

项目编号：30367-2023-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：四川中星保安服务有限公司

审核体系：☒质量管理体系（QMS） ☐50430（EC）

☒环境管理体系（EMS）

☒职业健康安全管理体系（OHSMS）

☐能源管理体系（ENMS）

☐食品安全管理体系（FSMS/HACCP）

☐其他

审核组长（签字）： 宋明珠

审核组员（签字）： 余家龙，陈伟，廖春梅

报 告 日 期： 2023 年 4 月 22 日

北京国标联合认证有限公司 编 制

地 址： 北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

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，不向第三方泄漏。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：宋明珠

组 员：余家龙、陈伟、廖春梅



受审核方名称：

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
	宋明珠	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-2247783 2022-N1EMS-2247783 2021-N1OHSMS-1247783	Q:35.10.00,35.12.00,35.13.00,35.20.00 E:35.10.00,35.12.00,35.13.00,35.20.00 O:35.10.00,35.12.00,35.20.00
	余家龙	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2020-N1QMS-1262293 2020-N1EMS-1262293 2021-N1OHSMS-1262293	E:35.10.00,35.12.00,35.13.00,35.20.00 O:35.10.00,35.12.00,35.20.00
	陈伟	组员	Q:审核员 E:审核员	2020-N1QMS-1265256 2021-N1EMS-1265256	Q:35.10.00,35.12.00,35.13.00 E:35.10.00,35.12.00,35.13.00,35.20.00
	廖春梅	组员	Q:专家 E:专家 O:专家	ISC-JSZJ-646 ISC-JSZJ-646 ISC-JSZJ-646 泸州市凯诚保安服务有限公司	Q:35.13.00 E:35.13.00 O:35.13.00

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	李新蓉	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：

Q：GB/T19001-2016/ISO9001:2015, E：GB/T 24001-2016/ISO14001:2015, O：
GB/T45001-2020 / ISO45001：2018

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》

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：、《物业服务收费管理办法》、《商务楼宇物业管理服务规范》《四川省物业服务收费管理细则》、《四川省物业管理条例》、《社区服务指南 第9部分:物业服务》

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：2023年04月22日 上午至2023年04月22日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年1月5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：保安服务（门卫、巡逻、守护、随身护卫）；劳务派遣服务；物业管理；安全系统监控服务，体验式拓展活动及策划

E：保安服务（门卫、巡逻、守护、随身护卫）；劳务派遣服务；物业管理；安全系统监控服务，体验式拓展活动及策划所涉及场所的相关环境管理活动

O：保安服务（门卫、巡逻、守护、随身护卫）；劳务派遣服务；物业管理；安全系统监控服务，体验式拓展活动及策划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：泸州市石马沟泸州市气象局老办公室（原堰塘湾松毛山站内）

办公地址：泸州市石马沟泸州市气象局老办公室（原堰塘湾松毛山站内）

经营地址：泸州市石马沟泸州市气象局老办公室（原堰塘湾松毛山站内）

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）：

项目名称：泸州市凯诚保安服务有限公司

项目性质：保安服务、物业管理、安全系统监控服务

项目地址信息：龙马潭区春晖路6号

项目开始时间：2023.2.15-2024.2.14

1.5.4 一阶段审核情况：



于 2023 年 4 月 21 日-2023 年 4 月 21 日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 生产/服务过程控制；Q 生产/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（1）项，涉及部门/条款:综合部/QEO7.2 条款

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：2023 年 4 月 24 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 2024 年 4 月 24 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q 生产/服务过程控制；Q 生产/服务过程控制。EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视

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：

ES 运行策划和控制；ES 绩效测量和监视。Q 生产和服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。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：2020 年 7 月 27 日 体系实施时间：2023 年 1 月 5 日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照、安保许可证、劳务派遣许可证

3) 审核范围内覆盖员工总人数：20 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：



4) 范围内产品/服务及流程:

保安服务流程: 保安需求信息交流→保安招聘→保安人员入职办理→保安人员岗前培训→保安人员社保办理→保安人员薪资发放与收费→保安人员安全知识培训→保安人员离职辞职办理

物业管理: 收集招标信息→评标(合同评审)→签订合同→物业交接→提供物业服务→商用物业服务管理检查评价→持续改进

安全系统监控服务: 对接业务了解概况→现场勘查熟悉方案→成本估算签订合同→采购设备及线材→进场施工

体验式拓展活动及策划: 对接业务了解概况→现场勘查熟悉服务方案→点位确认→成本估算→签订合同→布置现场→服务指导

劳务派遣服务流程: 信息交流→员工招聘→入职办理→岗前培训→社保办理→薪资发放与收费→员工处罚→员工离职辞退

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

企业建立了质量环境职业健康安全方针和目标。质量环境职业健康安全方针:

与时俱进、争创一流、以人为本、诚信服务;

绿色环保, 遵纪守法, 污染预防, 持续改进;

保障健康, 确保安全, 遵守法规, 持续改进。

质量环境职业健康安全目标:

- 1) 服务合格率≥95%;
- 2) 合同履约率 100%;
- 3) 顾客满意率达到≥90%以上;
- 4) 固体废弃物分类收集处理率 100%;
- 5) 伤亡事故为 0;
- 6) 火灾事故发生次数为 0;

经过总经理批准。利用培训、会议等形式进行宣传贯彻, 并向企业顾客进行了传达, 将质量环境职业健康安全目标分解到相关职能和层次等, 提出了合理的可测量数量指标, 制定了考核 计算方法, 采集了管理体系运行的证据, 并针对质量环境和职业健康安全目标制定了管理方案, 企业管理目标和管 理方案具有可行性和合理性, 经过测量已经完成。管理方针和管理目标符合企业情况和标准要求。

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

对整个质量管理体系过程进行的监视和测量, 主要通过内审、管理评审对产品生产过程进行监视。通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测, 产品生产过程中主要通过操作人员自检, 专职检验员对产品进行复检分析, 抽检等进行控制, 详见检查记录。



通过日常与顾客沟通，反馈问题等来实现对整体情况的掌控，对日常发现的问题进行改进等。

公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，QE 的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。

如：（1）《客户满意度调查管理程序》

（2）《内部审核控制程序》

（3）《管理评审控制程序》

（4）《纠正与预防措施管理程序》等

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

编制了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》等，符合标准和企业实际，经调阅相关记录确认，企业 已经在2023 年3月10 日和2023 年3月15 日，分别策划和实施了完整内部审核和管理评审。内部审核发现的不符合 项和管理评审提出改进措施，目前已经有效整改并验证关闭。

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：

查，公司编制了《不合格控制程序》，规定了不合格的控制要求。

现场了解，公司在物业管理服务过程中的主要不符合主要为服务的不合格。

查，公司每周对公司的物业服务进行综合检查，发现不符合提出整改要求，同时跟踪验证。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

纠正措施落实有效

3) 投诉的接受和处理情况：

无

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 20 人。办公区 域面积 200 多平方米，无车间和仓库。生产设备：办公设备（电脑、打印机、复印机等）、保洁工具（手推式洗地机、垃圾桶、扫帚、拖把）、安保工具（对讲机、巡更棒等）、维修设备（电锤、热熔机、手枪钻、疏通器）等，无特种设备。监视和测量设备：无。办公通信设备：网络、电脑、电话、对讲机等。运输设备：汽车等。环境职业健康 安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。无食堂。

2) 人员及能力、意识：

公司确定了从事的工作影响管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。



——公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。

适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。

3) 信息沟通:

《信息交流和沟通控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。

对部门之间有需要交流的有关职业健康安全管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。

部门员工参与协商，员工提出参与职业健康安全管理知识的学习和培训，在日常服务例会中有通报公司近期职业健康安全管理工作及加强职业健康安全管理管理工作，员工做好自身和其他职业健康安全管理方面的工作要求。

对外部当地政府、周边邻里、顾客，合格供应商等相关方进行了安全管理方针等方面的信息交流，主要通过网络、交流及公开信、合同等方式进行，并达成一致意见实施有效控制。

查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求

4) 文件化信息的管理:

有《文件与文件与记录管理程序》，体系文件生效实施日期为2023年1月5日，文件规定了质量、环境和职业健康安全文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。

- 查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件24个，另有公司制定的《固体废弃物分类处置管理制度》、《员工入职要求及岗位职责》、《质量目标分解》等文件。
- 查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。
- 查《适用法律、法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与质量、环境和职业健康安全管理体系相关适用法律法规。

文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。

- 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。

查文件的作废：暂无作废文件。

电子文档需要责任部门留发放记录，并告知换页处置要求。

文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。

——有《文件与记录管理程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。

提供《记录清单（含质量、环境安全）》，包括《合格供方评价表》、《合同评审表》、《培训计划表》、《消防安全检查记录表》等记录文件清单，规定了记录的名称、编号、责任部门、保存期限等内容。

核对标准规定的应保留的记录和保存期限，标准所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。

记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。综合部主要负责归档公司质量、环境及职业健康安全的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。见综合部保管的记录：

a. 法律、法规及其他要求清单；



- b. 年度培训计划等记录；
- c. 管理评审计划等记录；
- d. 危险源辨识及风险评价台帐；
- e. 质量目标完成情况统计表；
- f. 职业健康安全目标指标和管理方案。

所见记录反映综合部能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q: 保安服务（门卫、巡逻、守护、随身护卫）；劳务派遣服务；物业管理；安全系统监控服务，体验式拓展活动及策划

E: 保安服务（门卫、巡逻、守护、随身护卫）；劳务派遣服务；物业管理；安全系统监控服务，体验式拓展活动及策划所涉及场所的相关环境管理活动

O: 保安服务（门卫、巡逻、守护、随身护卫）；劳务派遣服务；物业管理；安全系统监控服务，体验式拓展活动及策划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，（四川中星保安服务有限公司）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	☐ 符合	☒ 基本符合	☐ 不符合
适用要求	☒ 满足	☐ 基本满足	☐ 不满足
实现预期结果的能力	☐ 满足	☒ 基本满足	☐ 不满足
内部审核和管理评审过程	☒ 有效	☐ 基本有效	☐ 无效
审核目的	☐ 达到	☒ 基本达到	☐ 未达到
体系运行	☐ 有效	☒ 基本有效	☐ 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:宋明珠、陈伟、余家龙、廖春梅



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。