项目编号：10769-2023-QEO

管 理 体 系 审 核 报 告

（ 第 二 阶 段 ）

组织名称：陕西都杰保安服务有限公司

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）： 李宝花

审核组员（签字）：

报 告 日 期 ： 2023 年 12 月 18 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 日内可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：李宝花

组 员：

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	李宝花	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-2239141 2022-N1EMS-2239141 2021-N1OHSMS-1239141	Q:35.12.00 E:35.12.00 O:35.12.00

其他人员

序号	姓　名	审核中的作用	来　自
1	段俊刚、贺雪妮、王永、董鹏 、张红红	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：中华人民共和国民法典、中华人民共和国计量法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国电力法、中华人民共和国标准化法实施条例、中华人民共和国招标投标法实施条例、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：中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国道路交通安全法、《保安服务质量规范 第1部分: 人员要求DB13/T 1119.1-2009、保安服务质量规范 第2部分: 工作规范DB13/T 1119.2-2009

物业保安服务规范DB22/T 2132-2014、《保安服务操作规程与质量控制》GA/T 594-2006、《保安安全检查通用规范》GA/T 1799-2021等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：无。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间： 2023年12月15日 下午至2023年12月18日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自年月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：资质范围内的保安（门卫、巡逻、守护、随身护卫、安全检查、区域秩序维护）服务

E：资质范围内的保安（门卫、巡逻、守护、随身护卫、安全检查、区域秩序维护）服务的相关环境管理活动

O：资质范围内的保安（门卫、巡逻、守护、随身护卫、安全检查、区域秩序维护）服务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：西安经济技术开发区凤城九路海荣青门口花园小区 4 号楼 31002 号

办公地址：西安经济技术开发区凤城九路海荣青门口花园小区 4 号楼 31002 号

经营地址：西安经济技术开发区凤城九路海荣青门口花园小区 4 号楼 31002 号

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）： 陕西省西安市东仪路与东盛巷十字西南角芙蓉印月项目

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2023 年 12 月 14 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：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（ ）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款: 运营部 QES:7.2

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 12 月 19 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 11 月 14 日前。

2）下次审核时应重点关注：

QEO 运行策划和控制； QEO 绩效测量和监视。管理人员加强体系文件学习。

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：

Q 生产和服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。EO 运行策划和控制； EO 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：2014 年 12 月 16 日 体系实施时间： 2023 年 4 月 10 日

2）法律地位证明文件有： 营业执照，代码：91610132321947553G

3）审核范围内覆盖员工总人数：25 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）： 白班：8:00-18：00 夜班：18:00-8：00

4） 范围内产品/服务及流程：

项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→物业服务→服务检查→持续改进

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。

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、实施并保持了质量环境和职业健康安全方针：以人为本，诚信至上，服务高效，环保安全，持续改进。管理方针包含在管理手册中，符合标准要求。经总经理批准，与管理手册一起发布实施。为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部环境，在每年管理评审会议上对管理方针的持续适宜性进行评审。为达到管理方针最终实现，总经理及各职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。管理方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司管理目标。管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件。现场抽查《管理目标分解及考核表》，内容包括:

企业管理目标是：

顾客满意度≥90分；

业主反应问题处理率100%；

固废分类回收率100%；

人身伤害事故为0；

火灾事故为0；

组织对公司质量、环境、职业健康安全目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标，查见《管理目标分解考核表》，2023.10.12。完成情况，考核人：段俊刚、贺雪妮、董鹏、王永、张红红；编制：张红红 2023.10.12 审核：贺雪妮 2023.10.12 批准：段俊刚 2023.10.12。

组织运行所需的知识从内部来源获取的有：公司多年来形成的固有的管理制度、行业经验、工作流程；人员固有的技术能力；培训中获取的技术能力；技术人员自身拥有的行业知识（从学历、自主学习中、经验中获取的）； 满足顾客要求的技术知识、相关行业知识等。外部来源获取有：获取的行业标准；行业培

训，学术交流，专业会议，聘有能力的人员、主管部门获取等。获 取及保持方法：内部新知识培训；老员工对新员工的传帮带；自主学习。对确定的知识及时更新。。

识别和收集法律法规和其他要求：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国安全销售法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国消防法、保安服务质量规范 第1部分：人员要求DB13/T 1119.1-2009、保安服务质量规范 第2部分：工作规范DB13/T 1119.2-2009、物业保安服务规范DB22/T 2132-2014、《保安服务操作规程与质量控制》GA/T 594-2006、《保安安全检查通用规范》GA/T 1799-2021等。均有有效版本，符合要求。

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

查公司编制有“监视和测量控制程序”，规定了监视和测量资源的管理要求。公司为确保监视和测量活动需要，提供《监视设备台账》万用表等监视和测量设备，提供了数字万用表的校准证书。

查数字万用表的校准证书：数字万用表 规格/型号为：15B+,制造商：福禄克，管理编号：DJBA-001，校准日期为2023年11月2日。

提供《运行控制程序》、《资源能源控制程序》、《废弃物控制程序》、《消防控制程序》等环境、职业健康安全控制程序和管理制度。

项目的策划主要由项目部经理王永完成，过程策划包含了管理目标和要求，公司依据客户要求、GA/T 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》，GA/T 1799-2021《保安安全检查通用规范》等进行资质范围内的保安服务，编制了相应的过程文件：编制了资质范围内的保安服务过程流程；针对资质范围内的保安服务过程制定了作业指导书；规定了资质范围内的保安服务的检验验收准则；资源的提供（包括人力、物力、办公设备设施、通讯工具、工程维护所需的工具等）。

策划的输出适合于组织的运行。

公司制定并实施了《节约能源资源管理办法》、《火灾应急响应规范》、《消防安全管理程序》、《能源资源管理程序》、《固体废弃物控制程序》、《环境保护管理办法》、《劳保、消防用品管理办法》、《职工安全守则》、《相关方管理程序》等环境与职业健康安全控制程序和管理制度。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。部门运行控制能结合产品生命周期方法，基本符合策划要求。

公司确定的重要环境因素为潜在火灾、固废的排放；不可接受的风险为潜在火灾、触电、人身伤害。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：

1）根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制火灾预防、职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了环境职业健康安全的损失；

2）消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。

抽查环境运行的策划与控制实施如下：

1）固体废弃物排放的管控：

项目部服务的项目生活垃圾集中收集后，由运营部交市政环卫部门统一定期清运；回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类，标识交供应商回收。

2）资源、能源消耗管控：

负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导。现场有水、电等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月由财务部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。提供有 2023 年 11 月能源支出统计表，记录显示：基本达成目标。

3）火灾预防：

张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。

抽查组织的职业健康安全运行控制状况：

1）意外火灾控制

建立消防检查管理制度；确定消防小组人员职责；按规定每月进行消防检查；制定应急准备响应预案；进行消防演习。

2）对相关方施加影响

组织对进入场所内的供方送货员、求职及培训人员视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康安危害。

消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。

抽查风险控制实施运行控制状况：

1）触电风险管理：

现场查看，公司规定了安全供电的管理要求，所有电路维修必须电工进行处理，公司定期对项目范围的配电房、电路等进行安全检查，发现问题及时进行处理。同时公司对保安过程的用电安全管理进行了培训。

现场查看，该项目范围内的电器、电线、配电设施完好，设置规范，无不符合情况。

2）火灾伤害预防：

现场了解：公司制订了火灾预防管理规定、应急管理规定。在大楼每个楼层、及公共场所均设置了消防栓、灭火器、消费通道、楼梯、消费报警器、应急疏散指示灯等，现场打开消防栓，能供水，压力明显。。

查，项目部员工定期参加小区的消防、应急、逃生培训和演习。

现场查看位于陕西省西安市东仪路与东盛巷十字西南角芙蓉印月项目，消防逃生通道畅通，配置有灭火器、消防栓等设施。现场查看公共区域、配电房、保安室，火灾伤害预防管理基本符合要求。

3）人身伤害预防管理：

查项目部制订了高空坠物的管理要求，并通过公告等方式提醒业主，不得向窗外抛丢物品、垃圾等。

同时对容易掉落物品的门道出口的地方进行挡板防护。对于高空的墙体等可能掉落的物体，公司定期进行检查，及时消除隐患。

对于异常高空保安，公司规定了保安方法和管理要求，要求必须使用安全带，截止目前，公司暂无高空保安操作，主要通过使用长杆进行天花板清洁等。

在保安工作中，要求员工远离高空坠落隐患点。

在楼道和道路易滑处张贴安全警示标志，防止摔倒造成伤害。

4）安全管理：

查，项目部制订了疫情预防的管理措施，大门口有登记薄，车辆进入登记，外来人员出入登记等。

公司定期组织服务人员进行工作培训，经培训合格后上岗就业。

查，项目部的安全应急主要有：火灾应急、触电应急、疫情预防等，公司策划了相应的应急管理要求。

1） 查保安服务过程的安全管理，基本符合要求。

查顾客沟通：

经查公司质量手册 8.2 章节，运营部编制了《与顾客有关的过程控制程序》，规定了与顾客沟通的方法、途径和要求。部门主管人员通过电话、传真、网络、调查表、登门拜访等方式，就顾客采购意向、合同要求、合同执行中的信息沟通、服务过程、顾客满意度调查等方面，与顾客进行了充分沟通。公司目前服务的顾客主要分布西安地区。部门建立的“顾客档案”对顾客名称、地址、联系人、联系方式等相关信息登记清晰。运营部按策划开展了顾客满意度的调查和分析。部门与顾客沟通的过程符合要求。

2） 与客户服务有关要求的确定：

经查：运营部明确顾客对公司提供保安服务的各项要求，包括：1）保安服务标准，包括法律法规的要求、公司认为必要的要求；2）合同意向书、订单，一般以具体的合同条款为准；3）顾客规定的保安服务要求，包括有关可用性、交付和支持方面的要求及价格、验收期、服务等要求；4）保安服务预期用途所必需的要求；5）公司确定的附加要求。

公司按顾客要求组织保安服务与交付。部门主管人员通过合同签订前对顾客提出的产品有关要求进行充分沟通，了解顾客要求，并填写“合同评审表”，提交部门领导组织产品有关要求评审。

3）与顾客有关服务要求的评审

抽查 “合同评审表”，包括了质量要求和技术标准等顾客要求，公司服务能力、价格等评审内容，公司项目部的主管人员参加了评审。

公司主要通过电话、传真、网络、调查表、登门拜访等方式。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。

项目部经常对顾客进行走访，了解顾客的意见。售前：联系用户、了解相关信息等，与顾客签订合同；售中：组织员工按要求提供服务，解决用户对进度、质量等关切问题；售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生顾客投诉。

项目部负责与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据合同为客户提供服务。

查服务合同：

1） 在合同中明确了顾客对技术服务的质量要求及技术标准、价格、交货方式、验收方式、货款结算方式等明示要求；

2） 确定了技术服务的法律法规要求（技术服务标准等要求）、售后服务等；

3） 与产品有关要求主要在合同中体现；

4） 在合同签订之前，由总经理组织各相关部门以会议或会签的方式进行评审。

抽查保安服务合同： 甲方：宁波荣安物业服务有限公司西安分公司。

保安服务项目名称：芙蓉印月。项目地址：陕西省西安市雁塔区东仪路与东盛巷十字西南角。

合同明确了如下内容：

1） 保安服务内容及范围：乙方同意按照本合同以及附件的约定向甲方提供保安的门卫服务、巡逻服务、消防服务、交通疏导、车辆管理、必要时的信件收发、物品发放以及其他临时性工作。

2） 服务期限：2022 年 12 月 19 日起至 2024 年 12 月 18 日止。

3） 保安服务考核标准：顾客满意度、客户投诉、人员考勤考核、服务质量考核、保安违规细

则等；

4） 合同明确了费用情况、支付方式、双方责任与义务、违约责任等。

查看“合同评审表”包含保安服务考核标准、岗位配置要求、费用情况、考勤要求、月度绩效考核要求等评审内容，公司运营部、项目部、财务部的主管人员参加了评审。

评审意见：顾客服务要求明确，公司具备按期履约能力，同意签订合同。评审意见经总经理段俊刚同意 2022 年 12 月公司与顾客签订了该保安服务合同。

公司通过面谈、微信、传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：

1） 向顾客提供保证服务质量的有关信息，人员调整信息、消防管理信息、车辆和人员管理信息、突发时间演练和安全风险排查等信息；

2） 接受顾客问询、抽查、投诉的处理；

3） 根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。

目前沟通渠道畅通。

保安服务要求的更改

根据运营部经理董鹏介绍，公司管理体系运行以来，没有保安服务的合同（产品和服务要求）变更情况发生。

部门负责人介绍，如发生变更，由部门主管人员与甲方进行沟通后，将沟通后的产品有关要求的变更信息报部门领导组织进行评审，评审通过后，综合部负责将产品有关要求的变更信息向公司相关部门/人员进行传达，确保相关人员知道已变更的要求。

编制了《应急准备和响应控制程序》，确定的紧急情况有：火灾、触电，提供了紧急情况的《应急预案》。

提供《火灾爆炸事故专项应急预案》《触电事故专项应急预案》，其中包括目的、适用范围、职责、应急处理细则、演习、必备资料等，相关内容基本充分。

现场查看办公区域内配备了消防设施，状态有效。

查 2023 年 11 月 9 日的消防安全应急预案演练记录，参加人员各岗位人员：运营部、财务部、项目部（工程部、保安队）等 22 人；记录演练过程、急救措施等内容。

应急演练总结：在现场演练过程中参加演练的人员都给予了充分的重视，在演练过程中能够听从应急领导小组的指挥，通过应急演练使应急组织成员能够实地的实习应急处理程序过程，为应急组织成员掌握应急处理程序在出现突发事件时有效的组织应急响应活动减少因此造成的人员、财产损失打下良好的基础。同时现场工作人员经过演练掌握了出现突发火灾事件时应如何按应急组织程序要求进行应急处理和有效的

撤离和自身防护知识。

预案适宜性充分性评审：适宜性：全部能够执行；　充分性：完全满足应急要求。

提供查 2023 年 6 月 13 日进行的《触电应急救援预案演练》记录，参加人员各岗位人员：运营部、财务部、项目部等 21 人；记录演练过程、急救措施等内容。

自体系运行以来尚未发生紧急情况。

查 2023 年 11 月 9 日的消防安全应急预案演练记录

演练地点：芙蓉印月 2 号楼；

参加人员：运营部、财务部、项目部（工程人员、保洁人员、保安人员）等 22 人。

演练内容：火灾逃生演练；灭火器的使用方法；疏散演练。

演练目的：增强消防意识，提高对火灾的预防判断扑救等工作的组织能力和判断能力，增强全员在紧急情况下的应变能力，增强自我防护自救能力并熟练掌握园区配备的消防设施器材及操作流程知识。确保园区的正常秩序和人身财产安全，一旦发生火情，能够有条不紊地进行扑救和疏散人群，抢救财产，使火灾损失控制在最低限度。

应急演练总结：在现场演练过程中参加演练的人员都给予了充分的重视，在演练过程中能够听从应急总指挥和副总指挥的安排；疏导组稳定所有人员的情绪，引导疏散人员完成疏散撤离后立即自行撤离到指定位置待命；警戒组疏散无关人员、车辆严禁进入，维持外围秩序，做好接应消防车的准备；救治组负责准备各种急救物资（担架、药品、绷带、车辆等），做好伤员的救护工作；灭火组启用消火栓，分配人员连接消防水带及自救软管、及时向指挥部汇报火情、将受困人员抢救出危险区、协同消防人员组织灭火抢救。

各小组协同配合，很好的完成了应急预案演练，参与人员通过应急演练使应急组织成员能够实地的实习应急处理程序过程，为应急组织成员掌握应急处理程序在出现突发事件时有效的组织应急响应活动减少因此造成的人员、财产损失打下良好的基础。同时现场工作人员经过演练掌握了出现突发火灾事件时应如何按应急组织程序要求进行应急处理和有效的撤离和自身防护知识。

预案适宜性充分性评审：适宜性：全部能够执行；　充分性：完全满足应急要求。

另提供了 2023 年 6 月 15 日的消防安全应急演练的记录，包含参与人员登记表、演练照片、演练内容等。

应急准备和响应控制基本符合要求。

查公司管理手册8.3条款，按新标准要求，规定了保安服务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。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。基本符合要求。

项目部经理王永介绍，编制了《设计和开发控制程序》，对设计和开发的策划、评审、验证、确认及变更等全过程进行了规范化管理，以确保保安服务设计开发的产品能满足顾客需求或期望和有关法律法规要求。

项目部经理王永介绍公司在保安服务项目开发时，根据项目的特点和不同顾客的要求,以及行业规范等相关法律法规的要求,制定保安服务规范,规定质量要求和安排应开展的各项活动,以便对保安服务项目在开发时确定以下内容，并填写《设计和开发策划表》。项目部具体负责新接保安服务项目开发的策划，以及内外部的各项协调工作，公司运营部和财务部参与并协助新接保安服务项目开发的策划活动。

查《设计开发策划表》，编制：王永，批准：段俊刚，2023.3.15。对即将与宁波荣安物业服务有限公司西安分公司签订的陕西省西安市东仪路与东盛巷十字西南角芙蓉印月项目进行设计和开发策划，策划内容包括服务范围、服务规范、质量控制、资源配置、应急预案、管理方案等。

项目部经理王永介绍公司将确定与新接保安服务项目服务要求有关的输入，包括服务设施的实用性、安全性、保密性以及服务的时间、环境、方式等要求。填写《设计开发输入清单》，并保持相关记录。

查《设计开发输入清单》，编制：王永，批准：段俊刚，2023.4.11。依据公司与宁波荣安物业服务有限公司西安分公司签订的陕西省西安市东仪路与东盛巷十字西南角芙蓉印月项目保安服务项目合同，设计开发输入清单中明确了如下内容：

服务范围：陕西省西安市东仪路与东盛巷十字西南角芙蓉印月保安服务；

服务期限：2022 年 12 月 19 日起至 2024 年 12 月 18 日止。

服务人员要求：每天安排 10 人在现场提供保安服务

服务要求：符合甲方着装要求，按岗位配置表定员定岗。

服务标准要求：合同约定的服务标准。

监管考核要求：按照秩序维护人员月度绩效考核表进行考核。

其他制度要求：制度现场管理制度和安全作业制度。

设计和开发输入基本符合要求。

项目部经理王永介绍项目部将在新接项目设计和开发的适当阶段，组织与设计和开发阶段相关的职能

部门对设计和开发进行系统的评审，以评价设计和开发结果满足要求的适宜性、充分性和有效性；识别存在的问题，提出必要的措施。

项目部经理王永介绍项目部将在新接保安服务项目签约以后，在保安服务实现过程以及服务提供中，组织实顾客意见征询、走访顾客等活动，对设计和开发进行验证，确保设计和开发输出满足输入的要求。项目部依据新接保安服务项目所策划的安排，在保安服务实现过程以及服务提供中，通过意见征询、走访顾客等活动，对设计和开发进行确认，以确保满足顾客规定的使用要求或预期用途的要求。

项目部负责保持顾客意见征询和走访顾客记录，保存设计和开发验证、设计和开发确认汇总的相关记录。

查 2023 年《顾客意见调查表》，项目部每个月进行一次顾客意见调查，对顾客提出的问题，进行讨论、分析，需要处理的，均按照程序要求采取了有效措施。

设计和开发控制基本符合要求。

项目部经理王永介绍公司新接保安服务项目设计开发的输出时设计和开发的成果，可以指导保安服务实现过程的后续活动，如服务采购、服务提供、监视测量等。项目部负责填写《设计开发输出清单》

查《设计开发输出清单》，2023年4月15日，编制：王永，批准：段俊刚。针对芙蓉印月保安服务项目，设计开发输出清单包括：服务人员要求、服务质量控制规范、服务规范、服务监管事项说明、火灾应急预案、设备设施故障应急预案等。

项目部经理王永介绍公司通过顾客意见征询、走访顾客等活动，对在保安服务项目服务规范开发、服务运作以及已向顾客提供的服务等阶段中，未满足行业规范要求、顾客对服务要求、法律法规要求以及公司质量控制要求等进行更改，包括自身因资源的改变或提高管理品牌，增强竞争能力所采取改进措施而进行的更改。

项目部经理王永介绍公司的设计和开发变更按程序要求进行控制，进行了评审、验证、确认和批准后实施。

公司识别外部供方提供的过程、产品、服务主要有：设备、工具等物资的采购；公司目前的外包过程包括：运输服务、计量校准。

运营部采购人员对物资和服务的采购应进行控制，以确保采购的物资和服务符合要求。

公司采购产品主要为办公用品、消毒液、工作服、告示牌、对讲机等。

运营部应根据供方提供物资和服务的能力来评价并选择合格供方；选择、绩效监视和定期再评价的准则应予以确定。

已编制形成《合格供方名录》,编制：董鹏　　2023 年 4 月 12 日。

武汉金跃盛服装有限公司　　服装

西安经济技术开发区昊洋图文广告制作部	标识标牌
西安市碑林区中军安保装备商行	安保器材
西安华讯得贸易有限公司	电脑、打印机等
顺丰物流有限公司	物流运输
深圳华星计量检测有限公司	计量检测

抽查供方评价状况：

组织应确保外部提供的产品符合要求。该公司从：1）工商注册文件及相关资质证明；2）设备；3 ）生产场地及环境设施；4）技术力量和职工素质；5）检验机构及检测手段；6）有长期可靠的设备和原料供应；7）生产能力满足供货/施工满足交付要求；8）通信和交通运输条件；9）接受我方质量保证条件要求；10）重合同、守信誉，有一定知名度等 10 个方面进行评价，在 2023 年共评价供方 9 家。

抽查的 2023.4.12 对外包方顺丰物流有限公司进行供方/外协方的“供方评价记录表”，包括：供方供货能力、产品质量水平、交付及时性、售后服务、价格等方面的相关内容，公司综合管理部、生产技术部的主管人员参加了评审。经评价，同意上述供方作为公司合格外包方。

抽查的 2023.4.12 对外包方深圳华星计量检测有限公司进行供方/外协方的“供方评价记录表”，包括：供方供货能力、产品质量水平、交付及时性、售后服务、价格等方面的相关内容，公司综合管理部、生产技术部的主管人员参加了评审。经评价，同意上述供方作为公司合格外包方。

公司向供方及相关人员发送采购信息，该采购信息由总经理段俊刚批准后实施采购。查 2023 年 5 月以来采购计划，包括：物资名称、规格型号、数量、金额、质量要求等。抽查 2023.5 月以来主要采购办公用品、消毒液、工作服、告示牌、对讲机等，等均向合格供方采购，均有采购合同，采购计划，流程审批手续齐全，信息完整。

在采购控制程序中已规定了采购产品验证的方式，并且应在采购验证的要求中得到规定，在本公司检验或在顾客处进行检验情况。

查公司与外部供方的合作通过协议、合同、备忘录等方式确定，与外部供方的沟通比较充分，涉及保安服务所需物资、设备、工具的采购、验收，并按照规定对保安服务涉及的物资进行贮存、保管和标识。对不合格的物资进行处理，做好记录进行分类，并按要求进行处理。

外部提供过程、产品和服务的控制基本符合要求。

企业策划了产品适用标准，编制了技术和程序文件和管理手册，策划了所需设备，实现过程所需记录，识别和确定了基本流程：项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→保安服务→服务检查→持续改进。

关键过程、需确认过程：保安服务。

外包：运输服务、计量校准。

公司策划并在受控条件下进行服务提供。项目部负责保安服务过程管理。

公司从事资质范围内的保安(门卫、巡逻、守护、随身护卫、安全检查、区域秩序维护）服务通常依据客户技术要求、保安服务质量规范 第 1 部分：人员要求 DB13/T 1119.1-2009、保安服务质量规范 第 2 部分：工作规范 DB13/T 1119.2-2009、物业保安服务规范 DB22/T 2132-2014、《保安服务操作规程与质量控制》GA/T 594-2006、《保安安全检查通用规范》GA/T 1799-2021 运行资质范围内的保安(门卫、巡逻、守护、随身护卫、安全检查、区域秩序维护）服务。

服务的基本流程是：项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→保安服务→服务检查→持续改进。

关键过程、需确认过程：保安服务。

外包:运输服务、计量校准。

公司编制有《保安公司服务规程》等可以指导并规范员工的实际操作。

1）抽查《保安服务合同》

甲方：宁波荣安物业服务有限公司西安分公司

乙方：陕西都杰保安服务有限公司

签订日期：2022.12.19　服务期限：2022.12.19-2024.12.18

明确了双方的责任、权利、义务、付款方式，服务内容及标准、人员配制、违约责任等。甲乙双方责任人签字并盖公章

保安类型：负责服务区域内保安服务和管理；负责服务区域内共用部位和相关场地的门卫、巡逻、守护、随身护卫、安全检查、区域秩序维护；公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理；妥善保管和正确使用本保安档案资料，及时记载有关变更信息，不得将业主信息用于资质范围内的保安(门卫、巡逻、守护、随身护卫、安全检查、区域秩序维护）服务活动之外的其他用途等。

提供资质范围内的保安(门卫、巡逻、守护、随身护卫、安全检查、区域秩序维护）服务制度等；

使用适宜的设备（电脑、打印机、网络、交通用车、中控监测设备、对讲机、消防器材、安防设备等）；

对保安人员进行顾客满意度调查及保安服务人员进行考核；有中控室对小区范围安全进行监控。

2）抽查保安员的资格证书：

姓名：贺利刚，经国家保安员考试审查合格。发证机关：西安市公安局。发证日期：2021 年 11 月 16 日，证件编号：陕 012021014829

姓名：姜峰，经国家保安员考试审查合格。发证机关：西安市公安局。发证日期：2021 年 11 月 16 日，证件编号：陕 012021014822

姓名：陈静，经国家保安员考试审查合格。发证机关：西安市公安局。发证日期：2021 年 11 月 16 日，证件编号：陕 012021014809

姓名：陈水团，经国家保安员考试审查合格。发证机关：西安市公安局。发证日期：2021 年

11 月 16 日，证件编号：陕 012021014823

姓名：崔凯舟，经国家保安员考试审查合格。发证机关：西安市公安局。发证日期：2021 年 11 月 16 日，证件编号：陕 012021014830

姓名：党永真，经国家保安员考试审查合格。发证机关：西安市公安局。发证日期：2021 年 11 月 16 日，证件编号：陕 012021014810

保安员的资格证书，满足要求。

3）查保安服务过程：

宁波荣安物业服务有限公司西安分公司的芙蓉印月项目的保安服务过程，服务地点：陕西省西安市雁塔区东仪路与东盛巷十字西南角，服务包括：门卫、巡逻、守护、随身护卫、安全检查、区域秩序维等记录，对各个区域进行了服务，并由保安主管对保安质量进行了检查。

抽：保安现场巡查记录表 2023.1.1-2023.1.30，保安工作记录： 对大厅、楼道、电梯等公共区域进行巡查保安。对发现的问题（应急灯脱落、安全门锁损坏、消防玻璃损坏等）均及时记录并上报工程部，工程部已处理完毕。

抽：保安现场巡查记录表 2023.8.1-2023.8.30，保安工作记录： 对大厅、楼道、电梯等公共区域进行巡查保安。对发现的问题（应急灯脱落、安全门锁损坏、消防玻璃损坏等）均及时记录并上报工程部，工程部已处理完毕。

抽：消防设备检查记录表 2023 年 6 月 15 日，对消防控制台、防火卷帘门、防火门、排烟系统、加压送风系统、信号、消防应急广播系统、气体灭火系统、信号阀、喷淋头等进行检查，状态良好。巡查人：姜峰 2023.4.15，审核人：王永 2023.4.15。

抽：消防设备检查记录表 2023 年 8 月 22 日，对消防控制台、防火卷帘门、防火门、排烟系统、加压送风系统、信号、消防应急广播系统、气体灭火系统、信号阀、喷淋头等进行检查，状态良好。巡查人：崔凯舟 2023.8.22，审核人：王永 2023.8.22。

现场查看：电梯由其他公司负责维护保养，甲方负责日常监察。每日进行消杀记录。

现场查看：保安人员穿戴整洁，车辆出入管理动作规范，人员进出礼貌热情，随同现场检查 2 号楼 1 单元消防情况，保安人员按照作业程序检查、详细记录检查情况，满足保安要求。

查秩序维护过程： 保安负责大楼内安全设施检查，提供检查记录。

小区大门口配有监控设备，车辆进入登记表，外来人员出入登记表等。

抽查：2023.6.11 值班记录运行日登记表，有交接班登记情况，值班人：贺利刚，陈水团

抽查：2023.6.13 秩序维护记录，内容有巡查情况、需维护维修的情况， 值班人：姜峰，崔凯舟

抽查：2023.10.12 交接班记录表 内容有：工作记录（安全、房屋、公共设备等内容）、巡逻情况、异常处理、交接物品，并有交班人、接班人签字日期：2023.10.12

抽查：2023.10.23 停车场巡视记录，有巡查时间、巡查人、巡查项目，并签字确认。

抽查：2023.9 月防火巡查记录 违章用电、安全标识、消防通道等，主管冯虎，有巡查人员签字

抽查：2023.11.26 配电室运行巡查记录表，巡视的内容：设备设施，消防设施、标牌、安全标识等方面的内容，电工绝缘鞋、绝缘手套工器具齐全等。巡视的结果：正常，检查人：王永。

现场查看配电室门口配有档鼠板 80 公分，有专人每天进行巡视，有配电室维修时使用的各：冯虎种标识，同时还有严禁烟火的标识等，标识清晰，提供配电室等综合维修岗位值班日志，值班人：贺利刚，王永。

公共设施检查：

建筑部件：每季度检查一次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。提供保安巡查记录，巡查共用部位的门、窗、玻璃，道路、场地、阶梯及扶手、大门、围墙、围栏，每周巡查一次，巡查发现问题报工程维修。

出示对相关方施加影响采用相关方告知的 8.2 方式，提供相关方须知文件，相关方注意事项：确定贵公司为我公司提供低污染、高质量的绿色环保原材料和能源，降低影响。

4）关键过程、需确认过程：保安服务，已结提供需确认过程确认清单，确认时间 2023.8.13

5）提供监视和测量资源:按进货验收文件，对采购产品进行验证，如合格证、检验报告、目测外观质量和规格数量等，提供数字万用表计量校准证书，数字万用表 规格/型号为：15B+,制造商：福禄克，管理编号：DJBA-001，校准日期为2023年11月2日。提供了监视和测量资源，包括保安服务过程质量控制和检查记录表、顾客满意度调查表等

6）保安服务实现过程配备了适宜的设施/工作环境：如：电脑、打印机、网络、交通用车、中控监测设备、对讲机、消防器材、安防设备等，以及保安服务提供良好的办公环境等，公司配备的办公设施/工作环境基本能满足保安服务能力需要。

7）目前公司项目部经理王永,消防设施操作员等均通过公司的相关培训，查符合标准要求。

8）采取措施防止人为错误，提供了“保安控制程序”，查阅，该文件规定了保安服务指导性内容及保安人员考核评价的相关要求。规定了业务人员的岗位职责和任职要求、保安服务规范等，每年对业务人员进行一次绩效评价，评价内容包括：保安业绩、沟通能力、客户反馈、专业技能等，并依据考核结果对保安人员进行优胜劣汰，进行质量、环境和职业健康安全意识培训等。

9）现场观察：

12 月 17 日上午 8:00，夜班与白班进行交接班，交接班后的值守人员为先对芙蓉印月小区大门、各楼栋一楼大厅进行门卫、巡逻、守护、随身护卫、安全检查、区域秩序维护。

12 月 17 日上午 10:00 保安员陈水团正在对 2 号楼三楼电梯、公共区域、消防通道进行巡逻及安全检查，发现的问题已记录。

12 月 17 日下午 14:00，值守人员为正在对一楼大厅内进行门卫、巡逻、守护、随身护卫、安全检查、区域秩序维护。一切正常，所有工作有序开展，按时做到登记清楚值班登录。

12月17日下午18:00，白班与夜班进行交接班，交接班后的值守人员姜峰为先对一楼大厅内进行门卫、巡逻、守护、随身护卫、安全检查、区域秩序维护。一切正常，所有工作有序开展，按时做到登记清楚值班登录。值班员姜峰正在对各岗位进行巡查。

公司在手册中明确规定：需要时，公司应采用适当的方法识别输出，以确保服务合格。

公司在保安服务提供的整个过程中按照监视和测量要求识别输出状态。

若要求可追溯，公司应控制输出的唯一性标识，且保留实现可追溯性所需的形成文件的信息。

查见在各过程中，顾客名称与供方签订的供货合同/协议的编号。保安员在服务过程中带工号牌，以便可追溯。

记录标识：保安服务检验记录等。

追溯路径：验收单--采购合同—保安合同。

标识控制满足要求。

经查：公司管理手册 8.5.3 章节，规定了顾客或外部供方财产的管理要求，公司管理层对顾客或外部供方财产管理要求理解正确。

经理介绍，自体系运行以来，没有发生顾客财产丢失、损坏情况。

公司应在服务提供期间对进行必要防护，包括标识、处置、污染控制、储存、传送以及保护。

产品防护满足要求。

该公司规定了满足与服务相关的交付后活动的要求。

在确定交付后活动的覆盖范围和程度时，考虑了：

a）法律法规要求；

b）与服务有关的潜在不期望的后果；

c）服务的性质、用途和预期寿命；

d）顾客要求；

e）顾客反馈。

对保安服务的顾客随时进行顾客满意度调查，与项目部经理王永沟通，自体系运行以来，无重大顾客投诉.

公司规定对保安服务提供的更改进行必要的评审和控制，确保稳定地符合要求；

更改保留形成文件的信息，包括更改评审结果、更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。

目前为止未发生更改。

执行公司编制的《监视和测量控制程序》等该文件规定了保安服务指导性内容及保安人员考核评价的相关要求。

1)查《进货检验记录表》可以提供保安服务用品（验收清单），有验收签字证据。

品名 单位 数量 规格型号 标号 完整程度 格证 结 论

2023.3.6 保安服、反光标识牌等 结论为：合格

2023.3.12 对讲机、手电筒　　结论为：合格

2023.4.10 雨衣等　　结论为：合格

2023.11.12 军大衣　　结论为：合格

2023.11.13 棉手套　　结论为：合格

2023.11.13 棉帽　　结论为：合格

2）查保安服务过程检查记录，提供《保安人员服务检查表》

每月考核一次，考核内容包括设备运行，执勤场所，固废管理，能源资源消耗，消防安全，职业健康安全等

被考核人包括：贺利刚、姜峰、陈静、陈水团、党永真、崔凯舟等人，

提供：保安人员检查记录表 2023 年 5 月 10 日

检查内容：设备运行、执勤场所、固废管理、能源资源消耗、消防安全、职业健康安全等。考核结果，均为良好，考核人：王永。

3）查保安值班记录

提供现场巡查记录表，包含巡查地点（具体到楼栋、单元、楼层及巡查异常点），巡查日期，时间，不合格情况描述 责任人 处理情况及处理结果等。

提供了《现场巡查记录表》的秩序维护日常记录，2023 年 5 月 1 日至 2023 年 5 月 10 日，其中

- 5 月 6 日　8：30~10：30，在 2-1-14 异常情况为：应急灯闪烁，处理情况为：上报工程部。处理结果为：已维修处理完成。
- 5 月 8 日 14：30~16；30，在 2-1-1201 异常情况为：楼梯有杂物，处理情况为：上报秩序部。处理结果为：畅通。
- 5 月 9 日 18：30~20；30，在 1-2-12 异常情况为：消防通道灯不亮，处理情况为：上报工程部。处理结果为：畅通。
- 5 月 10 日 10：30~12；30，在 1 号楼巡查，异常情况为：楼前电动车、自行车乱停乱放，有消防隐患，处理情况为：上报秩序部。处理结果为：畅通。

4）查顾客满意度调查表，提供了顾客满意度调查表，顾客对保安服务比较满意，签字完整，无顾客投诉。

产品和服务的放行满足要求。

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《年度审核计划》，对内部审核方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方

法等。在2023年11月2日至3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。查看的内审检查单，符合计划安排，没有遗漏部门和条款，2名内审员经GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准培训，能力符合要求，并经总经理授权，内审员没有审核自己的工作。内审员经过了标准培训,总经理授权。内审员审核了与自己无关的区域。现场与内审员沟通，内审员能力有待提高，本次内审开出1个一般不符合项，责任部门运营部对不符合项进行了原因分析，制定了并采取了纠正措施， 经内审组验证，纠正措施有效。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》，规定了评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等，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11月17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：管理体系具有持续的适宜性、充分性和有效性，管理目标充分 适宜有效，管理体系运行正常有效等。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，管理评审过程真实有效。

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《不合格品控制程序》，符合企业实际和标准要求。对不合格进行了识别、标识、评审和处置，防止了不合格品非预期的使用或交付。

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。对设计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）：

现场查看，现有人员 25 人。占地面积 200 余平方米。设备：打印机、传真机、文件柜、保险柜、办公桌、电脑、对讲机、安全标记牌、消防器材等。有办公场所，满足管理的要求，现场观察未有特种设备。环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。办公通信设备：网络、电脑、电话、对讲机等。

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。

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。通过多种渠道主动向顾客介绍产品，提供宣传资料及相关产品信息。企业对外交流，主要包括与市场监督局等沟通质量情况，通过媒体了解质量要求。

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、作业文件和记录等。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，通过审查核验证组织提交的文件，确认企业修改了《管理手册》等文件，审核组验证有效。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：资质范围内的保安（门卫、巡逻、守护、随身护卫、安全检查、区域秩序维护）服务

E：资质范围内的保安（门卫、巡逻、守护、随身护卫、安全检查、区域秩序维护）服务的相关环境管理活动

O：资质范围内的保安（门卫、巡逻、守护、随身护卫、安全检查、区域秩序维护）服务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，陕西都杰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：李宝花

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的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。