

项目编号：20542-2023-QEO-2024

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：杭州拱卫安保服务有限公司

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）： 王献华

审核组员（签字）： /

报告日期： 2024 年 6 月 5 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：王献华

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
01	王献华	组长	Q: 审核员	2024-N1QMS-2244982	Q: 35.12.00
			E: 审核员	2021-N1EMS-1244982	E: 35.12.00
			O: 审核员	2021-N1OHSMS-1244982	O: 35.12.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	韩娇	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：中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国劳动法、物业管理条例、保安服务管理条例等；

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：/；



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04日上午至2024年06月05日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023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：保安服务（门卫、巡逻、守护）

E：保安服务（门卫、巡逻、守护）所涉及场所的相关环境管理活动

O：保安服务（门卫、巡逻、守护）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：浙江省杭州市拱墅区网云街 566 号威新曦地科创中心 16 幢 9 层 902 室

办公地址：杭州市拱墅区金地威新科技园 16 号楼 9 楼

经营地址：杭州市拱墅区金地威新科技园 16 号楼 9 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）：博望街118号祥和数智产业园9号楼一楼

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：/

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：1.根据企业实际上下班时间，审核时间由上午：8：00—12：00，下午13：00—17：00调整为：9：00—12：00，下午12：30—17：30。（2024.6.3）2.根据企业实际业务活动内容，范围由“Q：保安服务（门卫、巡逻、守护、随身护卫）E：保安服务（门卫、巡逻、守护、随身护卫）所涉及场所的相关环境管理活动O：保安服务（门卫、巡逻、守护、随身护卫）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动”调整为“Q：保安服务（门卫、巡逻、守护）E：保安服务（门卫、巡逻、守护）所涉及场所的相关环境管理活动O：保安服务（门卫、巡逻、守护）”。（2024.6.4）3.临时场所由于对接人信息衔接不及时，发现已变更地址，由原“杭州康惠路4号”调整为“博望街118号祥和数智产业园9号楼一楼”。（2024.6.5）

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:综合办 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:2024年6月10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2025年6月4日前。

2) 下次审核时应重点关注: 人力资源管理及保安服务过程

3) 本次审核发现的正面信息: 体系关键记录保持情况良好。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价: 组织领导比较重视体系运行和保持, 服务过程运行良好,

2) 风险提示: 组织处于起步发展阶段, 业务和人员数量不稳定, 需持续关注其变化。

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

组织在方针的框架下, 组织高层制定了三体系目标如下: 质量目标: 1. 合同履约率100%; 2. 顾客满意率≥95%; 环境目标: 各类废弃物按规定处置率100%; 职业健康安全目标: 生产安全事故零发生。

目标可测量, 与方针基本一致。截止审核期间, 目标有在各部门分解并落实完成。

2.2 重要审核点的监测及绩效 ☐ 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)

服务实现的策划

组织的服务活动流程主要如下:

接班→班前早会→入岗(检查/询问/登记进出大门的人与物/定时巡逻(巡视发现问题现场处理与汇报/应急处理)→随时做好正常与异常情况的记录→交班。

目前针对保安服务(门卫、巡逻、安全检查)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、浙江省保安服务管理条例以及浙江省公安厅关于贯彻实施《保安服务管理条例》工作的意见、杭州市保安服务管理办法等。组织策划了《与顾客有关的过程控制程序》、《保安队伍管理手册/日常业务知识手册》、《保安服务管理制度》、《保安岗位职责》等, 并在次基础上形成了进



出登记等一系列工作记录，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工器具主要系对讲机，其它如监控设施主要系业主所有。

以上保安服务过程实现的策划与运行工作基本符合要求。

采购过程控制

组织采购物品主要包括日常办公耗材等，主要采购自浙江钱江服装小商品市场集增百货经营部，有《销货清单》可追溯，组织根据日常使用情况择优采购，无固定供应商供货。

外包过程：暂无。

服务要求的确定

组织与顾客的沟通方式主要包括APP、电话、传真、邮件等形式宣传有关服务；针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话或APP联系，实时监视顾客要求的变化。

组织在合同签订前或投标中标后，与客户签订合同时，经总经理同意后盖章即为评审过程，评审内容包括保安服务的质量要求也包括后续活动的要求；客户没有明确规定，但预期目标所必要的要求；与保安服务有关的法律法规的要求及组织附加的对客户的责任要求等。

设计和开发/调查与评估服务过程控制

基本服务流程与总部策划基本一致：接班→班前早会→上岗(检查/询问/登记进出大门的人与物/定时巡逻(巡视发现问题现场处理与汇报/应急处理)→随时做好正常与异常情况的记录→交班。

包含服务特性类文件：《保安队伍管理 手册/日常业务知识 手册》、《保安服务管理制度》、《保安岗位职责》等。

临时多场所：杭州康惠路4号：保安员2名。抽查保安人员资质情况：刘世银（编号33012015224491；由杭州市上塘派出所发证）。

现场抽查保安工作记录：1）见《班车进出港登记表》：有日期、车牌号、进站时间、封条号、出站时间和当班人员签名可追溯；2）见《联邦快递车辆/GSE设备维修交接单》：主要内容包括车牌号、报修日期、报修时间、故障描述、有提、放车人签名和日期可追溯，保安员职责主要督促提放车人记录并签字；3）见《备用钥匙领取签字记录》：有车牌号和备用钥匙领取签字就来，保安员职责主要督促领取人签字；4）见《联邦快递外来人员自送自提信息统计表》：内容包括日期、进厂时间、出厂时间、姓名、联系方式和备注；性质同外来人员出入登记记录，人员和车辆进出可控。

查看保安岗：设置有独立办公专区；专区内有安保工具如对讲机等；现场观察保安员服务工作状态：



主动热情、注意力集中，未出现开小差和不符合服务规范的行为和情况。

除保安部不定期抽查外，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，通过保安部反馈给组织。抽查保安员早晚班交接情况：主要通过签字和时间可追溯交接情况，由于工作内容简单，故无具体交接内容记录。

关键过程/特殊过程：保安服务；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：有不定期赋能培训，以保持能力确认过程，符合控制要求。

产品和服务的放行

组织保安服务的主要输出即为服务过程，客户按照合同要求在服务期间实施监督验收，合格即放行。

与保安部核实发现，组织刚成立不久，项目单一，所承包项目暂无不合格或不符合的情况发生。

不合格服务的处置

组织在保安服务期间发现的不合格主要由业主监督更正的方式，必要时与保安部或组织领导层直接反馈，以追溯并消除根因。

截止审核期间，组织无明显不合格服务的可追溯情况发生。

重要环境因素和主要危险源

组织的重要环境因素内容涉及固废产生、生活废水、火灾发生；评价与实际吻合，控制措施基本能够满足控制要求。

组织识别出的主要危险源涉及潜在的火灾、触电和服务活动中突发治安问题等导致的意外事故发生，并针对主要危险源制定相应的控制措施，基本能够满足控制要求。

其它重要监视测量信息

除目标监视、内审和管理评审等绩效监视有效外，组织系无其它环境和职业健康安全方面的法定监测/检测要求；涉及的法律法规及其合规性评价除需要随体系运行管理过程保持更新外，均符合标准的要求，基本能够保障环保和职业健康安全。

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

组织于2024年1月2日由内审员彭敏、吴碧洋实施了内部审核，包括计划、签到表、检查表、不符合、报告等可追溯，内审员对内审程序和相关标准的熟悉程度有待加强提升。组织于2024年1月8日由总经理孙



汝波主持召开了管理评审活动，包括计划、签到表、报告等可追溯，输入输出基本完整。

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

截止审核期间，组织的不符合均有通过输出识别、纠正、统计和评价等途径达到控制目的，组织在近一年期限内，未发生服务相关的重大投诉/处罚、环境和职业健康安全事故/事件。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

截止审核期间，组织的不符合有通过标识、纠正等进行控制，并通过定期或不定期统计、分析，查找原因并实施纠正措施，基本符合改进要求。

组织在近一年期限内，未发生服务质量相关的重大投诉/处罚、环境和职业健康安全事故/事件，无相应的纠正和纠正措施的记录。

3) 投诉的接受和处理情况：

无行业投诉及相关环境、生产安全事故/事件记录。

三、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域：认证有效期内，组织注册地址有变更，由原“浙江省杭州市拱墅区湖州街29号时瑞大厦409-1室”变更为“浙江省杭州市拱墅区网云街566号威新曦地科创中心16幢9层902室”。

2) 组织机构：/

3) 管理体系：管代由原李强变更为彭敏，员工代表由彭敏变更为韩娇

4) 资源配置：/

5) 产品及其主要过程：随身护卫活动因无实际经营活动而取消。

6) 法律法规及产品、检验标准：/

7) 外部环境：/

8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：根据企业实际业务活动内容，范围由“Q：保安服务（门卫、巡逻、守护、随身护卫）E：保安服务（门卫、巡逻、守护、随身护卫）所涉及场所的相关环境管理活动O：保安服务（门卫、巡逻、守护、随身护卫）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动”调整为“Q：保安服务（门卫、巡逻、守护）E：保安服务（门卫、巡逻、守护）所涉及场所的相关环境管理活动O：保安服务（门卫、巡逻、守护）”。

9) 联系方式：/



四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次监督审核未提出不符合

五、认证证书及标志的使用

组织的证书主要用于宣传和投标用，审核期间与未发现违规使用的情况。

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，杭州拱卫安保服务有限公司的

■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

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：



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。