

项目编号：20591-2023-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：绿意雄洲（北京）工程管理有限公司

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）： 朱晓丽

审核组员（签字）： 赵丽萍，夏爱俭，于立秋

报 告 日 期： 2023 年 9 月 17 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：朱晓丽

组 员： 赵丽萍，夏爱俭，于立秋



受审核方名称：绿意雄洲（北京）工程管理有限公司

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	朱晓丽	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2021-N1QMS-3205805 2021-N1EMS-3205805 2022-N1OHSMS-1205805	QEO:35.16.01
B	赵丽萍	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2021-N1QMS-2012001 2022-N1EMS-2012001 2021-N1OHSMS-1012001	O:35.16.01
C	夏爱俭	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2020-N1QMS-1226516 2021-N1EMS-1226516 2022-N1OHSMS-1226516	
D	于立秋	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2021-N1QMS-3084028 2020-N1EMS-5084028 2021-N1OHSMS-3084028	O:35.16.01

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	王蕊、林春霞、孟景	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：质量法、安全生产法、环境保护法、环境噪声污染防治法、劳动法、消防法、环境空气质量标准、固体废弃物环境防治法等

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：DB41/T 2134-2021 城市立面材料清洗保洁服务规范DB61/T 1281-2019清洗保洁服务规范 第4部分：石材清洗护理服务DB50/T 1085-2021清洗保洁服务通则DB50/T 1086-2021清洗保洁机构等级划分与评定DB3302/T 1081-2018公共厕所保洁与服务规范DB3307/T 060-2018城镇道路清扫保洁作业规范DB61/T 1263-2019清洗保洁服务规范 第3部分 高处悬吊企业作业规范DB65/T 4254-2019机关办公楼（区）物业管理规范 保洁服DB35/T1664-2017 商场保洁服务规范等

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：2023年09月16日 下午至2023年09月17日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年4月1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：保洁服务

E：保洁服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：保洁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：北京市经济技术开发区荣华南路 19 号院 1 号楼 301-08

办公地址：北京市经济技术开发区荣华南路 19 号院 1 号楼 301-05

经营地址：北京市经济技术开发区荣华南路 19 号院 1 号楼 301-05

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：国卫生物项目

地址：北京市科创十一街数字工厂9号楼

服务内容：日常保洁

项目开始时间：2021年至今

项目名称：北京公联洁达公路养护工程有限公司

地址：丰台区科技园区外环西路26号院67号楼东单元

服务内容：日常保洁



项目开始时间：2023年3月至今

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2023 年 9 月 15 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：文件、外来文件的适宜性、充分性；生产销售过程控制、过程确认；产品检验、管理目标及其实现情况；环境因素、危险源的识别及评价；应急演练；环境安全运行控制等。

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(5)项，涉及部门/条款:办公室 QEO7.2 EO6.1.2 Q7.5.3 EO6.1.3/9.1.2 项目部：Q8.5.1 Q8.3

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 9 月 25 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 9 月 17 日前。

2) 下次审核时应重点关注：合规性评价、服务过程控制、放行控制、环境因素危险源识别、运行控制

3) 本次审核发现的正面信息：受审核方质量/环境/安全管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视，管理水平有所提高，各部门职责明确，产品质量/环境/安全较稳定，无质量/环境/安全事故，供方及销售客户形成长期合作伙伴，销售顾客稳定，通过质量/环境/安全管理体系运行促进产品质量/环境/安全的管理水平及环境安全意识提高。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：管理层对结合型管理体系运行和认证活动支持，管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行，可以运用，能够在日常的管理和服务过程运用管理体系的工具和方法，对管理评审、内部审核基本可以应用，尚不深入，自我发现问题、解决问题的机制在过程应用较好，总体成熟度尚可

2) 风险提示：内审、管理评审有效性、合规性评价、管理制度执行等

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：2009 年 1 月 9 日

体系实施时间： 2023 年 04 月 01 日



2) 法律地位证明文件有： 营业执照、保洁服务资质证书

3) 审核范围内覆盖员工总人数：40 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无倒班

4) 范围内产品/服务及流程：合同签订--准备保洁工具-清洁服务-保洁完成后自检、巡查-客户确认评价

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

组织环境

通过查阅资料及和总经理沟通了解到：

——总经理：高海蛟 管代：林春霞 员工代表：邵晓莹

——企业注册地为北京市经济技术开发区荣华南路 19 号院 1 号楼 301-08

经营地为北京市经济技术开发区荣华南路 19 号院 1 号楼 301-05。

公司办公面积约 110 平米。

提供了营业执照、保洁服务资质证书，资质文件有效。

——公司注册资金：2000 万元，经营范围包含保洁、清洗等。

企业识别的内、外部因素：

----外部因素：考虑国际、国内、本地的各种法律法规、技术、行业竞争、市场环境、外部文化、社会因素和经济因素等相关因素。

----内部因素：企业文化、公司价值观、知识积累、人力因素、运营因素等相关因素；

----管理者代表每年在管理评审前组织一次全面的内外部环境要素识别与评审。另外各部门在获得内外环境要素信息变化时，应及时告知管理者代表，由管理者代表对《组织内外部环境要素识别表》进行修订。

在 2023 年组织的管理评审中对内外部环境的变化进行了评审，对国家、行业、地方质量法律法规所编制法规清单中的内容进行了增减，对内外部因素的识别有效控制。

企业识别的内外部因素客观、全面。

相关方的要求和期望

----公司确定了与管理体系有关的相关方包括但不限于顾客、所有者、组织中的成员、供应商、协会、媒体、访客等。

----相关方对企业的要求有：

客户：产品质量、产品价格、产品交期、售后服务、建立质量管理体系并有效运行、产品技术要求等。

供应商：提供产品的要求、发货单据提供；往来核对。

员工：工作业绩得到承认和认可；对工作环境和工作感到满意；职称/职务得到提升；得到内训和外训；薪资得到提升。

----企业对这些相关方要求和期望进行监视和评审的方法有：管理者代表每年在管理评审前组织一次全面的内外部环境要素识别与评审，各部门在获得内外环境要素信息变化时，应及时告知管理者代表，由管理者代表对《相关方及要求与期望清单》进行修订。

管理体系的范围

---审核范围：

Q：保洁服务

E：保洁服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：保洁服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

----适用全部条款。



---外包过程：高空作业、垃圾清理。

---需要确认过程为保洁服务过程。

企业管理体系的边界和适用性符合要求

管理体系及其过程/管理体系策划

---经查阅上报文件了解到：组织按照标准要求和实际情况识别策划建立了管理体系所需的过程，对标准要求的各条款过程的具体控制方法作了具体规定，建立了完整的管理体系。

---依据管理体系标准的要求并结合本公司的具体情况，采取 PDCA 的过程方法，建立、实施、保持并持续改进管理体系。企业识别并确定了如下分工及过程：

签订合同过程、保洁服务过程、监视测量及不合格服务管理过程、数据分析与改进等多个过程，及相关的
环境、职业健康安全管理活动。

---手册明确了方针：

服务至诚，精益求精，节能降耗 防污减排，消除隐患 保障健康。

---公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，总经理对方针内涵的理解较深刻。方针基本与企业宗旨相符，对方针的含义进行了说明，隐含了满足要求和持续改进的承诺，为制定和评审目标提供了框架，通过管理体系文件的分发、内部培训、标语、宣传栏张贴等形式，方针已告知员工，并在管理评审会上对其适宜性进行评价。

结论：基本适宜、有效。

应对风险和机会的策划

---编制了《风险和机遇应对控制程序》，确定了组织各活动过程需应对的风险和机遇。

---组织识别了风险和机遇，如：法律、法规内容的变化、行业标准的变化；供应商的要求、客户的需求、资质有效期、市场稳定性、经济、文化、社会、管理流程、运营能力、售后技术支持等方面，组织考虑了适用的法律法规、客户要求变更造成的风险等。

对发现的风险和机遇进行分析和评估，制定了风险及机遇应对措施。

---风险和机遇的评审每年至少实施一次（不超过 12 个月），必要时增加风险评审的次数。通过评审形成风险评估报告、持续改进的机会。

措施的策划

---在策划应对风险和机遇的措施时，办公室考虑了企业所处的环境、重要环境因素、合规义务，以及面对的风险和机遇，制定了环境、职业健康安全目标及管理方案，总经理负责批准。

---环境、职业健康安全管理方案中明确为实现环境、职业健康安全目标和指标的责任部门；规定实现环境、职业健康安全目标和指标的时间；具体措施和经费预算；都由总经理批准。环境、职业健康安全管理方案的实施，办公室每一年对方案实施情况进行检查跟踪，向总经理报告；一般在管理评审之前对环境、职业健康安全目标及管理方案由办公室对其进行评审，并将完成情况以书面形式呈报管理者代表，以便提交管理评审。

目标及其实现的策划

---制订了公司的目标，并将公司目标分解到各部门， 有针对性，可测量。与质量方针保持一致。明确了目标考核的具体方法和频次。

公司管理目标：

a)顾客满意度 ≥ 95 分；

b)服务及时率 100%；

c)固废分类处理率 100%；

d)火灾事故发生次数为 0；



e)意外伤害事故发生次数为0;

f)触电事故发生次数为0。

抽查 2023.8.30 检查完成情况：已完成。统计：林春霞，审批：高海蛟
基本符合要求。

变更的策划

--现场交流，为了保持和改进公司管理体系的绩效，公司识别和确定变更的需求和机会。有计划、系统地进行变更，识别风险和机遇，并评价变更的潜在后果。经交流，未发生体系的变更，亦未发生变更的策划。

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

环境因素、危险源识别评价

编制了《环境因素识别与评价控制程序》《危险源辨识、风险评价与控制措施制定程序》，考虑了生命周期的观点，从各环节节约资源，对客户施加了环境影响。

提供项目部《环境因素辨识、评价表》

除办公区域的与办公室相同，还识别出业务活动中的环境因素：

货运过程物体遗落、货运过程汽油消耗、废产品包装；

拜访客户：汽车尾气排放、纸张消耗；

清扫：扬尘、垃圾撒落。

。。。。

评价：高桂贤 审批：高海蛟 日期：2023.4.1

提供项目部《重要环境因素清单》潜在火灾事故发生、固体废弃物处理，有处置措施。提供项目部《危险源识别评价表》识别出业务活动中的危险源：电气设备的绝缘不良，裸露带点部分无保护措施、电气设备无漏电保护装置、设备、线路短路、电线老化裸露、乱接乱搭、雷击、空调氟里昂泄漏、空调噪声、空调与外部温差过大、洗手间地面有水滑倒、室内吸烟后乱扔未熄灭烟头、消防设施失效或老化、制动、转向失灵。。。。

查有《不可接受风险表》，项目部不可接受风险：触电、潜在火灾、重大意外人身伤害。

管理措施：执行安全相关规章制度、加强安全教育宣传、定期进行安全检查、持证上岗、对各部门进行消防知识培训，提高管理素质和能力；普及火灾应急知识，增强安全健康意识、建立健全消防制度，配置消防器材、定期对消防器材、消防设施、进行检查，发现隐患及时整改、由办公室组织消防演练。。。。

环境因素、危险源识别均未见项目地内容，已开不符合

运行的策划和控制

对确定服务的实现过程，制定相应程序、作业规范，流程图，服务质量检验标准等，分别规定其控制要求和方法，以满足产品和服务符合性要求。

策划了服务实现工艺流程（合同签订--准备保洁工具-清洁服务-保洁完成后自检、巡查-客户确认评价）、保洁服务礼仪规范、保洁方案等：

服务执行标准：查有保洁服务礼仪规范、保洁服务标准及客户要求。

4、制定了产品实现过程中应填写的质量记录有：原材料检验记录-入库单、签到表、保洁巡查记录表等表格

5、所需生产设备为：驾驶式洗地机、手推式洗地机、电动扫地车、尘推车、吸尘器、吸水机、洗衣机、鼓风机、垃圾车等及壁纸刀片、胶手套、毛巾、百洁布、镜布、尘埃掸、拖头、喷壶、马桶刷、扫把、簸箕、高粱苗扫把、大竹扫把、水桶

使用药剂：去污粉、芳香球、洗涤灵、玻璃清洁剂、不锈钢光亮剂、牵尘液、卫生球、高效氯氰菊酯、蟑螂药、除雪剂等，工具及药剂存放与库房，使用均有登记，药剂领取需经部门负责人签字，说明用途、用量。使用后对药剂使用情况进行巡查，发现不符情况立即处理。

企业有一个库房（大兴区青云店堡上营村），80 平米，放置保洁工具及药剂，有货架，物品分类存放，环境干净整洁，配备了消费设施，有专人管理库房，库房配钥匙，需要领取物资时经部门负责人同意后库管按领导审批数量将物资交付部门负责人，部门负责人分发到个人。企业负责人介绍说：只有开荒保洁的时



候才会使用库房工具，正常情况采购后直接送货到项目地。

6、检测设备：无。

查 EO 运行控制文件：对相关方施加环境和职业健康安全影响程序、污染物（噪声、废水、废弃物）排放控制程序、节材节能控制程序、环境、职业健康安全运行控制程序、应急准备和响应程序等文件，均规定了运行控制标准及要求，文件具有可操作性。

运行控制管理：考虑了与组织活动、产品和服务相关的环境因素和危险源评价情况，考虑相关方及外来人员等。

涉及该部门管理控制措施：

1 制定了职业健康安全管理、消防管理制度、交通意外管理制度、禁烟管理制度、办公室节能管理制度、固体废弃物管理规范等。

2 水的控制：保洁产生的生活污水，水质较清洁且产生量较少，排入市政管网。基本符合要求。

3 加强节约宣传，做到纸张双面使用，办公用品定额发放。办公室空调设置启动温度（26 度），办公室做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前关闭电源，用水后及时关闭水龙头。

4 使用符合要求的安全电源，无电路老化的现象，设备摆放合理，电脑有防辐射装置，无危险用电情况。现场查看办公区域有灭火器 2 台，无火灾隐患。基本符合要求。

5 有垃圾篓，用于生活垃圾的收集；办公室内有纸箱，用于废纸的回收；厂区内有垃圾桶，用于办公及生活垃圾的收集；其中固体废弃物由当地环卫部门统一处理，废墨盒由供应商进行更换回收。

6 查有劳动防护用品清单，劳保用品包括劳保手套、口罩、毛巾等，有发放频次。提供劳保用品发放记录，查看 2023 年 4 月份，2023 年 5 月份和 2023 年 6 月份的发放记录，均有领用人进行确认。

7 对重点相关方进行了环境安全行为调查，建立了重点相关清单，将公司的有关环保安全要求以《对相关方要求的函》传递给相关方。提供了“致相关方的公开信”，办公室在对供方(含外包供方)进行评价时，对其环境及职业健康安全遵守情况进行了评价。对其施加了环境安全影响，就公司的重要环境因素、不可接受风险及出入厂区应遵守的环境安全要求进行了告知，告知的内容包括公司的方针、环境及安全目标、环境和管理规定等。对于进入工作区域的外来人员，由本公司人员陪同，并告知公司相应管理规定。明确了公司的方针、环境及安全目标和对服务供应商废弃物处理方等相关方的要求。查对相关方告知书。内容包括：告知名称、告知时间、告知内容包括环境职业健康安全相关要求、被告知人回复等。内容完整，符合。并且考虑了产品生命周期，在物资采购阶段选用环保产品。在运输阶段减少能源、资源及废物排放。在使用和处理阶段减少资源使用，最大限度的减少环境污染和废物排放。符合要求。

8 管理手册 8.1.3.对变更情况进行了策划，基本符合标准要求。

9、安全方面：火灾：定期检测用电办公设备和线路，发现故障及时修复，正确使用设备，防止火灾发生，制定了消防预案并组织进行了演练。提供了《消防器材检查记录》，按月对消防器材和消防隐患进行检查和排查。制定了消防预案并组织进行了演练。演练记录见 8.2 记录

节约能源：公司在日常办公时尽量减少纸张及办公用品的消耗，日常注意节水节电，正常使用。

触电：定期检测用电办公设备和线路，发现故障及时修复，正确使用设备，防止触电、火灾事故发生。

交通事故：对员工进行交通安全的培训，上下班途中遵守交通规则，不违章，防止交通事故的发生。

刺伤/割伤：日常办公时注意安全，各种办公用品放置整齐。

职业病伤害：无

查看管理文件、执行的法律法规要求和其他要求的无变更；有关的危险源和风险的知识或信息无变更；负责人介绍说，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。

临时多场北京市科创十一街数字工厂 9 号楼所环境因素运行控制

污水：清洁废水排入官网，不外排。

噪声：日常保洁不产生明显噪声。

固废：固体废物主要是包装物等，存放统一地点，视情况变卖。

2、作业过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源，防止触电。

3、办公区域禁止吸烟，办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好、无安全隐患，办公区域配备有效的干粉灭火器。



4、工作时间平均每天不超过 8 小时。

5、配备符合要求的消防设施。

6、办公区域整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，设备安全状态良好，教育员工正确使用设备设施，用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。

7、相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。对客户和业务来访人员发放了相关方告知书，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方，督促影响各相关方按照环境/安全管理体系要求对环境/安全施加影响。在与顾客沟通和招投标时，通过选择适当时机向顾客宣传本公司的职业健康安全方针理念以及本公司的具体做法、成绩等，向顾客施加职业健康安全的影响，增强顾客对本公司的信任程度。

临时多场丰台区科技园区外环西路 26 号院 67 号楼东单元所环境因素运行控制

污水：清洁废水排入官网，不外排。

噪声：日常保洁不产生明显噪声。

固废：固体废物主要是包装物等，存放统一地点，视情况变卖。

2、作业过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源，防止触电。

3、办公区域禁止吸烟，办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好、无安全隐患，办公区域配备有效的干粉灭火器。

4、工作时间平均每天不超过 8 小时。

5、配备符合要求的消防设施。

6、办公区域整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，设备安全状态良好，教育员工正确使用设备设施，用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。

7、相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。对客户和业务来访人员发放了相关方告知书，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方，督促影响各相关方按照环境/安全管理体系要求对环境/安全施加影响。在与顾客沟通和招投标时，通过选择适当时机向顾客宣传本公司的职业健康安全的方针理念以及本公司的具体做法、成绩等，向顾客施加职业健康安全的影响，增强顾客对本公司的信任程度。

设计开发

抽北京市海淀区知春路 7 号致真大厦 D 座保洁方案：有输入、输出、验证、确认、更改资料，评审过程已开不符合。

生产和服务提供的控、放行控制

公司的主要服务过程是为保洁服务。

操作人员按照保洁方案提供服务。

作业指导文件《保洁服务礼仪规范》、《保洁方案》、《保洁方案》、合同客户要求等

企业保洁服务流程主要涉及，能够保证服务运行记录的可追溯性。

- 查验涉及使用的设施和监控手段：

- 经查保洁服务过程涉及的设备主要是驾驶式洗地机、手推式洗地机、电动扫地车、尘推车、吸尘器、吸水机、洗衣机、鼓风机、垃圾车等及壁纸刀片、胶手套、毛巾、百洁布、镜布、尘埃掸、拖头、喷壶、马桶刷、扫把、簸箕、高粱苗扫把、大竹扫把、水桶等，大型设备定期维护，工具使用后整理，入库。

使用药剂：去污粉、芳香球、洗涤灵、玻璃清洁剂、不锈钢光亮剂、牵尘液、卫生球、高效氯氰菊酯、蟑螂药、除雪剂等药剂，定期检查药剂有效期，企业负责人介绍说：基本不会有库存，多数情况随买随用。

- 清洁服务的监控手段以制度约束、工作检查、日常监控为主——基本符合本行业特性。

确认的过程为清洁服务过程，未见过程确认记录，已开不符合。

抽人员工作签到表、保洁巡查记录，表符合要求。

依据客户要求（合同要求）、《保洁服务礼仪规范》《保洁方案》的要求，规定了人员及区域保洁效果，



检查要求。每月底提交“供方服务情况反馈表”给客户。

抽 2023 年 9 月 1 日 8 月泛海物业管理有限公司北京第二分公司供方服务情况反馈表，符合要求。

----保洁服务现场：国卫生物项目：地址：北京市科创十一街数字工厂 9 号楼

服务内容：日常保洁

巡视保洁现场：企业此项目负责整栋楼的日程保洁，8 名保洁员，保洁员进行了分工，基本按每人 800 m²，人员有休息间，供保洁人员休息及保存随身物品。

巡视现场马红艳正在进行洗手间打扫，询问马红艳项目管理情况，马红艳介绍说上岗前进行了培训，培训合格后上岗，每日打卡签到，定期进行服务质量巡查，目前未发生客户投诉事件。

员工每日签到：查看考勤表：姓名：孟念华、刘素花、张平等，记录了到岗、缺勤情况。

项目地卫生间、楼梯间、电梯间等重要场所均有保洁记录表，抽卫生间清洁记录表：记录了日期、实施消毒时间、消毒区域、使用消毒剂名称、消毒方式、消毒人员。

现场人员作业专业、穿着干净整洁。

----保洁服务现场：北京公联洁达公路养护工程有限公司（丰台区科技园区外环西路 26 号院 67 号楼东单元）

服务内容：日常保洁

巡视保洁现场：企业此项目负责整栋楼的日程保洁，6 名保洁员，保洁员进行了分工，基本按每人 800 m²，人员有休息间，供保洁人员休息及保存随身物品。

巡视现场作业人员正在进行楼道打扫，询问项目管理情况，负责人介绍说上岗前进行了培训，培训合格后上岗，每日打卡签到，定期进行服务质量巡查，目前未发生客户投诉事件。

员工每日签到：查看考勤表，记录了到岗、缺勤情况。

项目地卫生间、楼梯间、电梯间等重要场所均有保洁记录表，抽卫生间清洁记录表：记录了日期、实施消毒时间、消毒区域、使用消毒剂名称、消毒方式、消毒人员。

现场人员作业专业、穿着干净整洁。。

保洁服务过程、放行过程受控

法律法规和其他要求和合规性评价

有《法律法规和其他要求控制程序》《合规性评价管理程序》等

提供公司适用的法律法规及要求清单，主要有质量法、安全生产法、环境保护法、环境噪声污染防治法、劳动法、消防法、环境空气质量标准、固体废弃物环境防治法、DB41/T 2134-2021 城市立面材料清洗保洁服务规范 DB61/T 1281-2019 清洗保洁服务规范 第 4 部分：石材清洗护理服务 DB50/T 1085-2021 清洗保洁服务通则 DB50/T 1086-2021 清洗保洁机构等级划分与评定 DB3302/T 1081-2018 公共厕所保洁与服务规范 DB3307/T 060-2018 城镇道路清扫保洁作业规范 DB61/T 1263-2019 清洗保洁服务规范 第 3 部分 高处悬吊企业作业规范 DB65/T 4254-2019 机关办公楼（区）物业管理规范 保洁服务 DB35/T 1664-2017 商场保洁服务规范及相关产品标准。

其中“GB/T 11651-2008 个体防护装备选用规范”、“GB 18599-2001 一般工业固体废物贮存、处置场污染控制标准”已废止，已开不符合。

查《合规性评价表》，时间：2023.6.30 进行合规性评价，内容包括：适用的法律法规及其对应条款、符合性评价等。

评价结果：均符合。

在评价过程中未发现不符合项，体系运行期间也未接到相关方的投诉，我公司基本满足了相关的法律法规要求（国家、省部级和地方性法律法规）和其他要求（顾客协议、行业要求、组织承诺等）。

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《内部审核控制程序》，内容符合标准要求和企业实际。

现场抽查《年度内审计划》，2023.07.04-2023.07.05 实施内审。查见《内审实施计划》，内审计划覆盖了公司所有部门及所有条款。内审员经过了标准培训。内审员审核了与自己无关的区域。



经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。现场 抽查《三体系内审检查表》，已编制并由内审员按要求实施了检查，并填写了检查记录，内容比较齐全。本次内审共开一般不符合项 1 个，已进行了跟踪验证和关闭。

现场抽查《内部审核报告》，明确了审核的目的、范围、依据、审核方式等，审核结论为“公司依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T 45001-2020 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。”。内审报告已提交公司管理评审，并汇报总经理。

内部审核基本符合要求。

---公司制订了《管理评审控制程序》，一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。评审内容包括：内审结果；方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求等。

---查管理评审的计划：

管理评审的时间：2023.7.18

主持人：高海蛟 参加人：总经理、管理者代表、部门负责人。

要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。

编制：林春霞 批准：高海蛟

---查看管理评审输入的资料：

各部门提交了管理体系运行情况报告。内容包括管理体系运行整体报告、公司管理方针、目标及体系运行情况报告、纠正措施、重要环境因素和不可接受风险控制及效果、合规性评价、预防措施实施有效性评价报告、资源配置合理性有效性评价报告、顾客满意度评价报告。输入内容基本符合标准要求。

---提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理体系负责人汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议做出了安排。

---查看管理评审报告：

经过评审组讨论，形成如下评审结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系是符合标准要求的，是充分的、适宜的和有效的。

---改进：各员工普遍缺乏环境和安全教育意识，由办公室制定员工的环境和安全教育及标准学习计划，组织学习环境和安全教育知识等相关要求，计划于 7 月底之前完成。

针对改进问题，制订改进措施：于 2023.7.20 组织相关人员培训，提高对环境、安全意识的理解。

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：《不符合控制程序》规定对不合格品进行控制。

查有《不合格品评审处置单》JL-10.2-01

抽查保洁服务相关记录，未发现不合格输出情况

2) 纠正/纠正措施有效性评价：对出现产品不合格现象采取原因分析，制定纠正措施，并验证其措施的实施程度，目前纠正措施实施基本有效；管理方面的不符合经了解基本采取纠正及纠正措施，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：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。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。如包装、交期、价格、运输等的要求及变更。

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）：**

- 1、查见，《设施台账》、《保洁设备》，主要有：驾驶式洗地机（3台）、驾驶式洗地机（2台）、电动扫地车（1台）、吸尘器（4台）、尘推车（20台）、电脑（7台）、多功能一体机（1台）、打印机（1台）及空调、办公桌椅等保洁设备和办公设备。可以满足清洁和办公的需要。
- 2、查 公司设备日常维修情况：电脑及办公设备保养由供应商维护。电脑日常保养：定期杀毒、除尘、桌面整理、资料拷贝。电脑运行正常，有定期保养记录。
- 3、办公室共约 110 平方米左右用于办公，布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好。
- 4、公司办公条件满足要求，配置有电脑、打印机、电话等。
- 5、库房 80 平左右，位于大兴区青云店镇堡上营村，主要放置清洁用工具。清洁用工具均分类放置于货架上。

基础设施和工作环境能满足要求。

2) 人员及能力、意识：

---企业制定了《人力资源管理程序》对人员的配制和培训，对人员的经历、教育程度、技能和经验进行考核控制，---抽提供的培训记录

查 2023 年培训计划，包括标准培训、管理体系文件学习、内审员培训、管理制度、应急预案等。抽查培训记录：

1、培训日期：2023.4.30，参加部门：各部门，参加人员：公司各部门负责人，培训内容：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准培训，考核方式：现场口头提问，培训效果：达到目的。

2、2023.8.30，相关方需求和期望培训，参加培训：项目部员工，考核方式：现场口头提问，培训效果：达到目的。

3、2023.6.30，内审员培训记录，参加培训：内审员，考核方式：现场口头提问，培训效果：达到目的。

查特种作业人员：与办公室负责人林经理沟通，公司无特种作业人员。高空作业为外包过程，提供高空作业证书：

姓名：李吉涛

证号：T622827197902181510

作业类型：高处作业

操作项目：建筑物内外装饰、清洁、装修

有效期限：2021-01-22 至 2027-01-21

签发机关：北京市应急管理局

.....

——询问审核员，对 QEO 标准条款的理解，未能回答，审核人员能力不满足要求。

3) 信息沟通：

---企业在《管理手册》中规定沟通的方式，对体系有效沟通的要求做了规定：

---内部沟通的方式包括例会、协调会等会议、讨论、培训；电话和布告栏、板报；互联网和电子邮件等。

---外部沟通:以文件、汇报材料、会议等形式，保持与相关方的沟通、协商、交流，并将有关协商和信息交流的安排通报相关方；当相关方要求就视频品质问题等答复时，将处理结果通告对方。

---现场查阅内部交流：方针、目标完成情况、内审和管理评审报告、不符合信息等。

项目部通过发放《相关方告知书》与相关方就相关环境、职业健康安全信息进行相互沟通。

5) 文件化信息的管理：

---编制《质量、环境、职业健康安全手册》，版本号：A/0，于 2023 年 4 月 1 日发布实施；

编制程序文件 31 个，版本号：A/0，2023 年 4 月 1 日实施；

编制管理文件，包括：《质量管理制度》、《合同管理制度》《固体废弃物管理制度》《消防管理制度》《应急预案》等相关的管理文件，2023 年 4 月 1 日实施。

---建立有外来文件清单，收集法律法规和技术标准、规范等；中华人民共和国产品质量法、服务标准化工



作指南、清洗保洁服务通则、清洗保洁机构等级划分与评定、商场保洁服务规范等。

建立环境、职业健康安全法律法规和其他要求清单。

——在编制体系文件时，对文件进行标识，主要有文件名称/编制部门/批准日期/文件编号等，经查管理手册/程序

——抽查：受控文件清单、管理评审计划、培训计划、环境因素、危险源识别评价表等，其成文信息标识清晰，填写基本齐全、清晰，成文信息在文件柜中分类编目保存，成文信息的贮存和保护符合要求，检索方便。

成文信息由各部门负责保存，以便查阅。

经查，基本符合标准要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：保洁服务

E：保洁服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：保洁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，绿意雄洲（北京）工程管理有限公司的

☒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	☒ 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：朱晓丽 赵丽萍 夏爱俭 于立秋



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。