

项目编号：10065-2024-QEO

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：祁门县保安服务有限公司

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）： 张磊

审核组员（签字）：\_\_\_\_\_

报 告 日 期： 2024 年 3 月 8 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：张磊

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
A	张磊	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-2258213 2022-N1EMS-2258213 2023-N1OHSMS-2258213 3	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	叶智峰	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：劳动法、产品质量法、消防法、环境保护法、安全生产法等

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：工伤保险条例、物业管理条例、劳动保护用品管理规定

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：** 2024年03月05日 下午至2024年03月08日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年6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：门卫、巡逻服务

E：门卫、巡逻服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：门卫、巡逻服务所涉及场所的相关职业健康安全活动

**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：安徽省黄山市祁门县阊江北路水上娱乐中心

办公地址：安徽省祁门县阊江北路水上娱乐中心 124 号

经营地址：安徽省祁门县阊江北路水上娱乐中心 124 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）： 祁门县人民政府信访局（门卫、巡逻服务）（地址：祁门县新兴路446号）

**1.5.4 一阶段审核情况：**

于2024年3月4日-2024年3月4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： 安保服务过程、管理评审、内部审核、产品的监视和测量、法律法规的识别、合规性评价、环境因素危险源的识别与控制、环境安全运行控制情况。

**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（2）项，涉及部门/条款:办公室 QEO7.2,Q8.4

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： 2024年3月15日前提提交审核组长。

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2025年3月8日前。

2) 下次审核时应重点关注：

外来文件管理、管理评审、内审的深入、量具的管理、产品的标识管理、环境因素和危险源的识别、环境安全的运行控制、应急准备与响应。

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生产检验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：

人员安全环保知识加强培训，提高保护环境、保障人身安全的意识。

### 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 08 月 26 日                      体系实施时间：2023 年 6 月 1 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：23 人，体系覆盖范围：公司经营地址和临时场所：祁门县人民政府信访局（门卫、巡逻服务）（地址：祁门县新兴路 446 号）。

#### 4) 范围内产品/服务及流程：

服务流程：签订合同→人员分配→人员入场→门卫、巡逻→服务期结束交付甲方→撤场

## 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

按照 GB/T19001-2016/ISO9001:2015/GB/T24001-2016/ISO14001:2015/GB/T45001-2020 / ISO 45001:2018 标准的要求，对体系进行了策划，2023 年 6 月 1 日开始全面推广实施

本次审核覆盖 2023 年 6 月 1 日至今的运行情况策划组织最近一次于 2023 年 12 月 10 日组织了管评、2023 年 11 月 10-11 日组织了内部审核，结论为公司质量/环境/职业健康安全管理体系运行适宜、充分、有效。组织的自我完善机制持续建立。受审核方形成的质量/环境/职业健康安全管理体系文件包括—管理手册含管理方针目标、程序文件、管理制度作业文件、记录；获取了体系运行所需的法规标准一经文审、一阶段审核的修改目前满足要求，于 2023 年 6 月 1 日起运行。

文审、一阶段审核组提出的不符合按要求进行了整改，经现场验证，符合。

企业识别的内、外部因素：



●外部因素：考虑政治环境、法律环境、经济环境、社会文化环境、技术环境、竞争力等相关因素。

●内部因素：财务因素、价值观、企业文化、企业的知识和人力因素等相关因素；

●经与总经理沟通了解：为提高公司信誉和产品竞争能力，策划并建立了系统化和文件化的管理体系。

竞争力：在产品价格、服务质量方面外部市场竞争日趋激烈。

政治环境：多年来地方政府重视对生产、销售服务的规范化管理。

企业文化： 不断提高产品/服务质量； 以严谨管理和优质服务，为客户提供优质的产品与服务。

总经理组织召开公司内外部因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相 关内外部因素，制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。符合要求。

●公司确定了与质量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、银行、工会、合伙人、竞争对手或社会团体或行业协会。

●相关方对企业的要求有：

客户：服务质量、售后服务、成本价格、交付期、环保、健康安全、服务变更时通知顾客

政府：各类法律、法规、标准、通知、政策，税收、行政服务等

员工：员工各方面需求得到满足。

●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，各部门在获得内外部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《相关方及其需求清单》进行修订。

●公司编制了《风险和机遇的应对措施控制程序》。

确定了组织需应对的风险和机遇，策划并实施了应对风险和机遇的措施来控制风险。采用 SWOT 分析，识别公司质量、环境、职业健康安全中的优势和劣势，以及风险和机遇，制定应对风险和机遇的措施计划，组织实施计划，并对效果进行评价。

提供：各部门的《风险和机遇评估分析表》

如：1、员工专业水平：员工粗心大意、能力不够，导致损坏顾客财产或服务质量差或未能按时完成服务。

2、服务过程：产品、服务质量不良造成客户流失。

通过采取措施得以控制，目前实施情况均较好。

在《管理手册》中规定了组织知识的来源，分别来自内部和外部。

●内部知识：现有工作中的缺失的经验汇总；.部门内部相互学习，相互培训的经验交流；内部门间的经验交流。

●外部知识：品质异常客户投诉;组织外部培训,学习前沿的学术及技术；对客户资料的分析，学习；从互联网上下载所需要的技术资料。

办公室负责组织知识的管理及协调工作，通过组织学习，建立资料库对组织的知识进行保持和传承。

● 岗位任职要求的具体规定情况：

在管理手册中规定了部门负责人的职责权限，在《人力资源控制程序》规定了具体岗位的学历、能力、工作经历、经验、素质等方面的要求。包括了每个岗位的具体要求。

--抽查安保人员的任职资格：1、1 年以上门卫、巡逻服务工作经验；2、具备强烈的责任感和事业心；3、细致、严谨的工作作风；

等，经过考核合格。

●与管理者代表陈爱秀沟通了解到：由于保安服务的不确定，每年人数有一定变化，员工流动率高。目前体系覆盖人数 23 人，体系覆盖范围：公司经营地址和临时场所：祁门县人民政府信访局（门卫、巡逻服务）（地址：祁门县新兴路 446 号）。

保安服务人员上班时间为正常班，一班制，因服务对象为政府机构，夜班交由地方派出所安排民警或协警进行安保巡逻，于公司无关。

办公室人员上班时间为 8:00--17:30，无倒班。

管理方针：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。

与企业的宗旨相一致，包含了持续改进、顾客满意的要求，为质量目标的建立提供了框架依据。

为实现公司的管理方针，公司管理目标：

●公司的目标为（随手册发布实施）：

组织对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定了目标：

目标	考核结果
项目验收合格率 100%	100
顾客满意率≥95%	97.3
顾客投诉处理率 100%	100
固体废弃物分类处置率 100%	100
火灾事故发生 0	0
人身意外伤害 0	0

目标可测量，与方针一致。

具体由管理层直接通过管理评审会议评审目标考核统计结果。抽查 2023 年 6-12 月与 2024 年 1-2 月的阶段性目标考核记录，各项目标均已完成。

### 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

（需逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述，其中 FH 应包括使用危害分析的方法和对食品职业健康安全小组的评价意见；H 体系还应包括针对人为的破坏或蓄意的污染建立的食品防护计划的评价）安全小组的评价意见；H 体系还应包括针对人为的破坏或蓄意的污染建立的食品防护计划的评价）

●组织根据手册第 6.1.2 条款、《环境因素识别与重要程度控制程序》《危险源辨识、风险评价和控制措施的确定程序》要求，由办公室负责指导各部门环境因素和危险源的调查、评价、汇总、登记、审定及更新，各部门负责组织实施，办公室负责汇总整理。

●查看组织《环境因素识别与评价一览表》，组织在办公区、服务现场，按照活动过程调查、识别和确定了环境因素及其环境影响，服务过程中能结合生命周期观点，从原材料的采购、服务过程、以及售后服务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。对环境因素的正常、异常、紧急状态进行评价，对应责任部门明确，有相应的保存期限、责任人和制定日期，基本满足环境因素识别、确定和保持要求。

●涉及的环境因素有生活污水排放、日光灯管废弃、电器设施漏电、水管破裂、火灾、设备噪声、生产过程固废、办公纸消耗、水电消耗、固体废弃物、打印机硒鼓、墨盒废弃等。

●采取多因子评价法对整个公司的环境因素进行评价，查到“重要环境因素清单”，评价出：固体废弃物排放；火灾事故的发生重要环境因素。

重要环境因素识别、评价与实际吻合，控制措施基本能够满足控制要求。

●查《危险源辨识与风险评价一览表》，分办公、服务区域各种作业包括检验作业等，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、生产各工序、工作、驾驶、相关方、设备维修等。

●识别的危险源主要有：饮水具不卫生、复印机废粉的排放、地上有积水、电路老化、触电、火灾、电磁辐射、砸伤、交通工伤事故、传染病、未按规定穿戴劳保用品、未按设备安全操作规程操作、非电工作业、消防器材过期、消防通道占用、职业病伤害、防护物资不足、人员防护距离不够、人员密切接触造成的传染病等。基本符合要求。

●对识别出的危险源采取 D=LEC 进行评价，查到《不可接受风险因素清单》，评价出重大危险源，包括：火灾、触电、交通事故等。

●有《合规性评价控制程序》《法律法规与其他要求控制程序》等，

●提供公司适用的法律法规及要求清单，主要有产品和质量/环境/安全方面的法律法规的识别、获取和更新，并评价其适用性；提供公司适用的《适用的法律法规和其他要求一览表》：劳动法、消防法、职业病防治



法、劳动合同法、妇女权益保障法、传染病防治法、突发事件应对法、未成年人保护法、道路交通安全法、作业场所职业健康管理暂行规定、用人单位劳动防护用品管理规范、环境保护法、固体废物污染环境防治法、大气污染防治法、水污染防治法、环境影响评价法、环境噪声污染防治法、城市生活垃圾管理办法、可再生能源法、节约能源法等

●获取方式：网上查录或购买，经查阅为现行有效版本。

●查《合规性评价》《合规性评价报告》，时间：2023年8月10日进行合规性评价，内容包括：活动场所/产品/服务、重要环境因素、不可接受风险、现有控制措施、适用的法律法规及其对应条款、符合性评价等。

评价了相关的法律法规，涉及火灾、固废排放、资源消耗、交通事故、触电等

●评价结果：公司能够按照有关法律法规、公司文件进行控制、检查，能够遵守国家、地方的法律法规，合规性评价符合要求。

●组织在手册中7.1.3中对基础设施，7.1.5中对监视和测量资源管理进行了规定。

查看所提供的设备台账清单，保安服务过程中使用的场所和大型设施设备均为业主所提供，包括保安用工器具如对讲机、头盔、钢叉等，安保人员的服装由组织自行提供，现场查看发现保安用工器具齐全，能够满足保安服务要求。

除消防控制系统的监控设施（业主所有）外，保安服务过程涉及的监视测量资源均为人力，不涉及需要校准、检查和维护。

●组织形成了文件化的管理手册、程序文件、三级管理文件以及所要求的记录。

一级文件：管理手册；编号：QMBA-QE0-2023；发布日期：2022年6月1日。

二级文件：35份程序文件QMBA-CX-2023，包括质量、环境、职业健康安全标准要求的程序。

三层次文件：管理制度等。

各层次文件审批等手续齐全、内容清晰，编号等符合文件控制程序要求。

查受控文件及《适用的法律法规和其他要求一览表》，包括：与服务要求和环境、职业健康安全管理体系运行有关的国家法律法规、标准等；行业、地方颁布的条例、标准、规范、规程、办法等，如中华人民共和国劳动法、中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、保安服务管理条例、安徽省安全生产条例等。

文件发放记录《文件发放回收记录表》：查管理手册、程序文件等文件，办公室2023年6月1日下发了管理手册、程序文件、管理制度汇编、目标、指标分解考核等文件。

组织编制并实施了《文件控制程序》和《记录控制程序》：对管理体系记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置等作了明确规定，符合要求。查《质量、安全、环境记录一览表》：内有危险源和环境因素识别等运行记录，明确了记录名称、编号、使用保存部门、保存期限等，控制基本有效。

组织体系建议以来，无变更情况记录。

●对于管理体系覆盖范围内保安服务服务，组织已在管理体系运行之初进行了保安服务实现的策划，形成的各类文件等指导文件。

服务流程：签订合同→人员分配→人员入场→门卫、巡逻→服务期结束交付甲方→撤场

关键过程：门卫、巡逻

目前针对门卫、巡逻服务及相关活动没有专项标准，主要客户要求为主，适用的法规包括保安服务管理条例、安徽省保安服务管理条例以及安徽省公安厅关于贯彻实施《保安服务管理条例》工作的意见等。组织策划了《与顾客有关的过程控制程序》、员工手册等，并在次基础上形成了交接班记录、监控运行情况记录等一系列工作记录，基本能够证明组织的服务过程有按照服务准则要求执行。

保安服务过程中使用的设基础设施见Q7.1.3。

以上保安服务过程实现的策划与运行工作基本符合要求，能确保保安服务目标的实现。

外包过程：无。

●提供《与顾客有关的过程控制程序》：规定了对顾客要求的识别，服务要求的评审等，确保与顾客有关过程得到有效控制，从而使顾客满意。

审核发现，组织提供的保安服务的要求包括：适用的法律法规要求；组织认为的必要要求；合同；顾客规





定的服务要求，包括有关保安服务人员更换方面的要求等；组织的销售服务基本已成熟，收到合同没有异议后，总经理或其代表直接在合同上签字（盖章）即完成合同评审，特殊合同需相关部门人员一起评审，目前承接的合同都是常规业务合同。

提供保安服务合同，抽查内容如下：

1、抽项目合同：客户：祁门县人民政府办公室

项目名称：保安服务，项目内容：负责项目内治安、维稳、门卫、消防监控值守、车辆管理以及协助做好防火、防盗、车辆秩序维护等安全工作。实施地点：县委大院、县政府大院

服务期限：2024年1月1日至2024年12月31日；其余内容包括保安员要求、费用标准、双方权利义务、违约责任、保安员行为准则等，基本满足顾客要求的识别要求，有双方盖章。

经询问，未发生合同变更及顾客要求发生变更造成的与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。

●组织编制了《采购控制程序》，内容包括目的、范围、职责、采购程序、供方评审程序等内容作了规定，基本满足控制策划要求。

保安服务过程中使用的场所和大型设施设备均为业主所提供，包括保安用工具如对讲机、头盔、钢叉等，仅安保人员的服装由组织自行提供

组织对供方进行定期评价，内容包括：供方资质、市场信誉、履约能力、供方质量保证能力等，经由管代确认后，纳入合格供方名录。

抽查的产品供方如下：

1、南京市鼓楼区亦之涵服装经营部 保安服装

2、京东商城 办公用品

组织有对供应商进行评审，建立了合格供应商清单，基本符合控制要求。

●公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。

●提供2023年10月20日关于：祁门县人民法院、祁门县公安局、祁门县人民医院的“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：服务质量、服务能力、响应时效、价格水平等方面的满意程度等，各项得分求平均值最终结果。提供《顾客满意度统计分析表》。最终顾客满意率97.3%。

●与负责人沟通确认，项目部负责服务的设计，主要张先保、陈爱秀、张芙蓉等人，在相关行业从工作多年，能力满足公司门卫、巡逻服务设计的需要，公司自成立以来，专业从事门卫、巡逻服务，均依据相关标准和顾客要求安排服务内容。有设计和开发的相关规定，近一年以来，公司没有新项目的研发活动，原门卫、巡逻服务模式发也无变更，一直按标准要求进行门卫、巡逻服务活动。

●查公司管理手册8.3条款，按新标准要求，规定了服务模式设计过程及相互作用，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。编制有设计和开发管理要求，内容符合要求。

●与负责人沟通及经确认，公司产品的门卫、巡逻服务活动完全按照国家法定的程序、惯例和顾客的要求进行服务，暂时也没有增加项目，无需策划新的服务方式，后期如果增加将按照标准要求，根据顾客的要求设计开发策划新的服务流程。产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。

●目前针对门卫、巡逻及相关活动没有专项标准，主要客户要求为主，适用的法规包括保安服务管理条例、安徽省保安服务管理条例以及安徽省公安厅关于贯彻实施《保安服务管理条例》工作的意见等。组织策划了《与顾客有关的过程控制程序》、《祁门县保安服务有限公司管理制度》等，并在次基础上形成了交接班记录、异常情况记录、监控运行情况记录、消防监控中心值班记录等一系列工作记录，基本能够证明组织的服務过程有按照服务准则要求执行，具有可操作性。

1) 依据客户的订单制定安保服务计划，明确服务内容，现场服务特性类文件除《祁门县保安服务有限公司管理制度》外，还包括甲方要求的保安服务管理制度等指导文件，从而控制安保服务的有序进行。

2) 配置了相应的监视和测量设备，对讲机、头盔、手套、钢叉等，满足安保服务的需要。



3) 检验活动：目前通过员工考评、客户满意度调查等确保服务满足客户要求。

4) 安保人员都经过了培训，能力满足要求。

5) 关键过程/特殊过程：保安、巡逻服务；主要控制参数：人员技能、设备能力、规章制度。组织有定期确认记录：查 2023 年 6 月 20 日《服务过程确认表》：内容包括人员、设备、环境、方法等；确认人：张先保、张芙蓉、陈爱秀。符合控制要求。

6) 生产和服务控制过程职责明确：

●运营部负责服务的管理和监督工作；

运营部主要通过甲方物业对项目上的保安服务提供过程进行检查和监督，以确保服务提供符合顾客的要求。针对发现的不合格服务，组织在通过会议提出整改的基础上，要求提出后续纠正成果及纠正措施。

抽查《保安履职情况评价表》

派驻单位：祁门县政府办

时间：2023 年 9 月 15 日，保安员：郑婷婷，考核项目：保安行为举止、保安身心健康、工作态度、人际沟通、日常安全隐患排查情况、安保人员着装等项目，考核结果：优良，客户意见：无，巡查人员：张芙蓉。

时间：2023 年 12 月 20 日，保安员：胡祖飞，考核项目：保安行为举止、保安身心健康、工作态度、人际沟通、日常安全隐患排查情况、安保人员着装等项目，考核结果：优良，客户意见：无，巡查人员：张芙蓉。

时间：2023 年 12 月 20 日，保安员：洪建武，考核项目：保安行为举止、保安身心健康、工作态度、人际沟通、日常安全隐患排查情况、安保人员着装等项目，考核结果：优良，客户意见：无，巡查人员：张芙蓉。

时间：2023 年 9 月 15 日，保安员：汪小玲，考核项目：保安行为举止、保安身心健康、工作态度、人际沟通、日常安全隐患排查情况、安保人员着装等项目，考核结果：优良，客户意见：无，巡查人员：张芙蓉。从运营部负责人了解到，在项目检查、整改过程中遇到原因不易分析的重难点问题，运营部会根据具体情况寻找问题根本点，助力项目系统性彻底解决，基本满足纠正措施的要求。

综上，基本符合纠正及纠正措施的要求。

●抽查保安人员资质情况：张永忠（编号皖 102018000381；2018 年 12 月由黄山市公安局发证）、汪小玲（编号皖 102015000866；2015 年 12 月由黄山市公安局发证）、洪建武（编号皖 102015000590；2015 年 8 月由黄山市公安局发证），保安人员持证上岗，证书在有效期内。见附件 E 相关证据。

现场查门岗执行情况，保安人员两名站立于岗亭，两名在办公楼大厅，如有人员进出，根据做好登记；查看人员出入登记，包括姓名、车牌号、身份证、联系方式、事由等，基本规范。

现场抽查

抽《门卫值班来人登记表》，查 2024 年 2 月 16 日、19 日等，详细记录来访人员姓名、人数、有效证件、联系电话、访客对象等等，记录完善。

抽《车辆来访登记表》，查 2023 年 10 月 20 日，2023 年 10 月 23 日，详细记录了姓名、来访单位、车牌号、拜访部门等，记录完善。

提供了培训和沟通的记录。涉及日常的安全用电、消防安全、警示/警牌的张贴摆放；日常培训和管理等。

抽查消防及安全演练培训记录，有图片、文字等信息，较为详实。

保安服务人员上班时间为正常班，一班制，因服务对象为政府机构，夜班交由地方派出所安排民警或协警进行安保巡逻，于公司无关。

办公室人员上班时间为 8:00--17:30，无倒班。

现场抽查保安工作巡查记录、外来人员出入记录等实施记录；经了解

查看门岗：汪惠英 汪小玲 等，设置有独立门岗亭，内有安保工具：钢叉、盾牌、头盔、对讲机等；

查看大厅值班室：洪建武 吴修宏，内有安保工具：钢叉、盾牌、头盔、对讲机等

配置有火灾报警控制器，发生报警后，安保人员现场查看并处置登记；



保安服务过程主要通过甲方物业监督人员进行监督考核，如有不符合情况，通过运营部反馈给组织。反馈记录见运营部 Q8.6/8.7/10.2 记录

●本部门应执行的运行控制文件：《环境及安全监视和测量控制程序》、《环境和职业健康安全运行控制程序》等。

●运行控制情况：

■办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；

■办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程中注意安全，预防触电，工作时间平均每天 8 小时；

■劳保用品按要求由办公室负责发放，主要劳保用品为：保安服装等，因每月定期发放；

■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与企业合作的商户、固体废弃物处理等。提供了“相关方环境和职业健康安全管理告知书”，并跟部分需要在客户现场活动的相关方签订安全管理协议，将公司关于采购物资、固体废弃物处理等方面环境控制要求发放到了周边商户，督促影响各相关方按照环境管理体系要求对环境施加影响。

■公司办公产生的废硒鼓、废墨盒由供应方公司回收；

■公司为员工缴纳了工伤保险，提供了缴纳保险的证据。

■办公区固废：现在分类集中存放，及时处理，防止意外火灾。

■驾驶员要求遵守道路交通安全法，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全；

■现场查看办公区域配备有符合要求的灭火器等，办公室设备、电器状态良好，无安全隐患。

■摔倒：地面及时清理和清洁；悬挂警示标志；

■触电：有过流保护器；全公司使用 220V 的电压；悬挂警示标志；应急救援；

■安全用电：不随便拉电线，不随便使用大功率电器；

●组织编制了《应急准备和响应控制程序》，查看内容，基本符合要求。

组织根据程序要求结合实际策划了应急预案，主要包括火灾、防暴等，基本合理。在体系运行期间没有发生异常情况。

查消防演练记录：演练时间：2023 年 7 月 19 日；地点：楼下；参加人员：项目所有服务人员等；提供演练过程记录，并对预案的有效性进行了评价，记录显示运营部参与了演练。

截止审核期间，项目未发生火灾、意外等人身伤亡事件。

同时参与了队列训练、擒拿格斗、防爆器材装备使用培训

### 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

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，2023年12月10日进行了2023年的管理评审，总经理主持，各部门负责人参加。查阅管理评审计划、记录、管理评审输入、管理评审报告，按要求经审批。管理评审输入基本符合要求。

评审中提出的改进建议有1项：目前正在改进实施中。

经查阅记录和询问面谈，管理评审模式化和形式化，对企业的管理决策和利用信息、实际、数据推动体系运行深化没有起到应有作用。但对质量管理体系的评价较为客观，提出的改进对促进体系的运行有效，管理评审尚可。

内部审核：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，2023年11月10-11日进行了2023年的内部审核。查阅审核计划、审核记录、不符合项、内审报告等，符合计划安排，审核员没有审核自己的工作，审核覆盖了认证的范围和区域，内审员经过培训。经过查阅、观察、询问，内审的深度和内审员的审核技巧尚需加强和提高。对内部审核发现的1个不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，并验证了有效性，内审报告中对质量管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基本有效。



### 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

●企业通过过程的监视和测量、绩效考核、内审、管理评审等方式和机制，确保管理制度有效执行。

企业制定《纠正措施程序》《预防措施程序》，通过分析实际存在的或潜在的不符合的原因，制定纠正和预防措施，并验证其效果，以防止不符合的发生/再发生，实现持续改进绩效的目的。

●查提供《内审不合格报告》，对内审中的不符合，采取了纠正措施，并验证。不符合描述：未对人员岗位能力进行确认。纠正：补充关于保安服务过程确认相关证据。

纠正措施：立即对人员岗位能力进行确认，并对有关人员进行培训，学习标准条款。

经查在公司正常经营活动中，出现了轻微不符合，部门已经采取纠正和纠正措施，经验证纠正措施有效。

公司办公和生产活动未发生过环境、安全等事故。

#### 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、配件加工等的要求及变更。

### 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）：

●●公司的各项资源基本充分，包括：人力资源、基础设施、工作环境、技术、信息和组织知识等。

公司办公区租赁，面积约 250.72 平米。

主要办公设备：电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。

主要设备：对讲机、急救包、盾牌、防爆器械等。

主要监视和测量设备：无

特种设备：无

安全设备：警示牌、灭火器、消防栓等

与管代陈爱秀沟通了解到因行业特殊性，每年服务项目变化较大，人员流动比较频繁，目前体系覆盖人数：

23 人，体系覆盖范围：公司经营地址和临时场所：祁门县人民政府信访局（门卫、巡逻服务）（地址：祁门县新兴路 446 号）。

查看对环境和安全有关的费用包括：

☒人员资质培训和考试费 ☒劳保用品采购 ☒消防维保费用 ☒应急费用 ☒其他

2023 年度上述内容的花费大约人民币 5 万元左右

●现有各项资源基本能满足生产的要求，基本能满足体系运行的要求。





## 2) 人员及能力、意识:

公司制定《岗位职责和岗位任职要求》，从教育、培训、经历、能力进行要求，并对职能部门部长、各重要岗位人员进行任职能力评价，目前各职能部门及重要岗位人员任职能力符合要求。

## 3) 信息沟通:

内部沟通：以文件表格传递、会议、面谈、电话、每天早晨上班后碰头会方式沟通，沟通顺畅，工作任务等下达执行顺利，沟通有效。

外部沟通：对供应商、客户以电话、传真、邮件、面谈形式沟通，企业体系运营近几个月以来，客户稳定，供方稳定沟通有效。其他如政府部门以其要求的方式沟通。

## 4) 文件化信息的管理:

质量环境安全管理体系文件由综合部管理部组织编写，总经理批准发布实施，综合部管理部打印传阅，公司文件柜存放，每个人均可查阅。外来文件电子版本在综合部管理部电脑里，每个人均可查阅，产品技术标准打印一套，放于文件柜内该公司人员均可查阅，外来人员查阅需经过总经理批准。综合部管理部根据质量环境安全管理体系要求设计了空白表格，按照需求发放，由使用人员填写记录并保存，综合部管理部不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。

## 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q: 门卫、巡逻服务

E: 门卫、巡逻服务所涉及场所的相关环境管理活动

O: 门卫、巡逻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，（祁门县保安服务有限公司）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	<input type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" 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:张磊





## 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。