



项目编号：20158-2026-QES

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：南京顺诚物业管理有限公司

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）：柳芳

审核组员（签字）：吴亚清

报告日期：2026年03月04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：柳芳

组员：吴亚清



受审核方名称：南京顺诚物业管理有限公司

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	柳芳	组长	审核员	2024-N1QMS-1479229	35.15.00
	柳芳	组长	审核员	2024-N1EMS-1479229	35.15.00
	柳芳	组长	审核员	2024-N1OHSMS-1479229	35.15.00
B	吴亚清	组员	审核员	2024-N1EMS-1341354	35.15.00
	吴亚清	组员	审核员	2024-N1QMS-1341354	
	吴亚清	组员	审核员	2024-N1OHSMS-1341354	35.15.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	李佳佳、元海霞	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：中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国环境保护法、建设项目环境保护管理条例、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、南京市固体废物污染环境防治条例、南京市扬尘污染防治管理办法、南京市生活垃圾管理条例、南京市水环境保护条例、南京市安全生产条例等

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：质量管理体系要求、环境管理体系要求及使用指南、职业健康安全管理体系要求及使用指南、中华人民共和国治安管理处罚法、物业管理条例、社区服务指南 第9部分：物业服务 GB/T 20647.9-2006、电力工业物业服务规范、用电安全导则 GB/T13869-2017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：2026年03月03日上午至2026年03月04日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年08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：南京市江宁区樵歌路 168 号学府风景花园 01 幢 301 室（江宁高新园）

办公地址：南京市江宁区樵歌路 168 号学府风景花园 01 幢 201、301-303、307-308 室

经营地址：南京市江宁区樵歌路 168 号学府风景花园 01 幢 201、301-303、307-308 室

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）：

学府风景花园小区 南京市江宁区樵歌路 168 号学府风景花园

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2026 年 02 月 09 日 08:30 至 2026 年 02 月 09 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：管理目标完成情况及管理方案的落实情况，应对风险和机遇的措施，内审和管评的实施有效性及深度；环境因素、危险源辨识和风险评估及其现场运行控制情况，服务过程的控制，绩效的监控情况，相关方信息反馈和抱怨处理等。

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（3）项，涉及部门/条款:综合部 QES4.1、QES7.2；
工程部 Q7.1.5

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4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4日前。

2) 下次审核时应重点关注:

本次不符合跟踪，内审和管理评审的实施深入，管理人员对标准的理解和支持、产品设计开发过程的控制等。

3) 本次审核发现的正面信息:

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，管理规范不断完善。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

针对已策划的管理体系运行要求，落实情况较好；最高管理者能参与到体系运行中来，且能够有效履行合规义务/适用的法律法规和标准要求。

2) 风险提示:

公司体系运行时间不长，如果不加强相关体系标准的培训，易造成缺乏对管理体系标准的理解和实际运用到工作中去的持续能力，需不断加强对标准的宣贯、理解和落实。

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：2008年2月28日，体系实施时间,2025年08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 91320115671312881C，有效期内

3) 审核范围内覆盖员工总人数：25人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：

保安工作时间：6:00-18:00，两班倒。

4) 范围内产品/服务及流程:

物业管理服务流程:



项目洽谈→物业管理合同签订→资源配置→日常物业管理→服务质量监测管理

关键/特殊过程：物业管理服务

外包过程：电梯维保

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

组织按照 GB/T19001-2016、GB/T45001-2016、GB/T45001-2020 标准策划编制了管理手册、程序文件、管理制度、应急预案、运行记录等体系文件，于 2025 年 08 月 10 日起实施。公司相关体系文件及记录的策划工作日趋完善，相关体系文件及记录比较充分和适宜，基本上满足标准和相关管理的要求。

1、组织及其环境

企业依据 ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO 45001:2018 标准，并结合产品和活动特点、行业特点和战略发展规划，确定了组织结构，及建立、实现目标的方法有影响的内、外部环境因素的组合，并规定了对内、外部因素进行识别和监测的要求，监视和评审方式/方法有：网络获取、相关方沟通、内部总结等；确定与目标和战略方向相关并影响公司实现管理体系预期结果的各种外部和内部因素。

2、理解相关方的需求和期望

与总经理石广会沟通，企业建立了获取不同利益相关方要求的渠道，通过市场预测、现场走访、商务活动、会议、招标文件、相关方官方网站等方式，获取和确定与管理体系有关的利益相关方的要求。推选员工代表的内部需求以确保员工的协商、参与过程用来确保职业健康安全管理体系实现其预期结果。现场沟通得知，公司将相关方需求和期望的信息通过会议、电话、文件等形式传递给各相关部门，并适时组织监视和评审相关方需求信息。组织有充分理解并利用相关方的需求信息。

3、管理体系应用情况

目前主要进行：物业管理服务，对产品的质量目标、实现过程所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及服务接收准则进行了策划。策划了相关流程。关键过程：物业管理服务；特殊过程：物业管理服务，外包过程：电梯维保。经沟通和查看，无不适用要求和条款。

4、过程的识别与控制：公司 2025 年 08 月 10 日依据 ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO45001:2018 标准制订并实施的《管理手册》，识别了公司质量环境职业健康安全管理体系运行所需的过程，明确了边界和适用性，从范围的内容来看，公司考虑了理念、价值观、文化等相关因素及相关方的要求，还考虑了公司在国际、国家、地区或本地引起的法律、技术、竞争、文化、社会、经济 and 自然环境等方面的问题及应对方法，标准的所有条款均适用于该组织。过程较完整。

5、方针的适宜性、有效性

管理体系方针：

顾客至上、安全高效、遵守法规、污染预防、持续改进。

2026 年 03 月 03 日上午与石广会总经理面谈：确认公司质量方针与战略符合 ISS9001:2015、ISO14001:2015、ISO45001:2018 标准 5.2.1 条款要求。与公司战略宗旨高度契合，各部门年度目标均体现方针要求；目标与绩效，2025 年 8 月至 2026 年 2 月质量目标完成情况及改进措施已抽查《目标达成统计表》，绩效数据真实可追溯，符合 ISO9001:2015 标准 9.1.3 条款；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。同时主持召开管理评审会议，梳理各个部门存在的问题，发现问题，改进存在的不足。

公司的管理方针记录在《管理手册》中，通过贯标培训、文件下发等方式在内部进行沟通、理解，实施过程中，始终强调方针的意义的内涵。

6、组织结构、职责分工和履行情况

按照标准要求和实际经营和管理情况设置了管理层、综合办公室、财务部、工程部等职能部门；按照



职能分工，明确了部门工作的职责；查验其职责规定相关文件，规定基本合理，充分；各部门职责规定基本满足管理体系运行的需要。经现场了解，各部门对质量职责基本掌握，并能在工作中很好的履行。

7、应对风险和机遇的措施

企业在产品服务过程中识别并确定了质量环境安全的内外部问题，编制有《风险和机遇的应对措施控制程序》、《环境因素的识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价和控制程序》等，查有《组织内外部环境要素识别表》、《风险和机遇评估分析表》，对内外环境以及风险和机遇进行了识别和策划。企业能够不定期进行风险和机遇措施的策划，并评价这些措施的有效性。措施策划充分，与各部门业务过程有效融合。基本符合要求。

8、目标的实施和考核情况

公司管理层以公司的管理方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定有质量、环境安全目标：

- 1、顾客满意度 ≥ 90 分；
- 2、固废分类处置率 100%；
- 3、火灾事故为 0；
- 4、触电事故为 0；
- 5、意外伤害事故为 0（暴力伤害、高温中暑、机械伤害）。

为确保目标的实现，对管理目标进行了分解，并规定了考核办法。由组织有关人员对各部门质量目标实现情况进行测评，结果报总经理。应在每次管理评审前由对目标的完成情况进行监视、测量并输入管理评审。

为确保环境目标指标和安全目标指标的实现，编制了管理方案，落实了各项管理计划和资金投入，并进行了阶段性验收。体系运行以来，经考核，管理目标基本已完成。

9、法律法规的识别及获取情况

策划有《法律法规与其他要求控制程序》，基本符合要求。组织建立了适用法律法规和其他要求获取的渠道，获取途径均为网上查询下载。收集了企业适用的法律法规和其他要求文件，并识别了适用性，同时落实到相关部门贯彻实施。提供有环境和安全法律法规清单，获取比较充分，识别较合理，基本符合要求。同时落实情况较好。

10、变更的策划

公司于 2025 年 8 月建立一体化管理体系，为使公司管理体系有效运行，并持续改进，各部门基本按管理体系文件中的规定贯彻实施。通过过程业绩分析，监视、测量、分析、评价、管理评审，内部审核结果等收集可能发生的变更信息，企业有充分识别识别潜在的变更需求，并在必要时做出相应的变更。体系实施以来，除管理手册因文审作了部分修订外，公司架构、经营范围、服务流程等无变化。

11、组织的知识

企业有建立获取、吸收、传播和应用知识方面的渠道和流程，知识管理的价值链包括了知识获取、知识分享、知识创新、知识应用等环节，通过采用行业会议、经验交流等相关方沟通反馈、竞争对手等获取并收集所需外部知识，通过数据总结、失败或成功的项目、培训等方面获取并收集需内部知识，并在内部通过开会、文件下发、师带徒等形式进行知识分享，经验分享。并随着内外部环境的变化及时更新知识结构，以确保持续满足需要。基本符合要求。

12、产品和服务提供更改的控制情况

公司管理手册明确了公司体系变更控制要求，要求应有计划地和系统地进行变更，考虑对变更的潜在后果进行评价，采取必要的措施，以确保产品和服务完整性。规定了应将变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息形成文件。体系实施以来，体系运行各过程未发生变更。

到现阶段为止，公司经营方面基本正常，各部门职责清晰，根据实际情况，及时做好内外部沟通，及时作出相应的调整，降低了风险的影响，风险控制良好。

公司最近一次于 2025 年 11 月 15 日—16 日组织了内部审核，于 2025 年 12 月 10 日组织了管评，结论为公司管理体系运行适宜、充分、有效。组织的自我完善机制基本建立。



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）

公司一体化质量、环境、职业健康安全管理体系经运行以来能基本达到方针、目标和预期的结果。组织职责已形成文件信息；组织具备过程和活动所需的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金、工作时间等资源，产品服务现场的基础设施的功能和水平、工作环境条件能满足提供服务达到规定特性的要求；公司较充分的识别了产品服务过程，并制定了相应的目标。组织识别电梯维保为外包过程。识别物业管理服务为关键过程。形成文件信息的质量环境职业健康安全管理体系方针、目标覆盖范围基本合理，在各职能和层次建立目标的分解，经测评，目标基本已达成。公司设有管理层、综合办公室、财务部、工程部等部门；截止目前，公司经营过程中无质量环保安全等事故发生，也无被投诉情况发生，网上查看企业信息：经营状态正常。

●**过程实现的运行策划和控制：**公司产品执行标准：物业管理条例

社区服务指南 第 9 部分：物业服务 GB/T 20647.9-2006

用电安全导则 GB/T13869-2017 等。

工程部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，策划输出的具体结果包括以下内容：

- a) 确定产品和服务的要求：--服务规范等。
- b) 建立过程准则以及产品和服务的接收准则：-企业根据要求策划编制保洁管理作业指导书、保洁制度、能源管理制度、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、保洁员管理制度等，
- c) 确定符合产品和服务要求的资源；
- d) 按照准则实施过程控制：--对过程和服务质量进行监控。
- e) 保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录
---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。

---关键/特殊过程：物业管理服务

---外包过程：电梯维保

体系实施以来，未发生过部门职责、目标指标等运行策划需要进行更改的情况。若发生变更，则要求相关部门制订过程控制措施，评审了非预期变更的后果及采取相关措施消除不利影响。

产品实现的策划基本适宜，适于组织的运作方式。

●**过程的识别与控制：**公司于 2025 年 08 月 10 日依据 ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO45001:2018 标准制订并实施的《管理手册》，识别了公司质量环境职业健康安全管理体系运行所需的过程。明确了边界和适用性，从范围的内容来看，公司考虑了理念、价值观、文化等相关因素及相关方的要求，还考虑了公司在国际、国家、地区或本地引起的法律、技术、竞争、文化、社会、经济 and 自然环境等方面的问题及应对方法，标准的所有条款均适用于该组织。

●**产品和服务的要求及确定：**提供有《顾客或外部供方财产控制程序》，规定了对顾客要求的确认、评审的职责和工作程序要求，基本符合要求。目前主要通过顾客电话沟通，并与顾客签署的合同和订单了解顾客具体要求。公司主要为业主提供物业管理服务，产品的形式是提供日常物业管理方面的服务。

通过网络或电话等方式进行沟通、了解相关技术信息；服务交付后再与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答等持续跟进售后服务等。

针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。对顾客一般提出的问题，由工程部人员负责解决，不能解决的或关系重大时，公司派专人到现场客户处进行解决，体系建立实施至今未发生顾客投诉情况。

●**产品和服务的设计开发：**查公司管理手册 8.3 条款，按标准要求，规定了服务方案设计的流程为：策划



-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。编制有方案管理要求，内容符合要求。企业目前未进行设计开发，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产品时，公司按照策划的：设计和开发要求进行服务方案设计，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。

●**外部提供过程的控制：**公司编制并实施了《采购控制程序》，规定了公司采购的职责、工作程序，明确了采购产品的分类方法，规定了对供方选择、评价和再评价原则等等，文件内容基本符合要求。

查合格供应商名录，主要有：

---供方：南京市江宁去玥成劳保用品商店，提供产品：日杂用品*劳保用品

---供方：温州捷宇电器有限公司，提供服务：开关插座

---供方：杭州嘉靓网络科技有限公司，提供产品：懒人平板、日用杂品

---供方：沭阳县沭城小卢百货店，提供产品：日用杂品

---供方：中山市百德利照明有限公司，提供产品：照明装置 LED 灯管等

提供有合格供方调查评定表，对上述供方进行了评价，评价内容有：是否资质齐全、价格是否合理、服务态度、交货周期、意见处理等几方面进行，评价记录均为同意继续列入合格供方名录。外部提供过程基本有效。

●**生产和服务提供过程的控制：**企业编制了《服务提供过程控制程序》，服务人员行为准则和服务标准、服务流程管理规范、检验规范、服务过程质量控制和检查实施规定。严格依照法律法规及相关技术要求有序进行物业管理服务。

企业策划了服务流程：

物业管理服务流程：

项目洽谈→物业管理合同签订→资源配置→日常物业管理→服务质量监测管理

关键/特殊过程：物业管理服务

外包过程：电梯维保

a)、技术服务标准：质量管理体系 要求、环境管理体系 要求及使用指南、职业健康安全管理体系 要求及使用指南、中华人民共和国治安管理处罚法、物业管理条例、社区服务指南 第 9 部分：物业服务 GB/T 20647.9-2006、电力工业物业服务规范、用电安全导则 GB/T13869-2017 等

公司为产品实现提供了充足的资源，如：设备、人员、物料等。

b) 作业指导书包括：保洁管理作业指导书、保洁制度、能源管理制度、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、保洁员管理制度等

c) 组织对物业管理服务过程实施了监视和测量，并作了相应记录。

d) 工程部负责对产品的放行，物业管理服务得到客户确认后方可放行和交付

e) 为服务过程配备了必要的服务人员：保安、保洁、电工等人员

f) 工程部负责关键、特殊过程的确认和控制，经公司识别，本公司的关键过程/特殊过程：物业管理服务
查见关键/特殊过程确认表：2025 年 08 月 10 日对物业管理服务过程从人员情况、过程设备能力、作业文件情况等方面进行了确认。

详细记录见 Q8.5.1

公司的产品和服务提供过程的控制基本符合要求。

●**过程的监视和测量：**依据程序文件规定要求对一体化管理体系各个过程进行监视：各职能部门的质量/环境及职业健康安全目标的实现情况；对过程检查中出现的不合格/潜在不合格采取纠正/预防措施，防止不合格再发生/发生；采用网络征询、微信平台、发放顾客满意度调查表等方式征询顾客对产品的质量意见，发现问题及时采取适当的纠正和纠正措施确保顾客满意。提供有服务过程的记录等对过程的监视和测量，控制有效，可满足要求。同时日常工作中对服务人员进行工作内容的监督考核，针对考核中出现的违规行为进行教育、培训等。质量事故：未发生。对服务实现过程的监视和测量情况符合要求。



●**更改控制：**组织明确组织应对服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施的要求。目前不存在更改情况。

●**顾客满意度调查：**该公司顾客满意度调查部门为综合办公室，公司《顾客投诉及满意测量控制程序》规定了对顾客满意程度的调查内容、方法、频次等内容。公司在 2025 年 10 月份向主要顾客发放了满意度调查表，对顾客满意度调查进行了分析报告，顾客满意率达 96 分，达到公司质量目标要求。

●**数据分析：**综合办公室对部门目标考核进行记录分析；对供方进行评价统计；对客户满意度进行统计分析，形成顾客满意度调查报告；对服务质量情况进行统计分析等。并将以上数据分析的结果作为管理评审会议的输入内容。所实施的数据分析符合要求。

●**改进：**经沟通查验，主要利用管理方针宣传、管理目标考核、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，并通过对内审、外审以及在日常服务等过程中出现的不合格项/不合格品的统计分析，确定产生不合格的原因，针对不合格产生的原因，制定纠正或预防措施如加强人员培训\改进等以持续改进性。

●**环境因素、危险源识别以及重要环境因素、不可接受危险源的评价和确定情况：**

企业编制了《环境因素的识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价和控制程序》，环境因素辨识、评价表和危险源识别评价表，符合标准要求和企业实际。

查看《环境因素评价表》，主要包括：纸张的消耗、水、电的消、电池、办公用品消耗、打印机硒鼓废弃、复印机废粉、复印机废粉、废旧电池、废日光灯管、废磁盘、废计算器、生活垃圾固废的排放、包装物、废纸排放、火灾的发生、线路老化、生活污水排放、电脑辐射、空调、打印机噪音、所购材料环保不达标、清洁服务产生的垃圾、固废、清洁过程扬尘排放、报废对讲机电池、车辆尾气的排放、汽车噪声排放、装卸噪声排放、生活垃圾排放、包装物废弃等。

查重要环境因素包括：潜在火灾 固废排放

查危险源识别与评价表，主要包括：电脑辐射、电器开关失效、违章使用电器、电线老化裸露、乱接乱搭、空调氟里昂泄漏、空调噪声、洗手间地面有水滑倒、制动、转向失灵、潜在的火灾、交通事故、触电、设备使用不当、巡检完成时不关闭设备房门、外墙墙体剥落、下落、消防设备、器材损坏、导致高处坠落和车辆伤害的风险、跌落、滑倒等人身意外伤害、禁烟区吸烟、汽车噪声排放、所供设备材料设备缺陷、运输车辆违章行驶、装卸工件不当、品堆放不当等。

查不可接受风险，包括：触电、火灾、意外伤害（暴力伤害、高温中暑、机械伤害）

环境因素、危险源辨识和风险评价基本符合要求。

根据识别的环境因素、危险源和作业风险，通过文件的学习、培训等方法在各层次和职能间沟通，通过采用目标、管理方案、运行控制、应急准备进行控制。

●**适用法律法规/标准的识别的充分性和合规性评价情况：**

企业编制有《法律法规与其他要求控制程序》收集的法律法规清单：中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国环境保护法、建设项目环境保护管理条例、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国道路交通安全法（2021 年修订）、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国社会保险法、南京市固体废物污染环境防治条例、南京市扬尘污染防治管理办法、南京市生活垃圾管理条例、南京市水环境保护条例、南京市安全生产条例等

策划编制了《合规性评价控制程序》，经查符合要求

查合规性评价：2025 年 10 月 10 日进行合规性评价，提供了《合规性评价报告》。

评价目的：通过定期评价适用的环境安全法律、法规及其他要求的遵守情况，发现公司在实施管理体系过程中的违法风险和现象，以便及时地实施纠正措施和预防措施，从而履行公司遵守法律、法规和其他要求的承诺。

企业于 2025 年 10 月 10 日（参加人员：总经理，各部门负责人、员工代表）开展了合规性评价工作，



以确认环境管理体系和职业健康安全管理体系法律法规及其他要求的遵循情况。评价结论：公司能够认真贯彻执行法律法规的要求，严格遵守相关的各种法律法规和制度，没有发生违背体系运行、环境污染、职业健康与安全等风险及事故。编制：综合办公室，审批：石广会，日期：2025.10.10

合规性评价基本符合要求。

●**运行控制：**办公区执行节能降耗管理规定、固体废弃物管理规定、环境管理制度、应急管理等。

运行控制情况：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；

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，使用过程注意安全，预防触电。

办公区域内配置的灭火器，在有效期内。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，使用过程注意安全，预防触电。

劳动保护用品、防暑药品及办公用品按要求由办公室负责发放，作好记录；

1、工作长白班，工作时间平均每天不超过8小时。公司人数为25人，社保缴费人数21人，缴纳了养老保险、失业保险、工伤保险。企业负责人介绍说：其余人员为超龄人员，企业为他们购买了意外险。

2、废水排放：主要是清洁和生活污水，用于办公区清洁抑尘洒扫，生活污水通过市政管网排放；

3、水电消耗：执行节水、节电管理要求，日常办公注意节水节电，不浪费；

4、触电控制：办公区均使用安全电器，灯具离地距离符合要求，定期检查线路、灯具、电器、电器插板等的安全性能，负责人介绍，经常对员工进行安全用电知识宣贯，确保安全用电，无触电事故发生。

5、火灾控制：办公区域配备了灭火器，现场查看均在有效压力范围内。提供了消防安全检查记录表，每月检查一次。

6、办公过程产生的固废（如纸张、外包装等）按办公室要求放到指定地点，现场无混放现象；生活办公垃圾按照规定放置指定区域，交由物业统一处理。提供了《废弃物处理记录》，打印纸、包装、纸箱等进行了变卖，废硒鼓、废墨盒、色带由供应方公司回收。

7、相关方施加影响：办公室负责对相关方施加环境、安全影响，对供方、客户、来访人员，以邮件、传真、现场告知进行了相关方告知的发放，提供《相关方告知书》《信息交流记录——相关方施加影响》。

8、能出示：《劳保用品发放记录》2026.01.08，发放劳保用品包括：手套、口罩、毛巾、工作服等。

9、提供2025年08至2026年02月的《环境安全运行检查记录》《职业健康安全隐患检查表》，对环境安全管理的检查每月进行一次。

10、公司提供《体系运行资金投入统计》综合办公室2025.10.30，投入项目包括：体系导入费用、人员培训费用、办公耗材、卫生环保用品、通讯、网络费用、消防器材费用、应急演练费等费用约11527元，公司的财务能及时保障环境、职业健康安全资金的需求。

现场查看办公区域配备有符合要求的灭火器，办公室设备、电器状态良好，无安全隐患。

办公区域的环境、职业健康安全的控制基本满足要求。

12、办公室员工上下班要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保无安全。

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（电梯维保）按采购控制程序和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。



●**应急响应及准备：**策划有《应急准备与响应控制程序》及应急救援预案汇编，对潜在事故所在部门制定预防措施及应急措施，内容符合标准要求。办公、服务现场有关的紧急情况主要有办公生产活动潜在的火灾、触电等事故及急救、疏散等。查见公司分别于2025年08月15日进行消防应急演练，2025年08月13日进行触电演练，2025年09月15日进行了中暑应急演练、2025年09月20日进行了机械伤害应急演练等，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，有总结及对预案的评审结论，认为预案有效，无需修订。

●**监视和测量：**编制有服务的监视和测量控制程序，对环境 and 职业健康安全绩效进行监视和测量。经查验主要通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：内审、管理评审、目标考核、环境、安全运行检查、合规性评价等。过程监测基本有效。审核周期内，公司未出现质量、环境和安全事故，也未出现顾客及相关方的投诉。

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：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，企业于2025年11月15日—16日进行了首次年度内部审核。提供有审核计划、审核记录、不符合项、内审报告等，符合计划安排，审核员没有审核自己的工作，审核覆盖了认证的范围和区域。对内部审核发现的1个不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，并验证了有效性，内审报告中对管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基本有效。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，企业于2025年12月10日进行了管理评审，总经理主持，各部门负责人参加。查阅管理评审计划、记录、管理评审输入、管理评审报告，按要求经审批。管理评审输入基本符合要求。评审中提出的改进建议有1项，已实施。管理评审过程实施基本有效。

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

公司自开展质量环境职业健康安全管理体系以来，各部门都能以管理体系要求为标准进行运行；在管理体系运行方面，通过内审，对管理体系运行的符合性和有效性进行监视和测量。检查发现的不符合之处，通过相关部门的及时确定并采取纠正措施，现已能按要求运行；通过管理评审，由各部门提出相应的持续改进项目，积极发现工作中的可改善项，及时提出纠正预防措施，更加有效的提高了工作效率，增强了风险的管理。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

建立《事件、事故控制程序》，规定对发生的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。经询问相关负责人，服务过程中产生的不合格依据不合格处理程序进行，及时纠正并采取预防措施。另查该公司对于内审出现的一般不符合情况制订了纠正措施共1项，对于管理评审提出的改进方案制订了预防措施共1项，已实施。体系实施以来，未发生质量、环境及安全方面的不符合、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。

3) 投诉的接受和处理情况：

规定了工程部为投诉接受及处理部门，建立了投诉反馈的接受渠道，经沟通，目前未出现顾客投诉情况。对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。

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



企业制定了切合自身实际的质量目标，经过努力，能够达到目标要求。与总经理沟通交流，随着市场竞争加剧，企业也将不断加强学习，查摆短板，努力改进。

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，公司体系人数 25 人，经营场所办公面积约 452.7 平方，有各部门办公室及一个会议室。

注册地址：南京市江宁区樵歌路 168 号学府风景花园 01 幢 301 室（江宁高新园）

经营地址：南京市江宁区樵歌路 168 号学府风景花园 01 幢 201、301-303、307-308 室

临时场所：学府风景花园小区 南京市江宁区樵歌路 168 号学府风景花园

查设备：电脑、打印机、网络、对讲机、手电筒、防爆盾牌、防爆头盔、橡胶辊、电锤、电焊机、热熔机、手枪钻、疏通器、可以满足物业管理服务的需要。

环安设备：灭火器、消防栓、垃圾桶等。

特种设备：无

测量设备：万用表

作业场所光线较充足，通风良好。

目前该公司基础设施符合要求，基本能满足客户的要求，工作环境基本受控。

2) 人员及能力、意识：

在管理手册 5.3 中规定了各人员的职责，对影响工作的人员，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。企业相关人员基本具备相应能力和意识。

现场询问企业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→审核组开出不符合。

3) 信息沟通：

提供的一体化管理手册和程序文件中规定了内外部信息交流、沟通方式/方法、内容等。

企业内部通过会议、培训、相关文件的传阅等形式进行沟通，通过沟通促进过程输出的实现，增进理解和提高从事管理活动的有效性。外部通过多种渠道，如网络、走访客户、发放顾客满意度调查表等，主动向顾客介绍产品及服务内容，包括产品的相关信息、合同或订单的处理、付款方式、价格、服务、顾客抱怨等。现场抽查顾客满意度调查表等，能够充分利用顾客反馈信息，对顾客的要求进行及时有效处理。符合要求。

4) 文件化信息的管理：

一体化管理体系文件由综合办公室组织编写，总经理批准发布实施，综合办公室打印传阅，公司文件柜存放。综合办公室根据一体化管理体系要求设计了空白表单，将受控文件纳入《受控文件清单》进行控制，清单中收集并汇总以上文件，用于证实体系有效运行的相关文件化信息等，策划的体系文件基本充分、并符合标准要求和企业实际。

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



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

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, 南京顺诚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:柳芳 、吴亚清



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。