来访人员登记表》 2025.9.19，姓名 刘XX，身份证号码：XXX 联系电话 1XXXXXXX，来访事由心理咨询，校内联系人：高XX，被访客户地址：四（7），来访时间16：55，离开时间17：53，值班人员 朱XX

《绿化养护每日记录表》项目航天三小，2025.8.1 对草坪、乔灌木、花坛等进行浇水养护等

《西安航天城第三小学消杀记录表》2025.11.6 消毒内容：地面、面盆台面等，消毒药品84消毒液、酒精，消毒人员：宋X

.....

另抽查日常巡检记录表、岗位值班记录表等服务记录，均能提供，有检查人员签字等。

查看对外包方的控制：



抽

2025.7.29 09:15 清洗水箱的记录，提供有清洗过程的照片、清洗用品二氧化氯消毒粉等记录。清洗后取样检测，提供有2025.7.29水质检测报告。

2025.12.15 电梯的半月维护保养项目（内容）和要求，对机房、驱动主机等进行保养维护，维保人员：王X等

2025.5.28建筑消防设施维护保养报告书，维护保养机构：陕西晶锐创新安全技术有限公司。

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：

审核当天门卫有2名服务人员正在进行外来人员的登记管理等服务等。

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《来访人员登记表》、《岗位值班记录表》、《日常巡查记录表》、《西安航天城第三小学消杀记录表》、《半月维护保养项目（内容）和要求》等记录进行质量的控制，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、消毒液等服务过程使用的材料。

查看物料入库单，对入库的物资的数量、名称等进行登记，基本满足要求。

2、服务过程通过《来访人员登记表》、《岗位值班记录表》、《日常巡查记录表》、《西安航天城第三小学消杀记录表》、《半月维护保养项目（内容）和要求》等记录进行控制，记录基本符合要求。



抽:

《来访人员登记表》 2025.9.19, 姓名 刘XX, 身份证号码: XXX 联系电话 1XXXXXX, 来访事由心理咨询, 校内联系人: 高XX, 被访客户地址: 四(7), 来访时间16: 55, 离开时间17: 53, 值班人员 朱XX

《绿化养护每日记录表》项目航天三小, 2025.8.1 对草坪、乔灌木、花坛等进行浇水养护等

《西安航天城第三小学消杀记录表》2025.11.6 消毒内容: 地面、面盆台面等, 消毒药品84消毒液、酒精, 消毒人员: 宋X

.....

另抽查日常巡检记录表、岗位值班记录表等服务记录, 均能提供, 有检查人员签字等。

查看对外包方的控制:

抽

2025.7.29 09: 15 清洗水箱的记录, 提供有清洗过程的照片、清洗用品二氧化氯消毒粉等记录。清洗后取样检测, 提供有2025.7.29水质检测报告。

2025.12.15 电梯的半月维护保养项目(内容)和要求, 对机房、驱动主机等进行保养维护, 维保人员: 王X等

2025.5.28建筑消防设施维护保养报告书, 维护保养机构: 陕西晶锐创新安全技术有限公司。

3、查看服务过程的检查记录

抽

2025.11.12 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 宋云静

2025.6.18 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, 检查人员宋云静

2025.12.20 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, 检查人员宋云静

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。



14.查公共设施维护保养：查 2025.11.10 设施完整性检查：在巡逻中，检查门窗、门锁、围栏、栏杆、消防玻璃、公告栏、体育器材等是否完好，有无破损、松动、脱落。

功能性问题发现：检查楼道灯、路灯、应急灯是否正常；安全出口标志、消防栓玻璃、报警按钮是否完好。

安全隐患排查：发现天花板、墙皮、瓷砖有脱落风险，地面有地砖翘起、坑洼，楼梯扶手松动等，立即上报并设置临时警示。 巡查人：关华玲

查 2025.10.10，设备维护保养检测：大门、道闸、电动门：负责每日开关、简易清洁润滑轨道，发现异响或运行不畅及时报修。

监控与消防系统：虽然专业维修由技术人员负责，但保安负责监控屏幕、消防控制柜的日常表面清洁和外观检查，确保其不被遮挡、无异常报警（火警、故障灯）。巡查人：关华玲

现场确认：校园内实行大门岗（值班室）24 小时值班，每天下午 8:00 和 18:00 进行门岗交接班。

查 2025.11.1 交接班记录，白班：徐华；夜班：任智平

查 2025.11.1 交接班记录，白班：任智平；夜班：徐华

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。

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

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11月13日-14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12月5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。

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

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。

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）：

现场查看，现有人员 30 人。占地面积 100 余平方米。设备：打印机、传真机、办公桌椅、电脑、对讲机、储物柜、保险柜等。有办公场所，满足管理的要求，现场观察未有特种设备。环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。办公通信设备：网络、电脑、电话、对讲机等。

2) 人员及能力、意识：

企业对影响质量环境职业健康安全工作的人员，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。企业人员能够了解管理方针和



管理目标内容，知晓他们对管理体系有效性应该做哪些贡献包括改进绩效的益处，以及不符合管理体系要求所产生的后果等。为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施充分有效。相关人员具备相应能力和意识。

3) 信息沟通:

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性，涉及体系运行过程及管理等多方面，通过沟通促进过程输出的实现，提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理解和提高从事质量活动的有效性。通过多种渠道主动向顾客介绍产品，提供宣传资料及相关产品信息。企业对外交流，主要包括与市场监督管理局等沟通质量情况，通过媒体了解质量要求。

4) 文件化信息的管理:

企业编制了管理体系文件。体系文件结构主要包括：管理手册、程序文件、作业文件和记录等。其中管理方针和管理目标也形成文件并纳入管理手册中。体系文件覆盖了企业的管理体系范围，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、更改订控制有效。记录格式按照文件控制要求进行管理，记录收集、识别、存放、检索、保护、处置得到控制。现场确认，体系文件符合标准要求，体现了行业和企业特点，有一定的可操作性和指导意义。管理体系文件符合适宜和充分。文件审核提出的问题，通过审查核验组织提交的文件，确认企业修改了《管理手册》等文件，审核组验证有效。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q:物业管理

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

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，西安航投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



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：李宝花、王亚芬、田健

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。