

项目编号：30438-2023-QEO-2024

# 管理体系审核报告

## （监督审核）



组织名称：贵州东信劳务有限公司

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）： 余家龙

审核组员（签字）：

报告日期：

2024 年 6 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](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  
■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：

组员：



## 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  | 余家龙 | 组长   | Q:审核员<br>E:审核员<br>O:审核员 | 2023-N1QMS-2262293<br>2023-N1EMS-2262293<br>2021-N1OHSMS-126229<br>3 | Q:35.10.00,35.11.00<br>E:35.10.00,35.11.00<br>O:35.10.00,35.11.00 |

### 其他人员

| 序号 | 姓名 | 审核中的作用 | 来自   |
|----|----|--------|------|
| 1  | 邱捷 | 向导     | 受审核方 |
| 2  |    | 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，进行第一次监督审核 ☒ 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：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国消费者权益保护法等

#### 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：中华人民共和国劳动合同法



法、中华人民共和国就业促进法、就业服务与就业管理规定、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国国家赔偿法、中华人民共和国劳动争议调解仲裁法、招标投标法、中华人民共和国劳动合同法实施条例等法律法规和合同规定

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06月20日 上午至2024年06月21日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年5月24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：劳务派遣、劳务外包、劳务承揽

E：劳务派遣、劳务外包、劳务承揽所涉及场所的相关环境管理活动

O：劳务派遣、劳务外包、劳务承揽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：贵州省贵阳市云岩区大营路街道新添大道南段 289 号中天花园玉兰园 E 座架空层 2-3 区-1 号

办公地址：贵阳市观山湖区长岭北路恒大中心写字楼 5 楼 511 号

经营地址：贵阳市观山湖区长岭北路恒大中心写字楼 5 楼 511 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）：无

**1.5.4 恢复认证审核的信息**（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：未按期监督审核

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

**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:项目部 Q8.5.1

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：2024 年 6 月 24 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 6 月 21 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q 服务过程控制。EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视

3) 本次审核发现的正面信息：

公司努力提升口碑，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 服务过程控制。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、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

质量/环境/安全方针：以品质赢得客户；以绿色、环保、健康、优质服务占有市场。

质量方针：

- 与公司未来的设想和战略相一致；
- 能够为所有员工得理解并贯彻落实；
- 表明总经理对质量以及为实现目标提供足够资源的承诺；
- 在总经理的正确领导下，促进对满足要求和增强顾客满意的承诺；
- 包括与顾客和其他相关方需求和期望满意程度和相关的持续改进；
- 以有效的方式表述，以高效的方式沟通，并且公示，可为相关方获取。

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：

查，管理手册，组织的质量、环境、职业健康安全总目标：

- 1、服务交付合格率 100%
- 2、顾客满意度≥95 分。
- 3、火灾事故为 0
- 4、意外伤害为 0
- 5、固废分类回收率 100%



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。

## 2.2 重要审核点的监测及绩效 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

公司主要范围：劳务派遣、劳务外包、劳务承揽。

公司产品执行标准主要为中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国就业促进法、就业服务与就业管理规定、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国国家赔偿法、中华人民共和国劳动争议调解仲裁法、招标投标法、中华人民共和国劳动合同法实施条例等法律法规和合同规定等质量技术外来文件。

项目部负责劳务派遣、劳务外包、劳务承揽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) 确定劳务派遣、劳务外包、劳务承揽的要求：——《需求分析》、《合同》
  - b) 建立过程准则以及劳务派遣、劳务外包、劳务承揽的接收准则：——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：无
- 关键过程的识别：服务过程；
- 经确认：暂无策划的更改。

服务流程：

项目洽谈—签订合同—服务策划—服务（制作费用表-开具发票-费用到账后发放工资、缴纳社保等）—服务检查—持续改进。

查看服务过程使用的设备：办公设备如电脑打印机等。

公司无特种设备。

指导文件：指导书

质量控制：项目部对招聘人员的人员学历、技能证书、有无犯罪记录、身体状况等进行核对，无误后对人员培训后按要求派送至顾客处进行劳务派遣、劳务外包、劳务承揽。根据顾客反馈信息进行控制。具体见 8.5.1 和 8.6

公司需确认过程确定为：服务过程。**查本次未进行过程能力确认记录，不符合**

人员资格鉴定：公司人员均经过了公司关于制度的相关培训，并考核合格。

过程方法鉴定：根据顾客反馈的消息对劳务派遣人员进行月度考核。

查，公司制定了标识管理标准，通过对服务项目和服务合同的标识，方便客户识别。公司有资料档案存放柜若干，由保管员依据项目的类型、时间等分区存放，并标识清楚，易于查阅。

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；

根据劳务派遣、劳务外包、劳务承揽的特点，公司规定了资料的贮放、搬运、防护等要求。

公司管理制度规定了客户相关财产、物品的防护要求。公司策划了服务过程的防护要求，规定了服务的使用要求，操作要求，主要防护过程有：电脑、打印机等办公用品的使用要求等。

公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如：

- a) 法律法规要求；



b) 与服务相关的潜在不期望的后果;

c) 其服务的性质、用途;

d) 顾客要求;

e) 顾客反馈。

此外, 也包括: 交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动, 诸如合同规定的售后服务等。

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《顾客满意度调查问卷表》等形式来收集了

--统计分析结果顾客满意度: 98 分

--暂无明显需实施纠正措施的改进事项。

--提供顾客满意调查分析报告, 报告显示: 从以上统计表中可看出顾客对公司项目服务质量方面是满意的。

组织制定了环境职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则, 如相关方环境安全管理办法、劳保用品管理制度、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。

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、环境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。

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:

1) 固体废弃物排放的管控:

生活垃圾在办公区域集中收集后, 交环卫部门统一定期清运; 危险固废如墨盒、硒鼓等交由供应商统一回收处理。

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。

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。

查见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) 触电控制

加强人员用电安全培训, 定期检查线路安全, 维修需有电工资质人员进行, 现场查看无线路、开关等方面隐患。

现场查看运行控制:

办公区域配备有灭火器多个, 均有效。

查看办公室电脑、打印机运转正常, 人员操作方法合理。

办公区域安全设施设有提示说明, 方便取用, 未发现遮挡消防设施和挤占消防通道的情况。

观察现场: 固废, 生活垃圾单独存放, 每班次下班时统一打扫干净然后放到固废区。

查招聘人员入职安排有进行员工体检:

查体检报告: 姓名: 陈连城, 体检编号: 2402190059, 体检日期: 2024.2.19, 体检医院: 贵州省人民医院



健康检验中心，检验结果：无异常。

姓名：曹婷，体检编号：324052000033，体检日期：2024.5.20，体检医院：贵州省公共卫生救治中心，检验结果：无异常。

与负责人沟通：公司对招聘人员只进行普通体检，如派遣人员参与的工作涉及职业病，由客户安排进行职业病体检。

## 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

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 2024 年 3 月 16 日和 2024 年 3 月 18 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。提供有《内审员授权书》，总经理授权季能、韩婉馨为本次审核内审员，查内审员能力，提供有《内审员培训记录》。通过与内审员沟通面谈，了解企管代和内审员对认证标准的理解应用情况、内审员对 GB/T19011《管理体系审核指南》相关要求和能力要求了解的情况，基本符合要求。与管理层李玉玲沟通，能清楚自己职责，对体系的运行有效性，持续改进情况较了解，清楚公司自身制定的方针和目标。

## 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：

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，公司在运输服务过程中的主要交通违纪违规。

查，公司违规违纪采取进行情况分析和整改培训来防范和改进。

### 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

## 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:公司社保人员由 2008 人变更为 1782 人

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



上次审核为综合部EO9.1.1，经本次审核验证，不符合整改有效

## 五、认证证书及标志的使用

暂停期间未使用证书，证书使用符合要求

## 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，（贵州东信劳务有限公司）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  |

**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: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。