

项目编号：20591-2023-QEO-2024

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：绿意雄洲（北京）工程管理有限公司

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）：夏爱俭

审核组员（签字）：岳艳玲

报告日期：

2024 年 08 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：夏爱俭

组员：岳艳玲



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	夏爱俭	组长	Q:审核员	2023-N1QMS-2226516	Q:35.16.01
			E:审核员	2021-N1EMS-1226516	E:35.16.01
			O:审核员	2022-N1OHSMS-1226516	O:35.16.01
B	岳艳玲	组员	Q:审核员	2024-N1QMS-1319559	Q:35.16.01
			E:审核员	2024-N1EMS-1319559	
			O:审核员	2024-N1OHSMS-1319559	O:35.16.01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	林飞	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：中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国招标投标法等

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：GB16297-1996 大气污染物综合排放标准、GB3096-2008声环境质量标准、GBZ2.2-2007 工作场所有害因素职业接触限值第2部分：物理有害因素、用电安全导则GB/T 13869-2017、DB41/T 2134-2021城市立面材料清洗保洁服务规范、DB61/T 1281-2019清洗保洁服务规范 第4部分：石材清洗护理服务、DB50/T 1085-2021清洗保洁服务通则、DB50/T 1086-2021清洗保洁机构等级划分与评定、DB3302/T 1081-2018公共厕所保洁



与服务规范、DB3307/T 060-2018城镇道路清扫保洁作业规范、DB61/T 1263-2019清洗保洁服务规范 第3部分 高处悬吊企业作业规范、DB65/T 4254-2019机关办公楼（区）物业管理规范 保洁服DB35/T1664-2017 商场保洁服务规范等。

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08月26日 上午至2024年08月27日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年09月16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

E：保洁服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：保洁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：北京市经济技术开发区荣华南路 19 号院 1 号楼 301-08

办公地址：北京市经济技术开发区荣华南路 19 号院 1 号楼 301-05

经营地址：北京市经济技术开发区荣华南路 19 号院 1 号楼 301-05

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）：

项目名称：金域东郡；服务内容：保洁；合同期限：2024年4月15日至2025年9月30日

地址：北京市大兴区亦庄镇兴海路与四海路交汇处

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：

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/Q8.4.1 条款；项目部/Q7.1.3 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 09 月 27 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 08 月 27 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合的验证；服务过程控制；重要环境因素和不可接受风险的识别评价和运行控制情况；任何



变更情况。

3) 本次审核发现的正面信息:

该公司管理体系能够持续有效运行, 未发生相关方投诉。相关运行要求保持较好, 环境因素和危险源进行了确认。人员质量、环境 and 安全意识等较好。相关资质手续保持有效。资源比较充分, 能保证方针和目标方案的实现。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

企业各部门职责明确, 质量、环境和职业健康安全管理体系, 能够全面有效地予以贯彻实施, 各部门人员能基本理解和实施本部门涉及的相关过程。各部门能识别的相关环境因素和危险源, 质量、环境和职业健康安全管理体系过程能有效予以控制。

2) 风险提示: 加强培训, 提高各层级人员对环境因素和危险源的辨识及意识, 提高内审员审核能力。

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

组织建立了与方针一致的文件化的管理目标。为实现管理目标而建立的各层级管理目标具体、有针对性、可测量并且可实现。

总管理目标实现情况的评价: 服务及时率 100%; 顾客满意度 ≥ 95 分; 火灾事故发生次数为 0; 意外伤害事故发生次数为 0; 固废分类处理率 100%; 触电事故发生次数为 0

根据目标统计结果, 2023 年 09 月-2024 年 7 月对目标进行考核, 目标完成情况, 均达到目标, 并将指标进行了分解。

2.2 重要审核点的监测及绩效`符合 ☒基本符合 ☐不符合

质量、环境和职业健康安全管理体系的建立运行情况: 提供了文件化的管理体系-管理手册、程序文件、管理制度汇编、作业类文件、记录清单, 近一年来实施运行至今, 基本符合标准的要求。建立运行的管理体系基本顺畅、有效。符合要求。

质量、环境和职业健康安全目标的建立、分解、考核: 提供了文件化可分解的目标、指标, 已分解到各部门, 经查建立的管理目标符合标准要求, 在方针的框架下展开, 每月考核一次, 提供 2023 年 09 月至 2024 年 07 月考核结果, 经查目标能完成。符合要求。

职责分配情况: 提供的管理手册中的职能分配表及职责权限部分规定了职能部门及岗位, 分配了职责权限。经查职能分配覆盖了质量、环境和职业健康安全管理体系要求的职责。经现场沟通职责划分合理, 可以支持质量、环境和职业健康安全管理体系运行。

资源配置: 位于北京市经济技术开发区荣华南路19号院1号楼301-05, 此场所为租赁形式, 租赁面积约 110.4 平方米, 分别设有办公室和会议室, 租赁期限: 自 2023 年 9 月 13 日起至 2024 年 9 月 12 日, 出租方: 中铁十九局集团有限公司北京房产经营处。总人数 40 人, 其中管理人员 14 人, 保洁员 26 人; 办公通信设备: 网络、电脑、打印机等; 支持性设施: 企业名下无车辆。消防设施: 配备灭火器。办公室内设备布置合理, 通道畅通, 照明设施齐全, 配备了空调, 办公场所光线较充足。目前工作环境基本符合经营需要。

产品和服务的设计开发过程:

抽北京市大兴区亦庄镇兴海路与四海路交汇处金域东郡保洁方案:

策划/输入:



一、针对本项目的整体设想与策划

绿意雄洲公司本着“至诚至优、尽善尽美”的服务理念，始终以诚信为本，管理为根、服务在先、客户为尊的理念服务于业主，强调由保洁管理上升到文化管理。

（一）项目经理目标责任制

绿意雄洲公司将采取项目经理目标责任制。公司依据质量方针和管理目标，结合保洁项目实际情况，与以项目经理为核心的管理团队签署项目管理目标和经济目标责任状，以保证管理处在一个高效、务实、奋进的过程中，确保实现公司向甲方承诺的服务目标。一方面，公司对九鼎集团保洁托管项目运行体系、服务品质实行监督考核进而确保清洁服务的高品质；另一方面真诚地接受甲方相关管理部门和物业使用人员对公司提供的物业清洁服务进行考评。

（二）一站制服务

简化服务程序，为客户提供方便快捷的服务是我们服务创新的关键。针对工业园物业的特性，我们将为客户提供方便快捷的“一站制”服务模式，与清洁服务相关的所有服务诉求得到及时、有效的统一处理。从接受诉求，到问题处理，再到跟踪回访，全部都由该部门对口负责协调处理。整个服务流程方便、快捷、及时、有效、顺畅。

（三）日常管理表格制

在服务细节管理方面，绿意雄洲公司全面贯彻 ISO9001: 2008 质量体系，大力推行表格化管理，以服务的标准化保证高服务品质的长期性和一贯性。通过在实际工作中的总结，我们制定了多张表格，这些表格把各项管理服务都纳入标准化管理的轨道，将绿意雄洲所倡导的“做细节大师”理念渗透进清洁服务的每一个环节中。

（四）服务工作透明制

即公开我们日常工作的标准，自觉接受客户监督。我们将定期对甲方进行回访或正式会议，通报物业清洁服务的各项工作安排，听取甲方的意见和建议，达到共同管理的效果。

（五）员工培训制度化

提供优质的服务，并赢得客户的认可，是物业服务企业竞争中致胜之道，而人是提供服务的载体，对物业人员的严格培训至关重要。绿意雄洲公司的培训工作已制定成为公司制度，我们将根据甲方服务要求，为本公司人员量身制订详细的培训计划。

日期：2024 年 4 月 12 日

输出：工作计划

保洁服务概况

1、服务地址：北京市大兴区亦庄镇兴海路与四海路交汇处金域东郡楼内和外围。

2、服务面积：楼内清洁作业面积 10469.192m²；外围清洁作业面积 10469.192m²；车行道清洁作业面积 650m²；人行及车位清洁作业面积 11177.79m²；车库清洁作业面积 50906.6 m²等。

项目接管交接原则：

安全接管、平稳交接、接管一体。

保证项目安全运行第一，保证项目正常服务第一，遗留问题解决第二。当天接、当天管、当天开始服务。

整体设想：

1. 我们的承诺：提供高品质、高效率的及时服务。

2. 保洁员服务理念：客户满意是检验我们工作唯一标准。



3. 保洁目标：客户至上、优质服务、质量达标、确保卫生。
 4. 保洁服务坚持以人为本、服务客户的工作方针。充分熟悉单位的基本情况，包括单位性质、机构分布、重点区域。熟悉单位建筑结构、清洁物体的材质、垃圾的种类、专项作业的类别等，做到知己知彼，牢固把握清洁的主动权。
 5. 保洁服务实行从高到低、从里到外、从大到小、从重到轻的工作思路，制定岗位区域。
 6. 围绕该想的特点、重点、难点、不断完善保洁队伍的日常管理和培训、从日常保洁、专项清洁、高空作业、垃圾清运、等方面进行教育培训，打造适应力强的保洁队伍，达到以最快的时间适应环境，促使保洁队伍以最高效的最及时最高标准的服务中心。
 7. 建立可持续发展的员工队伍，确保保洁员前期培训、中期培训、在岗轮训目标的实施，保证严格履行保洁工作的服务性、清洁性，保障人员的素质和满勤率，完成客户交于的任务。
 8. 落实三员制度即保洁员、安全员、服务员，熟悉各种应急预案，当出现恶劣天气、火情以及重大灾害事故时能沉着冷静从容面对。
 9. 为该项目成立保洁项目部，项目部实行三级管理：一级监管即属地环境监管部门，二级监督即甲方环境管理部门、保洁公司，三级管理即保洁项目部、项目经理及项目主管。
- 公司指导，项目部结合项目实际情况和客户要求制定各项管理制度和各岗位职责，完善该项目应急预案。建立区域管理责任制，实现统一管理、统一工作流程、统一工作标准。
- 规划目标分解：
- 业主信息反馈处理率 100%：
1. 建立畅通友好的沟通渠道，与业主保持良好的业务关系；
 2. 当业主提出问题时应按照《首问责任制》的规定为业主进行答疑；
 3. 处理业主有效投诉应及时、妥当，要维护公司形象；
- 业主满意率 $\geq 95\%$ ：
1. 严格遵守《服务规范》；
 2. 定期进行严格检查；
 3. 积极与业主和客户沟通，进行客户满意程度调查，对反馈意见进行分析，及时调整和改进管理；
- 服务方案。对反馈数据进行分析；
- 清洁、保洁达标率 $\geq 95\%$ ：
- 1、配备完善的垃圾收集设施，方便日常使用。垃圾日产日清，封闭转运，杜绝二次污染；
 - 2、落实保洁区域责任制，严格执行保洁标准，按照达标率进行考核；
 - 3、每日按时巡视检查保洁情况，发现问题或遇有投诉立即处理；
 - 4、落实“三员工作制”，强化保洁意识，全员保洁；
- 清洁设备完好率 $\geq 98\%$ ：
1. 树立员工安全使用意识；
 2. 遵守清洁设备使用管理规定，掌握操作规程；
 3. 定期检查设备，杜绝隐患；
- 持证上岗率 100%：
1. 各岗位人员均需持有健康证件；2. 确保证件的有效性；3. 特殊岗位具有操作上岗证；4. 管理人员受过专



业培训、并持有专业机构结业证或资格证书；

人员培训合格率 100%:

1. 落实内部管理机制，加强针对性培训，实施绩效考核制度，调动员工积极性；
2. 加强培训，定期组织专题讲座、实操演练，对重点岗位采取更直观的手把手方式培训；
3. 落实培训合格率制度，确保全员培训全员合格，能在工作中加以应用；

安全事故发生率 0

1. 树立安全防范意识；2. 遵守清洁设备使用管理规定，掌握操作规程；
3. 定期进行防火知识培训；4. 加强高位作业安全意识

人员筹备、进行专业培训、各项文件、表格、流程清单、日常保洁服务方案、制定了各区域工作内容及标准、设备工具配备方案、岗位职责要求、管理指标的承诺及采取的措施、节能降耗及应急预案等等

日期：2024 年 4 月 08 日

验证/确认：方案提交客户，客户进行确认

2024 年 4 月 08 日

验证/确认人：高海蛟

企业介绍说，企业主要业务为日常保洁，方案基本雷同，方案设计时只更换项目内容，服务区域，服务要求、

目前未涉及设计更改。基本符合要求。

生产和服务实现过程、放行过程控制：

公司的主要服务过程是为保洁服务。操作人员按照保洁方案提供服务。

作业指导文件《保洁服务礼仪规范》、《保洁方案》、《保洁方案》、合同客户要求等

企业保洁服务流程主要涉及，能够保证服务运行记录的可追溯性。

- 查验涉及使用的设施和监控手段：
 - 经查保洁服务过程涉及的设备主要是驾驶式洗地机、手推式洗地机、电动扫地车、尘推车、吸尘器、吸水机、洗衣机、鼓风机、垃圾车等及壁纸刀片、胶手套、毛巾、百洁布、镜布、尘埃掸、拖头、喷壶、马桶刷、扫把、簸箕、高粱苗扫把、大竹扫把、水桶等，大型设备定期维护，工具使用后进行整理，入库。
- 使用药剂：去污粉、芳香球、洗涤灵、玻璃清洁剂、不锈钢光亮剂、牵尘液、卫生球、高效氯氰菊酯、蟑螂药、除雪剂等药剂，定期检查药剂有效期，企业负责人介绍说：基本不会有库存，多数情况随买随用。
- 清洁服务的监控手段以制度约束、工作检查、日常监控为主——基本符合本行业特性。

确认的过程为清洁服务过程，现场提供有确认记录，确认日期：2024. 4. 23，确认人：高桂贤、高海蛟。

变更及控制情况：保洁服务活动基本固定，负责人说明至今无更改情况。

服务现场情况：

8 月绿洲公司人员工作签到情况（现场有打卡机）：

查看 8 月签到记录，记录了日期、到岗时间、本人签字、离岗时间、本人签字、备注签到日周几

2024 年 7 月 22 日保洁每日巡查记录表：对洗手间、电梯、消防器具、玻璃门窗、会议室、外转清洁进行了检查，提出外转有垃圾，处理结果马上整改，巡查人王**

另抽查其他月份的巡查记录，基本符合要求。

依据客户要求（合同要求）、《保洁服务礼仪规范》《保洁方案》的要求，规定了人员及区域保洁效果，检查要求。每月底提交“供方服务情况反馈表”给客户。



抽查了 2024 年 7 月北京万科物业服务有限公司金域东郡物业服务中心服务情况反馈表。基本符合要求。

——保洁服务现场：金域东郡保洁项目：地址：北京市大兴区亦庄镇兴海路与四海路交汇处

服务内容：日常保洁

巡视保洁现场：企业此项目负责楼内、外围等的日程保洁，21 名保洁员，1 名主管，保洁员进行了分工，基本按每人约 950 m²，人员有休息间，供保洁人员休息及保存随身物品。

巡视现场陈英正在进行楼道打扫，询问陈英项目管理情况，陈英介绍说上岗前进行了培训，培训合格后上岗，每日打卡签到，定期进行服务质量巡查，目前未发生客户投诉事件。

员工每日签到：查看考勤表：姓名：孟念华、刘素花、张平等，记录了到岗、缺勤情况。

项目地卫生间、楼梯间、电梯间等重要场所均有保洁记录表，抽卫生间清洁记录表：记录了日期、实施消毒时间、消毒区域、使用消毒剂名称、消毒方式、消毒人员。

现场人员作业专业、穿着干净整洁。

部分人员车库内排水：徐祗平、刘淼、晏资周等 8 人

——保洁服务现场：

服务内容：日常保洁

巡视保洁现场：企业此项目负责整栋楼的日程保洁，6 名保洁员，保洁员进行了分工，基本按每人 800 m²，人员有休息间，供保洁人员休息及保存随身物品。

巡视现场作业人员正在进行楼道打扫，询问项目管理情况，负责人介绍说上岗前进行了培训，培训合格后上岗，每日打卡签到，定期进行服务质量巡查，目前未发生客户投诉事件。

员工每日签到：查看考勤表，记录了到岗、缺勤情况。

项目地卫生间、楼梯间、电梯间等重要场所均有保洁记录表，抽卫生间清洁记录表：记录了日期、实施消毒时间、消毒区域、使用消毒剂名称、消毒方式、消毒人员。

现场人员作业专业、穿着干净整洁。

保洁服务过程、放行过程基本受控。

EMS/OHSMS 环境与安全的运行控制情况：

编制《污染物（噪声、废水、废弃物）排放控制程序》、《危险源辨识、风险评价与控制措施制定程序》、《节材节能控制程序》、《环境、职业健康安全运行控制程序》、《职业健康安全管理度》、《消防管理制度》等，策划合理，内容符合标准要求。通过管理制度对环境职业健康安全进行控制，基本适用。

办公室是运行控制的主控部门。

公司确定的重要环境因素为火灾的发生、固废的产生；不可接受的风险为重大意外人身伤害、火灾、触电的发生。本部门涉及的重要环境因素和不可接受风险分别为：重大意外人身伤害、固废的产生、火灾、触电。

围绕重要环境因素和重大危险源，办公室对环境安全运行情况控制情况如下：

查看运行情况：

1、资源能源消耗：查看办公区域宽敞明亮，通风较好。员工所用饮水机定期清洗。主要消耗的办公用品是纸张，废纸回收再利用。水电的消耗，办公室均使用节能灯，做到人走灯灭；洗手间无滴水浪费现象。水电均按实际产生的费用进行缴纳。目前建立了相应和管理制度，要求各部门人员提高节约意识。

2、火灾管理，主要包括：线路老化；违规吸烟；物品不合理堆放；消防设施失效；人走未断电等。查看：现场有安全逃生通过及标志等，不定期组织消防应急演练等。按照建筑设计要求配备消防栓、手提式



灭火器等消防器材，均由十九局大厦统一管理。对各部门进行消防知识培训，提高管理素质和能力；普及火灾应急知识，增强安全健康意识；建立健全消防制度，由十九局大厦统一配置消防器材，并定期对消防器材、消防设施、进行检查，发现隐患及时整改。由办公室组织消防演练。2024. 4. 16日进行消防演练。

3、触电伤害，主要包括：办公区域违章用电、设施设备线路老化短路引发触电。查看：电源开关采用漏电保护，一旦触电会自动跳闸，避免造成触电伤害。主要是进行安全教育及定期对机电设施进行检查，发现隐患及时整改。2024. 4. 23日进行触电应急预案演练。

4、固废管理：废弃包装物、废弃的废墨盒、硒鼓等，购置分类箱，划分存放区域；可回收类（废包材、废纸、废塑料等）由办公室统一收集放置于物业指定地点，由物业统一处置；不可回收类（生活垃圾）由办公室归集交清洁工日清。现场查看无混放现象等。生活垃圾由物业统一转移至当地环卫部门处置。

5、废水：主要为办公、生活污水的排放：直接排入市政污水管网，由大厦统一负责管理。

6、与员工签订劳动劳动合同，保障双方利益。查见与孟景、刘芳、林飞等人的劳动合同。合同约定：劳动合同期限；工作内容及工作地点；工作时间和休息休假；劳动报酬；社会保险及福利；规章制度；劳动合同变更、解除和终止；保密约定；其他约定等内容。有员工签名和单位公章，合同有效。

7、重大意外人身伤害：主要有违章用电触电、交通意外、服务过程中的意外事故等。控制措施：1）执行安全相关规章制度。

2）加强安全教育宣传。3）定期进行安全检查。4）持证上岗。

8、环境安全运行检查：

查见《运行记录检查表》，抽查2024年7月30日的《运行记录检查表》，内容包括：检查部门；检查项目（管理方案控制、节水节电情况、消防设施、废弃物控制、法律法规执行等）；检查结论：正常；检查人：林春霞，内容完整，基本符合要求。

查见《环境检查记录表》，抽查2024年4月30日的《环境检查记录表》，内容包括：检查部门；检查项目（电器是否断电、插座是否断电、人走灯灭、纸张使用、环境卫生、水、电、材料的使用、废弃物分类处理等）；检查结论：符合；检查人：林春霞，内容完整，基本符合要求。

查见《安全检查记录表》，抽查2023年12月30日的《安全检查记录表》，内容包括：检查部门；检查项目（电器是否断电、插座是否断电、人走灯灭、纸张使用、环境卫生、水、电、材料的使用、废弃物分类处理等）；检查结论：符合；检查人：林春霞，内容完整，基本符合要求。

查见《消防器材检查记录》，抽查2024年5月20日的《消防器材检查记录表》，内容包括：检查部门；检查项目（检查气压是否在正常范围内、检查是否在有效期内、消防通道是否畅通等）；检查结论：符合；检查人：林春霞，内容完整，基本符合要求。

另抽其他月份运行检查情况，基本符合要求。

9、查见《劳动用品发放记录》。主要是发放劳保用品包括雨衣、雨裤、胶手套等，有发放频次。提供劳保用品发放记录，查看 2024年1月份，2024年 5月份和 2024年4月份的发放记录，均有签收。

10、水电费：水、电费根据物业提供的数据进行缴纳费，统一由物业负责。

11、查见 2024 年 1 月-2024 年 8 月《北京市社会保险个人权益记录（单位缴费信息）》，为员工缴纳养老、医疗、失业、工伤、生育保险。

12、员工体检情况：保洁人员体检主要办理健康证，现场提供有安河、巢青花、陈翠萍的健康证，体检日期 2024 年 02 月 26 日。

13、办公室在对顾客及供方（含外包供方）进行评价时，对其环境及职业健康安全遵守情况进行了评



价。对其施加了环境安全影响，就公司的重要环境因素、不可接受风险及出入公司应遵守的环境安全要求进行了告知，告知的内容包括公司的方针、环境和管理规定等。对于进入工作区域的外来人员，由本公司人员陪同，并告知公司相应管理规定。明确了公司的方针、环境及安全目标和对相关方的要求。查对相关方告知书。内容包括：告知名称、告知时间、告知内容包括环境职业健康安全相关要求、被告知人回复等。内容完整，基本符合。并且考虑了服务生命周期，在服务阶段最大限度的减少环境污染和废物排放。基本符合要求。

14、用于环境及职业健康安全资金投入情况：体系导入费用、人员培训费用、劳保费用、消防器材费用等合计 28.13 万元多，现场沟通。能保证环境、职业健康安全资金的使用。

现场查看，有手提式干粉灭火器、消防栓等应急救援器材，灭火器、消防栓维护保养良好。消防栓、灭火器配备至公共区域，为大厦物业统一管理。现场平面设置应急、安全警示标牌齐全，由物业统一管理。编制应急预案，对员工进行了防火安全的培训。现场无安全隐患。有效。

与负责人交流得知：公司管理层始终把安全工作放在所有工作的首位，长期以来采取多种措施，致力于消除危险源，降低职业健康风险。据了解，从未发生过环境和职业健康安全方面的事故事件。

经现场确认，工作场所内无职业病危害因素。

对环境职业健康安全的运行控制有效。

QMS/EMS/OHSMS:对绩效监测的结果通过内部文件传递、网站公示、会议传达等方式向内部员工及外部相关方传递。与负责人交流得知：近一年来，企业未出现质量、环境和安全事故，也未出现顾客及相关方的投诉。基本符合要求。

组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。并明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价。确保质量管理体系的完整性。据负责人介绍：近一年体系运行以来，质量管理体系保持了完整性，体系正常有效运行，员工代表进行了变更：

员工代表：变更前：孟景；变更后：林飞。

基本符合要求。

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

经调阅相关记录确认，企业在 2024 年 07 月 02 日-03 日策划和实施了完整的内审。内审员经过了标准培训，对内审方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法，并得到了有效实施。内审记录清晰完整，并表明内审员具备必要的能力和能够保持独立性，内部审核未开具不符合项。内审报告表述清楚，对质量环境职业健康安全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，基本符合标准要求。

审核现场与企业内审员沟通，内审员对内审知识比较欠缺，还需要加强持续培训学习。同时未见出具内审员培训合格的相关证书。对于能力方面开具的不符合。

企业最高管理者在 2024 年 07 月 17 日进行了管理评审，管理评审由总经理主持，管理评审目的明确，输入充分，管理评审记录表明评审真实有效，管理评审输出提出 1 项改进建议，于 2024.7.18 完成实施。管理评审基本符合要求。



现场与总经理交流管理评审控制情况，其基本熟悉管评流程，包括管评策划、管评输入内容、输出内容、改进项及其纠正措施情况等，现场交流建议后期持续关注管评工具的运用，但管评的深入程度方面需持续关注。

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

策划保持《不符合控制程序》，规定了发现不合格应采取纠正措施的具体要求，并按要求进行了控制，基本符合企业实际和标准要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

内审发现的不符合，形成内部审核不合格报告，有原因分析，措施，实施及有效性验证等。管理评审中的改进，制定有措施单。日常中发现的不符合，公司通过实施纠正措施，要求相关部门举一反三也检查自己的工作，消除同类型错误的原因。基本有效。总体上看，公司纠正及改进机制已形成，能够形成自我完善自我提高的良性循环机制。自体系运行以来组织未发生顾客投诉和质量、环境和安全事故。基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，年度无质量环境安全事故发生，也没有发生相关方投诉，现场也没有发现顾客投诉资料。基本符合要求。

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：员工代表变更，变更前：孟景；变更后：林飞
- 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

上次审核提出的不符合：“未识别日常保洁服务过程中的环境因素和危险源”、“询问内审员，对QE0标准条款的理解，未能回答，审核人员能力不满足要求”、“企业识别‘保洁服务’为需确认过程，但未见对其进行确认的相关证据”、“查看法律法规清单，‘GB/T11651-2008 个体防护装备选用规范’、‘GB18599-2001 一般工业固体废物贮存、处置场所污染控制标准’已废止”、“未能提供“北京市海淀区知春路7号致真大厦D座”项目设计开发过程评审的相关证据”。以上不符合企业已完成整改，措施有效，上次不符合未再发生。

五、认证证书及标志的使用

现场查见认证证书及标识使用情况，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，绿意雄洲（北京）工程管理有限公司的

☒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:夏爱俭、岳艳玲



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。