

项目编号：30647-2023-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：北京东方爱维清洁有限公司

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）： 陈芳

审核组员（签字）： 郑颖

报 告 日 期： 2023 年 10 月 21 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：陈芳

组 员： 郑颖



受审核方名称：北京东方爱维清洁有限公司

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
	陈芳	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-6015478 2023-N1EMS-4015478 2023-N1OHSMS-4015478 8	Q:35.16.03 E:35.16.03 O:35.16.03
	郑颖	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-3211201 2023-N1EMS-3211201 2023-N1OHSMS-3211201 1	Q:35.16.03 E:35.16.03 O:35.16.03

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	刘春丽 吴丽娟 卓雅杰	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：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国标准化法、



中华人民共和国民法典、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国妇女权益保障法、中华人民共和国消防法、工作场所职业卫生监督管理规定、企业职工伤亡事故调查分析规则、突发公共卫生事件应急条例、北京市消防条例、北京市工伤保险条例、北京市劳动和社会保障监察条例、北京市企业职工伤亡事故调查处理办法、北京市安全生产条例、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国水污染防治法、北京市固体废物污染环境防治条例、北京市公共机构节水管理制度等。

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：道路、公共广场保洁质量与作业规范DB31/T 524-2022、清洗保洁服务通则 DB50/T 1085-2021、清洗保洁机构等级划分与评定 DB50/T 1086-2021、清洗保洁服务规范DB3210/T 1044-2020等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）福州客运段保洁工作管理办法、南昌铁路局客运站车保洁工作管理办法、中国铁路西安局集团有限公司 旅客列车保洁、整备管理办法（西铁辆函[2022]447号）等。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间： 2023年10月19日 上午至2023年10月21日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年1月3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：火车保洁服务

E：火车保洁服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：火车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：北京市朝阳区望京街2号楼17层1709

办公地址：北京市海淀区羊坊店街道莲花池西路辅路北京客运段西二场

经营地址：北京市海淀区羊坊店街道莲花池西路辅路北京客运段西二场

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）：北京市丰台区莲花池东路118号北京西站 折返保洁 西安局 2023年6月1日至2023年12月31日

1.5.4 一阶段审核情况：

于2023年10月13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 保洁服务过程控制；Q 服务检验过程控制。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：保洁现场调整为与公司潘鹏羽、澎湃沟通：1



由于铁路保洁现场属于保密场所，再者由于审核期间（10月19-21日）正直北京召开一带一路峰会，北京西站管理更加严格。2 合同附带的《安全协议》第7条规定：乙方不得利用车站（库）工作之便，携带非乙方保洁人员进入工作场地，避免人员伤亡事故的发生。3 客运段要求保洁作业必须在乘客全部下车后空车进行。审核员不能进入现场观察保洁人员现场作业，只能通过企业人员现场作业时拍照和拍视频方式观察作业现场。

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（4）项，涉及部门/条款：综合办公室：QE07.2、

7.5.3 Q 8.2.3.1；项目部：8.5.1 0：8.1

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11月21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10月19日前。

2) 下次审核时应重点关注：

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，加强对外来文件的管理。

3) 本次审核发现的正面信息：管理体系基本健全，领导能够重视，各部门基本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，加强对外来文件的管理。

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：2003年5月7日 体系实施时间：2023年1月3日

2) 法律地位证明文件有：营业执照



3) 审核范围内覆盖员工总人数：63 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无

4) 范围内产品/服务及流程：保洁服务实现流程：业务洽谈--合同评审--签订合同--保洁服务--检验--顾客满意。

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

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量环境职业健康安全管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与质量环境职业健康安全管理体系有关的相关方，并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理。

企业在策划质量环境职业健康安全管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量环境职业健康安全管理体系能够实现其预期结果，增强有利影响，预防或减少不利影响，实现改进。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持管理方针：真诚服务、客户满意；保护环境、节能降耗；以人为本、保障安全。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，为建立质量环境职业健康安全目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求、污染预防、合规义务、消除危险源和降低职业健康安全风险的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容。

在方针的框架下制定质量、环境及职业健康安全目标：项目服务合格率达到95%；客户满意率达到95%；排污达标（生活垃圾及时清运，统一处理、减少对环境的影响；危险废弃物统一收集、统一处理；可回收废弃物分类处理。）；火灾发生率为零；实现对经营和服务提供所涉及到的管理活动有效控制，杜绝重大人身、设备及责任事件；火灾发生率为零。在相关职能部门对目标进行了分解和考核，详见各部门记录。通过发信，书面沟通、口头交流等方式，传递给相关方和关注企业的公众。

查见《环境目标指标管理方案及完成情况记录》、《职业健康安全目标指标管理方案及完成情况记录》，针对每项目标、指标分别制定了管理方案（实施步骤与预计资金、完成、时间、责任部门、完成情况、检查部门/人员）。经查《目标指标完成情况考核记录2023》，检查结果表明，自2023 年1月份以来，前二个季度各部门质量环境职业健康安全目标和管理方案均已经完成。

组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。并明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更时考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价。确保质量管理体系的完整性。据负责人介绍：自体系运行以来，质量管理体系保持了完整性，体系正常有效运行，无变更。

编制《环境因素识别与评价程序》和《危险源辨识、风险评价与控制措施的确定控制程序》，内容基本符合要求。综合办公室作为管理体系推进部门，重点负责组织各部门进行环境因素识别和重要环境因素的评价确定；危险源的辨识、风险评价和控制措施确定。2023年1月3日综合办公室负责人组织各部门人员进行了部门环境因素和危险源的识别评价，编制/日期：潘鹏羽2023-1-3，审批/日期：潘沿龙2023-1-3。提供环境因素识别评价表，内容包括：活动/产品/服务、环境因素、水、气、噪声、辐射、资源等造成的环境影响，基本能考虑了生活、办公、服务项目、检查等过程向大气排放、水体排放、噪声污染、土地污染、废物管理、资源的使用等因素，能考虑到三种时态、三种状态等。主要分日常办公、业务过程、采购



过程等，业务过程中能结合生命周期观点，从采购和服务过程、服务交付的最终处理的全部生命过程中可以涉及的环节进行识别；供方包括相关方影响等，各部门参与识别评价。查有环境因素识别评价表，有各部门评价表。查识别出的重要环境因素有：潜在失火污染、固体废弃物排放，识别基本准确，符合要求。

办公区一般环境因素涉及车辆、生活用水、办公耗材、能源消耗、生活垃圾、火灾发生等。办公室识别的环境因素有：辐射、氟利昂泄漏、电能消耗、资源的消耗、污染大气、汽油的泄漏潜在的火灾、汽车尾气的排放等，基本符合要求。

提供《项目部环境因素清单及识别、评价表》，按照项目部过程活动进行了环境因素识别，覆盖 3 种时态和 3 种状态，识别出：按车辆的使用、清洗用水、作业声响、扫地产生粉尘、使用清洁剂的挥发、清洁剂泄漏、排放污水等环境因素。识别基本准确，符合要求。

查《危险源辨识评价表》，分办公、外出办公等，能考虑常规非常规各种活动、考虑各个作业活动过程，电器使用、文件复印、工作、驾驶、采购运输、相关方等。识别的办公室危险源主要有：炎热高温、照明用电、潜在火灾、人员的加班、用电设置不合理、电源线路、插座老化、地面滑、办公设施的不安全操作、乱拉、接线路、人员上下班的交通、电脑的辐射等。基本符合要求。不可接受风险：潜在火灾、作业人员违规、不安全操作、电路漏电、操作人员违规、不安全操作，不可接受风险识别基本准确，基本符合要求。提供项目部《危险源辨识评价表》识别出：垃圾清理不及时噪音、污染、清洁作业粉尘污染、清洁作业未佩戴手套等。识别基本准确，符合要求。

编制了《法律法规及其他要求控制程序》等，基本符合标准和企业实际。识别和收集环境法律法规和其他要求：中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国环境影响评价法、中华人民共和国环境噪声污染防治法、中华人民共和国清洁生产促进法、中华人民共和国循环经济促进法、北京市固体废物污染环境防治条例、北京市公共机构节水管理制度、北京市《中华人民共和国大气污染防治法》实施办法等。识别和收集职业健康法律法规和其他要求：中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国妇女权益保障法、中华人民共和国安全生产法、劳动保障监察条例、中华人民共和国传染病防治法、女职工保健工作规定、北京市消防条例、北京市工伤保险条例、北京市劳动和社会保障监察条例、北京市企业职工伤亡事故调查处理办法等，均有有效版本，符合要求。

编制了《合规性评价控制程序》等，符合标准和企业实际。抽查2023年4月3日的《环境法律法规合规性评价》和《安全法律法规合规性评价》其他要求合规性评价情况，评价结果，均符合。

一阶段提出的问题，已经整改完毕并验证有效。

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

编制《环境和职业健康安全运行控制程序》、《相关方管理控制程序》、《节水、节电管理办法》、《能源资源管理办法》、《废弃物管理办法》、《员工职业健康及劳动保护管理办法》、《安全保卫工作标准》等，策划合理，内容符合标准要求。通过管理制度对本部门环境职业健康安全进行控制，基本适用。

办公室是运行控制的主控部门。

围绕公司重要环境因素和不可接受的风险，公司对环境安全运行情况控制情况如下：

查看运行情况：

1、资源能源消耗：查看办公区域宽敞明亮，通风较好。主要消耗的办公用品是纸张，废纸回收再利用。水电的消耗，办公室均使用节能灯，做到人走灯灭；洗手间无滴水浪费现象，管理人员排班打扫。目前建立了相应和管理制度，要求各部门人员提高节约意识。火车保洁服务中，扫把、抹布、消毒液、更换被套等均由列车上提供，火车停车后断电全部停水停电，不涉及用水用电的情况，保洁人员使用列车员准备好的用品进行清扫等活动。

2、火灾管理，主要包括办公室区域。查看：现场查看办公室门上均贴有“消防网格化明示贴”，明确了部门、责任人、联系电话、网格编码、房间用途、网格管理职责概要等；按照建筑设计要求配备手提式灭火器等消防器材。现场有安全逃生标志等，不定期组织消防应急演练等。

3、触电伤害，主要包括：电路线路老化。查看：办公现场没有电线乱接的现象。查2023年7月12日公司组织了火灾的应急演练。演练结果：通过本次火灾应急预案演练，使公司的所有人员熟悉了火灾发生后的急救方法和逃生方法，应急预案得到充分应用，同时也证明公司的应急预案满足要求，。



4、固废管理：办公室设有垃圾桶，废纸有一专门的纸箱放置，办公过程产生固废的处理按要求放到指定地点，现场查看无混放现象等。生活垃圾由当地环卫部门处置。火车上清扫的垃圾放入垃圾袋中，由列车员负责处理。

5、废水：主要为办公、生活污水的排放：直接排入市政污水管网，火车停车后停水停电，无废水产生。

6、与员工签订劳动合同，维护员工合法权益。提供劳动合同书，抽查与保洁人员黄青峰签订的“非全日制劳动合同”，合同期限：2023-1-1至2023-12-31，有工作时间、劳动保护和劳动条件、劳动报酬、社会保险待遇、劳动纪律等内容，有甲方盖章，乙方签字及按手印，缺少签订日期，沟通。抽查与保洁人员高颜肖签订的“非全日制劳动合同”，合同期限：2023-1-1至2023-12-31，有工作时间、劳动保护和劳动条件、劳动报酬、社会保险待遇、劳动纪律等内容，有甲方盖章，乙方签字及按手印，缺少签订日期，沟通。

7、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，确保行车安全。公司有金杯车1辆，主要负责采购及人员运送，有在列车开回国库前未下车的人员，由公司人员从国库拉回或本人自行回到西站。金杯车年检有效期至2024年7月，司机单明辉A2车本，定期年限有效。

8、环境安全运行检查：

提供《管理体系运行检查和监督记录（2023年第1季度）》，内容包括：受检查部门、检查依据、检查内容、现场检查记录、检查结果；抽查检查记录的相关内容：受检查部门综合办公室，检查依据《环境运行控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》，检查内容固废处理、消防管理、安全预防，现场检查记录：办公活动产生的固体废弃物，每月分类存放、统一集中处理；纸张重复再利用；生活垃圾放到市政指定垃圾桶。办公安全用电、用火，不存在火灾隐患。受检查部门服务现场，检查依据《环境运行控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》，检查内容扬尘排放、固废处理、消防管理、安全预防，现场检查记录：服务现场日常生活的固体废弃物，每月分类存放、统一集中处理；纸张重复再利用；生活垃圾放到市政指定垃圾桶。办公及生产安全用电、用火，不存在火灾隐患。服务现场产生的垃圾统一指定垃圾处理站处理。服务现场配置有效灭火器，做好消防演练。定期安全环保培育培训，作业人员按规定进行物业管理操作，上岗前均进行各项培训。检查结果均为符合，检查人：潘鹏羽，日期：2023-3-28，内容完整，基本符合要求。

提供《消防安全检查记录表（2023年1季度）》，检查项目容有：检查区域/被检查部门、检查内容、检查结果记录、监测检查日期、检查人等。检查区域/被检查部门：办公区域，检查内容：消防器材的配置是否合理，消防栓、灭火器是否符合要求。安全通道、标识是否适宜。办公安全用电等火灾隐患控制是否有效。检查结果：公司配备消防器材，消防栓、灭火器符合要求。安全通道、标识适宜。办公安全用电等火灾隐患控制是否有效。监测检查日期：2023-3-21，检查人：潘鹏羽；检查区域/被检查部门：走廊过道，检查内容：消防器材的配置是否合理，消防栓、灭火器是否符合要求。安全通道、标识是否适宜。现场易燃物品是否设有灭火器，焊接、安全用电等火灾隐患控制是否有效。检查结果记录：消防应急准备和响应措施是否有效。消防器材的配置合理，消防栓、灭火器符合要求。安全通道、标识适宜。现场易燃物品是否设有灭火器，焊接、安全用电等火灾隐患控制有效。

消防应急准备和响应措施有效。监测检查日期：2023-5-25，检查人：潘鹏羽。

9、劳保用品发放：提供2023年的劳保用品发放记录。主要是橡胶手套1，线手套1，工作服1套，护目镜1个，口罩20只等，均为项目部经理签收，建议由本人签字确认。工作时间平均每天不超过8小时，公司为员工办理了意外伤害保险、工伤保险。

10、用于环境及职业健康安全资金投入情况：2023年1月份至今：消防用品费、劳保用品费。

查看，手提式干粉灭火器等应急救援器材，由物业提供维护和保养，维护保养良好，配备充分适宜，能够满足要求。环境和职业健康安全标识警示，包括：安全通道标识、禁止烟火。齐全。有效。

与负责人交流得知：公司管理层始终把安全工作放在所有工作的首位，长期以来采取多种措施，致力于消除危险源，降低职业健康风险。据了解，从未发生过环境和职业健康安全方面的事故事件。对环境职业健康安全的运行控制有效。

项目部及火车折返站保洁整备服务现场的运行控制：



1、节约资源能源：项目部办公环境加强节约宣传，对浪费现象进行处罚；查看服务现场，保洁工作是在列车折返站停车并断水断电时进行，故保洁人员上车前客运段已将清洁工具清洗干净，保洁人员作业不涉及水电消耗。

2、废弃物管理：项目部办公环境的弃物资、弃抹布、弃包装物等废弃物应按“可利用”、“不可利用”、“有毒有害”等字样分开堆放，并进行标识。查看服务现场保洁人员只负责将车厢内垃圾清洁收集后放置规定地点，废水、污水在指定地点倾倒，由客运段进行处置。

3、查看服务现场，车厢内均有灭火器配备齐全（属客运段资产）。

4、按照合同要求，列车必须使用符合国家环保标准对人体及物品无害的清洁工具、无害环保清洁剂，均由客运段提供，企业保洁人员使用。

5、现场查看作业人员按规定统一着装、佩戴列车保洁通行证上岗。

---现场查看到1名保洁员做铺位保洁时未佩戴口罩---不符合

6、保洁人员在整备床铺作业时，均在停车状态下进行，避免了由于列车在行进中的不稳定造成摔伤。

7、公司综合办公室每月对项目部进行综合检查，查有《保洁服务综合检查表》检查内容包括：综合管理、项目管理、安全管理、环境保洁管理。

编制了《应急准备和响应控制程序》等，符合标准和企业实际。企业编制了《消防应急预案》、《触电应急预案》、《重伤应急预案》等。综合办公室为应急准备与响应的主控部门。其他部门负责参与应急预案演练。每次演练前对应急预案的培训有所欠缺。抽查2023年5月23日《触电预案应急演练记录》，包括：演练过程描述记录。参加演练人员：潘沿龙、潘鹏羽、刘春丽、彭湃、吴丽娟及各部门员工。演练结束后对应急预案进行了适宜性充分性评审，评审结果：通过本次触电意外事故急救演练，使公司的所有人员熟悉了事故发生后的急救方法和逃生方法，应急预案得到充分应用，同时也证明公司的应急预案符合要求，不需修改。签字：潘鹏羽，时间：2023.5.23。再抽查2023.6.15日《工伤事故应急预案演练记录》、2023年7月12日《火灾应急预案演练记录》等，内容类似，符合基本要求。

编制了《环境和职业健康安全监测与测量控制程序》等，基本符合标准和企业实际。抽查环境职业健康目标和管理方案完成情况，2023年1月以来，环境职业健康安全目标和管理方案已经完成。抽查质量环境职业健康安全目标分解考核情况，2023年1月以来，质量环境职业健康安全目标已经完成。抽查2023年3月28日、2023年6月28日、2023年8月25日《管理体系运行检查和监督记录》，检查项目和标准：固废处理、消防管理、安全预防等。

与负责人沟通确认，项目部负责服务的设计和开发，本公司长期从事资质范围内的服务活动，适用于GB/T19001-2016 IDT ISO9001:2015标准要求，考虑服务对象的要求转换为更详细的要求的一组过程，参照和获取有关国家标准、行业标准以及向顾客提供的服务规范时，本公司与相关标准普遍适用，并相对保持统一，无其他特殊服务提供。

有设计和开发的相关规定，2023年公司没有新产品的研发活动，原设计研发也无变更，一直按标准要求和顾客要求提供保洁服务。

查公司管理手册 8.3 条款，按标准要求，规定了产品设计和开发过程及相互作用，对设计开发过程进行了界定，明确了设计开发的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。

公司所进行的服务均已成熟定型，使用的服务规范、标准及服务质量控制文件等未进行更改，所进行的服务没有进行设计和开发相关工作，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设计开发，确保产品的安全性、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。

编制了《生产和服务提供控制程序》符合标准和企业要求，保洁服务标准和服务流程详见8.1条款。

1、查看受控条件和实施情况。

a项目部下发有服务要求和合同等明确表述的服务特性信息，《北京东方爱维生产（任务量）明细表》、《北京东方爱维清洁有限公司日报表》包括，区域、车次、担当段、区间、编组、到达时间、发车时间、作业地点、内容、人数等，编制了《三级文件》能有效指导火车保洁服务作业。

b客运段配备了清洁工具等设备设施，可满足要求；



c) 监视和测量活动：按照合同要求，列车长对火车保洁服务质量现场巡视，出现问题及时整改，整改不及时，扣罚保洁费。

e) 运行环境：现场查看车厢内地面防摔防滑，干净、整洁，车厢内通风，标识明显清晰，员工严格执行劳动法，8 小时工作制，避免过度疲劳，工作状态良好。

f) 人员能力：按合同要求火车保洁人员需经当地公安机关政审合格，客运段备案。年龄限制：男60周岁以下，女55周岁以下，抽查保洁人员黄青峰，高颜青、刘洋、张丽萍等均具备以上资格，且经过公司培训合格上岗，具备火车保洁工作能力，能胜任本职工作。

g) 防止人为错误：公司对员工进行了保洁业务、铁路安全知识及铁路规章制度及应急响应等方面的培训，保证避免人为错误的发生。

h) 特殊过程为保洁服务，过程控制执行《保洁服务过程控制程序》，查有《特殊过程确认报告》

特殊过程名称： 保洁服务

确认类别：首次确认

特殊过程所使用的主要设备：扫把、墩布、抹布等

人员任职资格及培训情况：人员已经进行了政审及培训，符合要求

特殊过程所使用的作业指导书：保洁服务规范、保洁服务人员退出机制、保洁服务人员业绩考核制度、保洁服务人员奖励制度、人员着装要求等。

i) 服务的交付：项目检查合格后放行，交付客户。公司对项目进行了策划，提供《保洁服务方案》，最终项目交付确认由客户对项目进行验收，有客户的签字确认。及时掌握顾客信息，及时传递给相关部门。顾客意见和反馈问题，能够得到解决，没有顾客投诉。

2、查看现场：北京市丰台区莲花池东路118号北京西站服务过程控制情况。

现场情况说明：与公司潘鹏羽、澎湃沟通：1由于铁路保洁现场属于保密场所，再者由于审核期间（10月19-21日）正直北京召开一带一路峰会，北京西站管理更加严格。2合同附带的《安全协议》第7条规定：乙方不得利用车站（库）工作之便，携带非乙方保洁人员进入工作场地，避免人身伤亡事故的发生。3客运段要求保洁作业必须在乘客全部下车后空车进行。审核员不能进入现场观察保洁人员现场作业，只能通过企业人员现场作业时拍照和拍视频方式观察作业现场。

2023年10月20日现场查看：

根据当日《北京东方爱维清洁有限公司日报表》

车次：Z20次、Z44次、T42次、Z152次，包括车厢：硬座节数、硬卧节数 软卧节数、高包节数、软座节数、餐车节数、行李车节数，保洁人员姓名及保洁范围的车次号、车厢号。

2023年10月20日：上午工作时间安排：

早上14名保洁员接Z20次西安到北京西普速列车，早7点保洁人员上车作业至8点20分完成保洁作业下车。等待接Z44次西安到北京西普速列车，早8点24分上车作业，9点30分完成保洁作业下车。接着上T42次列车，早9点38分上此次列车进行保洁作业到11点保洁作业完成下车。

折返站保洁整备服务流程控制情况：

1、按照折返站保洁时间不足2小时作业要求，及列车长提出的重点保洁要求，保洁人员进行作业，旅客列车到站后，保洁人员在折返站迅速上车作业。

2、因折返时间短，软（硬）卧保洁人员上车后，1）拆卸被套和枕套2）套装被子和枕头3）折叠被子4）铺设垫单5）摆放被子和枕头。

3、打扫车厢和清理卫生，须达到的质量标准：车厢地面干净无杂物、无污渍；洗脸间卫生干净整洁。

工作内容：1）清扫地面、连接处，冲刷洗脸间、茶炉间、锅炉间、厕所，垃圾箱、桶内胆、翻板、楼梯。2）擦抹乘务员室四壁、行李架、茶桌、暖管罩、车厢四壁、门框、灯罩、镜框、洗脸池、洗手盆、整容镜、垃圾箱、垃圾桶、开水器下柜、走廊、通过台、热水瓶（含热水瓶盖，热水瓶架）、厕所、洗脸间及四壁、空调通风口、烟灰盒、果皮盘。3）洗擦抹内外顺号牌、运行区间牌。4）拖地板、连接处通过台、擦抹扶手，清理车梯5）行李架以下板壁擦抹。

4、观察作业环境：车厢内无乘客，地面防摔防滑，防水防潮，清洁干净，干燥通风，配备消防器材（属客运段资产）



5、保洁人员：黄青峰、高颜青、刘洋、张丽萍等14名保洁服务人员，均经过政审（派出所）北京西站备案，且经过公司岗位培训。保洁作业时均穿有北京爱维保洁标志的工作服、佩戴列车保洁出入证进行保洁工作，包括整理床铺、擦地板、扫地、清洁水池台面、整理座椅等。

现场观察：1名保洁员在软卧车厢内折叠被子时，因没有在地面做铺垫防护，将被子接触到地面造成被子污染--不符合

6、与保洁班长沟通：保洁设备及清洁剂均由客运段提供，不涉及监视测量设备。

7、列车整备保洁完成后，列车长会同保洁班长黄青峰对列车保洁质量进行检查验收、交接。交接时由列车长带队对保洁工作用佩戴的电子工作记录仪进行全程巡视录像并上传铁路系统，发现不符合情况在“钉钉”上扣罚保洁费。

8、原则上各项作业在旅客放行前必须完毕，保洁人员经列车长同意后统一下车。

2023年10月20日：下午工作时间安排：

查看服务现场：下午14点26分接Z152次西宁到北京西普速列车进行保洁工作，15:36分下车下班。

保洁员12名着北京爱维保洁工作服，佩戴保洁人员通行证，在车厢上进行床铺整备、卫生保洁作业，作业范围、工作内容、服务交付基本与上午情况相同。

--与澎湃沟通：保洁人员在折返站不足2小时的时间内完成整个列车的的整备保洁工作，由于时间短工作量大，无法进行服务过程的自检，对保洁质量的检查验收是通过列车长进行。

编制《保洁服务的放行控制程序》，在适当阶段（包括进货、过程、最终）实施策划的安排放行，策划合理，符合要求。

1、进货放行：公司主要采购工作服，有外部供方按合同提供，外部供方已被评价未合格供方且列入合格供方名录。主要是目测对外观包括颜色、尺码、数量等进行检验。采购的办公用品、部分少量保洁工具等均在网采，主要检查产品外观、数量等，基本符合要求。

2、服务过程放行：服务过程中规定了检验要求及验收准则，项目部按要求在服务过程中进行岗位自检，发现问题及时纠正，但由于折返站不足2小时的工作时间，工作量大，不形成检查记录。

3、服务交付放行：依据《普速列车折返库保洁、整备质量标准》、《普速列车出库保洁、整备质量评分表》

提供《列车保洁服务合同补充协议》（Z151）甲方：中国铁路青藏集团有限公司西宁客运段

查有《旅客列车卫生交接验收表》包括通过台、洗面间、厕所、餐车卫生保洁项目

抽：2023年10月17日验收情况：顾客客运段：西宁客运段 车次：Z151 对以上项目进行了交接验收，对不合格项目进行了整改并经确认。列车长签字：李青 保洁班长签字：澎湃

另抽：2023年10月18日验收情况，内容基本相同，填写完整，有客户确认签字和公司保洁班长签字。

普速列车折返站（北京、天津）Z19 Z20 Z43 T14 T55车次的放行检验，由列车长带领保洁班长对保洁工作用佩戴的电子工作记录仪进行全程巡视录像并上传铁路系统，发现不符合情况在“钉钉”上扣罚保洁费。

保洁服务的放行过程基本符合要求。

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

企业编制了《内部审核实施计划》（含审核策划），内容包括：审核目的、审核范围、审核依据、审核性质、审核日程等。在2023 年8月10 日至11日按照策划时间间隔实施了内审，覆盖了所有部门及所有条款。内审员经过了培训，内审员审核了与自己无关的区域。审核员编制了《内审检查表》并按要求实施了检查，填写了检查记录。内审开出的不符合项，已由责任部门确认后写出了原因分析，提出了纠正和纠正措施，并实施了纠正和整改，内审员及时进行了跟踪验证和关闭。审核组组长宣布了《内审报告》，报告了审核结果，对管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见。按照标准要求保留了内部审核有关信息。内部审核过程真实有效。

企业编制了《管理评审计划》，规定了计划评审会议时间、评审会议地点、参加会议人员、评审目的、评审内容、评审的准备工作内容等，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向一致，



并在2023年8月28日进行管理评审。最高管理者主持会议，各部门负责人参加了会议。管理评审输入考虑并覆盖了标准等要求。管理评审输出形成了《管理评审报告》，管理评审结论：本公司实施管理手册后，运行以来按照管理体系的要求运行，在项目及服务质量上已取得了明显的进步。事实证明公司管理体系对变化的内外环境有了一定的适宜性，在运行中起到了良好的效果，服务过程基本稳定，服务品质处于受控状态，偶有异常也得以及时纠正以及改进。被证明体系是充分的、有效的。希望全体员工继续努力，为实现公司的管理方针和质量目标贡献自己的力量。通过本次管理评审，确保了管理体系持续的适宜性、充分性和有效性，达到了持续改进的目的，为下一步外审工作奠定了良好的基础。管理评审输出提出了改进决定和措施，包括改进的机会、管理体系所需的变更、资源需求等。目前已经整改完成。保留了形成文件的信息，作为管理评审结果的证据，管理评审过程有效。

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

编制《不符合控制程序》，内容包括：隔离、标识、评审、处置、纠正、再次验证、记录等内容，符合企业实际和标准要求。按照合同要求，保洁作业完毕，验收过程中，对列车整备保洁出现的不合格及时指出，现场纠正，不列入扣分内容。对未及时纠正的不合格项扣除相应保洁费。抽查2023年7月12日《不合格项控制记录》，有不合格原因及情况、不合格性质、处置意见、处理结果，防止不合格交付。

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。对销售过程中发现的不合格品，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。管理评审提出的纠正措施已经整改完毕并验证。

3) 投诉的接受和处理情况：

近一年以来，没有发生质量环境职业健康安全事故、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）：

公司总人数为63人，办公区域面积200多平方米，5间办公室，无仓库。办公设备有：打印机、笔记本电脑、液晶电视、电脑主机、长虹空调、指纹考勤机、华为手机、平板电脑、笔记本电脑等；保洁服务设备有：扫帚、拖把、垃圾袋、玻璃刮等。无特种设备。无监视和测量设备。办公通信设备：网络、电脑、电话等。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：

企业对影响质量环境职业健康安全工作的人员，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。未能提供对重要环境因素/重大危险源岗位人员（保洁员）的能力要求进行评价的证据，内审员潘鹏羽、刘春丽，参加了2023年公司组织内审知识培训等训，未能提供内审员证书，现场询问内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，不具备内审员的能力，本次开具不符合。

3) 信息沟通：

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性，涉及体系运行过程及管理等多方面，通过沟通促进过程输出的实现，提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理



解和提高从事质量活动的有效性。企业对外交流，主要包括与安监局、环保局、劳动局等沟通环境职业健康安全情况，通过媒体了解环境职业健康安全要求。对顾客、供方、出入公司的相关方通过发放相关方告知书进行沟通。对相关方施加环境影响。

4) 文件化信息的管理：

企业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、三级文件和记录等。其中管理方针和管理目标也形成文件并纳入管理手册中。体系文件覆盖了企业的管理体系范围，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。文件的审批、发放、更改订控制有效。记录格式按照文件控制要求进行管理，记录收集、识别、存放、检索、保护、处置得到控制。现场确认，体系文件基本符合标准要求，体现了行业和企业特点，有一定的可操作性和指导意义。管理体系文件符合适宜和充分。文件审核提出的问题，通过审查核验组织提交的文件，确认企业修改了《管理手册》等文件，审核组验证有效。由客户提供的《旅客列车保洁、整备管理办法》、《折返保洁岗位作业指导书》未加以关注，未收集到外来文件清单中，本次开具不符合。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书内容确认表》。

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，北京东方爱维清洁有限公司的

■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：陈芳 郑颖

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。