

项目编号：0251-2022-QEO-2024

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：成都蓝轩清洁服务有限公司

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）：冉景洲

审核组员（签字）：张心，文平

报告日期：2024年03月27日

北京国标联合认证有限公司编制

地 址：北京市朝阳区北三环东路8号1幢-3至26层101内8层810

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
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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：冉景洲

组员：张心、文平



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	冉景洲	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-2267598 2023-N1EMS-2267598 2021-N1OHSMS-1267598	O:35.16.01
2	张心	组员	Q:审核员	2021-N1QMS-3207381	
3	文平	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-4093566 2021-N1EMS-3093566 2022-N1OHSMS-3093566	Q:35.16.01,35.16.02 E:35.16.01,35.16.02 O:35.16.01,35.16.02

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	张文科	向导	受审核方
2	无	观察员	

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（■质量管理体系，■环境管理体系，■职业健康安全管理体系）认证后，进行

■第二次监督审核□证书暂停后恢复□其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否□暂停原因已消除，恢复认证注册， ■保持认证资格。

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》、《中华人民共和国环境保护法》、《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、安全及所适用的食品安全及卫生标准:

《清洗保洁服务通则》DB12/T491-2018、《保洁服务质量规范》DB36/T851-2015、GB23525-2009《座板式单人悬吊作业安全技术规范》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: 2024年03月27日 上午至2024年03月27日 下午实施审核。

审核覆盖时期: 自2023年03月03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、外墙清洗、管道清洗

E: 保洁服务、外墙清洗、管道清洗所涉及场所的相关环境管理活动

O: 保洁服务、外墙清洗、管道清洗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: 成都市锦江区锦华路一段 8 号 1 栋 11 单元 28 层 2850 号

办公地址: 成都市双流区空港国际城一期一栋一单元 618

经营地址: 成都市双流区空港国际城一期一栋一单元 618

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):

临时场所项目名称: 新加坡创新 AI 中心, 服务范围: 保洁、外墙清洗、管道清洗, 地址: 成都市双流区和乐二街。

1.5.4 恢复认证审核的信息(暂停恢复审核时适用)

不适用

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: 审核日程安排变更, 因公司有一处临时场所, 往返路途时间为 1 小时, 审核时间由原来的 9:00-17:30, 调整为 9:00-18:30。

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:不符合涉及综合部, 不符合标准 QEO7.2 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: 2024年4月2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12月24日前。

2) 下次审核时应重点关注:

服务过程控制; 服务过程检验控制。环境、职业健康安全运行策划和控制; 环境、职业健康安全绩效测量和监视。

3) 本次审核发现的正面信息:

管理体系较健全, 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比较重视和支持, 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, 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:

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、组织的管理体系运行情况及有效性评价

2.1 目标的实现情况 符合 基本符合 不符合

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。

公司质量、环境及职业健康安全目标:

采购产品合格率≥98%;

顾客满意度≥98%;

顾客投诉: 3件以下/月;

固体废弃物 100%分类收集, 统一处理;

火灾发生率为零

交通事故控制全公司不超过 1 次/年;

中暑发生率为零;



查《公司及部门管理公司及部门管理目标达成统计表》2023年9月-2024年2月对目标进行考核：

采购产品合格率≥98%; 实测: 100%

顾客满意度≥98%; 实测: 98% (调查评价月份为2023年10月份)

顾客投诉: 3件以下/月; 实测: 0

固废正确统一分类处理率100%; 实测: 100%

火灾发生率为零; 实测: 0

交通事故控制全公司不超过1次/年; 实测: 0

中暑发生率为零; 实测: 0

质量环境职业健康安全目标已经完成。抽查《环境职业健康安全目标管理方案》，针对所有重大环境和危险源等制订管理措施，有重要环境因素和重大危险源、管理目标、管理方案、完成日期、预计投资、责任部门等。质量环境安全目标和管理方案已经实现。基本符合要求。

2.2 重要审核点的监测及绩效 符合 基本符合 不符合

公司编制了变更管理制度，规定了当发生新的产品、服务和过程，或对现有产品、服务和过程的变更（包括：工作场所的位置和周边环境；工作组织；工作条件；设备；工作人员数量），法律法规要求和其他要求的变更，有关危险源和职业健康安全风险的知识或信息的变更，知识和技术的发展。应评审非预期性变更的后果，以及需要应对的风险和机遇，必要时采取适当的控制措施，符合标准和企业实际。经检查公司近一年来暂无变更。

公司实施以下环境/安全管理制度：《环境与职业健康安全运行控制程序》、《节约用电用水管理制度》、《固体废弃物管理制度》、《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》、《公司劳动安全管理规定》、《劳动防护用品管理制度》等。符合标准和企业实际。

据介绍，公司服务流程：

合同签订—制定服务方案—实施保洁服务—服务质量检查—客户验收

公司重要环境因素：

(1) 潜在火灾；(2) 固废废弃物；(3) 噪声排放；(4) 粉尘排放

查环境因素管理：

1、固废排放管理：

制定并实施固体废弃物管理制度。综合部负责废弃物的分类、收集、保管、交由物业统一清运、处置。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。

服务实施过程的固废有：办公固废、清洁用品包装、废弃工具等。

现场查看，目前正在实施项目：新加坡创新AI中心项目，服务内容：楼层内外公共区域和地下车库保洁，外墙清洗、管道清洗等。地址：成都天府新区和乐二街。在服务区域，服务过程中产生的废弃物集中收集处理，清洁产生的垃圾放置在指定位置。

2、火灾预防：

办公现场张贴防火标识，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。查看，共用区域、办公楼层设置了消防栓、灭火器等，设施状态良好。公司定期参加组织的消防培训和演练，主要岗位均参与。



3、噪声排放:

在清洁现场使用的设施设备功率都不大，作业时不会产生较大的噪声。要产生噪声的作业均在上班时间进行，避免对周边人员休息造成影响。查见设备维保记录，对设备定期进行维保，避免因设备异常造成的声音。

4、清洁剂的管理:

使用化学品主要为清洁剂和清洗剂，采取桶装盛放，放置固定位置，旋盖密封，用时有防倒措施，能起到防止泄露。

5、粉尘排放控制:

保洁部对参与作业人员进行操作作业培训，保洁服务时进行湿法作业、员工佩戴口罩等措施。

公司环境控制措施基本与管理要求基本一致。

公司不可接受风险源:

- (1) 火灾、(2) 意外伤害（触电、摔伤、交通事故等）、(3) 中暑。

查不可接受风险管理:

1、意外伤害（触电、摔伤、交通事故等）管理:

制定相关管理制度；临时用电均采用室外电缆，开关为空开，在用电区域放置有安全警示标识。服务现场使用除尘器的线缆为绝缘室外线缆，能起到防护作用。电动设备有防护装置，隔离手与旋转部分直接接触。清洁服务区域放置有“正在清洁”“注意滑倒”的警示标识。

2、查作业现场作业人员的防护管理:

现场巡视，所有保洁员工都穿戴工作服、佩戴口罩、手套进行作业，外墙清洗、管道清洗暂未进行，负责人称外墙清洗、管道清洗作业前对作业人员进行三级安全教育，现场提供有教育记录。

抽 2024 年 3 月 26 日安全培训记录

培训主持：谢洪超

培训内容：三不伤害、生产三违、作业安全、用电安全、药剂安全、消防安全等。

受训人签字：赵伟丽、刘文秀、冯加华、李菊花等。

3、职业危害管理:

职业危险主要为接触清洁药品造成皮肤伤害，作业现场查看，保洁人员采用胶手套进行防护，能有效进行防护。

公司编制了《应急准备与响应控制程序》，符合标准和企业实际。企业编制了《火灾、触电、安全事故应急预案》。包括了重要环境因素和重要危险源等。行政部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。每次演练前均对应急预案进行了培训。抽查 2023 年 11 月 23 日《消防火灾应急演练记录》，包括：物资准备和人员培训情况。进入现场前由安全员讲解个人安全防护要求等。现场培训过程。演练过程。参加演练人员：公司全体人员等。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：能够全部执行，满足应急要求。不需要变更等。演练效果评审结果：人员到位情况：及时，物资到位情况：充分等。协调组织情况：较好。实战效果评价：合理等，符合要求。应急物资包括：干粉灭火器、应急照明灯、创可贴等。满足要求。



公司编制了《环境及安全监视和测量控制程序》等，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4月至2024年2月，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9月-2024年2月，质量环境职业健康安全目标已经完成。2023年12月至2024年3月份办公区域的安全环境检查月报记录，检查结果：符合。公司为保洁人员办理有健康证。为高处员工购买了商业意外险。提供了缴纳保险的票据。自体系建立以来没有发生过安全事故。公司经营工作现场基本无职业危害，公司无涉及环境和职业健康安全监视和测量设备。

公司编制了《合规性评价控制程序》等，符合标准和企业实际。现场抽查法律法规和其他要求合规性评价情况，包括《中华人民共和国环境保护法》、《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。评价日期：2023年12月30日，评价结论：公司的运作符合相关法律、法规的要求。查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。

公司主要经营范围：保洁服务、外墙清洗、管道清洗。

- 1、服务流程：合同签订—制定服务方案---实施保洁服务---服务质量检查---客户验收。
- 2、公司服务执行标准：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国建筑法》、《中华人民共和国安全生产法》、《清洗保洁服务通则》DB12/T491-2018、《保洁服务质量规范》DB36/T851-2015、GB23525-2009《座板式单人吊具总吊作业安全技术规范》等国家和地方有关法律法规、行业规范与标准及客户要求等。
- 3、规定了服务质量目标，编制了作业流程图、编制现场作业方案、操作规程、现场技术交底等文件，为服务作业提供了充足的信息。
- 4、制定了服务实现过程中应填写的质量记录有：《保洁服务检查表（日）》、《外墙清洁服务检查单》、《清洁服务月度考评表》、《管道清洁疏通检查记录表》《外墙清洗竣工验收表》等。
- 5、所需作业设备：吸尘器、洗地机；保洁常用工具有：尘推、扫帚、毛巾、玻璃刮、拖帕、伸缩杆、钢丝球、8字环下降器、合金自锁器、坠落保护系统等。
- 6、所需检测设备：无，人为检查。

公司管理层负责运行策划和控制。

公司制定了《服务过程控制程序》明确了受控条件：

保洁服务、外墙清洗、管道清洗需采购物资主要是办公用品、劳保用品及保洁所需的清洁耗材，组织对来料均依据采购计划单进行验收。

抽查《物资来货单》

供方：成都君晓日用百货经营部

采购物质：环卫扫把、铁扫把中号、塑料掸子(大号)、万家鸿769木杆扫、超宝强效洁厕剂。。。

检验内容：产品外观、合格证、规格型号、包装等

检验人员：张文科

2024年2月26日

.....

**现场确认服务流程：**

合同签订—制定服务方案—实施保洁服务—服务质量检查—客户验收

目前在实施项目为：新加坡创新中心清洁服务合同（含保洁、外墙清洗、管道清洗），地址：成都天府新区和乐二街；项目人数：13人

1、审核员在现场查见，服务项目现场均有正在实施的保洁服务的服务方案、外墙清洗施工方案、服务考核标准，均为现行有效的文件；均发放到相应环节，便于查阅对照。

3. 现场查看：公司配置的保洁设备主要有：吸尘器、洗地机；保洁及清洗服务常用工具有：尘推、扫帚、毛巾、玻璃刮、拖帕、伸缩杆、钢丝球、8字环下降器、合金自锁器、坠落保护系统等，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。

4. 监视和测量：保洁服务质量验收检查主要依据质量标准及服务方案进行检查，通过眼睛查看的方式进行感官检查，另外对清洁服务活动过程依据《服务方案》、《服务考核标准》定期检查，故暂未配置相应检测设备。

5. 出示了《项目工作计划单》 明确的清洁指令、完成时间、考核要求等内容：

时间	工作内容	清洁标准
每周一	窗台和墙面蚊虫尸体清理，无人桌面的擦拭工作	桌面和地面干净无灰尘，无纸壳，无蚊虫尸体
每周二	卫生间的高位及墙面的擦拭工作，清洗垃圾桶	墙面干净无锈斑，无斑点污渍，垃圾桶里外干净，无油污
每周三	冰箱、微波炉进行清洁、消毒，擦拭消火拴	冰箱干净整齐，无异味，微波炉里面无油污，无灰尘
每周四	踢脚线，开关，门禁卡，无人桌面的擦拭工作，逃生指示牌	桌面和地面干净无灰尘
每周五	各楼楼道的拖拭工作及扶手的擦拭工作	各楼道和栏杆干净无浮尘
每月 8 号	清洗 3 米以下的外墙玻璃	无灰尘，水印
每月 15 号	清除蜘蛛网	无蜘蛛网
应业主时间要求	管道清洗 2 次/年	按日常清洁服务考核标准检查
应业主时间要求	外墙清洗 1 次/年	按日常清洁服务考核标准检查

6、查 项目运行记录：**1) 提供项目合同：**

顾客：深圳市特发服务股份有限公司成都分公司

合同名称：新加坡创新中心清洁服务分包合同

地址：成都市双流区和乐二街

合同履行期 2024 年 01 月 01 日—2023 年 07 月 31 日

合同内容：服务内容、承包方式、服务标准；工程验收；双方义务及责任；服务质量；违约责任等。

签订时间：2024 年 01 月 12 日

2) 查该项目运行资料及记录，提供有：《保洁服务规范》、《保洁服务检查表（日）》、《清洁服务质量月度考核表》、《保洁服务质量考核办法》、《座板式单人吊具安全检查表》《高处悬吊作业安全技术交



底》等。

查见：保洁服务实施方案

方案内容包括：保洁岗位流程、工作计划制定、人员培训规范、突发情况应急预案、保洁规范及内容流程等

编制人：钟晓丽 审批：张文科 2022年12月25日

查见：《外墙清洗工程施工方案》

方案内容包括：工程概况、工具物料的选用、专业资质、安全操作规程、坠落保护系统检、安全应急预案、资质文件

编制人：钟晓丽 审批：张文科 2022年10月08日

查见 2024年2月1日-3月20日《保洁服务检查表（日）》

内容包括：日期、保洁位置、服务模块、工单详情、处理人员、预计完成时间、处理结果等。

检查人：徐玉

出示：外墙清洗《安全技术交底书》、《安全培训记录签到表》、《座板式单人吊具一作业人员自我检查记录表》《座板式单人吊具一安全员检查记录单》

a查，安全技术交底书内容包括：作业内容、作业计划、风险点、安全技术措施等

接收人：高云钢、陈彪等 交底人：张俊

b查，2023年10月27日自我检查记录表，检查内容包括：

工作绳、柔性导轨、安全短绳无接头、破裂、伤损。

各设备金属件表面光洁、无裂痕、麻点、变形。

自锁器动作灵活可靠。

坠落悬挂安全带织带不应有撕裂、开线

座板吊带不应有撕裂、开线。

作业工具应带连接绳，防止作业时掉落

检查人：高云刚

c、外墙清洗服务结束后，按合同及外墙清洁质量要求由甲方进行验收，验收合格后予以结算，查外墙清洗竣工验收表。

项目：成都高新发展股份有限公司办公楼

清洁区域：写字楼玻璃幕墙以及空调外机清洗。

清洁实施验收情况：验收合格

验收人：甲方（何召荣）乙方（张俊）

2023年11月30日

与负责人沟通及查见合同约定，保洁服务由业主每月按评分等级进行服务考核，业主按考核情况进行费用结算。查见 2024年2月《清洁服务月度考评表》

项目：新加坡创新中心项目

检查区域：卫生间、楼顶、公区、外围

清洁检查项目：大厅、会议室、卫生间、吸烟区、办公区、玻璃、墙面、消防栓、天花板灯具、电梯、公区走廊、休息区、外围。员工到岗情况、仪容仪表、违纪情况、好人好事等。



管理处评审意见：质量合格，合格率 95%。

检查人：徐玉

7、审核员在现场查见，清洁工李菊华、赵志英、刘文秀正在实施会议室及楼层过道的清洁工作。清洁所用到工具为，消毒液、百洁布、拖帕、水桶等。作业人员能按工作计划单及保洁实施规范实施作业。在作业时能统一着装，佩戴手套和口罩。

组织的管道清洗为普通管道清洗，主要为排水管、油烟管道清洗，不涉及带压、高温，有腐蚀性、有毒物质或气体环境管道的清洗等。

提供有《管道清洗作业规程》

清洗流程：拆卸打开管道——进行清污——向管道喷洒清洗剂——冲洗——检查确认交付。

出示近期完成的管道清洁疏通检查记录表

项目名称：新加坡创新中心

验收日期：2023 年 8 月 20 日

验收人员：彭渝

检查内容：点位、检查情况、是否得到疏通

实施人员：蔡文琴。

审核当日无正在实施的管道清洗及外墙清洗项目。

查以往实施项目，提供有《高空作业施工方案》、《座板式单人吊具作业人员自我检查记录表》《座板式单人吊具安全员检查记录表》、《高处悬吊作业安全技术交底书》、《安全培训记录》《外墙清洗竣工验收表》等，另查，外墙高空清洗，高空作业人均取得有职业资质，高处作业证，具体见附件。经与负责人交流和沟通及查看以往作业监控记录，外墙清洗项目实施及放行过程基本受控。

8、组织将保洁服务过程识别为需确认过程，组织于 2023.11.21 对该过程从人员能力、设备及资源的具备条件、作业文件及标准的具备、控制记录的规范等方面进行了确认。确认人：张文科

生产和服务过程及产品和服务的放行基本受控。

2.3 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《2023年度内审计划》，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12月28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。查内审员能力，公司提供有内审人员任命书，公司任命张文科、钟晓丽为组织的内部审核员，对组织的管理体系运行做出判断。现场与内审人员面谈，内审组长张文科与组员钟晓丽对内审员职责及内审的步骤表述不清，已开具不符合，详见综合部QE07.2条款。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。内部审核过程基本有效。

企业编制了《2023年度管理评审计划》，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 2024 年 1 月 30 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。本次评审的改进内容：加强内外部环境因素识别。查见改进措施及验证表，2024年2月3日对全体管理干部、部分骨干员工进行的专题培训，公司组织进行了内外部环境要素识别，形成了《内外部环境要素识别表》改进措施合理，完成情况良好，达到预期要求。公司保留了形成文件的信息，作为管理评审结果的证据，管理评审过程基本有效。

2.4 持续改进 ■符合 □基本符合 □不符合

1) 不合格品/不符合控制

组织编制了《不合格控制程序》：该公司的不合格处理方式有：药品报废或退货，治理效果的返工处理。

抽：《保洁服务检查表（日）》 2024.02.27

不合格描述：“成都新加坡创新中心项目”在保洁工作检查中发现在电梯垃圾桶表面有污渍，未进行及时的清洁。

评审意见：立即派人进行清洁，对相关人员进行教育，必须按保洁项目工作计划单时间要求进行区域的清洁，加强清洁巡查力度，杜绝此类不符合事件的再次发生。

验证人：张俊 2024.02.27

不合格输出的控制基本满足要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

公司利用管理方针、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。

三、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域：无

2) 组织机构：无

3) 管理体系：无

4) 资源配置：无

5) 产品及其主要过程：无

6) 法律法规及产品、检验标准：无

7) 外部环境：无

8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：无

9) 联系方式：无



四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次审核发现的不符合为一般不符合，上次不符合为市场部Q8.4.1条款，经本次审核验证，未出现类型情况，整改有效。

五、认证证书及标志的使用

证书和标志用于投标及对外宣传，使用正常。

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

无变化

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》。

说明：审核范围在监督审核时有变化，需填写《认证证书内容确认表》

七、审核结论及推荐意见

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，(成都蓝轩清洁服务有限公司)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 checked="" type="checkbox"/> 达到	<input 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

推荐意见： 暂停证书的原因已经消除，恢复认证注册

保持认证注册

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，保持认证注册

暂停认证注册

扩大认证范围

缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组：冉景洲、张心、文平



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同机构的见证。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。