****

**管理体系审核报告**

**受审核方：****山东泰恒物业管理有限公司**

**审核体系：**

**■质量管理体系（QMS）**

**■环境管理体系（EMS）**

**■职业健康安全管理体系（OHSMS）**

**北京国标联合认证有限公司**

**网址：[www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)**

1. **审核方基本信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **审核方名称** | **北京国标联合认证有限公司** | | | | | | | |
| **审核方地址** | **北京市朝阳区北苑路168号1号楼16层1603** | | | | | | **邮编** | **100101** |
| **联系电话** | 010-5351 6278 | | | | **邮箱** | service@china-isc.org.cn | | |
| **审核组成员** | | | | | | | | |
| 姓名 | | 组内身份 | 性别 | 注册资格 | | | 专业代码 | |
| **姜海军** | | **组长** | **男** | **Q:审核员**  **E:审核员**  **O:审核员** | | |  | |
| **李凤仪** | | **组员** | **男** | **Q:审核员**  **E:审核员**  **O:审核员** | | | **Q:35.15.00**  **E:35.15.00**  **O:35.15.00** | |
|  | |  |  |  | | |  | |
|  | |  |  |  | | |  | |
|  | |  |  |  | | |  | |
| **与审核组同行人员** | | | | | | | | |
| **姓名** | | **性别** | **角色** | **工作单位** | | | **备注** | |
|  | |  |  |  | | |  | |
|  | |  |  |  | | |  | |

1. **审核目的**

|  |  |
| --- | --- |
| ■QMS/■EMS/■OHSMS  第二阶段审核： | 评价组织管理体系建立、实施运行的符合性及有效性，以确定是否推荐认证注册。 |
| □QMS/□EMS/□OHSMS  再认证审核： | 评价组织管理体系整体的持续符合性和有效性，以确定是否推荐更新认证并换发认证证书。 |
| □恢复审核： | 评价组织在暂停期间整改及体系运行是否满足要求，以确定是否推荐恢复认证资格 |

1. **审核准则**

**Q：GB/T 19001-2016idtISO 9001:2015,E：GB/T 24001-2016idtISO 14001:2015,O：GB/T45001—2020/ISO 45001:2018**

**四、受审核方基本信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **受审核方名称** | **山东泰恒物业管理有限公司** | | | | | | **组织人数** | | | **25** | | | | |
| **注册地址** | **菏泽市八一路帝都花园01001号** | | | | | | | | | | | | **邮**  **编** | **274000** |
| **经营地址1** | 菏泽市成武县公安局 | | | | | | | | | | | | **274000** |
| **经营地址2** | 菏泽市顺和家园小区 | | | | | | | | | | | | **274000** |
| **经营地址3** |  | | | | | | | | | | | |  |
| **经营地址4** |  | | | | | | | | | | | |  |
| **联系人** | **冯兴伟** | **电话** | | **18765888885** | | | | **传真** | | |  | | | |
| **法人代表** | **冯兴伟** | **最高管理者** | | **冯兴伟** | | **体系负责人** | | | | | **陈茂钦** | | | |
| **申请的产品/**  **服务认证范围** | **Q：物业管理**  **E：物业管理及相关环境管理活动**  **O：物业管理及相关职业健康安全管理活动** | | | | | | | | | | | | | |
| **专业代码** | **Q：35.15.00**  **E：35.15.00**  **O：35.15.00** | | | | **是否是一体化审核** | | | | | | | **■是 □否** | | |
| **体系文件实施时间** | **2019-08-01 0:00:00** | | **上次审核时间（再认证）** | | | | | |  | | | | | |
| **体系区域** | **总部以外分公司（分场所）名称、地址（附多场所清单）：**  **所有项目部（临时场所）名称、地址（可附项目清单）：**  菏泽市成武县公安局、菏泽市顺和家园 | | | | | | | | | | | | | |
| **上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更**  **（再认证）** |  | | | | | | | | | | | | | |

**五、审核活动综述**

**1. 本次审核活动按审核计划执行（见附件1）。**

**2.已审核总部的部门、职能或过程：**

|  |  |
| --- | --- |
| **部门:** | **职能或过程:** |
| 高管层（含员工代表） | 内外部环境、风险识别、资源支持、管理评审等，与管理层有关的质量、环境、职业健康安全管理活动 |
| 经营部 | 销售过程、客户满意等过程、采购过程相关等过程及相应质量、环境、职业健康安全管理体系运行过程 |
| 物业管理部 | 基础设施、过程环境、物业管理实现过程、产品和服务的要求、不合格品的管控、监视和测量、纠正预防、改进、部门危险源辨识、风险评价和风险控制措施的确定、应急准备和响应及相应质量、环境、职业健康安全管理体系运行过程控制； |
| 办公室 | 人力资源管理过程；资源提供与管理过程控制；内外部信息交流过程；内审管理；内外部信息交流、环境因素危险源识别、合规义务识别及评价，等过程及相应质量、环境、职业健康安全管理体系运行过程； |
| 财务部 | 财务资金支持 |

**3. 已审核的分场所（分中心、分部或不在一起的部门）、临时/流动场所信息**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **分场所名称** | **职能或过程:** | **地址** |
|  |  |  |

**4. 本次审核覆盖时期：**

**▇体系运行开始的2019.8.1至2020年4月24日。**

**□上次审核时间年月日至年月日（再认证填写）**

**5. 完成情况说明:**

**▇已完成审核计划的全部工作**

**□计划有修改，但不会影响审核结论，修改的内容和原因是**

**□未完成计划，未完成的内容和原因是:**

**六、审核发现及审核证据说明**

|  |  |
| --- | --- |
| **(一)策划的充分与合理性** | **1、组织及其环境的识别情况**  司名称：山东泰恒物业管理有限公司，公司2011年4月1日成立，有效期：长期，  法人代表：冯兴伟  注册地址：菏泽市八一路帝都花园01001号，  经营地址：菏泽市成武县公安局、菏泽市顺和家园小区，  经营范围：物业管理，楼宇保洁服务，家政服务，绿化工程施工，服装清洗，商业信息咨询服务，企业类型为有限责任公司，法定代表人兼总经理冯兴伟。  公司现有员工25人，下设财务部、办公室、经营部、物业管理部，拥有完整的物业管理团队。  总经理述：为了提高公司整体的市场竞争力和准入能力，现着力推行管理体系。总经理确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。  公司每年根据由公司销售人员从市场、客户、网络等搜集到的信息并结合公司自身业务运作情况进行分析，通过分析对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审以确保其充分和适宜。 |
| 2、相关方需求和期望识别情况  在公司运营过程中充分考虑相关方方面的期望或要求，已识别公司的相关方涉及到顾客、最终用户、业主、股东、银行、外部供应商、员工、法律法规监管机构等。  销售和相关职能部门通过日常例会、市场活动、现场拜访、产品展销会、客户调查等多种渠道和方式方法随时了解相关方的需求和期望。做为公司经营风险分析和发展机遇的可利用资源。  与公司高管交流，内外部相关方需求分析到位。  内外部环境要素识别与评估：在每年的管理评审前，由相关部门负责人进行识别并评估其适宜性。以便于持续满足相关方的需求和期望。 |
| **3.▇质量/▇环境/▇职业健康安全方针（组织方针的适宜性/持续适宜性、方针的传达及职工的理解等）**  公司的管理方针是：  质量管理方针：  以客户为关注焦点，服务、效率创造价值；  环境管理方针：  以保护环境为己任，预防污染，减少排放，节约能源和资源，持续改进环境绩效，实现绿色发展。  职业健康安全管理方针：  以人为本，守法遵章，杜绝工作场所内一切可能发生的意外人身伤害和健康损害，不断改进职业健康安全绩效。  公司通过各种宣传方式，将管理方针宣传到本公司各层次，确保方针得到正确的理解和实施。在管理评审会议上，总经理组织对方针的持续适宜性和有效性进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。当有相关方需要公司提供管理方针时，可通过公司内部进行传递获取。 |
| **4、风险识别与控制策划（QMS）**  公司制定管理手册中，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、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。  提供“风险与机遇评价与应对策划表”，按照物业管理、销售服务、办公过程、支持过程/部门对风险和机遇进行了评价识别，并制定应对措施。  风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜。 |
| **5.QMS过程**  **质量管理体系过程有：**  **其中关键过程有 物业管理过程**  **需要确认过程 ：物业管理过程**  **不适用条款是 Q8.3 ，不适用理由：** 本公司提供的物业管理服务是按照国家有关的《物业管理条例》及业主的要求，提供物业管理服务，不存在设计和开发过程，此不适用不会影响物业服务质量，也不减少本公司应承担的法律责任，所以ISO9001：2015标准8.3条款不适用**。** |
| **6. EMS环境因素/**  **（环境因素辨识是否充分、重要环境因素评价合理性，以及环境因素动态变更的及时性等）**  识别了办公、物业管理、采购、销售等过程的环境因素，动态更新，评价出的重要环境因素包括：火灾、固废、噪声等。  在采购、销售、物业管理、交付、日常办公等过程能使用生命周期观点和方法识别环境因素并加以管理。  公司通过制定目标、管理方案、应急预案、日常检查与控制等方法，对环境因素进行控制，同时针对重要环境因素、风险和机遇及环境目标，制定了措施方案，措施方案按计划实施，部分措施已完成，其余措施也正在按计划的要求实施中，措施方案基本适宜、实施基本有效。 |
| **7. OHSMS职业健康安全危险源**  **（职业健康安全危险源辨识是否充分、风险评价合理性，以及风险评价动态变更的及时性等）**  识别了办公、物业管理、采购、销售等过程的危险源，动态更新，确定的不可接受风险包括：触电、火灾、人身伤害等。  公司通过制定目标、管理方案、应急预案、日常检查与控制等方法，对危险源、不可接受风险进行控制，针对不可接受风险、职业健康安全目标，制了措施方案，措施方案按计划实施，部分措施已完成，其余措施也正在按计划的要求实施中，措施方案基本适宜、实施基本有效。  公司通过日常巡视等方式进行职业健康安全检查，监视和测量公司的职业健康安全状况，检查工作基本按要求实施。 |
| **4. 法律法规及其他要求**   1. **获取法律法规项，▇法律法规获取充分，□法律法规获取有遗漏，缺少** 2. **结合公司的▇产品/服务▇环境因素▇危险源，▇确定 □未确定法律法规要求的具体条款，**   **法律法规的宣传方式：**通过培训、开会、发文件等形式将法律法规要求传达给了员工和相关方。   1. **法律法规要求及时更新了：是** |
| **5. 目标、方案**  **（在相关层次上建立可测量的目标，目标、方案的有效性，对质量目标的实现情况进行评价并叙述测量方法）**  总经理负责组织制定公司的管理目标，并在公司各部门进行分解，制定时考虑了公司的过程及其风险和机遇。  质量目标  1.业主满意率≥95%；  2.业主有效投诉解决率100％；  环境目标：  1.固废、垃圾分类收集、定点排放100%；  2.开展节能降耗，在往年基数上办公用电量减少%，办公物资消耗减少0.2%；  职业健康安全目标：  重大（安全责任、消防安全）事故发生率 0 起/年.  提供《目标指标和管理方案》《目标指标考核表》  以上目标指标均已完成，管理方案规定了措施方法、完成时间表、责任人、资金等情况。详见各部门记录。 |
| **6. 文件与记录控制 (文审修订后文件与标准的符合程度评价、文件控制管理等)**  受审核方建立的管理体系文件包括：   1. 管理手册SDTHWY/QEOM-01 A 版，发布时间：2019.8.1 实施时间：2019.8.1   2.程序文件，包括标准要求的形成文件的信息。 3.管理制度汇编等。 4.体系运行所需要的文件和记录  编制了《文件控制程序》，用于对管理体系文件，符合标准要求。  查办公室管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。  行政人事部负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用。  以上外来文件保管良好，均为有效版本。  查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、编号、保存期、使用部门等。  体系文件符合公司要求，文件和记录管理控制符合标准要求。 |
| **(二)资源评价** | **人力资源的简要说明.:**  办公室、物业管理、销售服务人员上岗前经过岗前培训，人员均经过专业培训。 |
| **设备设施（包括信息系统）、**  电脑、打印机、显示屏、五金工具、对讲机、摄像头、巡逻手电灯、监控、电话、扫帚、电动垃圾清运车、拖把、剪草机、水泵、空调、电扇wifi等。 |
| **过程运行环境**  现场观察办公区、开发场所环境卫生管理，工作场所布局合理，温湿度适宜，照明良好，满足办公需求。  经与主管人员交谈，其对本部门在本条款管理中的职责、分工和接口关系清楚掌握，基本符合文件要求。  公司定期举行旅游活动、体检，带薪休假等，已缓解员工的心理压力、过度疲劳等。  公司办公场所和生产场所均环境良好，满足办公需要，无特殊环境要求。 |
| **监视和测量资源**  钢卷尺、万用表，但是未能提供校准合格的证据，不符合要求，开具了不符合报告。 |
| **知识**  企业运行过程所需的知识从内部来源获取的有：公司物业管理人员有以往多年工作经验，公司老员工负有对新员工进行的传帮带经验传授的职责。外部来源获取有：管理体系辅导老师传授的体系知识及所实施的培训；人员的专业经历、外部供方的产品知识及相关标准、社会知识等。 |
| **环保设施：**  环保设备配置: 垃圾桶等。 |
| **职业健康安全设施：**  安全设施配置:消防器材等。 |
| **(三)体系运行情况** | **1. 针对方针的管理职责评审**  **（包括针对组织宗旨，制定相关管理方针政策、确保方针为员工理解并在运营中实施，监视方针的实施并评审方针的适宜性）**  根据组织宗旨制定了管理体系方针，进行了有效沟通，在管理评审时进行评审，符合要求。 |
| **2. 组织内部沟通的充分性与效果；（OHSMS员工参与风险管理/健康安全事务的关心和影响力；组织对外联络关注顾客的感受情况、信息交流包括通报相关方的情况等）**  策划编制的程序文件及管理手册的相关章节规定了企业内、外部沟通和员工就职业健康安全事务参与、协商的要求，经查阅和交谈符合标准要求。  总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。行政人事部是公司内部和外部信息交流和协商的归口部门。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流；负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流；负责与采购供方、客户等相关方之间的沟通。各部门收集到有关职业健康安全方面的信息，包括法律法规等，及时向综合办反馈。市场部负责顾客要求方面的有关事宜的沟通。  目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。  经全体员工大会选举，任命公司冯敬丽为公司安全事务代表。经与冯敬丽交谈，其清楚自己的职责：负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求，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。通过安全事务代表的积极争取，员工的劳保用品得到合理配备并及时发放；员工保险得到按时交纳等。 |
| **3. QMS 组织对重要过程实施控制的结果**  **(包括对QMS关键工序(过程)、特殊过程控制;评价组织对过程实施控制情况/)**  公司依据客户需求，进行物业管理服务，成武公安局项目主要是1.办公楼设施、设备的维修、养护、运行和管理，包括：泵房、水电设施、开水器、中央空调、电梯（运行管理）等。2.办公楼公共区域：包括走廊及两侧窗户、卫生间、楼梯、电梯及公共区域的墙砖，庭院及周边，园林绿化维护。3.管理与物业管理范围相关的工程图纸、档案与资料。4.水、电暖设备的正常维修，水、电计量抄表等。顺和家园小区项目主要是1. 房屋建筑本体共用部位（楼盖、屋顶、梁、柱、内外墙体和基础等承重结构部位、外墙墙面、楼梯间、走廊通道、门厅、设备机房）的维修、养护和管理。   1. 房屋建筑本体共用设施设备（共用的上下水管道、落水管、垃圾道、烟囱、共用照明、天线、暖气干线、加压供水设备、配电系统、楼内消防设施设备、中水系统等）的维修、养护、管理和运行服务。 2. 本物业规划红线内属物业管理范围的市政公用设施（道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、绿化、室外泵房、路灯、自行车房棚、停车场）的维修、养护和管理。   4. 本物业规划红线内的属配套服务设施的维修、养护和管理。  5. 公共环境（房屋建筑物共用部位）的清洁卫生、垃圾的收集。小区外围清扫、绿化养护、垃圾清运临时由山柳刘居委会负责。  6.小区出入口交通、车辆行驶及停泊。  7. 配合和协助当地公安机关进行安全监控和巡视等保安工作，（但不含人身、财产保险保管责任）。  8. 社区文化娱乐活动。  9. 物业及物业管理档案、资料；  10. 其他委托事项：  （1）社区文化娱乐设施的管理养护。  （2）小区公共资源经营，包括小区公共区域广告、商业宣传活动等。  （3）小区内多种便民服务经营，包括户内特约保洁、其他便民服务等。  11. 按照约定代收代缴水费以及商业及车库杂屋电费等。  通过物业管理过程检验等过程对物业管理过程等进行监控。  为物业管理过程提供了适宜的设备及环境，配备了胜任的人员。  公司按照制定的程序、规程、管理制度等文件对产品的物业管理过程实施了过程控制。  对物业管理特殊过程进行了能力确认，能力符合要求。 |
| **4.QMS产品/服务的标准、协议/规范的有效性以及产品/服务质量符合要求，向顾客稳定提供合格产品的情况；**  该公司的物业管理服务是依据物权法和国务院、菏泽市的物业管理条例以及业主提出的要求（合同或公约的规定）来提供的。  物业管理服务质量满足顾客要求。    **(应说明相关证据)：** |
| **5 .QMS国家/地方技术监督部门监测（检测、委托检测、定期监测、型式试验等）、抽查结果**  无  **（附相关证据）：** |
| **6. 不合格品/项的识别、控制;**  编制了不合格品控制程序，对不合格品进行了有效控制。 |
| **7. EMS组织对重要环境因素实施控制的结果**  **（EMS对重要环境因素控制，重大环境因素对周边环境产生的影响及控制;对相关方施加影响）**  1、废水管控：  企业无工业废水，生活废水经化粪池简单处理后流入市政管网。  2、废气管控：  无废气产生。  3、噪声管控：  办公及物业管理过程基本无噪声排放，运输设备噪声不大。  4、固废管控：  办公废旧硒鼓/墨盒，由供应商回收。生活垃圾由当地环卫部门统一清运处理，缴纳处理费。   1. 能源资源管控：   注意节水、节电，人走关闭设备和照明开关，未发现有漏水和浪费电能的现象。  6、产品生命周期的环境管控：  公司采购产品时已考虑了产品的环保性，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，生命周期终了时废旧元器件还可以回收再利用。  7、对相关方施加环境、安全影响。 |
| **8. OHS 组织对不可接受风险实施控制的结果**  1、潜在火灾管控：  公司办公及物业管理区域配备了消防栓和灭火器，状态有效。  2、安全防护：  现场电线布线合理，漏电保护器状态良好。  3、为主要长期员工上社保、工伤保险，安排健康体检。  4、为环境和职业健康安全管理体系运行提供了财务支持。  5、员工饮用水为纯净水通过饮水机饮用。 |
| **9. 应急准备与相应活动的演练及对预案可行性的评价(当有规定时)**  制定了《应急准备和响应控制程序》，编制了火灾、触电、人身伤害、突发事件应急预案，包含有事件级别及不同级别事件的处理程序、事件处理组织机构及职责分工、通用及特殊处理程序、各岗位要求等。具有可操作性。  定期记录应急预案的演练，应急演练后对应急预案进行了评审，应急预案不重要修订。基本符合。 |
| **10. 对特种设备的维护，检定;**  无。 |
| **11 .对危险化学品销售、使用、储存、运输处置，规定的执行力度(必要时);**  未能提供物业管理服务消杀过程使用的乐果和敌敌畏等危化品的安全使用说明书，开具了不符合报告。 |
| **(四)监视测量方面** | **1. .对质量/环境/职业健康安全目标指标进行定期监测/检查情况**  2020年1月2日对质量/环境/职业健康安全目标指标进行了检查，能达标。 |
| **2.顾客满意**  公司通过电话，走访等形式，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。  提供“顾客满意程度调查表”顾客较满意。 |
| **3. 内审（包括内审策划审核方案中考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性）**  公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定，提供了《2020年内部审核实施计划》，发布了内部管理体系审核通知，计划内容有：目的、范围、审核准则、审核时间2020年3月29-3.30日。查阅2020年度内部审核有关记录，查全部门/过程覆盖。  提供了《内审不合格报告》，提供《审核报告》审核报告中包括审核目的、审核范围、审核依据、审核内容摘要、审核结论等内容，对审核过程进行了综述，对公司管理体系的符合性进行了评价，针对不足部门提出了建议改进。  审核结论：本公司管理体系是符合GB/T19001-2016/ISO 9001：2015《质量管理体系 要求》、ISO45001:2018《职业健康安全管理体系——要求》和GB/T24001-2016/ISO 14001：2015《环境管理体系——要求及使用指南》标准要求的，也是符合相关法律、法规要求的。在管理体系运行的过程中，本公司认为是较适宜的、充分的，其运行是有较的。本公司的管理方针得到了广泛的宣传和贯彻，并成为广大员工的自觉行为，各职能部门能按公司管理体系文件的要求执行，但某些部门或车间在执行管理体系文件的过程中仍存在着问题，还有待于持续改进。 |
| **4.管理评审（管理评审体系变更需求，纠正和预防措施、体系有效性等）**  公司依据：GB/T19001-2016\GB/T24001-2016\ISO45001:2018标准进行管理评审。  目前按标准要求平稳运行，至今暂无变更情况发生。  查阅公司管理评审资料：  一、管理评审，评审时间：2020年4月10日,评审方式：会议评审  二、管理评审输入：  组织环境、相关方需求、风险和机遇、公司的管理方针、管理目标、指标的执行和完成情况；产品质量和顾客满意情况；  资源的配备；纠正和预防措施情况；  以上内容通过会上工作总结、汇报等形式体现。  三、查看“管理评审报告”，报告中对本次管理评审做了总结，评价了公司建立、运行管理体系的效果。  四、管理评审输出/评审结论：  自体系建立以来，公司的管理体系运行全面展开，收到良好的效果，经评审认为本公司的管理体系的建立和运行是充分的、适宜的、有效的。已具备了认证审核的条件。 |
| **5. EMS是否按规定对主要污染物（污水、废气、噪声、废渣等）及排放实施了例行的监视或测量，结果是否满足相关要求？**  无 |
| **6. EMS国家/地方环保部门监测结果、新改扩建项目符合环评报告、三同时验收报告要求情况及措施**  **是，见附件：环评报告、环评批复、验收报告。**  无 |
| **7. OHSMS是否按规定对职业健康安全项目进行定期测量，结果是否满足相关要求：**  无。 |
| **8.OHSMS国家/地方职业健康安全部门监督检查情况及措施**  **无** |
| **9. 其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息：**  **无** |
| **(五)持续改进** | **1 纠正/预防措施的实施及效果;**  企业自体系建立以来，通过内审的改进、管理评审；纠正措施的实施、顾客满意度调查等措施，采取了具体的改进措施。基本符合要求。  总经理通过建立管理方针和目标，并鼓励员工提合理化建议，营造了一个激励改进的氛围，通过管理目标的建立与考核，明确了改进、努力的方向，通过物业管理及销售服务以满足需求，通过内审、管理评审、数据分析与实施纠正和纠正措施，建立一个自我完善、持续改进的机制，不断改进体系绩效和有效性。 |
| **2（近一年）重大事故、顾客/相关方投诉：：**  **无** |
| **3. 一阶段提出问题的整改情况?**  已整改完毕。 |
| **4.创新情况;无** |
| **5. 上次不符合的整改情况（再认证填写） 无** |

**七、本次审核不符合项**

**1. 本次审核共开具不符合项报告2项；其中严重不符合0项，一般不符合2项，观察项项分布在部门条款，分布见附件。（Q/J/E/S分开填写）**

**2. 本次审核发现不符合及存在问题对管理体系实现目标的影响□较大▇不大**

**八、已识别出的任何未解决的问题：**

**□可能影响本次审核结论可靠性的因素：**

|  |  |
| --- | --- |
| **影响本次审核结论可靠性的因素** | **具体说明** |
| **□样本量不足** |  |
| **□知识产权保护** |  |
| **□因受审核方信息造成的日数或审核资源不足** |  |

**九、是否达到审核目的**

**▇达到审核目的**

**□未达到审核目的，未达到目的的原因是：**

**十、审核结论**

|  |
| --- |
| **1. ▇QMS▇EMS ▇OHSMS的适宜性、充分性、运行有效性，自我完善机制等。管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力。**  组织建立并实施的管理体系基本符合标准要求，可能存在的重要风险可以得到有效控制，没有出现过环境和安全事故以及顾客投诉事件发生，体系运行基本有效，组织初步建立了自我完善和自我改进机制。现场开具的不符合项在规定的期限内采取纠正措施并经审核组书面验证有效后，同意推荐认证注册。 |
| **2.对审核范围适宜性结论**  **▇审核范围适宜，与申请范围一致**  **□审核范围变更，** |
| **3. 审核组推荐意见：**  **□推荐认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **▇在完成纠正措施后推荐认证注册(▇QMS ▇EMS ▇OHSMS)**  **□推荐保持认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□(在完成纠正措施后推荐保持认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□推荐扩大范围(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□在完成纠正措施后推荐扩大范围(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□延期推荐注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□不推荐认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)**  **□不推荐或缩小推荐范围的说明:** |
|  |

**十一、**审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；

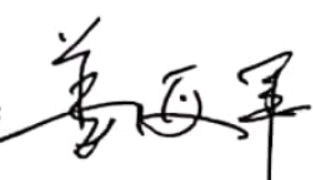
**本次审核是基于抽样检查的原则，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的所有场所、以及体系所涉及的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。**

**十二、不符合项纠正措施要求**

**针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见不符合项报告。**

**受疫情影响，本次审核不符合纠正时间超期，已对企业进行了沟通交流，加强改进。**

**十三、** 任何影响审核方案的重要事项**：本次审核为远程审核，后续安排现场2人日的现场审核，对远程审核进行核验审核.**

**十四、审核组签字**

**审核组组长（签名）：**



**审核组组员（签名）：**

**日期 2020 年 4 月 24 日**

**十五、纠正措施验证结论：**

**1. 审核中发现的▇QMS( 1)个一般不符合，( )个严重不符合，▇验证合格□仍有问题**

**审核中发现的▇EMS( 1 )个一般不符合，( )个严重不符合，▇验证合格□仍有问题**

**审核中发现的▇OHSMS( 1 )个一般不符合，( )个严重不符合，▇验证合格□仍有问题**

**存在问题说明及意见：**

**2. 验证结论:**

**▇推荐注册 □不推荐注册□推荐重新认证注册（再认证填写）**

**组长签字: 日期: 2020 年9月6日**

**十六、认证评定与批准**

1. **技术委员会评定结论：□同意注册 □不同意注册**

**认证评定负责人： 日期： 年 月 日**

1. **批准结论：□同意注册 □不同意注册**

**批准人（总经理）： 日期： 年 月 日**

**十七、与末次会议结论不同处的说明和其他说明：(技术委员会填写)**

**十八、审核报告的发放范围t：**

**受审核方(含附件)： 1份**

**北京国标联合认证有限公司：1份**

**十九、附件**

**1. 审核计划（含项目清单）**

**2. 不符合报告/问题清单**

**3. 其他**

**二十、填表说明：**

**1. 本审核报告适用于单体系审核，也适用于多体系结合审核情况；**

**2. 应依据审核任务书安排的管理体系领域（指：QMS， EMS，OHSMS）和审核类型（指：二阶段、再认证，在相应的□内划“√”；**

**3. “括号”内属于本报告基本要求的内容，除按要求填写外，未说明的一般应说明负面的发现和潜在的问题或审核组认为应该指明的情况，内容多时可附页；**

**4. 公正性声明和审核报告签字处需本人亲笔签名。**

**5. 对子证书/证书附件要求的组织，除在末次会议上确定注册范围外，还须附上子证书/证书附件的文字表达。(可另附页)**