



项目编号：20224-2026-QES

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：牡丹江北方物业管理有限公司

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）： 孙妍

审核组员（签字）： 孙妍、常鹤

报告日期： 2026年3月20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](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：孙妍

组员：常鹤



受审核方名称：牡丹江北方物业管理有限公司

## 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	孙妍	组长	审核员	2025-N1EMS-3230378	35.15.00
A	孙妍	组长	审核员	2025-N1QMS-3230378	35.15.00
A	孙妍	组长	审核员	2023-N1OHSMS-2230378	35.15.00
B	常鹤	组员	审核员	2024-N1EMS-3228569	
B	常鹤	组员	审核员	2024-N1QMS-3228569	
B	常鹤	组员	审核员	2024-N1OHSMS-3228569	

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	陈会丽、李金凤	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：中华人民共和国公司法、中华人民共和国民法典、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、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国道路交通安全法、物业管理条例、国家突发公共事件总体应急预案、城市生活垃圾管理办法等；黑龙江省消防条例、黑龙江省城市市容和环境卫生管理条例等；

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、质量管理体系基础和术语、环境管理体系 要求及使用指南、职业健康安全管理体系 要求及使用指南等管理标准，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、环境空气质量标准GB3095-2012、大气污染物综合排放标准GB16297-1996、污水排入城镇下水道水质标准GB/T31962-2015、工作场所有害因素职业接触限值第1部分：化学有害因素GBZ2.1-2019；工作场所有害因素职业接触限值第2部分：物理因素GBZ2.2-2007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18日上午至2026年03月20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：黑龙江省牡丹江市西安区爱民街西三条路2号

办公地址：黑龙江省牡丹江市西安区爱民街西五条路7号

经营地址：黑龙江省牡丹江市西安区爱民街西五条路7号

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）：黑龙江省牡丹江市西安区爱民街553号 北方五区 长期 物业管理服务

1.5.4 一阶段审核情况：

于2026年03月10日08:30至2026年03月10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：标完成情况；内审、管理评审有效性；服务过程控制；重要环境因素和不可接受风险运行控制；应对机遇和风险的措施情况等



### 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（1）项，涉及部门/条款:综合部 QES7.2

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20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19日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合验证：是否增加服务区域

3) 本次审核发现的正面信息：

该公司管理体系能够持续有效运行，相关运行要求保持较好，未发生相关方投诉。质量环境因素和危险源进行了评价。资源比较充分，能保证方针和目标方案的实现

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

公司各部门职责明确，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：

标准理解、员工管理意识、质量、环境和安全意识尚待提高，对内部审核、管理评审的有效性需提

### 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：2001年12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，经营范围覆盖审核范围，在有效期内



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）：安保巡逻，24H

4) 范围内产品/服务及流程：

项目洽谈→物业管理服务合同签订→资源配置→物业服务→服务质量监测管理

### 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

公司注册地址黑龙江省牡丹江市西安区爱民街西三条路 2 号；实际经营地址为：黑龙江省牡丹江市西安区爱民街西五条路 7 号；从事物业管理服务。于 2025 年 08 月 10 日开始正式运行质量、环境、职业健康安全管理体系，《管理手册》文件编号：BF/QES/SC-2025（版本 A0），《程序文件》文件编号：BF/QES/CX-2025（版本 A0）含 31 个运行程序，同时建立了相关管理制度、运行记录等三四级文件。运行至今无较大变化。

公司按照本企业特点，设置了综合部、项目部等部门，组织结构清晰，各岗位职责明确。

公司在考虑了组织内外部环境、战略规划、相关方的需求后，确定了公司的管理体系范围：

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

范围与实际情况一致，与营业执照允许的范围无冲突。

体系覆盖人数：25 人，外包过程为下水清掏、烟道清理，按供方进行控制，无不适用条款；

公司建立了质量、环境、职业健康安全方针，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，为建立管理体系目标提供了框架。管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件。

质量、环境、职业健康安全方针：

顾客至上、安全高效、遵守法规、污染预防、持续改进

管理方针与公司总体经营方针相适应，体现公司总的质量、环境、职业健康安全的宗旨和方向，包括了满足顾客和适合法律法规要求、持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系有效性的承诺；提供了制定和评审管理目标的框架，在组织内部进行了沟通，在管理评审中对其持续适宜性方面进行了评审，评审结果为适宜，通过与顾客、供方交流，使相关方了解公司管理方针

建立了公司总体质量、环境、职业健康安全目标：

1、业主反映问题及时处理率 100%，实际 100%；

2、顾客满意度≥90 分，实际 96 分；

3、火灾事故为 0，实际 0；

4、固废合规处理率 100%，实际 100%；

5、意外伤害事故为 0，实际 0

查目标考核统计表，其目标可监测，监测方法明确，各职能部门经考核均达标，确保了公司管理目标的实现。现场查看《目标考核统计表》体系运行以来 QES 目标均已达成。

公司体系设置管理者代表一职，由陈会丽担任，有关职业健康安全的员工代表经公司全体人员选举由张丽担任。

通过交流，管代对体系中担负的职责和权限基本清楚。主要负责公司管理体系的建立、实施、保持和改进，提升内部的顾客意识，组织管理评审，定期向公司领导层汇报管理体系的运行情况及认证事宜外部的联络等工作。员工代表对体系中担负的职责和权限基本清楚。主要负责公定期收集员工职业健康意愿，代表员工将需求与公司进行沟通，并参与公司职业健康管理体系的制定，做好职业健康体系中员工与公司的沟通工作。监督公司对员工职业建功管理的持续性关注及定期向员工征询效果及改善情况等工作。



重要环境因素有：固废排放、潜在火灾。并对其进行目标管理方案及应急准备和响应等进行控制，重要环境因素识别基本充分、适宜，基本符合要求。

不可接受风险：火灾伤害、意外伤害。并对其进行目标管理方案及应急准备和响应等进行控制，不可接受风险识别基本充分、适宜，符合要求。

公司在策划按照标准要求建立了质量、环境、职业健康安全管理体系时，按照文件要求对组织及其环境进行了分析，从内部因素、外部因素进行了识别，通过对组织相关的环境涉及的层面的优势、劣势、机会、威胁四个方面进行了分析，并在公司相关部门实施相关对策。

公司提供的《相关方需求和期望评审表》识别的内外部因素中内部因素包含但不限于资源、人力、运行、公司治理相关因素等、外部因素包含但不限于政治、技术、经济、环境影响等。

公司确定管理体系有关的相关方包括：顾客、供方、组织雇佣的工作人员、外部供方的工作人员、个人、外部派遣工作人员、政府部门、投资方、其他人员等。公司总经理将相关方要求的信息通过会议方式传递给各相关部门，并适时组织间监视和评审相关方重要信息

公司能够进行风险和机遇的措施的策划，确定了风险和机遇，能清晰地知道公司存在的风险与机遇，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。提供了综合部、项目部等部门《风险和机遇识别评估分析应对措施表》。按照标准要求保持和保留了适用的成文信息。

现阶段，公司经营各方面正常，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。

公司规定了因顾客和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施。经识别，目前暂无需变更的策划

### 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）

公司主要经营范围为物业管理服务

建立的产品和服务实现流程为：

项目洽谈→物业管理服务合同签订→资源配置→物业服务→服务质量监测管理

执行/参照标准社区服务指南 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 等。

形成的文件有：管理手册 1 份；程序文件汇编 1 份（含 31 个程序）；管理制度汇编 1 份（包含质量管理体系、环境和职业健康安全管理制度等）；

形成的管理体系记录：《业主维修满意度调查表》、《保安交接班记录表》等记录。

配备了计算机、复印机、办公桌椅、文件柜、网络等办公设备；

按项目需要配备了计算机、绿篱机、清雪机、扫地车、割灌机、对讲机、监控系统、电镐、角磨机、电锤等服务设备。

公司依据国家和行业标准、签订的服务合同提供物业管理服务。

服务过程的检查，主要采用查看记录、现场情况检查、询问、反馈、服务考核等方式，无实物监视和测量设备

人员：有人员 25 人，多为具备多年工作经验的老员工。

外包过程下水清淘、烟道清理，按供方进行控制。关键过程：物业服务，需确认过程：物业服务。

对各环节建立了服务规程，建立了各个环节服务要求

公司确定并提供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，能够确保满足建立、实施、保持、改进管理体系，提供符合要求的产品/服务

提供了公司职业健康安全、环境法律法规和其他要求清单，包括：中华人民共和国公司法、中华人民共和国民法、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、中华人民共和国大气污染防治



治法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国道路交通安全法、物业管理条例、国家突发公共事件总体应急预案、城市生活垃圾管理办法等；黑龙江省消防条例、黑龙江省城市市容和环境卫生管理条例等国家法律法规、部门规章、相关标准、地方规章等共 60 余项。抽查获取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、中华人民共和国消防法、中华人民共和国劳动法等均为有效版本。针对公司的环境因素、危险源明确了相对应的法规和具体的管理要求

查公司针对已识别的重要环境因素、重大危险源、合规义务、E06.1.1 所识别的风险和机遇，策划了措施，有预防措施、缓解措施及合规性措施，措施有考虑技术可行生、经济可行性、运营可行性。

《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》，规定了环境因素、危险源风险评价与控制措施的识别、评价准则和方法等相关的要求。程序文件的内容基本符合标准要求。

查见：《环境因素登记及评定表》，编制：综合部 审批：吴彦峰 日期：2025.8.10

识别环境因素，其中办公活动同综合部；

物业服务活动包括：物业服务：汽车噪声排放、汽车尾气排放、办公废纸排放、废弃包装箱排放、生活垃圾的排放、生活污水排放、劳保用品的消耗、含清洁剂废水排放、杀虫剂空瓶等包装的废弃、枯木落叶废弃、割草机噪声排放、化学肥料的使用、有毒药剂包装废弃、垃圾异味排放、道路清扫扬尘、废旧零配件的丢弃等，造成的影响有固废排放、废气排放、噪声污染、资源浪费等。采用打分法，考虑了三种时态和三种状态，识别比较充分。

查见：《重要环境因素清单》，有重大环境因素：固废排放、潜在火灾。

提供了《危险源识别评价表》，编制：综合部 审批：吴彦峰 日期：2025.8.10

识别的办公过程危险源同综合部；

物业服务活动有：灭火器材失效、交通意外事故、化学用品伤害、电线老化漏电、现场湿滑、服务人员中暑、擦玻璃时玻璃碎片割伤、高空物体跌落、搬运物件砸伤、恶劣天气、人身伤害、暴力冲突等人身伤害。识别危险源时，考虑到常规和非常规的情况、进入到工作场所的人员、所有可被组控制或影响的危险源。

查见：《不可接受风险清单》，有重大危险源：火灾伤害、意外伤害。项目部的物业服务现场制定了控制措施。经分析，涉及本部门的重要风险源有：火灾伤害、意外伤害；已全部列入公司重大危险源。

公司依据国家和行业标准、签订的服务合同提供物业管理服务。服务过程的检查，主要采用查看记录、现场情况检查、询问、反馈、服务考核等方式，无实物监视和测量设备

在物业服务作业活动过程中主要以检查、目视为主

1、固废排放：垃圾投入放入废弃物分类收集箱，每天早晨和下午各转运 1 次，至市政环保部门指定的垃圾场，墨盒、硒鼓、打印头等由供应商定期回收，包装容器进行统一收集存储，交由废品回收站进行回收处置，现场检查实施情况基本符合要求。

2、能源消耗：公司在产品策划过程中运用生命周期观点，选用环保材料，通过提高物业服务效率，节能原材料的消耗。做到人走灯灭，不开长明灯，禁止长流水；清扫过程中合理使用水，尽量做到循环用水。现场察看：未见有资源浪费现象。

3、废水排放：废水主要为生活污水、清洁作业中产生的清洁废水，含清洁剂废水排放：经沉淀、加药除磷后，直接排入市政污水管网。清洁剂、杀虫剂的遗洒/泄露：加强对清洁剂、杀虫剂的领用、使用的管理，使用结束前对包装容器进行密封检查，避免产品的泄漏；使用过程中严格控制清洁剂、杀虫剂配比的浓度，专人配制。提供有 MSDS。

4、绿色出行：负责人介绍公司办公、个人车辆定期年检，保证尾气排放达标。公司倡导绿色出行理念，尽量少用车或不用车。

5、噪音排放：办公环境无明显噪音，只有电脑、空调运行等微小噪音。办公区禁止大声喧哗。绿化过程中，修剪机等工具作业时有噪声，通过作业区隔离，对设备工具进行维护，避免产生异常噪声。

6、废气粉尘：主要来自于清扫过程中的灰尘及清洁剂的挥发、泄漏；清扫用微潮的抹布擦拭；加强对清洁剂、杀虫剂的领用、使用的管理，使用结束前，对包装容器进行密封检查，避免产品的泄漏；使用过



程中，严格控制清洁剂、杀虫剂配比的浓度，专人配制，合理使用；使用完毕后，将包装容器进行统一收集存储，交由废品回收站进行回收处置。

7、有害气体：垃圾每天清扫，每日（两次）及时清运，并定期对垃圾箱进行清洗清洁杀毒。避免高温天气，垃圾腐烂产生有害气体。

8、潜在火灾：制订了《火灾应急预案》等规章制度。加强员工安全教育及消防知识培训，避免使用不合格电器设备，保证用电安全。所有电源插座均通过漏电保护器控制，防止触电。查看现场未见私搭乱接现象，开关电源盒完好。办公区域设置有灭火器 MFZABC4 型干粉灭火器，灭火器指针均在绿色区域，标签显示均在有效期内，登记有灭火器检查卡。

9、触电伤害：主要来自用电设备发生故障、电线老化、电路短路、超负荷过电压、设备电器开关保护措施不当、人为违章操作等引起的触电。加强设备的维护保养，增强员工的安全意识。电工定期检查电器设备、线路使用安全情况，电器设备使用过程中，出现的问题，由有一定经验，且具备电工上岗资格证的人员进行操作。现场查看办公环境，办公条件良好，综合部内物品摆放整齐、用电规范、线路、插头、插座良好无破损，员工养成下班前关闭办公电器并断电的习惯。

10、个体防护：服务人员（保洁、绿化、秩序维护等人员）配备个体防护用品，如工作服、手套、口罩等。为配备个体防护用品，如工作服 2 套/年、手套、口罩随用随领等。

11、人身伤害（机械伤害、高温中暑、暴力冲突、交通事故等）：严格按作业指导书规范作业，加强突发事件的应对能力，保障人身安全。加强安全教育，配备防护用品、作业人员穿戴工作服。高温作业时减少当班时间，轮岗；夏季配置防暑白糖等，保障员工的身心健康。教育员工遵守交通规则，持有效期内的驾驶证行车，注意安全礼让，避免主责交通事故。绿化时严格按照设备操作规程进行，操作人员经过培训，能够正确使用设备。

查生命周期观点：服务过程中考虑生命周期观点，从策划源头进行控制，在采购物资、检测服务等方面考虑环境保护，每年对合格供应商进行评定，确保采购产品的质量，服务过程中进行服务质量及人员防控，对客户宣传环保理念概念。

提供了环境/职业健康安全记录表等相关记录，包含了安全隐患排查，针对发现的不符合行为进行分析及规定整改方案。

服务质量检查表，检查项目：人员仪表、标识的佩戴情况、服务设施维护使用及完好情况、环境的保持等 13 项，结论：均为符合要求，检查人：张黎黎，抽查日期：2025.10.20、2025.12.12、2026.02.10

查看：环境安全运行检查表，检查内容：是否存在灭火器缺失、数量不足的情况\是否存在违章动火情况\是否存在电源线乱拉乱接现象等 14 项，检查人：陈会丽，存在问题：无，抽查检查时间：2025.8.30、2025.11.30、2026.1.30

查看：职业健康安全隐患检查表，排查项目：安全方针、安全管理、安全培训等 7 大项，排查结果：频率：月，排查人员：陈会丽，排查结果：符合，抽查排查日期：2025.9.30、2025.10.30、2025.12.30

查看：服务过程检查记录，验证项目：客户现场\绿化\废弃物\环卫公厕保洁\清洗\垃圾箱\人员等，验证结果：符合要求，抽查人：陈会丽，抽查检查日期：2025.8.30、2026.2.28、2025.11.20

服务范围和内容：

设施设备维修维护：房屋建筑本体共用部位的维修、养护和管理，包括：楼盖、屋顶、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅。

共用设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括：共用上下水管道、落水管、烟肉、共用照明。

附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理，包括小区道路、化粪池、马葫芦排水井、自行车棚。

附属配套建筑和设施的维修、养护和管理，包括健身器械。

绿化：共用绿地、花木、建筑小品等的养护和管理。

保洁：公共环境卫生，包括公共场地、房屋共用部位的清洁卫生、垃圾的收集、清运。

秩序维护：维护公共秩序，包括巡视、门卫值岗、车辆引导

抽查现场：



保洁人员：王宝娟 正在 小区室外公共区域进行地面清扫。

工具：笤帚 撮子

询问：王宝娟，其对保洁工作流程及作业标准基本清楚。

保洁人员穿佩有有北方物业标识的工作服，精神状态良好，业务熟练、熟知服务区内概况和工作流程，符合保洁服务工作管理标准要求。

地面有纸张、无积水，保洁人员正在清扫

保洁人员：王某某正在 51#楼 7 单元楼道清洁。

工具：笤帚 撮子 抹布

询问：王师傅，其对保洁工作流程及作业标准基本清楚。

保洁人员穿佩戴有有北方物业标识的工作服，精神状态良好，业务熟练、熟知服务区内概况和工作流程，符合保洁服务工作管理标准要求。

地面无杂物，无积水，大门、扶手无明显灰尘、污渍。楼外墙张贴有物业服务监督公示板。

王师傅介绍：楼内区域每日清扫一次，地面清洁，楼梯扶手、栏杆每半月擦拭一次，无明显灰尘。

现场察看：园区内设置垃圾分类垃圾桶，垃圾分类标志采用统一、规范的标志，并严格按照规定的尺寸，规范合理的标在垃圾桶上，室外场地无明显杂物，无积水，垃圾桶配置适宜，垃圾清运及时，垃圾桶无溢出现象。

保洁人员定期将垃圾桶运至园区指定位置，垃圾桶每日转移两次，避免垃圾腐烂产生有害气体

刘忠新秩序维护人员：正在门岗（南门 主门）值班，对出入小区车辆进行管理和疏导，3 块监视屏清晰，未见异常现象。吴师傅正在对车辆停车规范进行督导，小区内的未在车位内停车现象，正与车主联系沟通，要求规范停车。

设备工具：监视系统等

询问：刘忠新，其对秩序维护工作流程及作业标准基本清楚。

秩序维护人员穿佩戴有北方物业标识的工作服，精神状态良好，举止规范、业务熟练、熟知服务区内概况和工作流程、可熟练操作服务设备设施，符合秩序维护服务工作管理标准要求。

刘忠新介绍：秩序维护组负责对小区主出入口 24 小时值班，分三班，其中小区大门通过监控室有 3 块监视屏进行监视，对进出小区的车辆进行管理和疏导。白天巡逻不小于 4 次，夜间巡逻 2 次。

提供有：保安交接班记录表

日期 角色 早班 中班 晚班

抽查 1：20260109 交班人：吴亚军等 刘忠新等 王连生等

20260109 接班人：陈才等 陈正学等 于延庆等

交接时间：7:30 13:30 19:30

抽查 2：20260316 交班人：吴亚军等 刘忠新等 王连生等

.....

供暖期年（11 月次年 4 月）暂无绿化作业

今天暂无业主报修

庭院循环养护工作表

养护项目：杂物清扫、庭院清扫、夏天积水排查、冬天单位门口结冰

抽查日期 检查记录 管理员 宗敬文

抽查 1：20260128，不涉及夏天积水排查，其余无问题 宗敬文

抽查 2：20260307，不涉及夏天积水排查，冬天单位门口有结冰（已处理），其余无问题

查看：管理员循环检查表

日期 检查项目 楼道照明 楼道管道井 ..... 楼道堆放物 门禁单元门 楼道墙面天花板 管理员

抽查 1:20260108 50# 1、5 单元 合格 合格 .....1 单元 5 楼灯坏（已处理） 合格 合格 宗敬文（查业



主维修满意度调查表 20260109 有楼灯修理记录)

作业现场无明显噪声排放，具有一定的清洁服务知识，精神状态良好，未观察到公司及相关方在现场有不良行为等现象。

夜班审核：

20260319 17:00-18:30

陈才 负责门卫值岗，查看监控系统，对出入小区的人员和车辆进行管理，3块监视屏清晰，当天未见有异常情况。

刘忠新 负责巡逻，巡查内容：主要巡查公共设施有无损坏，排除消防隐患，查看有无可疑人员，有无偷盗情况等，如发生异常情况，马上与相关部门联系，配合相关部门处理异常状况，并在交接班登记表上记录。

询问刘忠新巡逻路线，能清楚回答。

秩序维护人员身穿工作服，对讲机、强光手电等配备齐全，精神面貌良好

负责人介绍，公司地址、组织机构、服务、过程、工作环境、人员、法律法规要求等任何变化引起的管理体系变更，按体系控制要求实施变更。体系运行以来，环境因素、危险源及其控制未发生变化。部门倡导员工按时活动、定时休息，无特殊情况不加班等措施，利于员工身心健康。

经了解，自体系运行以来，公司未发生过重大环境污染事故；未发生过重大火灾、触电、交通事故。

质量、环境、职业健康安全管理体系过程基本受控。

经查，公司目前没有发生影响职业健康安全绩效的临时性和永久性变更，暂无更改管理

### 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

公司依据既定内部审核方案和审核计划，于2025年11月15-16日实施了内审，涵盖了标准全部条款和公司所有部门。内审员经过了培训，未见审核员审核本部门工作的情况。内审基本符合标准要求。

内审检查表检查有部分的条款记录不具备可追溯性，建议企业完善改进。

公司依据既定管理评审方案和审核计划，于2025年12月10日实施了管理评审，管理评审输入考虑并覆盖了标准等要求，管理体系具有持续的适宜性、充分性和有效性。管理评审基本符合要求

### 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

公司针对不合格品/不符合情况制定了纠正与预防措施控制程序，按其要求对不符合进行纠正，对不符合情况进行控制，效果基本符合要求

#### 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。对声寒过程中发现的不符合情况，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。管理评审改进要求的改进措施正在实施过程中，下次审核予以关注。纠正/纠正措施的实施基本有效

#### 3) 投诉的接受和处理情况：

体系建设以来，没有发生质量事故、重大环境、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）：

公司注册地址：黑龙江省牡丹江市西安区爱民街西三条路2号；



实际经营地址为：黑龙江省牡丹江市西安区爱民街西五条路7号

公司使用业主委员会免费提供的办公场地，位于黑龙江省牡丹江市西安区爱民街西五条路7号，设有办公区1处，占地约435m<sup>2</sup>。办公设备包括：电脑、笔记本电脑、饮水机、打印机、扫描仪、文件柜等。

按项目需要配备了计算机、绿篱机、清雪机、扫地车、割灌机、对讲机、监控系统、电镐、角磨机、电锤等服务设备。

服务过程的检查，主要采用查看记录、现场情况检查、询问、反馈、服务考核等方式，无实物监视和测量设备。

公司设有生活垃圾存放区域，无危化品库、油品库等。

无环保检测设备，公司名下无特种设备；

基础设施及工作环境管理、监测装置控制、满足体系运行的要求，符合支持性过程控制的要求

## 2) 人员及能力、意识：

公司对影响质量、环境、职业健康安全工作人员的人员，在教育、培训、技能与经验方面要求做出了规定。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。公司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：

组织明确了组织内部、外部对质量、环境、职业健康安全法律法规等方面交流的信息内容，保留了相关沟通记录，基本满足体系运行的要求，符合支持性过程控制的要求

## 4) 文件化信息的管理：

公司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。体系文件覆盖了公司的管理体系范围，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。

公司文件化信息控制、应急准备和响应等满足体系运行的要求，符合支持性过程控制的要求

## 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，牡丹江北方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:孙妍 常鹤

## 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。