



项目编号：20135-2026-QES

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：新联合物业服务集团有限公司

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）：朱宗磊

审核组员（签字）：周传林

报告日期：2026.年 3 月 6 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809

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策之前，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：朱宗磊

组员：周传林



受审核方名称：新联合物业服务集团有限公司

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	朱宗磊	组长	审核员	2025-N1EMS-1459496	35.15.00
	朱宗磊	组长	审核员	2025-N1QMS-1459496	35.15.00
	朱宗磊	组长	审核员	2025-N1OHSMS-1459496	35.15.00
B	周传林	组员	审核员	2024-N1QMS-1459792	35.15.00
	周传林	组员	审核员	2024-N1EMS-1459792	35.15.00
	周传林	组员	审核员	2024-N1OHSMS-1459792	35.15.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	乐玲、王天明、翁培培	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、内部审计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：宪法、民法典、消防者权益保护法、招投标法、产品质量法等国家地方相关法律法规标准及《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》、《中华人民共和国固体废物污染防治法》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：《社区服务指南 第9部分：物业服务》（GB/T 20647.9-2006）、《住宅物业管理服务服务规范》（DB31/T 360-2020）、《建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理》（GB/T 20299.3-2006）等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。无

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2026年03月04日上午至2026年03月06日上午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年8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:物业管理服务

E:物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动

S: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：浙江省北仑区梅山盐场1号办公楼九号908室

办公地址：浙江省宁波市江北区康庄南路299号A座6楼

经营地址：浙江省宁波市江北区康庄南路299号A座6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）：妙景和庭 宁波市镇海区贵驷街道桂平路189号。

1.5.4 一阶段审核情况：

于2026年02月03日08:30至2026年02月03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（2）项，涉及部门/条款:人力资源部 QEO7.2，工程部 EO8.2

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4月5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2027年3月6日前。

2) 下次审核时应重点关注:

不符合项验证，Q生产和服务的提供，产品和服务的放行，E0绩效测量和监视

3) 本次审核发现的正面信息:

1、公司成立至今未发生环境污染事件。

2、公司质量稳定，无重大质量问题发生，暂无客户投诉等。

3、公司目标均能达成；日常对环境、安全进行检查，发现问题进行及时整改，持续改进。

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:

需加强物业管理服务过程的监督检查。

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：2000年06月07日体系实施时间：2025年8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 91330206720482909E），营业期限 2000-06-07 至 无固定期限，注册地址：浙江省北仑区梅山盐场 1 号办公楼九号 908 室，经营地址：浙江省宁波市江北区康庄南路 299 号 A 座 6 楼，公司已提供了注册地无经营办公的声明，现场沟通，已敦促企业尽快去当地市场监管局报备实际经营地。查见营业执照的经营范围：一般项目：物业管理；房地产经纪；停车场服务；餐饮管理；单位后勤管理服务；会议及展览服务；家政服务；市政设施管理；园林绿化工程施工；城市绿化管理；城市公园管理；专业保洁、清洗、消毒服务；住房租赁；非居住房地产租赁；信息咨询服务（不含许可类信息咨询服务）；园区管理服务；建筑物清洁服务；水污染治理；运输设备租赁服务；环境卫生管理（不含环境质量监测，污染源检查，城市生活垃圾、建筑垃圾、餐厨垃圾的处置服务）...。经营范围能够覆盖认证范围，在有效期内。



3) 审核范围内覆盖员工总人数：65 人。提供了《人员情况说明》承诺书：公司社保人员为 630 人，其中涉及总部及总部管理的妙景和庭项目员工共计 65 人。其余 565 人社保人员为集团下属慈溪分公司、宁海分公司、宁海海曙分公司等 5 个分公司、9 个子公司及 2 个合资公司员工。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：

公司出具的公司组织人数的情况说明，承诺公司目前人数为 65 人，与审核计划申报人数一致。

保安作业时间：实行二班倒，早 7：00 到晚 7：00，交接班时间：早晚 7:00 交接班。

保洁作业时间：07：00-17：00，垃圾清运错开上、下午居民活动高峰期作业。

工程维修工作时间：07：00-17：00，工作手机 24 小时开启。

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：保安、保洁、绿化、电梯维保、办公室设施及弱电维保、垃圾清运；

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

公司管理手册中明确了体系的范围，管理手册可获得并得到保持。

确定的管理体系范围为：

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

公司管理手册涵盖了 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 、 GB/T24001-2016/ISO14001:2015 、 GB/T45001-2020/ISO45001：2018 所有条款的全部要求。

公司外包过程：保安、保洁、绿化、电梯维保、办公室设施及弱电维保、垃圾清运。关键过程/需确认过程：物业管理服务过程。过程识别充分合理，符合要求。

管理体系范围形成文件，经总经理批准。并通过文件发放的方式在公司内部进行传递。

企业持续按照 GB/T19001-2016 标准、GB/T24001-2016 标准、GB/T45001-2020 标准的要求，整合建立一体化管理体

系，形成管理体系文件。公司明确规定了过程的输入、输出及开展的活动和投入的资源。公司编制管理手册、程序文件及管理文件汇编、记录表格等。并通过管理手册、管理文件等明确职责和权限以及对职能的分配，明确管理职责。

通过对各过程进行了风险的评估，识别，评价并制定相应措施进行风险处理。通过监视、测量和分析的结果以及内审，管理评审等进行自我完善，不断改进其有效性。

方针和目标

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持管理方针，具体方针内容：顾客至上、安全高效、遵守法规、污染预防、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、职业健康安全等目标提供了框架。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。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持管理方针，具体方针内容：顾客至上、安全高效、遵守法规、污染预防、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、职业健康安全等目标提供了框架。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。

合规义务、合规性评价

●提供有《法律法规与其他要求控制程序》，符合要求。人力资源部作为外来文件的收集、更新归口部门，对法律法规与其他要求从网络、地方部门、行业协会等获取，内部主要通过培训、学习、发文等方式对法律法规和其他要求进行传达。

●提供法律、法规及其他要求清单，有文件名称、发布日期、实施日期等，识别收集了宪法、民法典、消防者权益保护法、招投标法、产品质量法等国家地方相关法律法规标准及《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》、《中华人民共和国固体废物污染防治法》、《社区服务指南 第9部分：物业服务》（GB/T 20647.9-2006）、《住宅物业管理服务服务规范》（DB31/T 360-2020）、《建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理》（GB/T 20299.3-2006）等法律、规范要求。识别较充分全面，经查阅为现行有效版本。文件有纸质或电子文档保存，各部门通过公司内部共享。

提供有《合规性评价控制程序》，规定评价周期一年不少于一次，要求对照公司业务经营管理活动，评价这些活动及结果、影响是否符合国家相关法律法规和地方性其他要求。符合标准要求。

●提供2025.11.19合规性义务评价表及法律法规合规性评价报告，对评价目的、评价范围、评价依据、评价综述等方面进行了描述，评价目的：环境和职业健康安全管理体系运行过程中我对相关法律法规合规性评价的评价分析。评价范围：公司在贯彻实施管理体系运行过程中所涉及法律法规所包含的所有领域，评价结论：没有违反国家法律、法规及相关标准，能严格遵守国家有关环境和职业健康安全管理方面的相关规定。未发生重大安全事故，未发生环境扰民事件，无环境污染事件发生，未发生传染病及其他卫生防疫问题事件，无个人或单位投诉。评价组长：总经理，成员：管理者代表、各部门主管。评价过程符合要求。

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）

1、管理目标的实现



公司管理目标及完成情况如下：

目标：	考核结果：
1) 顾客满意度≥85分；	95分
2) 物业服务交付合格率 100%；	100%
3) 固废分类回收率 100%	100%
4) 火灾事故为零；	0
5) 触电事故为零；	0
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；	0

对公司目标进行了分解和考核，详见各部门记录。通过发微信、电话、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。

经查2025年8月-2026年1份的目标考核统计表，均已达成。从检查记录来看，自体系实施以来各部门质量、环境、职业健康安全目标和管理方案均已完成。

2、总经理在推动体系运行和资源提供方面的支持情况

与总经理朱伟达面谈：方针与目标，与战略方向一致性已核对相应记录，符合 5.2.1目标与绩效，2025年8月-2026年1月质量环境安全目标完成情况及改进措施已抽查《目标分解及完成情况考核表》，数据与口述一致，符合 9.1.3；

面谈了解到总经理：为体系有效运行提供必要资源，定期召开会议以及和部门负责人面谈沟通了解实际情况，进行资源的匹配和达成措施的建议，同时推动体系运行；在会议上或者日常工作过程中不断强调体系运行的重要性。同时支持了管理评审会议，梳理各个部门存在的问题，发现问题，改进存在的不足，对全体员工进行了管理体系的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了管理评审，

目前该组织的管理体系基本得到了落实。管理层通过制定方针和目标并通过会议、培训等形式要求员工理解企业的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施管理体系管理的重要性。资源提供充分并通过定期进行管理评审发现过程中存在的问题并加以改进。

承诺基本实现，没有违反的情况发生。

3、产品和服务实现的过程和活动的管理控制情况

公司制定了《服务过程运作控制程序》明确了受控条件：

a) 获得规定以下内容的文件化信息：

1) 提供的服务或执行的活动的特征，确定产品和服务的要求：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物业管理条例，保安服务管理条例等。

2) 要达到的结果：物业管理服务的成果能够满足相关法律法规要求，能够更满足业主服务要求。

①与组织的产品及服务有关的法律法规：中华人民共和国土壤污染防治法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国环境保护法、突发环境事件应急管理办法、中华人民共和国噪声污染防治法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国消防法、浙江省生态环境保护条例、浙江省固体废物污染环境防治条例(2022修订)、浙江省土壤污染防治条例等。

②编制了保洁管理作业指导书、保安员日常服务行为指导规范、公共设施设备维护保养作业指导书、供应商管理制度、客户财产管理规定、能源管理制度、配电房安全要求与安全管理规范、绿化管理制度等。

策划了服务流程：

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。

物业管理服务合同见市场部审核记录Q8.2.2

b) 获得和使用适宜的监视和测量资源：安防视频监控系统

c) 在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则；前往临时多场所妙景和庭小区，现场审核，



负责人介绍本小区物业服务内容主要包括保安、保洁、绿化、工程维修、公共区域维保、物业管理服务接待等内容。

提供了必要的资源，包括：监控消防设施值班室，门岗值班室、物业服务大厅、办公室、档案室、办公桌椅、监控设施、消防设施、巡逻车、对讲机、维修工具、微型消防站、灭火器、垃圾桶等，设施齐全。

本项目小区物业服务保安、保洁、绿化为外包过程，由本公司人员监督管理。

保安服务

现场查看监控中心消防系统值班室运行情况：

值班人员：赵平（消防操作员技能培训证书，编号：NBXT24494970152）

现场有小区监控，消防报警系统，微型消防站等设施。

现场张贴有《监控员岗位职责》、《秩序维护部门岗工作要求》、《消防控制中心管理制度》、《消防报警信号处置程序》等。

查《监控中心运行状况记录表》（交接班表），内容包括：显示主屏、操作台、控制柜主机、电梯摄像头、电梯通话、监控管理机等内容，正常√，交班人张荣敏，接班人：赵平

查《键控室登记表》，日期3.1，班次：夜，班长：黄顺强，值班时间：19:00-7:00，值班人员：张荣敏，监控部位：地库、地面，监控情况：运行正常，物品摆放整齐，无异常；

查《巡逻值班表》，2026.3.4，值班员：赵平，每2小时巡逻一次，值班情况：7:09,9:11,11:13，地库、地面巡查正常；

抽2026.2.6，值班员：陈**，值班情况：正常。

查《妙景和庭夜班保安服务登记表》，3.3 14#路灯不亮，记录人，张荣敏，执行人黄顺强，完场情况：完成。

抽2026.2.2，诉求内容：16#1604家声音太大，记录人：张荣敏，处理人：黄顺强，已完成

查《妙景和庭监控中心值班记录》记录内容：时间、位置、故障描述、处理情况、值班人员等。

另现场查看妙景和庭小区南门门岗值班室：

值班人员：赵永辉，在保安门岗，保安人员穿着整齐的工作服，在维持秩序、外来访客登记等。

现场查见《车辆进出登记表》，内容包括：日期、来访时间、出场时间、车牌号、是由、值班人、收费情况、备注等。

询问工作人员，上班时间为：7：-19：00，19:00-次日凌晨7：00，两班运转，两班人员接班时，会有工作交接，并填写《门岗岗位工作记录》

现场发现，妙景和庭南门门岗值班室设置的微型消防站内一灭火器压力表指针为红色，处于失效状态，在本部门E08.2条款开具不符合。

公共区域维保：

现场查看，工程部办公，岗位职责、制度流程等上墙，

现场查看工程维修人员正在对室外摄像头进行维修，维修人员黄**、张**；

查《设施设备维修记录表》，内容包括日期，保留地点及内容，记录人，维修情况、维修人员、完成时间等

抽2026.3.2，内容：4幢7单元503楼道灯坏，维修情况：已完成，维修人员：张**，俞**，

提供《配电房日巡查表》，内容包括照明、卫生，室温、气味、声响、直流屏状态，应急、消防器材、进线1,进线2，电表、变压器风机、检查人等，抽查2026.2.28，正常，检查人：黄**

查2026.2月《配电房月巡表》，正常，1#变压器度数，1027214,2#变压器电表度数1155327，其他正常，检查人：黄明耀；

提供《设施设备保养实施记录表》，内容包括设备设施名称，位置，保养及整改内容，保养时间，保养人等。

抽2026.2.3，各类区域阀门，位置：各楼层、层顶等阀门，内容：检查各楼层、层顶阀门是否灵活，有无渗水现象，对生锈阀门清洁紧固等。，豹王完成时间2月3日，保养人，张**，俞**；

抽查《道路检查、维修、保养记录表》，2025.9.15，公共区域，主次马路、外围马路检查，结果：完好，



检查人：黄明耀；

提供《公共设施定期保养计划》，包括项目、保养内容及时间；编制人：黄明耀，时间：2026.1.5；

提供2026年《给排水系统年度保养计划表》内容包括，生活用水水泵、喷淋消防泵、潜水泵、集水板、化粪池、地下和屋顶水箱、水池、陪睡管道等。

提供《供电系统年度保养计划表》等。

保洁服务：

现场看见保洁员在清扫小区路面上的垃圾，在垃圾收集区域，看到保洁人员李**在检查垃圾桶中垃圾是否分类放置，将放置错误的垃圾，取出放入正确分类的垃圾桶中。楼道内保洁员正在对楼道公共区域进行清洁。

负责人介绍，小区内产生的生活垃圾，统一投放至小区内的分类垃圾箱内，市政部门负责每天清运，

提供《妙景和庭生活垃圾类别、数量、去向情况表》，查2025.9.30，厨余垃圾11桶，清运时间5:55，其他垃圾35桶，清运时间：8:00，去向：环卫公司；

查《卫生间清洁消毒记录表》，2026.3.4，上午√、中午√、下午√，操作人：余步勤，检查人：李平...

绿化

由于季节的原因，现场未发现有进行中的绿化作业活动。

部门负责人介绍，小区的室外绿化养护，如：乔木修剪、灌木修剪、地被修剪、绿篱修剪、加固支撑、苗木补种、枯花摘除等，每月按照计划进行，现场巡查时，看到绿化人员正在修剪小树。平时绿化人员会在小区内巡查，发现枯花、枯枝等，及时摘除，篱笆损坏的话，及时修整，能很好地维护小区绿化环境。

提供了《妙景和庭绿化养护实施记录表》，

查2025年10月21日-19月29日绿化养护，活动地点：妙景和庭，绿化工作人员：陈银成、季妹红、张玉新、刘德福、伍宏明；

绿化周工作内容：

10.21绿篱修剪，绿地拔杂草以及清理垃圾

10.22割草、修剪、清理垃圾

10.23，主干道修剪、割草

10.24修割草坪、绿地拔草清理垃圾

10.25，拔草、修剪草坪

10.27，清理垃圾、绿地拔草

10.28拔草，清理枯叶

10.29拔草、割草坪

附有“绿化养护现场实施照片”等

基本符合。

工程维修

负责人介绍，小区内公共区域的设施设备维修，有小区物业保修，填报派工单，产生的费用有物业公司专项维修资金支出。业主个人设施的维修服务，由物业收取成本费。

提供2025.10.21《妙景和庭小区维修项目派工单》，维修项目：充电桩损坏（电瓶车），地址：4#6单元-1层，报修人：胡红珠，维修人员：张秀善；

2025.12.18《妙景和庭小区维修项目派工单》，维修项目：大厅灯罩掉落，地址：2#3单元，报修人：胡红珠，维修人员：俞**；

提供新联合物业服务集团有限公司《维修服务单》，2025.9.1，业主：6#403，保修项目：进户门有生锈，维修内容：已报三标；

2025.12.3，《维修服务单》，业主12#702，卫生间管子漏水，维修项目：已修复。

日常巡检



提供《秩序维护日常巡逻记录表》、《妙景和庭污水泵巡查记录表》、《风机房月检查表》、《消防泵房日巡表》等均正常。

现场查看消防泵房情况，设备运行正常，现场有消防管道保压压力管，1m³、设备压力1.6MPa，为压力容器，应按特种设备管理，压力表、安全阀等安全附件，未提供相关校准证明。负责人介绍，本小区项目为新建安置房小区，目前消防设施施工方尚未移交给物业管，已提醒负责人，项目交付时应保证索取相关证明文件，下次审核关注。

现场《配电房安全管理制度》、《消防水泵房管理制度》上墙，查《消防泵房日巡表》，内容包括：闸阀漏水、故障显示、照明卫生、自动运行状态、湿式报警阀、潜水泵、运行水泵、运行机组、消防泵压力、喷淋泵压力、温度、频率等。现场查看2026.3.4，运行正常，检查人：黄**。

接待登记服务

提供《妙景和庭服务中心来人、来电保修登记》，内容包括：时间地址、电话、报修人、内容、接待人、维修人元、修复时间、处理结果，是否回访等。内容齐全。控制合理。

妙景和庭物业夜班值班人员为保安和消控监控室人员，保洁人员、工程人员没有夜班，当有紧急情况时，可临时拨打工程部人员电话处理，

查保安交接班情况：时间 2026.3.4, 18:50

保安，交班人：周光华(安保证件编号：浙 022022102556)，接班人：王振(安保证件编号浙 02024512845)

监控消防值班室交班情况，交班人：赵平(消防操作培训证号：NBXT24404070152)，接班人：张荣敏(消防操作培训证号：NBXT2440407461476)，按要求填写交班记录。

本项目保安服务为外部过程，在夜班时间段小区进出人员比白天大大减少，保安人员的工作强度、工作内容比白班少很多，且工作内容均有记录。小区路灯照良好，保安人员巡逻配备了巡逻车和手电等设备，未增加新的危险源和环境因素，目前公司物业管理服务业务已经成熟，体系自 2025 年 8 月 10 日成立以来，体系运行成熟稳定，可通过白班抽样、夜班记录、交接班记录等进行推断夜班的工作情况，故此次审核不策划夜班其他方面的审核。

另抽查中体芯锐运动城物业管理项目(为本公司办公室场所所在地)，提供《中体芯锐运动城 物业管理委托合同》服务内容包括房屋和设备管理、秩序服务、保洁服务与管理、消防系统等，

提供《芯锐运动城设施设备巡检记录表》

抽2026.元月8日，检查情况：

设备名称：1#变电所/2号变电所/3#变电所 23:30，检查结果√，3:00检查结果√

常压锅炉房/冷冻机房 23:30，检查结果√，3:00检查结果√

8#顶风冷热泵机组 23:30，检查结果√，3:00检查结果√

消防泵房/地下大生活水泵房/小生活水泵房 23:30，检查结果√，3:00检查结果√

1号楼生活水泵房/水处理机房 23:30，检查结果√，3:00检查结果√

电梯及电梯机房 23:30，检查结果√，3:00检查结果√

屋顶设备 23:30，检查结果√，3:00检查结果√

1#7#8#楼各楼层设备 23:30，检查结果√，3:00检查结果√

检查人：邵**

提供《销控室夜班记录表》：交班人金*，时间：2025.9.4.20:00至2025.9.5,8:00，接班人：王建军
监控运行情况，监控显示情况：正常，监控清晰度：正常，故障0个，云台运转情况：正常，换面切换情况：正常，其他：-

消防主机运行：正常，屏蔽点位数量：74个，消防广播电话：正常，等。

提供《保洁日巡查表》，日期：2026.1.1，检查人：钱琳

内容：外围绿化、路面、停车位、垃圾桶、设备设施、出口坡道、消防通道扶手、外围污渍，缝隙小草等正常，问题：垃圾桶满，未清洁，已整改



公共区域：玻璃门帘、地面通道、卫生间设施设备，消防栓等正常，问题，直梯不锈钢有个划痕，已整改，跟进人：汪**；

地下室：通道地面，设备设施，停车位挡车条（差），电梯厅地面垃圾桶，其他餐厨垃圾房，隔油池等正常；问题：停车位污渍严重，已清洁，跟进人：汪**

另提供《卫生间巡视记录表》，抽查2026.2.3，巡视时间：早上√、下午√、晚上√，巡视人：闫**；

2026.2.25早上√、下午√、晚上√，巡视人：闫**；抽查人：钱琳

另提供商户《三关一闭检查记录表》2026年1月，商铺名称：亿家旺，抽16日检查记录，水√，电√，气√，门已关，商管负责人金双朝，保安部检查人邵彤，店铺核实人梁涛；

提供《日巡查表》，2026.1.8，问题项：3楼男卫生间小便池下面有尿渍，9楼灭烟缸上面有锈渍，11楼东消防通道地面有烟头等，已整改，跟进人：李平

提供《强电间巡查记录表》、消防泵房日常检查记录表，螺杆机房检查表等均按要求记录。

另查文昌花园物业相关记录，内容齐全，控制有效。

查见《关键/特殊过程确认表》确认过程 物业服务过程 确认日期：2025.08.10。

确认内容包括：服务提供准则、方法和控制要求，设施设备能力及状况确认，服务人员资格及能力确认，服务质量状况确认等。确认结论：过程能力能满足要求，确认人员：王天明。

查《服务过程检查记录》，服务项目：物业管理服务，责任部门：品质管理部，检查内容：客户现场

人员登记记录、无人员任意进场、无现场混乱；绿化 植被整齐，无枯死，无乱枝；废弃物 无垃圾堆、无废弃物；环卫公厕保洁 无臭味、无尿碱、无乱贴乱面，屋顶净、墙壁净、地面净、便器净、厕外3米内环境净、厕内物见本色；清洗 按时清洗，无扬尘和泥土；垃圾箱 外观清洁、垃圾及时清理；人员 作业人员必须统一着装，服装整洁，文明作业。不得脱岗等。结果：符合要求；验证结果：合格，检查人员：王天明，2025.8.30。

负责人介绍，近一年来没有客户的重大投诉事件发生。

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。

服务控制过程、服务的放行控制，基本符合要求。

4、EO运行的控制

现场巡视经营区域：办公场所已有分类放置垃圾桶，电源、走线布局合理，电源插头无松动，线路无老化。废弃的硒鼓、墨盒等办公耗材由供货厂家统一回收。生活污水由出租方统一纳管排放，使用节能型灯管、节水型龙头，使用公共卫生间等。室内配置的灭火器表压和应急灯均正常。

提供了相关运行控制文件，如环境及安全方面的运行控制程序、应急准备与响应控制程序、管理制度等文件，对环境管理的运行准则、要求作出了规定，其中对变更的情况识别充分，例如淡旺季引起的工作人员变化、劳动负荷变化、工作时限变化等方面的管理说明。

公司租用位于浙江省宁波市江北区康庄南路299号A座6楼，725.81平方米作为办公经营用房，公司为服务型企业。工作区域内配备消防栓、灭火器、垃圾桶、空调等环保安全设施设备，确保公司环保安全运行有效。

公司确定的重要环境因素有固体废弃物的排放、潜在火灾等，不可接受危险源主要为：火灾、触电、意外伤害事故等。

办公室/财务部环保安全运行控制情况：

1、能资源控制：经沟通，有节约能源意识，日常经营中要求按节约能源的管理规定执行。同时加强对员工的培训教育，提高节约能源资源的意识。日常加强监督检查，办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源等；办公过程使用的电器如空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程中注意安全，预防触电，各区域节能标识较齐全。

2、噪声控制：日常办公过程无噪声产生。电脑或空调运行时、组装作业等引起的噪声可接受。现场巡视无噪声源。

3、废水控制：主要为职工生活产生的生活污水，公司所处厂区已实施雨污分流，生活污水由出租方统



一管理，公司缴纳的水费中已包含了排污费等，产生量较少。

4、固体废弃物控制：主要为办公废弃物、生活垃圾、组装过程中产生的废弃线头、零配件等。生活垃圾定点投至相应垃圾桶后由园区清洁工定期清理。办公区固废：现在分类集中存放，及时处理，如办公产生的废硒鼓、废墨盒由供应方公司回收。

5、杜绝火灾发生：公司经营区域内配置有相应数量的灭火器，并进行了有效性检查，灭火器有点检记录，消防通道畅通。设备、电器状态良好，无安全隐患。

6、相关方管理：主要包括与经营相关的供方、客户等，提供相关方告知书发放记录，已对相关方发放了告知书，施加了环保安全影响。

7、触电伤害预防：主要由出租方和公司办公室负责人不定期对办公区域的办公电器或电器线路进行检查维护，日常做好相关安全培训教育。现场巡视，现场线路正常，无私拉乱接现象。

8、已按环保安全投入预算按期实现了投入。提供了 2025 年度环保及健康安全费用投入统计，主要为环保、清洁等费用 1000 元；环境检测费：7000 元；消防演练费等 4000 元、劳保用品 5000 元；安全培训费 4700 等。企业经营活动较简单，主要为办公类活动，有关环保安全的投入需求较小。目前用于环境和职业健康安全的资金投入基本满足要求，能够支持管理体系运行、方案实施。

公司范围内对可能影响到新的过程、服务、劳动安全、职业健康和环境的所有项目变更进行了管理。确定变更的管理程序和检查要求，确保因变更对活动、工艺、服务和设备的变化而产生的职业健康安全危险进行评估，识别其重大变化，制定有效控制。体系实施以来，没有新的过程、服务、组织机构发生，有关危险源和相关职业健康安全风险的知识或信息等无变更。

目前公司已经成熟经营，无承包方实施活动情况，当有时按规定进行控制并施加环境和职业健康安全影响，确保在受控下开展工作。对外包过程按相关方管理要求进行。

环境与职业健康安全过程运行控制基本符合要求。

5、监视、测量、分析和评价

编制有《环境与职业健康安全运行控制程序》，监测和测量的内容有：环境和安全绩效考核、日常检查、目标指标和方案完成情况检查等。

建立《不合格控制程序》、《事故、事件、不符合管理程序》、《纠正与预防措施控制程序》等，规定对发生不符合实施事由描述、责任部门进行原因分析，制定纠正措施、实施、验证的要求。经询问办公室负责人，管理体系实施以来，未发生重大环境和职业健康安全方面的不符合、事故或事件，对于一般性监督检查的不符合一般采取立即纠正和限期整改的方式进行。预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强。

查执行情况：

公司主要通过以下方面监测管理体系的运行情况：

1) 对各部门管理目标分解考核：对环境安全绩效、各部门经理活动控制情况进行考核评价，有相应的考核记录，抽查2025年8月-2026年1月的考核记录，目标均达成，详见各部门QES6.2审核记录；

2) 按策划的要求定期进行内部体系审核：通过内审对体系各过程符合性进行分析和评价，最近一次内审显示，各过程运行情况较好，管理体系运行基本有效的，详见QES9.2审核记录；

3) 按策划的要求定期进行管理评审：通过管理评审对体系进行评价，最近一次评审结论管理体系基本上是充分的、适宜的，体系的运行是基本有效的详见QES9.3审核记录。

4) 定期对公司各部门和区域的环境、安全情况进行检查，有相应的检查记录；

5) 定期对法律法规的遵循情况进行综合评价，有合规性评价记录，评价结果为各法律法规均符合等。

公司为服务型企业，经营活动过程中基本无废气、噪声产生，生活废水排放商业区管网，也无职业健康安



全危害情况，无需对办公环境、作业场所和职业健康实施检验，可以接受。

经沟通，管理体系实施以来，无环保经理部门的行政处罚、相关方的环境投诉记录和各类工伤事故。

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、职业健康安全综合检查表：

公司规定办公室在每月对公司固废管理、资源能源消耗管理、消防安全管理等内容进行检查，提供有2025年8月至2026年1月份的安全检查记录，检查结论：符合。

自体系建立以来没有发生过环境事故。

企业为员工提供健康体检，每年一次，提供职工健康体检报告。

公司为员工缴纳了五险一金。

自体系建立以来没有发生过安全事故。

进行顾客满意度调查，并进行分析和评价，不断改进；

6、应急准备与响应

提供有《应急准备与响应控制程序》，规定了紧急情况的识别、应急准备、应急设备、应急措施物资配置及定期评审等控制要求，符合要求。

识别有关的紧急情况主要有办公活动中潜在的火灾、触电事故等急救、疏散等

针对上述潜在的紧急情况进行了如下准备：

- 1、编制有提供有消防、触电应急演练方案，对发生上述紧急情况时的应急响应做出程序了安排，方案基本合理。
- 2、建立应急救援组织人员名单及职责，组长：严能杰，组员：各部门经理等，有应急联络电话和应急组织机构图等。
- 3、提供有：灭火器、应急灯等应急消防设施等，配备基本充足，分布基本合理。

查见公司于2025.9.13上午进行了触电应急演练，2025,9,11上午进行了消防应急演练、2025,9,15上午进行了意外伤害应急演练等，提供有应急情况演习记录表，对演练类别、演练程序及任务分工、演练过程描述等进行了描述。

提供相关应急预案演练总结，认为：通过此次现场演练，对单位人员进行一次事故警示教育，检验员工掌握触电、消防事故应急救援程序、运行内容的熟练成度，以提高处理应急事故的能力，到了预期的目的和效果。

同时提供应急预案评审记录，对应急计划和响应的评价：总经理充分肯定了演练工作，组织演练人员对公司的应急计划和响应预案进行评价。认为公司响应预案编制合理，有很强的操作性，可以指导事故救援与事故应急工作，强调加强应急预案的培训和学习。让每一位工作人员都清楚事故应急工作，把公司的应急救援工作推上新水平。

现场查看，办公区域、服务现场内配置有消防栓、灭火器等，状态为有效。

7、外部提供的过程控制

企业编制了《采购控制程序》，对本公司的物业管理服务所需物资的采购、外包方进行了控制。程序规定了对外部供方进行评价并建立《合格供方名单》。

通过调查供方的供方资质、生产能力、技术状况、检测能力、价格情况、供方信誉、样品情况、业绩、售后服务等方面，对外部供方及其提供的产品或过程进行控制；

在选择采购供方时考虑了对外部供方提供的物资技术要求控制及满足产品要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；

设施设备部根据日用品消耗量及库存制定采购计划，设施设备部负责采购物资的进货检验和试验。



采购物资基本为办公用品（电脑、打印机、打印纸等）、保洁用品（清洁球、拖把、洗洁精、垃圾桶等）、维修工具、灭火器、劳保用品等，一般在京东、天猫、淘宝上采购。主要对供方采用走访企业以及收集供方资质、业绩、质量等来评价，一年一次对供方进行评审，一年一次复评。查见《合格供方名单》，基本无变化。查见年度供方评价记录，确认为持续合作方。

经沟通，物流到货后经设备实施部签收，所购物资均有供方提供合格证，保管员复验合格后入库及投入使用。对于外包方的服务过程验证，主要考核其服务过程，目前外包方合作较稳定，对其提供的服务较满意等。公司对供应商的管理和控制按照策划的要求开展，基本符合其实际经营。

提供采购截屏：

付款日期：2025.10.27，供方：天猫得力文具店，商品/数量：长尾夹（19mm）40只，长尾夹（32mm）24只，得力牛皮档案袋10只，得力中性笔50支等。

付款日期：2025.8.12，供方：天猫得力文具店，商品/数量：得力A4透明文件夹100只，得力淡色多彩高颜值荧光笔3支，得力A5笔记本12本，得力s08中性笔24支。

提供五金工具配件等购买发票，供方：宁波市镇海区骆驼潇逸五金店，日期：2025.1.23，发票号码：2693200000118249816。电子工业设备*电表2只，金属制品*挂锁3把，金属制品*钢丝刷8把，金属制品*门铰链10只，塑料制品*扎带3包，电子元件*接线端子1包，金属制品*垫片1包，金属制品*弹簧1根，金属制品*弹簧1根，金属制品型锁1把，阀门龙头*龙头3只等。

提供配件购买发票：供方：宁波市镇海区骆驼锐奇五金店（个体工商户），发票号码：2593200000096065969，开票日期：2025年09月26日，箱扣3付，挂锁3把等。

提供《工作服定制合同》，供方：宁波迪伦服装有限公司，日期：2025.12.05，套装8套，单裤/单群8套，衬衫16件，衬衣8件等。合同金额83988。

部门负责人介绍，企业的采购的办公用品、劳保用品、保洁用品、工具等，都是在天猫、淘宝、京东APP上直接下单购买，有快递送货上门，到货后核对数量、型号、包装、外观等，如有问题会及时和商家联系。

外包过程：**保安、保洁、绿化、电梯维保、办公室设施及弱电维保、垃圾清运；**

1、办公设施：提供《妙景和庭打印机保养维修合同》，甲方：新联合物业服务集团有限公司，乙方：宁波高欣信息科技有限公司，经双方同意，甲方的妙景和庭项目物业服务中心打印机设备，委托乙方保养维修，协议有效期为2025年6月2日至2026年6月8日，甲乙双方盖章合同生效。

提供《宁波高欣信息科技有限公司保养维修合同》，甲方：新联合物业服务集团有限公司，乙方：宁波高欣信息科技有限公司，经双方同意，甲方的新联合本部打印机设备，委托乙方保养维修，有效期为2025年4月19日至2026年4月18日。合同中包含了服务的频次设备型号、价格等内容。甲乙双方盖章合同生效。

2、垃圾清运 提供《妙景和庭装潢垃圾清运委托协议》，委托方(以下简称甲方):新联合物业服务集团有限公司，承包方(以下简称乙方):宁波市镇海骆辰保洁服务有限公司，经甲、乙双方友好协商，现就由甲方服务的_妙景和庭_项目内的装潢垃圾清运一事委托乙方负责清运，自2025年9月1日至2026年8月31日止。双方盖章有效，

3、办公设施及弱电维保 提供《计算机系统及设备维护合同》，甲方：新联合物业服务集团有限公司，乙方：宁波鄞州明楼开宇电脑商行。乙方提供的服务内容包括系统和设备的预防性检查维护和突发性故障及时排除，协助甲方进行系统升级、扩充，并提供相应的技术咨询，帮助甲方订购软硬件、设备和耗材等，乙方保证采购的硬件、设备、耗材等为符合相关质量标准的正品。服务时间：2026年01月01日—2026年12月31日（续签）。双方盖章有效。

4、软件系统运维服务 提供《用友产品支持与运维服务合同》，甲方：新联合物业服务集团有限公司，乙方：象山信友软件有限公司。软件服务，服务内容：1.1“用友标准产品支持服务(SPS)”是指用友网络科技股份有限公司(以下简称“用友”)为确保许可软件产品的正常运行、更新和升级而提供的原厂支持服务。甲方需通过乙方向用友购买此服务。1.2“系统运维服务”是指乙方为



满足软件系统(包括软件产品与其运行环境)运行与维护需求而提供的个性化服务。合同期限:2025年8月10日至下年度8月9日

5、保洁服务 提供《妙景和庭环境保洁服务委托合同》，委托方:新联合物业服务集团有限公司，承包方:北京地球天使环保科技有限公司宁波分公司。内容包括日常保洁、公共区域保洁、消杀、安防、公共设施的维修、垃圾分类督导等。有效期自 2025 年 9 月 12 日起至 2026 年 9 月 11 日止，双方盖章有效。

6、保安服务 提供《妙景和庭秩序维护服务委托合同》，委托方:新联合物业服务集团有限公司，承包方:浙江雯熙保安服务有限公司，内容包括:乙方同意按照本合同约定向甲方提供秩序维护服务、门卫服务、巡逻服务、消防服务、监控服务、交通疏导、车辆管理、必要时的信件收发、物品发放以及其他临时性工作等，所有秩序维护员须持证上岗等，具体详见附件 1。合同期限:2025 年 7 月 1 日起至 2026 年 6 月 30 日止。合同双方盖章有效。

7、绿化 提供《妙景和庭 绿化养护委托合同》，委托方:新联合物业服务集团有限公司，承包方:宁波新益园林绿化有限公司，内容:委托养护项目内的乔灌木、绿篱、色块、草坪及园林小品，按照《宁波市住宅小区星级物业服务导则》中的“宁波市住宅小区四星级物业服务标准”的绿化养护标准实施全方位养护。期限:从 2025 年 8 月 1 日起到 2026 年 7 月 31 日止。双方盖章有效。

8、电梯维保 多场所妙景和庭小区的用户电梯均由江苏智邦安全技术有限公司负责维保，提供了由江苏智邦安全技术有限公司出具的电梯检测报告，负责人介绍，因该小区的电梯刚刚交付物业，电梯维保外包合同签订正在走流程，下次审核关注。

采购、外包过程基本受控。

8、顾客满意度调查

编制了《顾客投诉及满意测量控制程序》，公司通过电话，网络等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。

企业于 2025 年 11 月 15 日对公司管理的项目进行了顾客满意度调查，提供“顾客满意度调查表”，调查主要内容:对区域安全的满意度、服务人员的仪容、服装、服务人员的举止、行为规范、绿化是否及时清理、修剪、区域内的清洁是否及时到位等，各项得分求平均值得最终结果。共发放了 3 份满意度调查表，收到 3 份顾客满意度调查表。调查的客户分别是:妙景和庭、文昌花园、中体芯锐运动城，最终满意度分值为:95 分，达到目标要求。

提供《顾客满意度调查表》，调查总结:从整体来看，客户对于我司各方面综合评价是满意的。我司需要有的放矢，扬长避短，客户满意的方面我们要稳定保持，不满意的方面还需要各部门努力合作改善!编制:翁培培，审核:朱伟达，日期 2025.11.16

对于物业服务管理的项目内业主满意调查，妙景和庭项目负责人介绍，每年进行 2 次满意度调查，覆盖入住 80%业主，

查 2025.10.25,11 幢 2 单元 303 室《业主满意度调查表》，业主:董影，内容包括:物业客服窗口服务，物业财务公示，秩序维护、门岗服务、保洁绿化服务，工程维修，调查结果 90 分以上，

基本符合要求。

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

提供有《内部审核控制程序》，提供有内部审核计划，规定了内审的目的、审核范围、审核组、依据等。计划时间:2025.12.2，审核组成员:组长:严能杰 A，审核组成员:翁培培 B,应东辉 C.日程安排包括了标准所有条款及与有关的部门和场所。

内审员均经过培训合格，经总经理授权后开展审核工作。

从审核日程安排看，审核员的审核工作与自身工作无冲突，能够保证审核工作的独立性。

于 2025.12.7-12.8 依计划开展了内审。如 B 审核管理层/员工代表、A 审核品质管理部、C 审核人力资源



部...。

查有：内审检查表，审核实施过程与计划安排一致，基本覆盖了标准所有条款内容和所有部门及场所，审核记录清楚，但内容较为简单，已沟通改进。

查有：不合格报告，在本次内审中共开具 1 项一般不符合项 (E08.2)，责任部门办公室进行原因分析，采取纠正措施，均经过验证，验证结论均为有效。

查有：内部审核报告，重申了审核的目的、范围、依据、审核员、审核时间等，对审核过程进行综述。审核结论：依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准建立的质量、环境和职业健康安全管理体系基本符合标准要求及本公司质量、环境、职业健康安全管理体系的要求，运行基本有效并保持。

内审组长已将内审情况向公司管理层汇报，并将审核结果报告批准分发给相关部门经理。

综上，组织的内审策划和实施符合要求。

但管代介绍公司自管理体系实施以来的管理评审活动主要是在咨询老师指导下进行的，现场再次询问其对管理评审过程中的程序和要求（如输入要求、输出要求），现场再次询问其对内部审核过程中的程序和要求等，回答也不够全面，均存在管评和内审能力不足，已在7.2开出不符合。

提供有《管理评审控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

查 2026 年 1 月 10 日《管理评审计划》，其内容包括评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等内容；计划于 2026 年 1 月 13 日进行管理评审。

经查已按计划时间进行了管理评审。主持人：总经理，参加人员：各部门人员。现场提供有手签的会议签到表。

查管理评审输入主要包括：内部质量环境安全体系审核的结论及其改进措施的效果；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；过程的业绩和服务质量的符合性；法律法规的遵循情况；方针、目标、指标和管理方案的执行情况；质量环境安全管理体系的建立和实施情况；市场信息、相关方的反馈信息；外部供方的绩效；

开展纠正和预防措施的有关信息；组织机构、管理职能是否合适和协调；资源配置是否适当；

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；

应对风险和机遇所采取措施的有效性，风险和机遇的变化；改建的建议；相关方交流的信息或抱怨。输入内容基本满足要求等。

抽查管理评审输出资料，涵盖了标准的所有要求，编制了《管理评审报告》，公司制定了整改计划，并经总经理批准下发。与员工代表作了交流，协商并确定了相关方的需求和期望、建立和制定职业健康安全方针目标并为其实现进行了策划，并对目标进行了考核，考核结果均已完成。识别和获取了职业健康安全法律法规要求和其他要求。协商和制定了内部审核方案的策划，并按照审核方案进行了实施。并告知员工。

本次管理评审提出 1 项改进建议：公司部分管理人员对标准不是很熟悉，建议集中组织培训学习。办公室提供了整改计划。针对改进项，组织举办了 1 次管理体系文件的学习培训。

评审结论：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。

但审核中得知公司有关质量、环境和职业健康安全管理体系内审是在咨询老师指导下完成的，同时审核发现内审检查表为机打且比较简单，与内审员面谈，对标准内审条款的要求、公司建立的《内部审核控制程序》要求、内审审核频次及此次内审审核不符合整改要求等不能回答清楚，相关能力不足。已在7.2条款开出不符合。

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**

编制了《不合格控制程序》、《事故、事件、不符合管理程序》，确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。对顾客发现的不合格项，品质管理部负责做好详细记录，提供客观证据。报告部门负责人或总经理进行审批，并通知顾客以便共同协商处理办法或采取措施。

部门负责人称，企业服务管控良好，接到业主投诉后，会第一时间进行处理、解决，且都能取得满意度结果。自2025年8月以来，没有发生过重大投诉。

在日常检查中发现的不合格，不符合情况，项目方按照程序进行整改，保品质管理部验收，见Q8.6审核条款。

现场查看内审中发现不符合：

不符合事实陈述：未提供消防演练评价相关记录。

此项不符合已经进行了关闭。

基本符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

编制了《不合格控制程序》、《事故、事件、不符合管理程序》、《纠正与预防措施控制程序》、《管理评审控制程序》、《内部审核控制程序》等，规定了采取纠正措施的时机、对不合格或潜在不合格的原因进行分析、采取相应的对策措施等，所制定的纠正措施、预防措施程序中规定的要求满足标准要求，符合企业实际情况。

负责人介绍公司在服务过程中对发现的不合格都会采取纠正、纠正措施以防止不合格或不符合再次发生，同时也会举一反三，采取预防措施以防止发生不合格或不符合。

公司内审时发现的不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证。对日常工作中出现的不符合，品质管理部督促责任部门及时整改并跟踪验证。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。

公司对纠正及预防措施的管理基本符合要求

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了投诉反馈的接受渠道，目前为止没有顾客投诉情况发生。

4) 企业实际情况与其预期质量目标之间存在的差距和改进机会

管代严能杰表示自体系实施以来，公司管理体系运行平稳，主要利用以下手段持续改进质量、环境与职业健康安全管理体系有效性：1) 方针和目标指标和管理方案的贯彻实施；2) 内外部审核的结果；3) 监视、测量、分析和评价的结果；4) 纠正预防措施的实施；5) 应对风险与机遇的措施；6) 管理评审等。

在持续改进方面，主要体现在：

1、对管理目标进行分解，并通过对各部门的目标完成情况考核汇总，评价职责落实的程度，通过员工质量、环保及安全意识的提高，将提高绩效的循环工作做的更好，在内审中发现的不符合项，已采取了纠正措施，并进行了有效整改；在日常排查中发现的不符合采取立即纠正的方式进行以达到持续改进；

2、利用分析和评价的结果以及管理评审输出，识别和确定是否存在应关注的改进需求和机遇，进而确定改进的方向和目标，制定并实施改进措施或改进计划。

通过现场查看及沟通交流、查阅资料等，确认公司管理体系运行基本有效，具备实现预期结果的能力，能保证领导作用的发挥及承诺的兑现。在持续改进方面符合标准和公司方针、目标的要求。

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）：

公司注册地址：浙江省北仑区梅山盐场1号办公楼九号908室，经营地址：浙江省宁波市江北区康庄南路



299号A座6楼，公司已提供了注册地无经营办公的声明。同时提供同一地址情况说明：公司现在所在的办公场所：浙江省宁波市江北区康庄南路299号A座6楼（即芯锐运动场6号6-1、6-2）建筑面积725.81平方，出租方为个人：鲍小才。租赁期限为2024年5月1日至2027年4月30。

现场巡视：公司配有办公桌、电脑、打印机、电话、空调、网络等设施；服务设备：办公桌椅、办公电脑、打印机、档案柜、考勤机、对讲机、巡逻记录仪、监控摄像机、保安巡逻车、绿化割草机、绿篱机、螺丝刀、扳手、电钻、钳子、登高梯等，无检测设备，特种设备：电梯，无食堂。环境职业健康安全设备设施主要为消防栓、灭火器、应急灯、一键报警器、垃圾桶等。经沟通，基础设施设备等资源的配置满足公司物业管理服务需求。可以满足物业管理所涉场所的相关环境、职业健康安全管理活动的需要。

2) 人员及能力、意识：

在管理手册及《岗位任职要求》中规定了部门负责人的职责权限，规定了具体岗位的学历、能力、工作经历、经验、素质等方面的要求。包括了每个岗位的具体要求。

提供了《员工能力评定表》，对公司各岗位人员从教育、培训、技能、经验、环保、安全健康与安全等进行了考评，

抽查工程部经理王天明、办公室经理翁培培等，均考评合格，胜任本岗位工作。

查《2025年-2026年培训计划》，办公室组织管理，编制：翁培培；批准：朱伟达。培训内容涉及：标准、管理手册程序体系文件、应急预案、环境因素、危险因素识别等培训。

同时经沟通了解到，人员应聘时依据岗位职责和任职要求进行人员能力评定，符合岗位职责和任职要求的方可录用，任职后进行教育培训和试用期试用并合格后上岗。

--查见提供2025年8月-2026年1月培训计划，培训内容含标准培训、管理规定等，查见相关培训记录

1.培训日期：2025.8.25，培训内容：QES体系标准知识的培训及体系文件讲解，参加人员：朱伟达、严能杰、翁培培、乐玲、王天明、应东辉、秦晓惠、宣意波、樊静等，考核结果：通过此次培训，人员掌握了标准的基础知识及文件的要求，并考核合格，培训有效，评价人：外聘赵老师。

2、培训日期：2025.9.8，参加人员：严能杰、翁培培、应东辉，培训内容：内审知识、审核技巧知识，考核方式：现场问答，有效性评估：培训效果较好、培训有效，评价人：外聘赵老师。

3、培训日期：2026.1.20.适用行业法律法规的培训，参加人员：朱伟达、严能杰、翁培培、乐玲、王天明、应东辉、秦晓惠、宣意波、樊静；培训人：外聘赵老师；通过现场提问答辩对培训效果予以考核评价，考评结果：合格；基本实现了本次的培训目的。

再抽2025.11.12环境因素/危险源识别方法培训、2025.10.15管理手册/程序文件培训/三层文件的培训记录等，均有符合性评价记录，符合要求。

无特种作业人员。

物业管理、工程维修人员持技工证上岗，查见：

姓名：姜仁军，物业经理，证书名称：全国物业管理企业经理，证书编号：物岗证字第33344183912号，全国城建培训中心；

姓名：胡纪东，低压电工作业，证号编号：T330206197811192032，有效期止2031.11.04.浙江省应急管理局

姓名：赵明星，低压电工作业，证号编号：T321023198004111610，有效期止2031.12.28.浙江省应急管理局

姓名：朱岳华，业(非高危行业)安全生产管理人员培训合格证，证号编号：0033020319770709241125，有效期止2026.9.27.宁波市安全生产网络培训学院。

组织通过培训学习、宣传等方法使在组织控制范围内的相关工作人员了解到自己所从事的活动或工作对管理体系的相关性和重要性，以及如何为实现目标作出贡献。其对组织方针和所在工作岗位的目标基本熟悉，也了解自己的工作效益会影响组织管理体系的有效运行。



公司通过培训、例会、管理制度等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻管理方针、达成目标及实现 QEO 的有效性的积极贡献，以及其不符合 QEO7.3 要求的后果。

综合现场巡视的情况，组织员工具备基本的质量意识、环保意识和职业健康安全意识，满足要求。但审核中得知公司有关质量、环境和职业健康安全管理体系内审是在咨询老师指导下完成的，同时审核发现内审检查表为机打且比较简单，与内审员面谈，对标准内审条款的要求、公司建立的《内部审核控制程序》要求、内审审核频次及此次内审审核不符合整改要求等不能回答清楚，相关能力不足，已开出不符合。

3) 信息沟通:

●经与部门经理沟通，日常工作中主要通过发放文件、召开会议、微信电话或口头交流等方式就管理体系有关服务质量、技术能力、客户反馈、法规等各种信息进行沟通交流，确保公司各个管理系统都能有效地实施。

内部沟通活动主要通过微信群、开会、内部文件的学习和传递等方式通报质量管理、体系运行、顾客反馈等情况。能提供相关沟通的记录信息，内部沟通方式可行，沟通活动正常、有效。

●经沟通，对涉及重要环境因素和重大危险源的外部信息进行适当的处理，组织人员参加有关环境、职业健康安全管理要求的培训，对公司的环境/职业健康安全目标指标及管理方案、环境因素/危险源辨识和评价等讨论确定。在外部沟通中，主要通过文件接收上报、微信群、政府监管系统等方式与外部机构就质量、环境和职业健康管理体系有关信息进行交流，交流对象有上级政府部门及周围民众等；受审核方通过网络、上门索取等方式获取有关环境、职业健康安全的外部信息。对于相关方，主要通过电话、发放告知书、面对面沟通等方式，向相关方(如供应方、客户等)告知受审核方推行体系的要求和相关方应遵守的各项规定等。

●目前受审核方劳动关系和谐。内外部沟通机制运行良好。管理体系实施以来未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。

4) 文件化信息的管理:

组织在《管理手册》、《文件控制程序》、《记录控制程序》中，明确了文件化信息的管理规则。组织根据本公司的规模、活动类型、过程、产品和服务的不同，建立、实施、保持并改进了构成管理体系的文件化信息。

组织策划的体系文件包括:

一级文件，管理手册 1 份，文件编号：XLH/QES/SC-2025，版本 A/0，发布日期：2025.8.10，因文审不符合整改（已验证），目前版本为 A/1。

二级文件，程序文件 32 份，文件编号：XLH/QES/CX-2025，版本 A/0，发布日期：2025.8.10，如：《文件控制程序》、《不符合控制程序》、《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价和控制程序》、《法律法规和其他要求控制程序》、《合规性评价控制程序》等。

三级文件，管理制度，如：《固体废弃物管理制度》、《物业管理服务管理制度》、《保安管理制度及岗位职责》、《保洁保安服务作业指导书》、《消防管理制度》等。

四级文件；记录文件；如：《内审计划》《年度培训计划》《不可接受风险清单》等。

外来文件:

查《外来文件清单》，《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污染防治法》、《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：物业管理》（GB/T 20299.3-2006）、《中华人民共和国消防法》等。

以上文件涵盖了 ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO45001:2018 标准要求的以及确定的为确保管理体系有效性的文件，符合标准的要求。

公司管理方针随手册一同发布，方针目标发布经过总经理批准、评审，适宜。

公司体系文件运行良好，能够满足经营需要。



查见《受控文件清单》，管理手册、程序文件等受控文件，包含了体系要求的成文信息，文件规定基本符合组织实际，满足标准要求。

抽查以上体系文件，均有编制、审批人员，符合要求。

查文件发放情况：

提供了《文件发放/回收登记表》，所有文件均由管理中心发放，有管理手册、作业规范等文件。

查外来文件管理，公司对外来文件及法律法规进行了收集、识别、分发、控制。外来文件采用了统一保管、借阅使用的方法进行控制。

查《记录清单》，记录设置符合公司实施运行要求，基本包含了体系要求的相关记录；《记录清单》，内容清晰，规定了记录的名称、编号、保存期限等信息。记录以名称、编号进行唯一性标识。

通过查阅公司提供的组织的《受控文件清单》、《管理评审报告》、《外来文件清单》、《年度内审计划》、《生产设备台账》等体系运行记录，记录比较完整，内容规范全面，易于检索，符合要求。

各文件目前未发生更新。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

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

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，新联合物业服务集团有限公司的

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：朱宗磊、周传林

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。