

项目编号：1004-2022-QEO-2024

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：石家庄正华保安服务有限公司

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）：吉洁

审核组员（签字）：杨园

报告日期：2024年9月13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：吉洁

组员：杨园



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	吉洁	组长	Q:审核员	2022-N1QMS-4022240	Q:35.12.00
			E:审核员	2022-N1EMS-4022240	E:35.12.00
			O:审核员	2023-N1OHSMS-4022240	O:35.12.00
B	杨园	组员	Q:审核员	2021-N1QMS-1215052	Q:35.12.00
			E:审核员	2022-N1EMS-1215052	E:35.12.00
			O:审核员	2022-N1OHSMS-1215052	O:35.12.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	张巍、张晓远	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：中华人民共和国消防法、突发环境事件紧急管理办法、保安服务操作规程与质量控制、保安服务管理条例、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国劳动合同法

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：GA/T594-2006 保安服务操作规程与质量控制

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09月12日 上午至2024年09月13日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年10月19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、守护、区域秩序维护

E：门卫、巡逻、守护、区域秩序维护所涉及场所的相关环境管理活动

O：门卫、巡逻、守护、区域秩序维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：石家庄市裕华区建设南大街 163 号凯莱金第 A-163

办公地址：石家庄市长安区金明街 6 号长安金茂悦大楼 406 室

经营地址：石家庄市长安区金明街 6 号长安金茂悦大楼 406 室

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）：保安服务现场：蓝月路太平河项目，距离总部20分钟车程

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（1）项，涉及部门/条款：人事部 QEO9.2.2

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 10 月 12 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 10 月 11 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

服务过程的控制、运行控制、人员能力、内审、管理评审

3) 本次审核发现的正面信息：

组织通过管理体系运行，明确了组织机构和部门的职责。管理手册、程序文件、作业文件得到有效的完善和落实。进行了过程的识别，过程识别较为充分，明确了外包过程、需确认过程，制定了管理方针、目标，并将目标分解至各职能部门，对目标进行了考核。目标已基本实现。对服务过程控制进行了有效的策划，服务质量较为稳定。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

管理层对建立体系取得认证的认识充分，对体系的建立运行和认证活动支持，员工通过体系建立过程的标准知识培训、体系文件培训等各部门人员对标准、文件要求明确，对本部门的职责、目标、管理制度明确，能够按照要求完成工作为实现公司的目标作出贡献；但是对标准的理解尚停留于表面，不能很好地理解质量环境职业健康安全管理体系各过程的发现问题、持续改进的作用，体系自我改进的机制初步建立尚不能熟练运用，对不符合可采取积极的纠正，纠正措施实施尚不到位，对潜在的不符合发觉较差。

2) 风险提示：

对质量环境职业健康安全管理体系的认识，尤其是管理层上以市场推动为主，目的还停留于取得证书满足客户及投标要求。对于体系的运用没有变被动为主动，没有深入理解和运用管理体系各工具。

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

●企业管理目标：

质量目标：

- 1、客户满意率 $\geq 95\%$
- 2、员工持证上岗率 100%，
- 3、值班员工在岗履职合格率 $\geq 98\%$
- 4、客户投诉处理及时率 100%；

环境目标：

- 1、杜绝火灾事故；
- 2、固体废弃物分类、处置符合标准要求；

职业健康安全目标：



- 1、杜绝刑事案件和消防事故；
 - 2、杜绝安全隐患引起的人员伤亡和重大财产损失事故。
- 管理目标满足服务要求（国家标准及客户要求）；
 - 管理目标进行层层分解，落实到责任部门，每季度末考核。
- 提供有 2023 年 3-4 季度及 2024 年 1-2 季度目标完成情况：均完成。

2.2 重要审核点的监测及绩效

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

服务过程的控制及运行控制：

●保安服务部主管介绍：

1、形成文件信息有： 管理制度、工作标准等

2、企业对对各部门的管理方式：承接下安保服务项目后，策划项目管理方案、进行相关专业培训、组建项目部进驻管理，进行安保服务，各部门负责日常安保服务并保留相关记录，总部（保安服务部）根据章程定期检查

●产品和服务的要求：按照合同要求进行服务，服务过程中按照或参考：

安保服务策划的依据：

安保服务条例 2007.10.1 中华人民共和国国务院

《中华人民共和国招标投标法》 中华人民共和国主席令第二十一号

《中华人民共和国民法典》 十三届全国人大三次会议

《中华人民共和国产品质量法》 第九届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议

《中华人民共和国公司法》 第八届全国人民代表大会常务委员会第五次会议

《中华人民共和国反不正当竞争法》 主席令第十号

中华人民共和国消费者权益保护法 主席令 8 届第 11 号

质量管理体系 基础和术语 GB/T19000-2016/ISO9000:2015

质量管理体系 要求 GB/T19001-2016/ISO9001:2015

环境管理体系 要求及使用指南 GB/T24001-2016/ISO14001:2015

职业健康安全管理体系 要求及使用指南 ISO45001:2018

保安服务操作规程与质量控制 GA/T594-2006

保安服务管理条例 中华人民共和国国务院第 564 号令

中华人民共和国劳动法 十三届全国人民代表大会常务委员会第七次会议

中华人民共和国劳动合同法 第十一届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议

单位事业单位内部治安保卫条例 中华人民共和国国务院第 421 号令

保安服务操作规程与质量控制 GA/T594-2006

公安机关实施保安服务管理条例办法 公安部令第 112 号

中华人民共和国石油天然气管道保护法

。。。。。。

●其中主要服务设备设施：各服务场所的固定设施（休息室、监控设施、门禁设施、、安防器具柜等，一般甲方配备），日常保安设施和器具有：巡逻车、扩音器、安全帽、橡胶棒、防刺服、防刺手套、钢叉、盾牌、警棍等，满足安保服务需求

●监视测量资源：对安保服务质量监督检查，编制有相应的表格；

●人员配备：安保服务人员均经过相关培训，目前企业体系范围内人员 55 人，

●保安服务流程图

1) 小区物业、企事业单位保安服务流程图

合同签订→按合同要求组织人员→按要求开展安保服务（门卫、巡逻、守卫、区域秩序维护）→服务考核→回访客户

燃气公司安保服务流程

合同签订→按合同要求组织人员→按要求开展安保服务（门卫、燃气管线巡逻、加压站看护、区域秩序维护）→服务考核→回访客户



★其中：开展安保服务为需确认过程

外包过程：无

--查安保服务（门卫、巡逻、守卫、区域秩序维护）过程控制（通过与相关人员沟通、审核过程控制资料、现场巡视等方法）

一、保安服务区域和项目：“石家庄市城市水系园林中心”项目

1、项目概况：该项目位于石家庄市长安区蓝月路，服务项目负责石家庄市城市水系园林中心太平河管理中心和西北水系管理中心管理区域内的安全保卫和秩序维护等工作。

服务地点为太平河冀之光塔至老田庄桥段及西北水系管理范围内的红线范围内的绿地、水域及设施；

2、基础设施配备情况：

项目处设有办公室兼休息室，面积约 50 平，现场卫生整洁，扩音器、安全帽、橡胶棒、防刺服、防刺手套、钢叉、盾牌、警棍等设施摆放整齐，满足安保服务需求；现场配备了灭火器；

3、保安服务要求：

活动包括日常太平河水系沿线的巡查，安全秩序巡查和维护，管理区域内的安全隐患、意外事件的防范与处理，负责辖区内建（构）筑物、公共设施、园林景观等资源的安全保卫，维护景区内正常游览秩序，防止侵害甲方财产安全的行为，劝阻或制止毁绿占绿、倾倒垃圾、排放污物等行为负责灾情报告和初期火灾施救等工作；

现场巡视了太平河南侧沿线现场服务现场，南侧沿线配备安保人员 9 名，其中白班 5 人，夜班 4 人，项目负责人：吕文祥；

5、培训：

1) 安保人员均有资格证书：经过石家庄职业技能教研鉴定中心培训合格，取得资格证书后上岗

2) 该项目合同为续签，现场查看策划了相关安保服务方案，并对入住的 9 名安保人员进行了培训；

6、安保服务过程控制

巡视现场：2024.9.12

该项目位于长安区石家庄市长安区蓝月路城市水系园林中心，巡视了太平河南侧沿线约 3 公里，含其周边绿地及相关设施；

现场观察，吕师傅介绍了项目服务的大致情况，按照公司安保服务方案的要求进行 24 小时的不间断巡查；活动包括日常太平河水系沿线的巡查，安全秩序巡查和维护，管理区域内的安全隐患、意外事件的防范与处理，负责辖区内建（构）筑物、公共设施、园林景观等资源的安全保卫，维护景区内正常游览秩序，防止侵害甲方财产安全的行为，劝阻或制止毁绿占绿、倾倒垃圾、排放污物等行为负责灾情报告和初期火灾施救等工作；

安保人员穿戴整齐，着安保服，查看休息室配备了警棍、安全帽、扩音器等工具，人员配备了巡逻车（甲方提供）；

吕师傅介绍了安保服务的内容，与合同要求一致，清楚其职责

休息室保留了安保服务方案、交接班记录、巡逻日志、应急措施等；

休息室配备安保器材柜，柜内安保器材摆放整齐，有安全帽、盾牌、橡胶棒、电棒等器具

--查控制记录：

-抽 2024.9.10 巡查日志，制止南北两岸烧烤 3 起，小商小贩 5 起，柳林铺大桥下粘网 1 起，太平河橡胶坝下钓鱼捞鱼 6 起等；工作人员：吕**，任**，张**，吴**等 5 人；

-抽 2024.9.10 日夜班-白班交接记录，有交签人员签字，交班内容，值班情况，三级联查情况；

-抽 2024.9.1 会议记录，会议宣讲了夜班巡视重点，交接班时间，特殊情况，汛期加班要求等；

另抽其他日期的巡查日志，交接班记录，会议记录等，均符合要求。

以上记录均定期收集后统一交甲方归档保存。

现场与吕师傅巡视了现场，南侧沿线 3 公里，配备了保安巡逻电车，吕师傅穿保安服，配备了安全防护器械，按照日常的巡逻路线进行巡查，制止了绿地露营烧烤群，并通知园区保洁人员进行了清洁，保洁由甲方外包其他相关方，园区内的各板块工作人员互相配合，巡视了消防器材，橡胶大坝，太平河沿线钓鱼、



捞鱼现象；园区内停车场服务由城投负责，相关方互相配合，受审核方仅负责日常巡视和报告工作。同时，吕师傅介绍，甲方根据天气、汛期等情况，会及时通知安保服务人员进行汛期的重点巡视，主要是橡胶大坝下水位，钓鱼人员，游玩人员等的安全巡查。

安保服务考核：公司对各项考核有日常巡查、月度检查等，均有相关记录

城市水系园林中心安保服务过程基本受控。

另查“河北省天然气有限责任公司安保服务项目”运行记录，提供有基础设施台账，配备两辆越野巡逻车、记录本、碳素笔、反光背心、检测喷壶、气体检测仪（甲方配备），满足安保服务需求

安保人员均有资格证书：均经过石家庄职业技能教研鉴定中心培训合格，取得资格证书后上岗

介绍了服务过程，天然气沿线约 500 公里，10-15 公里派巡逻人员 1 名，站点看护 10 人，

每天专人对沿线内进行巡线一次，如有异常，及时汇报甲方，并记录相关情况，各降压站点的看护，主要是对站点的维护和看护，防止有人破坏，采用三班两倒，张部长介绍，目前尚无异常情况记录。

另查“河北省体育局射击射箭运动中心”等项目安保服务方案、巡查日志、交接班记录等，均符合要求。

●提供《安保服务过程确认记录表》，2024 年 1 月 10 日的特殊过程确认记录，

特殊过程名称：组织人员

确认负责人：王佳，确认日期：2024.1.20

特殊过程使用的主要设备：甲方（监控系统、门禁系统）、对讲及安保设施

特殊过程所使用的作业指导书、安保服务服务作业指导书、安保管理制度（包括甲方的门禁要求）

特殊过程的员工是否经过培训、并持证上岗：

确认结论：特殊过程确认合格，能够投入运作；

●交付：安保服务的交付主要体现在用户体验，主要是通过公司相关制度的执行，从而确定安保服务到位，采取的措施：通过日常对各项的现场检查、月度检查、季度评审、年度总结等方式确定安保服务的执行情况，通过与客户的日常沟通，询问服务情况，了解各项的服务情况，另外通过用户满意度调查，对公司的服务情况进行分析，确定改进方向，

查“石家庄城市水系项目”日常检查、月度检查情况，前面已经抽样，符合要求。

企业的安保服务（门卫、巡逻、守卫、区域秩序维护）过程受控。

●保安服务部执行的文件有：环境管理体系运行控制程序、职业健康安全运行控制程序、环境、职业健康安全应急预案、巡查管理规定、警卫室管理制度等。

查看总部办公运行控制情况：

1、总部管理人员工作时间平均每天不超过 8 小时；

2、废水：公司的保安服务过程不产生废水，生活污水排入市政管网，清洁用水用于小区绿化。

3、废气：保安服务过程不产生废气，进行清洁清扫时，有极少量的灰尘产生，公司发放口罩，对员工进行个体防护。

4、固废：保安服务过程中产生的废弃的办公垃圾、生活垃圾等，分类处理，垃圾每天由甲方物业统一清理。无危废产生；

5、节约能源：公司规定人走灯灭，人走关水等节能节水措施，并互相监督；

6、查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，办公条件较好，办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，现场用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。

7、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顾客等。提供了“相关方告知”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方：甲方\外来人员\业主等；

8、公司给员工缴纳了社保，每年安排一线员工体检；提供有体检报告。

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

10、火灾控制：办公楼配置有相应数量的灭火器和消防栓，由金茂悦大楼物业统一维护；

11、触电管理：随时对办公和小区内各电气线路进行检查，防止因乱接、短路、过载和接触电阻过大等原因产生电火花或引起电线电缆温度过高而引发火灾。

12、意外伤害控制：工作时间不吸烟喝酒、不酒后驾车等；对员工开展安全教育；

13、公司定期巡视安保服务项目现场，检查服务人员着装、出勤、个人防护等情况；

项目现场运行控制情况：



现场巡视石家庄市城市水系园林中心项目太平河南北侧安保服务项目，本项目南侧设有保安人员 9 人，北侧设有 5 人，现场人员工作时间按甲方要求，进行 24 小时巡视；白班 8:00-20:00，夜班 20:00-8:00，人员固定班次；

保安人员配备了相应的安保设备，如：橡胶棒、防刺服、防刺手套、手电筒、扩音器等，配备了安全防护设施。查看交接班记录，班次人员进行安全教育，

严格遵守“巡查管理规定”“警卫室管理制度”等安保制度的要求进行巡逻、秩序维护等工作；

保安服务项目现场，由甲方配置相应的灭火器，受审核方人员定期巡视，发现隐患及时上报甲方管理处人员进行处理。定期对员工进行消防安全教育，组织进行了消防演练；

维护工作过程中严格相关管理规定，注意礼貌用语，防止发生人员冲突。

运行符合要求。

产品和服务的放行：

●企业的检查制度规定：各项目部对安保服务过程每个服务项目均有人员每天进行巡查和检查，每天晨会，强调各个工作岗位职责及工作要求，巡查检查人员发现不符合即时进行整改，确保安保服务合格放行。保安服务部定期对各项目部安保服务情况进行检查，

●--抽：2024.3.30 日对安保服务项目的检查记录

检查项目：“河北省体育局射击射箭运动中心”安保服务项目

检查内容：保安人员仪表、标识的佩戴情况、保安服务设施维护使用及完好情况、保安环境的保持、接待质量（包括来人来电）、电话记录的及时、完整、清晰情况、顾客要求评审的及时性、顾客沟通及时性、主动性、顾客异议及时处理、合同执行情况跟踪、保安服务情况回访等内容等项目；

另抽“石家庄市城市水系园林中心”“石家庄鸿锐物业服务有限公司”等项目的检查记录，记录了质量要求，检查情况，均合格。

另抽其他项目检查情况，符合要求

应急准备和响应：

●公司建立了《应急准备和响应控制程序》，确定可能对环境、职业健康安全造成影响的潜在的紧急情况或事故、事件，规定响应措施，以便防止和减少可能随之引发的有害的环境影响和相关的职业健康安全不良后果。

编制了《潜在的事故和紧急情况一览表》识别出紧急情况有火灾、触电。

查应急预案汇编，包含《火灾应急处理预案》、《触电事故应急救援预案》《事故现场人员疏散处置方案》等

公司在策划应急响应时，应考虑有关相关方的需求，如应急服务机构、相邻组织或居民等。

楼道内配备有消防器材，公司配备了急救物资等。定期对人员进行火灾、触电事故应急预案的培训，提升人员初期救火的能力、急救知识的能力。

公司定期评审其应急准备和响应程序，必要时对其进行修订。特别是在事故、事件、紧急情况发生后进行。提供了应急演练记录

——2024 年 5 月 22 日，保安服务部在项目现场进行了触电演练，2024 年 6 月 14 日进行了火灾演练。

查看提供的应急演练记录，有演练时间、地点、事故发生的原因，处置记录，演练结束后对演练过程和应急预案进行了评审，应急演练程序有效，公司的应急预案满足要求。

绩效的监视和测量：

公司编制有《绩效监视和测量与合规性评价控制管理程序》、《内审控制程序》、《管理评审控制程序》，为保证公司质量/环境/职业健康安全体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。

策划了过程的监视和测量（含绩效测量和监测）控制，内容基本符合要求。

人事部对管理体系的过程能力进行监视和测量，通过内审对管理体系运行的符合性和有效性进行监测，结论管理体系总体运行有效。详见审核 9.2 条款；通过管理评审对管理体系的充分性、有效性和适宜性作了肯定的评价。详见审核 9.3 条款记录；通过目标考评，监测管理体系运行的有效性。

人事部负责过程的监视和测量，重点考核各部门目标完成情况，按月进行考核，提供有目标及考核记录；人事部每周对环境和安全运行进行检查，策划有环境运行检查记录表、安全运行检查记录表和员工安全教



育等，均基本符合要求。

提供了目标分解与实施表，规定了分解部门，分解值与采取的措施，考核频次为每季度/年。目标均完成。

查提供《环境安全检查记录》，查 2024 年 3 月、6 月份的检查记录，检查人员：王晓东，检查项次有：固废分类及排放、消防安全、现场卫生、电器线路、空调使用及其它，均无异常情况，符合要求。

查提供有环保安全费用投入情况，主要有消防安全设施、劳保用品等费用。

定期对设备进行维保，并定期给操作工发放劳动防护用品，从而降低工作过程中噪声，均进行了检查落实，基本符合要求。包含了对服务现场环保和安全设施：灭火器的检查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。

人事部负责过程的监视和测量，重点考核各部门目标完成情况，按月进行考核，提供有目标及考核记录，均已达成，基本符合要求。

门卫、巡逻、守护、区域秩序维护项目现场无重大噪声，无废水产生；固废分类存放，定期交由物业统一处理；查员工定期体检，提供有员工体检报告，抽查张其斌、高玉锁、崔玉忠等人的体检报告，查均无职业禁忌症。

查国家企业信用公示系统，目前公司经营过程中没有发生违反其它相关法律法规及其他要求的情况，无行政处罚信息，未列入经营异常名录、未列入严重违法失信名单。

总经理介绍企业一直遵守法律法规，守法经营，现场审核过程中未发现企业有违法的情况及资料，近一年来未发生过质量、环境、安全事故，现场未见到相关的事故资料。查也无相关方投诉抱怨的资料。

法律法规要求、合规义务及合规性评价：

●根据《法律法规及其他要求获取与识别控制程序》要求，人事部负责公司适用的法律法规的识别、登记，并随时对法律法规的更新进行跟踪，进行补充。获取渠道为网络和期刊等。

●提供《环境法律法规清单》和《职业健康安全法律法规清单》，收集了适用的环境和安全法律法规：突发公共卫生事件应急条例、中华人民共和国妇女权益保障法、中华人民共和国未成年人保护法、中华人民共和国传染病防治法、中华人民共和国消防法、突发环境事件紧急管理办法、保安服务操作规程与质量控制、保安服务管理条例、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国劳动合同法、单位事业单位内部治安保卫条例、保安服务操作规程与质量控制、公安机关实施保安服务管理条例办法等

经查，适用的法律法规均为最新版本。

●按照《绩效监视和测量与合规性评价控制管理程序》的要求，于 2024 年 4 月 26 日组织评价小组进行了一次系统性全面评价。

提供了《环境法律法规合规性评价记录表》《安全法律法规合规性评价记录表》《2024 年合规性的评价报告》。评价内容涉及：大气污染、噪声排放、污水排放过程合规情况，固废排放合规情况，能源使用，紧急情况和事件，安全培训、安全事件及职业病等。。。

评价结论：根据法律、法规和其他要求执行情况评审，发现有些情况与法律法规不符合或执行不到位，如极小部分员工的环境意识不强，随意丢弃固体废弃物等现象。部分职能部门对公司的法律法规及其他要求的认识程度不够，建议各公司结合相关部门对法律法规进行培训与宣传。

总体来看，在公司的活动、产品和服务等过程中，充分发挥了适宜于公司的环境、职业健康安全法律法规的充分性和有效性。公司识别的环境、职业健康安全法律法规及其他要求，能够充分体现了在公司的适宜性、充分性和有效性，我公司没有严重违反国家法律法规的情况发生。对法律法规及其他要求的符合性执行情况较好。记录人：王晓东 批准：何小勇 2024 年 4 月 26 日

顾客满意度：

●公司通过电话、走访、检查业主建议、意见及投诉处理情况等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行测量、分析。

●通过每月对各项目部的检查、业主走访的结果进行统计，收集顾客意见，及时改进服务质量。

企业另每年组织进行一次顾客满意度的调查工作，公司 2024 年 3 月 30 日以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放 3 份，回收 3 份。对公司的服务、质量、交付、价格等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为 99.6%，达到公司规定目标值。

针对本次调查情况，编制了“顾客满意程度调查分析报告”，对调查情况进行汇总分析，不断提升服务质量，坚持“以顾客为关注焦点”，满足顾客要求和法律法规要求。已输入管理评审，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

内部审核：

●执行《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：内审每年进行一次，按部门/过程审核。

●查内审：时间 2024 年 4 月 29-30 日

提供了《2024 年度内审计划》，编制：王佳 批准：何小勇 日期：2024 年 04 月 15 日
计划包含目的，范围，依据及审核方法。

提供了《审核实施计划》，编制：王佳 批准：何小勇 日期：2024 年 04 月 22 日

审核组长：王佳 审核员：王晓东 提供了内审员任命书，内审员经过了培训。

实施计划涉及了所有部门及相关过程。计划编制合理，无漏条款现象。

查审核记录《内审检查表》，审核内容基本符合规定。

有内审首/末次会议记录，记录了会议主要内容。有各部门签到。

提供了《内部审核报告》，审核结论：在不符合项采取了纠正措施并验证其有效性后，本公司质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性、适宜性和符合性将有所提高，质量、环境和职业健康安全管理体系文件得到了有效的实施和保持。

查见《内审不符合项报告》，不符合分布在保安服务部 Q7.1.3EO8.2，不符合事实描述清楚。责任人进行了原因分析制定了纠正措施，已实施。验证人：王晓东 日期：2024.05.08

企业 2024 年 1 月发布实施了 B 版管理手册，且 2024 年 8 月经营地址变更，对人员进行了调整，现场与管代沟通，策划内审时未关注上述变化情况，对内审策划、实施情况还未完全掌握，审核能力不足。已开具不符合报告，要求限期整改。

管理评审：

执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。

●查最近一次管理评审

1、管理评审计划：计划明确了管理评审的目的，管理评审的时间：2024 年 5 月 15 日，要求参加人员及输入内容，要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。
编制：王晓东 审核：王佳 批准：何小勇 日期：2024.4.30

2、查看管理评审输入的资料：管理体系内部审核报告；管理方针\管理目标及其实施情况；重大投诉事故的处理情况；体系内外部因素变化情况；过程服务质量趋势；不合格的控制及纠正预防措施实施情况；服务质量情况及趋势分析报告；企业的组织机构、职责分配，资源配备是否适宜；体系的要素及相应的文件是否有修正的需求；顾客或员工对管理体系的建议；改进的机会。输入内容基本符合标准要求。

3、提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议作出了安排。

4、查看管理评审报告，对本次管理评审情况进行了总结，并得出管理评审结论：公司管理体系符合标准要求，具有较好的充分性、适宜性和有效性，能较好的适应实现管理方针和管理目标的需要。

批准：何小勇 2024 年 5 月 15 日

●持续改进：

2023 年改进计划为：严格按照体系的要求加强对文件和记录的管理，经验证，已按时完成。

2024 年管理评审改进要求：

提升安保服务质量及员工环境、安全意识，由人事部负责，年底之前完成。

下次审核关注改进实施情况。

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

编制《不符合及纠正措施控制程序》，确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不



合格项的非预期使用或交付。内容符合标准要求。王佳介绍，公司规定对顾客发现的不合格，各项目应负责做好详细记录，提供客观证据，报告安保服务部主管进行审批，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。事后进行原因分析，防止类似时间发生。自上次审核以来，未发生过顾客投诉和服务质量问题。

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。

三、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域：组织名称无变化，经营地址变更至石家庄市长安区金明街 6 号长安金茂悦大楼 406 室
- 2) 组织机构：无变化
- 3) 管理体系：管理手册变更为 B 版
- 4) 资源配置：经营地址变更至石家庄市长安区金明街 6 号长安金茂悦大楼 406 室
- 5) 产品及其主要过程：无变化
- 6) 法律法规及产品、检验标准：无变化
- 7) 外部环境：无变化
- 8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：无变化
- 9) 联系方式：联系人变更为王佳

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次审核未开具不符合报告。

五、认证证书及标志的使用

认证证书主要用于投标及向客户展示，未发现违规使用情况。

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，石家庄正华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	☒ 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：吉洁、杨园



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。