

项目编号：10564-2023-QEO

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：四川颖利消防科技有限公司

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

报 告 日 期： 2023 年 09 月 26 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](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



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                                                 |
|----|-----|------|-------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 1  | 宋明珠 | 组长   | Q:审核员<br>E:审核员<br>O:审核员 | 2023-N1QMS-2247783<br>2022-N1EMS-2247783<br>2021-N1OHSMS-1247783 | Q:18.08.00, 34.02.00<br>E:18.08.00<br>O:18.08.00     |
| 2  | 余家龙 | 组员   | Q:审核员<br>E:审核员<br>O:审核员 | 2023-N1QMS-2262293<br>2023-N1EMS-2262293<br>2021-N1OHSMS-1262293 | Q:, 34.02.00<br>E:, 34.02.00<br>O:18.08.00, 34.02.00 |

其他人员

| 序号 | 姓 名 | 审核中的作用 | 来 自  |
|----|-----|--------|------|
| 1  | 陈燃  | 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

中华人民共和国环境保护法

中华人民共和国消防法



中华人民共和国清洁生产促进法  
劳动防护用品配备标准等

e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：

GB25201 建筑消防设施的维护管理、消防设施通用规范 GB55036、火灾探测报警产品的维修保养与报废  
GB29837、（所有部分）消防词汇 GB/T5907、XF95 灭火器维修、固定式压力容器安全技术监察规程 TSG21  
TSG23气瓶安全技术规程、四川省消防协会团体标准-建筑消防设施维护保养操作规程。

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25日 上午至2023年09月26日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年3月01日至本次2023年09月26日审核结束日。

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）：

变更前：

范围：

Q：消防设施的维护、保养、检测

E：消防设施的维护、保养、检测所涉及场所的相关环境管理活动

O：消防设施的维护、保养、检测所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

变更后：

Q:认可范围：消防设施的维护、保养

非认可范围：消防设施的检测

E:认可范围：消防设施的维护、保养所涉及场所的相关环境管理活动

非认可范围：消防设施的检测所涉及场所的相关环境管理活动

O:认可范围：消防设施的维护、保养所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

非认可范围：消防设施的检测所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

专业代码增加为：Q:18.08.00， 34.02.00， E:18.08.00， 34.02.00， O:18.08.00， 34.02.00

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： 四川省广元市利州区东坝办事处万缘胤国路南侧、明月路北侧二号安置点二期 1#商业 4 楼

办公地址： 四川省广元市利州区东坝办事处万缘胤国路南侧、明月路北侧二号安置点二期 1#商业 4 楼

经营地址： 四川省广元市利州区东坝办事处万缘胤国路南侧、明月路北侧二号安置点二期 1#商业 4 楼

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：四川省广元市烟草公司消防设施维保、保养项目

项目性质：消防设施维保、保养

项目地址信息：广元市利州区莲花路

项目开始时间：2022-12-1~2023-11-30

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2023 年 09 月 22 日-2023 年 09 月 23 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。E0 运行策划和控制；E0 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:维保部/Q8.5.1 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 09 月 29 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 09 月 26 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。E0 运行策划和控制；E0 绩效测量和监视

#### 3) 本次审核发现的正面信息：

公司努力将现有的服务打造成样板工程，提升口碑，以稳定并扩大本地业务，通过培训增强公司标书的编写能力，增加在投标过程中的中标概率,积极组织公司员工进行专业培训，提升员工职业技能，提高工作效率。

### 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：

Q 生产/服务过程控制；Q 生产/服务过程控制。E0 运行策划和控制；E0 绩效测量和监视。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：2012 年 10 月 24 日                      体系实施时间：2023 年 03 月 01 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：12 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：

##### 1) 消防设施维护：

接受任务→设备准备出发→处理故障→维修记录填写→返回。

##### 2) 消防设备的保养：



建立档案→制定维保计划→保养工作→甲方验收→记录归档

### 3) 消防设备的检测:

项目立项→项目资料收集→检测准备→设备检测→编制检测报告→上交消防部门备案→报告递交受检单位

## 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

质量/环境/安全方针为:

诚信守法, 质量为本, 服务创优; 节约资源, 预防污染, 保护环境; 预防为主, 安全第一, 持续改进其内涵包含了:

诚信至上, 质量为主, 优质高效, 即以顾客为关注焦点, 提高服务质量, 强化质量意识; 持续改进, 即持续提高顾客满意度, 持续提高管理效益; 环评一流, 服务一流以环评技术服务为导向, 以一流环评服务向顾客提供期望的服务; 公司提供符合标准的物流服务, 与国际接轨, 建立标准化的管理体制。

公司在建立之初, 就树立了环保和职业健康安全理念, 按国家、地方和行业相关的法律法规和其他要求开展活动, 深化预防为主的思想, 努力做到节能减排, 安全防护, 保护公众的利益, 并将此要求持续开展下去, 不断完善和改进。

质量、环境、职业健康安全方针在手册上进行了确定和发布, 并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。

手册对方针的内涵进行了阐述, 为目标制定及评审提供了框架, 每年至少一次, 在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。

企业的质量、环境、职业健康安全方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。

质量、环境、职业健康安全目标

项目验收合格率 100%

顾客满意率≥95%

顾客投诉处理率 100%

固体废弃物分类处置率 100%

火灾事故发生 0

人身意外伤害 0

查《目标完成统计表》2023年3月-2023年8月对目标进行考核, 均达到目标, 并将指标进行了分解。均达到目标, 并将指标进行了分解。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。

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。

### 6) 策划和实施了内部审核和管理评审情况

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7月9日-10日和2023年8月10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。

### 7) 主要人员对标准的理解情况

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。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

**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

公司制定了《生产和服务提供的管理程序》明确了受控条件包括：

- a) 规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；
- b) 获得适宜的监视和测量资源；
- c) 适当阶段实施监视和测量活动；
- d) 为过程提供适宜的设施环境；
- e) 配备有能力人员所要求的资格；
- f) 特殊过程的确认和定期再确认；
- g) 采取措施防止人为错误；
- h) 实施放行、交付和交付后活动。

- 1、查服务现场各工序(工位)均有正在服务的操作文件、参数，均为现行有效的文件，受控标识清楚；
- 2、查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《维护、保养、检测作业指导书》、《设备故障诊断和维护、保养、检测手册》、过程检验记录等，均放置于工位附近，便于查阅对照。
- 3. 现场查看：现场有维护、保养、检测工具（热风台、尖嘴钳、斜口钳、内六角板手、螺丝改刀等）等手动工具，服务相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务的条件及要求。
- 4. 检测设备有万用表、照度计、游标卡尺、直角尺、激光测距仪、数字声级计等检测设备。
- 5. 出示了工作单，明确的指令、完成时间、要求等内容。

维保部负责物业管理服务实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：

- a) 确定物业管理服务的要求；——《需求分析》、《合同》
  - b) 建立过程准则以及物业管理服务的接收准则；——验收标准、作业指导书、《合同》
  - c) 确定符合产品和服务要求的资源；——工艺流程图
  - d) 按照准则实施过程控制；——生产和服务过程监控
  - e) 保持、保留必要的文件和记录。——文件和质量记录
- 策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。
- 外包过程：计量器具校准
- 关键过程的识别：服务过程；
- 经确认：暂无策划的更改。

公司对现场人员不定期进行培训学习。通过会议、网络、微信、电话等方式，提高人员技术能力、管理能力。管理人员培训上岗。

查：见有如下销售服务提供：

查看文件和服务提供的控制、运行控制；文件适宜。

据负责人介绍，根据市场订单合同，买卖合同的签订/执行；然后进货产品；然后进行入库验证；然后直接交付货物给客户；销售合同执行完后；收取资金。今年以来有每种产品订单，获得各种产品图、技术标准等。查见有各供应商提供的技术文件、执行标准等相关产品的资料。

查看维保现场：各种电脑、打印机等设备设施配备、运转良好，设备维保并有记录，专人负责。建立产品标识、状态标识，见有过程监测记录、产品检验记录，产品防护控制到位。现场产品防护满足质量要求。

**1) 消防设施维护过程：**

当接听到故障处理电话时根据客户对故障现象的描述初步进行预判故障，准备携带相关需使用的工器具、设备、需更换的元器件及消防设备，到现场对故障进行确认并处理故障，消除故障后填写好维修记录，并要求客户签字，然后返回公司。

负责人介绍今天暂无故障处理，查看近期维保项目管理记录：

- 1、维保记录名称：广元市烟草公司剑阁县普安镇烟叶仓储中心 2023 年消防维保；

维保单位名称：四川颖利消防科技有限公司，起始时间：2023/9/21 10:31:00，截止时间：2023/9/30 23:44:00 工单状态：已维保（带签批），负责人：李静，检测人：杨永佳，批准人：程泽波

- 2、维保记录名称：无市烟草公司利州分公司 2023 年消防维保；



维保单位名称：四川颖利消防科技有限公司，起始时间：2023/9/20 9:25:00，截止时间：2023/9/30 9:25:00  
工单状态：已维保（带签批），负责人：李静，检测人：邓清仁，批准人：程泽波

### 3、维保记录名称：羊木镇幼儿园

维保单位名称：四川颖利消防科技有限公司，起始时间：2023/8/8 16:10:00，截止时间：2023/8/31 16:11:00  
工单状态：办结，负责人：李静，检测人：杨永佳，批准人：程泽波

。。。。。。

### 2) 消防设备的保养：

现场查看维护保养内容：消防给水及消火栓系统、消防专用电话、自动喷水灭火系统、消防供配电设施、火灾自动报警系统、可燃气体探测报警系统、气体灭火系统（干粉灭火系统可参照）、应急照明、消防供配电设施、疏散指示标志、火灾自动报警系统、防火分隔设施等

查看本次保养作业任务：

- 1、本次测试了行政办公楼 1，2 层报警设备，主机收到报警信号。火灾报警功能、火警优先功能、消音功能、复位功能、自检功能、信息显示与查询等基本功能正常使用，主备电正常，火灾报警控制器正常运行，各按钮操作灵活，信号灯显示正常。广播设备完好正常播放；
- 2、CRT 正常运行，图形显示功能、信号接收和显示功能、通信故障报警功能、信息记录功能正常。
- 3、地下室水泵房管道阀门标志清晰，控制柜按钮指示灯正常，手动测试启泵功能运转正常，消控室主机能显示泵机启动停止工作状态；测试湿式报警阀警铃响动，压力开关动作，报警信号反馈到主机；消控室水池水箱液位计显示水位正常；
- 4、机房气体灭火控制器正常工作；
- 5、测试消火栓按钮报警信号功能正常，消火栓压力满足需要；
- 6、厨房可燃气体探测器设备和控制柜设备工作正常；
- 7、疏散指示标志和应急照明灯具外观完好；
- 8、室外消火栓管网漏水；
- 9、本月更换消防消防水带，更换修复防火门及配件，更换疏散指示灯具和应急照明灯具

。。。。。。

现场查看正在进行的保养过程：

1、行政办公楼 1，2 层报警设备保养，操作人员邓清任、杨永佳断掉系统电源，对柜内元器件、设备、电线等进行清灰、螺丝紧固，作业完成送电后对火灾报警功能、火警优先功能、消音功能、复位功能、自检功能、信息显示与查询等基本功能正常使用，主备电正常，火灾报警控制器正常运行，各按钮操作灵活，信号灯显示正常。广播设备完好正常播放等功能进行测试。

2、查看地下室水泵房消防设施保养，操作人员邓清任、杨永佳断电后对水泵地脚螺栓，电机接线柱螺丝，端子箱接线柱螺丝等进行紧固后，再对电机进行绝缘电阻测试后送电，观察地下室水泵房管道阀门标志清晰，控制柜按钮指示灯正常，手动测试启泵功能运转正常，消控室主机能显示泵机启动停止工作状态；测试湿式报警阀警铃响动，压力开关动作，报警信号反馈到主机；消控室水池水箱液位计显示水位正常。

。。。。。。

### 3) 消防设备的检测：

企业负责人介绍：消防设备检测是甲方的消防施工项目结束后，受甲方委托对安装的消防系统所有消防设备逐个检测是否合格，并出具检测报告。

抽检测报告：

工程名称：广元市剑门关雄关悠谷旅游配套基础建设

项目地址：四川省广元市剑阁县 G108(京昆线)

委托单位：广元市圣泰旅游开发有限公司

检测单位：四川颖利消防科技有限公司

检测区域：酒店 1, 2, 3, 45 号楼地上，23 号楼地下

建筑物类别使用性质：高层、建筑面积：11696.6

检测类别：竣工检测



检测依据：《四川省建筑消防设施检规》（DB51/T2049-2015）及国家规范和技术标准

检测项目：消防供配电设施、电气火灾监控系统、火灾自动报警系统、火灾应急广播、消防通讯、水灭火系统、厂泡沫灭火系统、气体灭火系统、防排烟系统、防火卷帘防火门区灭火器

检测综合评定：依据国家、地方相关消防技术规范、标准、规定的要求和建设单位提供的工程施工资料、住建部门或者相关部门法出具的建设工程消防审核法律文书，经我司工作人员对本项目检测区域内的检测项逐一检测后，综合评定本工程建筑消防设施检，测结果为：合格，签发日期：2023-09-20。

维护保养建议：建议后期聘请有资质的专业维保公司，对消防设备定期进行维护保养，确保设备完好使用，消防系统正常运转。

抽查具体检测项目记录（消防供配电设施）：

检测项目：消防配电；

a 检测内容：消防用电设备采用专用的供电回路，其配电线路和控制回路按防火分区划分。消防设备配电箱有区别于其它配电箱的明显标志，不同消防设备配电箱有明显区分标识，配电箱上的仪表、指示灯的显示正常，开关及控制按钮灵活可靠；

类别：B

检测结果：合格

b 检测内容：按标准要求应在最末一级配电箱处设置自动切换装置的消防设备，其切换备用电源的控制方式及操作程序应符合要求；

类别：A

检测结果：合格

检测项目：自备发电机组；

a 检测内容：仪表、指示灯及开关按钮等完好，显示正常。；

类别：C

检测结果：合格

b 检测内容：应设手动、自动启动方式，当采用自动启动方式时，达到额定转速并发电的时间不应大于 30s 发电机运行及输出功率、电压频率、相位显示均应正常，并送电至低压配电柜；

类别：B

检测结果：合格

确定公司特殊过程为：服务过程。

查服务现场各工序(工位)均有有正在服务的操作文件、参数，均为现行有效的文件，受控标识清楚；

查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：过程检验记录等，均发放到相应环节，便于查阅对照。

现场查看：现场有维修工具、对讲机等，服务相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务的条件及要求。

经查：公司的顾客的财产有顾客信息、合同，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。

负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况。

1、对采购物资的搬运主要为人工装卸，可以起到产品搬运的防护的作用。

2、产品为设备维护、保养、检测服务，需要防护的为作业时涉及的顾客财产。现场查看顾客财产采取隔离、遮挡等防护作用。标识基本符合要求。

公司交付给顾客的产品满足法律法规要求；满足顾客要求；服务符合要求。

公司采用服务回访、稽查、答疑等方式控制放行和交付。负责人称，顾客基本满意。

执行人员严格按作业指导书实施，无违规操作情况

公司对服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。经查：体系运行至今，暂无服务提供的更改情形。

一提供顾客满意调查分析报告，报告显示：从整体来看，客户对于我司各方面综合评价是满意的。对于我们的弱项，反馈处理准时段，问题产生原因是服务结构不合理，人员分工不合理导致。因此我司需要有的放矢，扬长避短，客户满意的方面我们要稳定保持，不满意的方面还需要各部门努力合作改善，自 2023 年



3 月至今没有顾客投诉情况。交付后活动：符合要求

组织在生产和服务提供的整个过程中对产品和监视和测量状态进行标识和追溯。

采用的标识方式：标签、标牌、区域、记录等。

现场查见，标识及可追溯性管理基本满足要求。

组织爱护在组织控制下或使用顾客或外部供方的财产。目前的顾客或外部供方财产包括：个人信息等。顾客或外部供方财产控制符合要求。

组织在生产和服务提供期间对输出进行必要防护，以确保符合要求。

现场查见，公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。

1. 服务过程采用客户投诉记录、售后服务信息确认回访表等进行标识；

2. 服务质量按要求有检验记录，注明用户单位、项目名称、日期等。

3. 通过上述标识可以追溯服务项目的来源，和服务项目的日期、状况。

4. 仓库主要是存放维修工器具及维修配件，查看物品摆放整齐、标识清晰。

标识基本符合要求。

现场查见，包括标识、处置、污染控制、包装、储存、传输或运输以及保护。产品防护：符合要求

组织对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求。目前未有更改情况的发生。

组织已经制定与信息的收集、数据分析、改进方法以及客户满意反馈相关的程序，并生效。

组织已分析和评价通过监视和测量获得的适当的数据和信息。

公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有 2023 年 6 月《顾客满意度调查表》调查表共 3 份：调查顾客有：广元市烟草公司利州分公司、羊木镇幼儿园、四季花城小区

一调查内容包括：维护、保养、检测能力、服务质量、按时完成性、价格等

一统计分析结果顾客满意度：97.3%

一暂无明显需实施纠正措施的改进事项。

一提供顾客满意调查分析报告，报告显示：从调查结果及客户所提意见来看，我们公司目前影响顾客满意度的主要原因是人员结构不合理，人员能力导致的服务响应及交付的及时性，因此我们应该采取措施，调整人员结构合理化，对人员能力采取招聘、培训、调岗的形式得到提高，争取顾客满意度的持续提高。

负责人讲，目前没有客户流失及重大服务质量投诉情况的发生。

查重要环境因素：

1)火灾，2)固废排放；

查看，公司制订的相应的管理制度及管理方案，对重要环境因素进行管控。

查，办公现场张贴有“请勿吸烟”标识；

现场查看：现场未发现大功率电器使用。

现场查看：查见办公等服务性一般固废有处理，现场有固废收集装置。

查维保部（库房）办公区域环境和安全实施情况：

现场查看：现场未发现大功率电器使用。

现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。

查见办公区有一般固废分装桶，现场有处理的记录。

查不可接受风险源：

1) 火灾；2) 触电；3) 交通意外伤害。

查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对不可接受风险源进行管控。

据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。如：

查维保部办公区域安全实施情况：

现场查看：现场未发现大功率电器使用。

现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。

现场查看：维保部提供的办公区域月度消防设备、设施检查记录，检查结果符合规定要求。

查维保部（库房）办公区域环境和安全实施情况：



现场查看：现场未发现大功率电器使用。

现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。

查见办公区有一般固废分装桶，现场有处理的记录。

企业在物业管理服务过程中不存在职业病危害因素。

### 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7月9日-10日和2023年8月10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，公司在租赁服务过程中的主要不符合主要为服务的不合格。

查，公司每周对公司的租赁服务进行综合检查，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）：

公司提供了办公场所，配置了相应的办公及服务设备。制定了管理程序对为实现服务符合性所需的基础设施的控制进行了规定。

查见：《设施设备汇总表》，有序号，设备名称，型号规格，设备编号，设备状况，放置地点等的描述。

公司自备的设备（工具）主要为：办公设备（电脑、打印机、复印机等）、维修工具(电工刀、螺丝刀等)、计算器等。

现场观察设备运行正常，设备能力稳定。

#### 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，并达成一致性意见实施有效控制。

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《文件控制程序》，体系文件生效实施日期为2023年3月1日，文件规定了质量、环境和安全职业健康文件的编制、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35个，另有公司制定的《员工手册》、《规范文件》等文件。

《规范文件》包括：岗位职责；劳动合同管理；安全生产管理及现场管理制度；固体废弃物处置作业指导等。

• 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《环境、职业健康安全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下发放记录，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《记录控制程序》，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）》，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。

#### 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：消防设施的维护、保养、检测

E：消防设施的维护、保养、检测所涉及场所的相关环境管理活动

O：消防设施的维护、保养、检测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，（四川颖利消防科技有限公司）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 checked="" type="checkbox"/> 满足 | <input type="checkbox"/> 基本满足            | <input type="checkbox"/> 不满足 |
| 实现预期结果的能力   | <input checked="" type="checkbox"/> 满足 | <input type="checkbox"/> 基本满足            | <input type="checkbox"/> 不满足 |
| 内部审核和管理评审过程 | <input checked="" type="checkbox"/> 有效 | <input 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:宋明珠、余家龙

## 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。