

项目编号: 11018-2024-QEO

管理体系审核报告

(第二阶段)



组织名称: 北京信安如家保洁服务有限公司

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): 于立秋

审核组员 (签字): 李雅静

报告日期:

2024 年 9 月 26 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 ■文件审核报告
■第一阶段审核报告 ■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，最终认证结果经北京国标联合认证有限公司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，但正式版本需经北京国标联合认证有限公司确认，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，认真执行北京国标联合认证有限公司工作程序，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，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，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北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：于立秋

组员：李雅静



受审核方名称：北京信安如家保洁服务有限公司

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
	于立秋	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-4084028 2024-N1EMS-6084028 2024-N1OHSMS-4084028 8	Q: 35.16.01;32.15.03 E: 35.16.01;32.15.03 O: 35.16.01;32.15.03
	李雅静	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2021-N1QMS-2218164 2023-N1EMS-2218164 2021-N1OHSMS-2218164 4	Q: 32.15.03 E: 32.15.03 O: 35.16.01;32.15.03

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	刘艳举	向导	受审核方
2	/	观察员	

1.2 审核目的

本次审核的目的是依据审核准则要求，在第一阶段审核的基础上，通过检查受审核方管理体系范围覆盖的场所、管理体系文件、过程控制情况、相关法律法规和其他要求的遵守情况、内部审核与管理评审的实施情况，判断受审核方（质量管理体系, 环境管理体系, 职业健康安全管理体系）与审核准则的符合性和有效性，从而确定能否推荐注册认证。

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》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国水



污染防治法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国节约能源法》、《环境空气质量标准》、《消防安全标志设置要求》、《十三五节能减排综合性工作方案》、《城市生活垃圾管理办法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《劳动保障监察条例》、《女职工劳动保护特别规定》、《工伤保险条例》、《北京市大气污染防治条例》、《北京市安全生产条例》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：《绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020》、《园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012》、《城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32》、《园林绿化养护标准CJJ/T 287-2018》、《清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011》等

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：合同/协议。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年09月24日 上午至2024年09月26日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年4月1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：清洁服务、绿植租摆服务

E：清洁服务、绿植租摆服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：清洁服务、绿植租摆服务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：北京市昌平区北七家镇北京八仙宾馆 2 层 2002

办公地址：北京市丰台区新村街道汽车博物馆东路 6 号 B 座 306-1 和 306-2

经营地址：北京市丰台区新村街道汽车博物馆东路 6 号 B 座 306-1 和 306-2

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）：

名称：华电科工大厦, 地址：丰台区汽车博物馆东路华电科工大厦 B 座 3 层、6-12 层, 服务内容：清洁服务、绿植租摆服务, 合同期限：2022.09.01-2025.08.31。

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024 年 09 月 23 日上午 08:30-2024 年 09 月 23 日 12:30 上午进行了第一阶段审核，审核结果详见一阶段审核报告。

一阶段识别的重要审核点：

Q 生产过程控制；Q 检验过程控制。E0 运行策划和控制；E0 绩效测量和监视

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: 综合部/QEO7.2

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 24 日提交审核组长。

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 09 月 23 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

ES 运行策划和控制; ES 绩效测量和监视。Q 生产和服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。管理人员加强体系文件学习。

3) 本次审核发现的正面信息:

管理体系健全, 领导能够重视, 各部门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:

ES 运行策划和控制; ES 绩效测量和监视。Q 生产和服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。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、受审核方基本情况

1) 组织成立时间: 2015 年 11 月日 2 体系实施时间: 2024 年 4 月 1 日

2) 法律地位证明文件有: 营业执照。

3) 审核范围内覆盖员工总人数: 15 人。

倒班/轮班情况 (若有, 需注明具体班次信息): 无

4) 范围内产品/服务及流程:

清洁服务: 合同签订--准备保洁工具-清洁服务-保洁完成后自检、巡查-客户确认评价

绿植租摆服务流程: 合同签订-购买绿植-绿植摆放-绿植养护-服务质量自检-客户确认评价

三、组织的管理体系运行情况及有效性评价

3.1 管理体系的策划

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合



企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量环境职业健康安全管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与质量环境职业健康安全管理体系有关的相关方，并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理。

企业在策划质量环境职业健康安全管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量环境职业健康安全管理体系能够实现其预期结果，增强有利影响，预防或减少不利影响，实现改进。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持了质量环境和职业健康安全方针：求实为本、以法为准；服务至诚、信誉至上；环保领先、安全第一；预防为主、持续发展。管理方针包含在管理手册中，符合标准要求。经总经理批准，与管理手册一起发布实施。为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部环境，在每年管理评审会议上对管理方针的持续适宜性进行评审。为达到管理方针最终实现，总经理及各职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。管理方针的制定适宜有效。

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。现场抽查《质量环境职业健康安全目标指标分解考核表》，内容包括：

部门	目标指标内容	考核方法	考核频次	考核结果
公司 总目 标	顾客满意度 ≥ 90 分	满意的客户总分数/调查的客户总数	半年/次	95
	项目按时完成率 $\geq 95\%$	(按时完成项目/需完成项目) $\times 100\%$	每月	100%
	固废合规处置率 100%	固废合规处置次数/总处理次数 $\times 100\%$ 。	每月	100%
	火灾发生次数为 0 次	统计发生的火灾的次数	每月	0
	触电事故 0 次	统计触电发生的次数	每月	0
	意外伤害事故 0 次	检查每月意外伤害事故发生的次数	每月	0
运 营 部	培训合项目按时完成率 $\geq 95\%$	(按时完成项目/需完成项目) $\times 100\%$	每月	100%
	顾客满意度 ≥ 90 分	满意的客户总分数/调查的客户总数	半年/次	95
	固体废弃物回收率 100%	(回收的固体废弃物批次/固体废弃物总批次) $\times 100\%$	每月	0
	火灾发生次数为 0 次	统计发生的火灾的次数	每月	0
	触电发生的次数为 0 次	统计触电发生的次数	每月	0
	意外伤害事故发生次数为 0 次	检查每月意外伤害事故发生的次数	每月	0
综 合 部	文件发放受控率 100%	文件受控数/受控文件总数 $\times 100\%$	每月	100%
	培训计划达成率 95%	培训按时完成数/培训计划总	每月	100%



		数*100%。		
	采购的物资验收合格率≥95%	采购的物资验收合格的批次/ 总采购批次)*100%	每月	100%
	固体废弃物回收率 100%	(回收的固体废弃物批次/固 体废弃物总批次)*100%	每月	100%
	进行安全意识教育培训合格率 100%	(参与安全意识教育培训合格 的人数/总参加人数) *100%	每月	100%
	火灾发生为 0 次	检查每月火灾发生的次数	每月	0
	意外伤害事故发生次数为 0 次	检查每月意外伤害事故发生的 次数	每月	0
	触电发生的次数为 0 次	统计触电发生的次数	每月	0

抽查2024年4月以来，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》，针对所有重要环境因素和不可接受风险等制定了目标指标，实施日期，资金投入，职责和权限，实现目标的方法。。抽查固废排放管理方案，内容包括：管理目标：达标排放，合法处理；固体废弃物污染率为零。实施日期：全年，资金投入：2000元，职责和权限：综合部、各部门配合，实现目标的方法：培训相关人员，提高环保意识；加大检查力度，固体废弃物规范管理；增设垃圾存放点，集中处理。专人负责；建立固体废弃物管理程序，按要求管理。2024年4月以来，质量环境安全目标和管理方案已经实现。再抽查其他管理方案，内容类似，符合要求。

企业规定了因顾客和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划。依照GB/T19001-2016标准，结合实际情况，围绕质量方针、质量目标设置了组织机构，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施，对员工进行了适宜的培训等。经营地址变更未影响质量管理体系的完整性，没有变更的策划。

为了确保获得合格产品和服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有：知识产权、从经验获得的知识、从失败和成功服务中获得的教训、获取和分享未形成文件的知识和经验、过程、服务的改进结果等。外部来源获取有：标准、学术交流、专业会议以及从顾客和外部供方收集的知识等。组织知识予以存档保管，在需要时可以随时获取。为应对不断变化的需求和法律趋势，企业策划进行了质量管理体系标准及相关知识的再培训、招聘有技能的保洁、绿化服务人员等方式对确定的知识及时更新。

编制《环境因素危险源识别风险评价控制程序》，符合实际和标准要求。查看和查阅《环境因素识别及影响评价表》，包括：办公活动涉及的环境因素：空调氟利昂泄漏；办公用笔废弃；复印机废粉、墨盒的废弃；打印机废硒鼓、色带的处置；生活垃圾的排放；废旧日光灯管以及普通灯泡的处置；生活废水排放；办公区不可降解的物品丢弃（墨盒电池磁盘计算器）；消防器材的废弃等。开拓市场活动涉及的环境因素：汽车尾气排放；汽车噪声排放等，服务过程涉及的环境因素：固体垃圾的排放；火灾的发生；汽车尾气排放等。抽查《重要环境因素清单》，包括：固体垃圾的排放；火灾的发生等。查看和查阅《危险源辨识和风险评价记录》，包括：复印机废粉、臭氧的排放、擦玻璃时登高、拖地时残留的积水、电线老化、电气短路、交通、传染病、中暑等。抽查《重要危险源清单》，包括：火灾、意外伤害事故、触电等。识别充分适宜和合理。

编制了《法律法规其它要求控制程序》等，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国节约能源法》、《环境空气质量标准》、《消防安全标志设置要求》、《十三五节能减排综合性工作方案》、《城市生活垃圾管理办法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共



和国突发事件应对法》、《劳动保障监察条例》、《女职工劳动保护特别规定》、《工伤保险条例》、《北京市大气污染防治条例》、《北京市安全生产条例》、《绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020》、《园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012》、《城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32》、《园林绿化养护标准CJJ/T 287-2018》、《清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011》等。均有有效版本，符合要求。

一阶段提出的问题，已经整改完毕并验证有效。

3.2 产品实现的过程和活动的管理控制情况及重要审核点的监测和绩效 ☐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职业健康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）

编制了《环境运行策划控制程序》、《职业健康安全运行策划控制程序》、《相关方施加 ES 影响控制程序》、《固体废弃物管理规定》、《节约用电管理规定》、《节约用水管理规定》、等，符合标准和企业实际。抽查清洁服务、绿植租摆服务环境职业健康安全管理活动。

----查看办公区域环境职业健康安全运行控制情况。

1.固废排放的控制：办公楼内有纸篓，用于废纸的回收；办公室内有垃圾篓，用于办公及生活垃圾的收集；生活垃圾等不可回收物有当地环卫部门处置。对固废处置方有施加影响，包括不允许散落、不允许抽烟等要求。

2. 潜在火灾的控制：配置了消防栓、灭火器等，有效。消防通道畅通、逃生示意图上墙、安全提示图上墙等；选用合格安全电器，定期检查线路，以避免短路造成的火灾。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。办公区禁烟禁火。组织消防培训及演练；配置足够的应急物资。

3. 意外伤害事故的控制：加强道路安全教育，杜绝危险驾驶；对危险的行为及设备要张贴警示标语；加强用电安全安全教育，定期检查线路；定期巡检各部门安全隐患情况；加强防疫工作，减少感染风险；对检查中发现的隐患制定整改措施，落实整改要求。2024 年 6 月 20 日综合部组织进行了《意外伤害预案应急演练》。

4. 节约资源能源：综合部制定了节约能源资源管理制度，加强节约宣传，做到纸张双面使用，办公用品定额发放。办公区有节水节电宣传语。办公过程注意节约用水、节约用电，办公室做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前关闭电源，用水后及时关闭水龙头。办公区域主要做到规范用电、不使用大功率设备、防止跌倒、减少打印量、减少电脑辐射、规范驾驶、防止外出事故发生等。主要是通过制定规范、教育培训、配置相关设施设备、日常监督检查等进行控制。查随手关灯、防火标识等齐全。基本符合要求。

5.触电的控制：对办公区域的线路定期进行检查；培训相关人员，提高安全用电意识；编制触电应急预案，组织进行触电应急演练，评价修订《触电应急预案》。2024 年 4 月 25 日参加触电应急演练。

6. 与员工签订劳动劳动合同，保障双方利益。查见与刘艳举、张俊草、雷金英等人的劳动合同。合同内容约定：合同期限、工作性质和考核指标、劳动保护和劳动条件、劳动报酬、甲方的权利和义务、乙方的权利和义务、劳动保险和福利待遇、违约责任、解除劳动合同的程序等内容。有员工签名和单位公章，合同有效

----查看仓库环境职业健康安全运行控制情况。

清洁绿化工具整齐放置，清洁绿化所需的药剂按照分类置于置物架。配备足够的灭火器，消火栓（物业提供）、消防喷淋系统（物业提供）参加公司综合部组织的消防演练活动。经现场与刘经理沟通，无高处作业情况。拒绝三违，严禁抛掷工具或其他物品。

----查环境和职业健康安全检查情况



1.查见《固体废弃物处置登记表》，处置内容包括：固体废物名称、产生部门、处置部门、处置频率。抽查 2024 年 6 月 28 日《固体废弃物处置登记表》，固体废物名称：废纸类（废纸箱盒、废包装纸、信纸、杂志、报纸等）；其他类（废电线、玻璃瓶、玻璃杯等）；生活垃圾（瓜皮果壳、餐巾纸、牙签、茶叶、面巾纸、烟蒂、剩饭、剩菜等），产生部门：办公场所，处置部门：综合部，频率：每日清理，处置人：综合部。内容齐全，符合要求。

2.查见《环境、职业健康安全运行检查记录》。每月检查一次。抽查 2024 年 7 月 28 日《环境、职业健康安全运行检查记录》，检查人：杨国芬，检查内容：办公场所（固废是否分类存放；节水节电；空调等设备使用环保节能产品）；固废管理（固废分类；固废弃置记录）；事故管理执行情况；安全标识使用（标识是否按规定挂设；灭火器是否齐全可用；消防设施是否定期点检）；职业卫生（劳保用品采购、验收、发放；女职工保健；职业病预防；岗位执业安全知识培训；劳保用品的使用）；《应急预案》执行情况；污水排放（生活污水的排放）；固体废弃物的排放（废弃物的标识；废弃物的存放；回收利用）。标准要求：相关控制程序及运行控制要求，实际情况：符合标准要求。内容符合要求。

3.查见《灭火器点检表》，检查部门：综合部。抽查 2024 年 8 月《灭火器点检表》检查项目：数量符合应有配合；喷嘴接头处（或喷管）应保持无损伤；唧筒挂勾不应脱落；压力应在有效范围内；灭火器箱（灭火器推车）是否完好；灭火器箱内和表面是否清洁无杂物；灭火器箱的标示是否完好；灭火器箱是否被阻挡。检查结果：设备正常，检查人：杨国芬。

4.查见《消防监督检查记录》，抽查 2024 年 7 月 27 日《消防监督检查记录》，检查项目：对员工经常的消防安全教育；定期防火检查；整改火灾隐患；消防设施定期检测、维修制度；疏散通道、安全出口管理；安全出口检查；灭火疏散预案；疏散指示标志；消防水箱；室外消火栓（抽查）部位；楼梯检查；灭火器（抽查）部位等。被检查单位或部门：办公场所，检查频率：每月一次，检查结果：符合要求，检查人：综合部。

5.现场与企业沟通，劳保用品主要是发放工服和口罩，新进人员即发放，两年一更换，节假日发放米面油等职工福利。

6.员工体检情况：保洁人员体检主要是办理体检证，现场提供有雷金英、张俊草、周廷凤的健康证，体检日期 2024 年 8 月 15 日。

7. 综合部在对顾客及供方（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告知，告知的内容包括公司的方针、环境和安全目标、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。

8. 查见《环境、安全资金支持明细》，支出主要包括：劳保用品支出 1000 元，消防器材支出 500 元，员工社保缴纳 25000，员工体检 2000 元，培训费 1200 元，合计支出 29700 元。

编制了《体系变更策划控制程序》，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。负责人介绍说，目前没有发生影响职业健康安全绩效的临时性和永久性变更。因此，没有进行更改管理。

查见《关于延续华电重工 2024 年度办公区保洁服务的承诺函》。承诺内容包括：合同价格上不作上浮；



优化增值服务，定期清洗领导层的各项设备；内设一名督察员，做好会议用品的布置安排，提高服务水平；加强保洁队伍人员培训，提高服务人员综合素质。

----临时多场所：

项目名称：华电科工大厦；地址：丰台区汽车博物馆东路华电科工大厦 B 座 3 层、6-12 层

公司在体系运行期间仅包含覆盖体系范围覆盖场所（项目名称：华电科工大厦；地址：丰台区汽车博物馆东路华电科工大厦 B 座 3 层、6-12 层），待体系运行成熟后考虑增加覆盖其它现场。

1、污水：清洁废水排入市政管网，不外排。

噪声：日常保洁、绿植租摆服务不产生明显噪声。

固废：固体废物主要是废纸箱盒、废包装纸、信纸、杂志、报纸等，存放统一地点，视情况变卖。

2、作业过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源，防止触电。

3、办公区域禁止吸烟，办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好、无安全隐患，办公区域配备有效的干粉灭火器。

4、工作时间平均每天不超过 8 小时。

5、办公区域整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，设备安全状态良好，教育员工正确使用设备设施，用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。

6、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。对客户和业务来访人员发放了相关方告知书，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方，督促影响各相关方按照环境/安全管理体系要求对环境/安全施加影响。在与顾客沟通和招投标时，通过选择适当时机向顾客宣传本公司的职业健康安全的方针理念以及本公司的具体做法、成绩等，向顾客施加职业健康安全的影响，增强顾客对本公司的信任程度。

7. 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。

编制了《应急准备与响应控制程序》等，符合标准和企业实际。企业编制了《火灾事故应急救援预案》、《意外伤害应急预案》等。包括了重要环境因素和不可接受风险等。综合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 2024.04.20《演习记录(消防)》，包括：物资准备和人员培训情况，包括消防器材使用、如何疏散、消防报警知识、火灾应对等。模拟火灾信号，电工关掉电源；所有非消防队人员 5 分钟撤离现场；火情得到控制并被扑灭；总结消防演习所发现的问题。组织单位：综合部；参加人员：公司全体人员等。演习效果：通过本次活动使参加消防演习全体人员对火灾扑救方式、消防器材正确安全使用、逃生自救技巧等都有了明确了解，对今后应对火灾事故，减少人身伤害有很大的帮助。对应急预案的评价：通过演练，证明公司所制定的应急预案是适宜的，可以正确指导应急过程。动用设施：灭火器 3 个。再抽查 2024.04.21 演习记录（意外伤害），组织单位：综合部；参加人员：公司全体人员；动用设施：担架、急救箱等；演习内容：模拟综合部某员工发生意外伤害事故，另一员工发现意外伤害事故，立即妥善安置受伤人员；通知领导小组成员，并实施简单的救援措施，急救小组在第一时间赶到现场，了解情况；并根据情况的轻重，通知领导小组组长外，还与各部门协调沟通，以避免大范围内影响到相关领域，将影响程度降到最低，经过现场及意外伤害人员伤害状况的了解，在采取简单和紧急救援措施无效的情况下，由领导小组组长根据需要调动车辆送往就近医院；如情况特别紧急由现场人员直接拨打 120 实施救助，救援车辆及时赶到，将意外伤害中员工送往就近医院，对事故原因进行勘查，及时采取纠正预防措施，避免类似事情发生。演习效果：通过本次应急演习使全体人员对意外伤害事故的应急方式等都有了明确了解，对今后应对意外伤害事故，减少人身伤害有很大的帮助。对应



急预案的评价：通过演练，证明公司所制定的应急预案是适宜的，可以正确指导应急过程。符合要求。详见综合部《触电应急预案》及2024年4月25日组织的应急演练记录，内容相似，不再赘述。应急物资包括：消防水池、干粉灭火器、应急照明灯、创可贴等。满足要求。

编制了《质量监测分析评价程序》、《职业健康安全监测分析评价程序》、《环境监测分析评价程序》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，2024年4月以来，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，2024年4月以来，质量环境职业健康安全目标已经完成。

抽查2024年6月28日《固体废弃物处置登记表》，固体废物名称：废纸类（废纸箱盒、废包装纸、信纸、杂志、报纸等）；其他类（废电线、玻璃瓶、玻璃杯等）；生活垃圾（瓜皮果壳、餐巾纸、牙签、茶叶、面巾纸、烟蒂、剩饭、剩菜等），产生部门：办公场所，处置部门：综合部，频率：每日清理，处置人：综合部。内容齐全，符合要求。

抽查2024年7月28日《环境、职业健康安全运行检查记录》，检查人：杨国芬，检查内容：办公场所（固废是否分类存放；节水节电；空调等设备使用环保节能产品）；固废管理（固废分类；固废弃置记录）；事故管理执行情况；安全标识使用（标识是否按规定挂设；灭火器是否齐全可用；消防设施是否定期点检）；职业卫生（劳保用品采购、验收、发放；女职工保健；职业病预防；岗位执业安全知识培训；劳保用品的使用）；《应急预案》执行情况；污水排放（生活污水的排放）；固体废弃物的排放（废弃物的标识；废弃物的存放；回收利用）。标准要求：相关控制程序及运行控制要求，实际情况：符合标准要求。内容符合要求。

抽查2024年8月《灭火器点检表》检查项目：数量符合应有配合；喷嘴接头处（或喷管）应保持无损伤；唧筒挂勾不应脱落；压力应在有效范围内；灭火器箱（灭火器推车）是否完好；灭火器箱内和表面是否清洁无杂物；灭火器箱的标示是否完好；灭火器箱是否被阻挡。检查结果：设备正常，检查人：杨国芬。抽查2024年7月27日《消防监督检查记录》，检查项目：对员工经常的消防安全教育；定期防火检查；整改火灾隐患；消防设施定期检测、维修制度；疏散通道、安全出口管理；安全出口检查；灭火疏散预案；疏散指示标志；消防水箱；室外消火栓（抽查）部位；楼梯检查；灭火器（抽查）部位等。被检查单位或部门：办公场所，检查频率：每月一次，检查结果：符合要求，检查人：综合部。劳保用品主要是发放工服和口罩，新进人员即发放，两年一更换，节假日发放米面油等职工福利。保洁人员体检主要是办理体检证，现场提供有雷金英、张俊草、周廷凤的健康证，体检日期2024年8月15日。

企业工作现场无职业危害因素，无涉及环境和职业健康安全监视和测量设备。

编制了《合规性评价控制程序》等，符合标准和企业实际。抽查2024年06月20日法律法规和其他要求合规性评价情况，包括《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国环境噪声污染防治法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《女职工劳动保护特别规定》、《北京市消防条例》、《北京市安全生产条例》、《绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020》、《园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012》、《城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32》、《园林绿化养护标准 CJJ/T 287-2018》、《清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011》等。评价结果，均符合。评价人员：杨国芬 刘艳举 乔清琳。查验《中华人民共和国消防法》评价情况，配备了手提式灭火器、消防栓等。无火灾隐患。组织了消防应急演练活动。近一年以来，没有发生火灾事故。再查验《中华人民共和国固体废物污染防治法》等评价情况，内容类似，符合要求。

编制《设计开发控制程序》，符合标准和实际。



1) 抽华电水务工程有限公司保洁、绿植服务项目：（已完工）

策划/输入：

一、项目建议书

1.开发依据及意义：中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国消费者权益保护法、劳动和社会保障法律法规、北京市消防条例、北京市节水条例、北京市安全生产条例、北京市环境噪声污染防治办法、北京市职业病防治卫生监督条例、绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020、园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012、城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32、园林绿化养护标准 CJJ/T 287-2018、清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011 等。规范与标准以及国家、省市、相关行业的技术要求及规范。

通过系统化的设计和标准化的流程，确保保洁服务及绿植服务的一致性和高质量，提高客户满意度；合理规划人力、物力、财务资源，提高工作效率，降低运营成本；制定详细的服务标准和操作规范，有助于提升整体团队的专业素养、针对不同客户的需求，提供个性化的保洁解决方案，提高服务的灵活性和适应性。

2. 市场预测分析：保洁服务业务需求：家庭清洁需求：越来越多的家庭需要定期或临时的清洁服务，包括深度清洁、日常清扫和窗帘洗涤等；商业清洁需求：办公楼、商场、酒店等场所需要专业的清洁服务，以保持环境卫生和提升形象；特殊清洁服务：如搬家清洁、装修后的清洁、深度消毒等，特别是在疫情后，消毒服务的需求显著增加；环保清洁：随着环保意识增强，许多客户倾向于选择使用环保清洁剂和可持续的清洁方法的服务提供商；定制化服务：客户对个性化服务的需求增加，例如根据不同场所的特点提供专属的清洁方案。

绿化服务业务需求：城市绿化：随着城市化进程加快，城市公共绿地、园林、公园的建设和维护需求增加；企业绿化：越来越多的企业和商业空间希望通过绿化提升形象，吸引顾客，创造良好的工作环境；住宅绿化：家庭园艺和阳台绿化的需求上升，尤其是对小型植物和垂直绿化的关注；生态恢复：在环保和可持续发展理念推动下，生态恢复项目（如湿地恢复、荒地绿化）逐渐受到重视；景观设计：专业的景观设计服务需求增加，特别是在新开发的住宅区和商业区；维护和养护：定期的绿化养护服务，如修剪、施肥、病虫害防治等，成为持续的市场需求。

3. 技术说明：通过对保洁服务、绿化服务的服务范围；清洁设备与工具的配备；清洁剂与材料；保洁服务流程、绿化服务流程；人员培训；服务质量控制；数据管理等方面进行设计开发，确保保洁服务和绿化服务的高效性和专业性，以满足客户的多样化需求。

4. 项目所需费用：10 万元；参加人员：刘艳举、杨国芬。

二、设计开发任务书

服务期限：2023.07.01-2024.06.30

任务来源：签订合同

依据的标准、法律法规及技术要求的主要内容：中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国消费者权益保护法、劳动和社会保障法律法规、北京市消防条例、北京市节水条例、北京市安全生产条例、北京市环境噪声污染防治办法、北京市职业病防治卫生监督条例、绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020、园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012、城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32、园林绿化养护标准 CJJ/T 287-2018、清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011 等。设计内容（包括服务主要内容等）：本项目主要对华电水务工程有限公司内办公区进行保洁及绿化服务，对办公各区域的保洁项目、质量要求、客户需求、设备配备、人员配备等内容进行设计。

设计部门及项目负责人：刘艳举

三、设计开发方案

1.依据的标准、法律法规及技术协议的主要内容：中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国消费者权益保护法、劳动和社会保障法律法规、北京市消防条例、北京市节水条例、北京市安全生产条例、北京市环境噪声污染防治办法、北京市职业病防治卫生监督条例、绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020、园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012、城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32、园林绿化养护标准 CJJ/T 287-2018、清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011 等。规范与标准以及国家、省市、相关行业的技术要求及规范。以及客户合同要求。



2.设计内容：通过对保洁服务、绿化服务的服务范围；清洁设备与工具的配备；清洁剂与材料；保洁服务流程、绿化服务流程；人员培训；服务质量控制；数据管理等方面进行设计开发，确保保洁服务和绿化服务的高效性和专业性，以满足客户的多样化需求，最后出具保洁服务、绿化服务方案。

3. 设计原理及路线概述：客户需求导向：深入了解客户的具体需求，包括清洁频率、绿化频率、区域、特殊要求等；

流程标准化：制定详尽的清洁服务流程、绿化服务流程，确保每个环节都有明确指导，减少人为差错；合理安排清洁时间，避免影响客户正常工作或生活；科学配置资源：根据工作量和清洁区域，绿化区域合理配置人员，确保效率与质量；选择适合的清洁设备和工具，提高工作效率，保证服务质量。环保与安全：优先使用环保清洁剂，减少对环境和人体的危害；质量控制：通过定期评估和反馈，不断优化服务流程和质量标准，建立服务质量评价体系，激励员工提升服务水平；沟通与反馈：保持与客户的良好沟通，及时了解需求变化；建立有效的反馈渠道，听取客户意见，不断完善服务。

四：设计开发计划书

资源配置（包括人员、厂商及检测设备、设计经费预算分配及信息交流手段等）要求：

人员：保洁人员、绿植人员

设备：吸尘器、海绵拖、线拖布、清洗桶、消毒器、毛头杆、毛刷、钢丝球、百洁布、五洁粉、洗衣粉、洗涤灵、酒精、垃圾桶、毛巾、卷纸、洗手液、垃圾袋、浇水器、浇水壶、洗水桶、洗水车、喷水车等

人员工资费用：8万

设备采买费用：2万

设计开发阶段的划分及主要内容	设计开发人员	负责人	配合部门	完成期限
保洁区域划分	刘艳举	刘艳举	综合部	2023.06.15 前
保洁人员分配	刘艳举	刘艳举	综合部	2023.06.15 前
设备设施分配	刘艳举	刘艳举	综合部	2023.06.15 前
绿植区域责任划分	刘艳举	刘艳举	综合部	2023.06.15 前
绿植服务检查规范	刘艳举	刘艳举	综合部	2023.06.15 前
保洁服务检查规范	刘艳举	刘艳举	综合部	2023.06.15 前

五：设计开发输入清单

1.设计开发输入清单：按照“结构的整体性，运行的可靠性，经济的合理性，操作的友好性，业务的可拓展性，系统的开放性，系统的易维护性”进行设计

保洁服务及绿植服务依据国家相关法律法规、国家和行业相关标准、相关研究成果等资料进行规划设计，具体如下：保洁服务及绿植服务相关法规：中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国消费者权益保护法、劳动和社会保障法律法规、北京市消防条例、北京市节水条例、北京市安全生产条例、北京市环境噪声污染防治办法、北京市职业病防治卫生监督条例、绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020、园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012、城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32、园林绿化养护标准 CJJ/T 287-2018、清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011 等。规范与标准以及国家、省市、相关行业的技术要求及规范。

2. 以前产品设计类似的设计相关信息：以往保洁服务、绿植服务经验。

3. 目前服务在市场上需求量以及有无开发价值。

保洁服务：业务现状：保洁服务行业正经历快速增长，尤其是在城市化和生活水平提高的背景下。消费者对专业清洁的需求增加，推动了市场多样化，比如家庭清洁、商业清洁和特殊清洁服务。

保洁服务业务需求：家庭清洁需求：越来越多的家庭需要定期或临时的清洁服务，包括深度清洁、日常清扫和窗帘洗涤等；商业清洁需求：办公楼、商场、酒店等场所需要专业的清洁服务，以保持环境卫生和提升形象；特殊清洁服务：如搬家清洁、装修后的清洁、深度消毒等，特别是在疫情后，消毒服务的需求显著增加；环保清洁：随着环保意识增强，许多客户倾向于选择使用环保清洁剂和可持续的清洁方法的服务提供商；定制化服务：客户对个性化服务的需求增加，例如根据不同场所的特点提供专属的清洁方案

绿化服务：业务现状：绿化服务行业正在稳步发展，随着城市化进程加快和环保意识提高，需求持续上升。



许多城市和企业越来越重视环境美化和生态建设，推动了园林设计、植树造林和日常养护等服务的需求。同时，智能化技术的引入，如自动灌溉系统和植物健康监测，也提升了服务效率。

绿化服务业务需求：城市绿化：随着城市化进程加快，城市公共绿地、园林、公园的建设和维护需求增加；企业绿化：越来越多的企业和商业空间希望通过绿化提升形象，吸引顾客，创造良好的工作环境；住宅绿化：家庭园艺和阳台绿化的需求上升，尤其是对小型植物和垂直绿化的关注；生态恢复：在环保和可持续发展理念推动下，生态恢复项目（如湿地恢复、荒地绿化）逐渐受到重视；景观设计：专业的景观设计服务需求增加，特别是在新开发的住宅区和商业区；维护和养护：定期的绿化养护服务，如修剪、施肥、病虫害防治等，成为持续的市场需求。

六. 设计开发评审报告

评审内容:1 合同、标准符合√； 2 设备采购可行性√； 3 服务执行可行性√； 4 人员配置、区域划分合理性√可维修性√； 6 可检验性√； 7 经济性√； 9 安全性√

存在问题及改进建议：无

评审结论：同意该设计开发方案

对纠正、改进措施的跟踪验证结果：无

七. 设计开发输出清单

保洁服务方案、绿化服务方案等

八. 设计开发验证报告

验证单位：验证单位：华电水务工程有限公司、北京信安如家保洁服务有限公司

验证内容	质量是否合格	操作者
保洁质量检查	合格	乔清琳
绿化质量检查	合格	乔清琳
人员配置及设备配备、区域划分	合格	乔清琳

针对输入要求的各项工作验证摘要及其结论：输出与输入基本相符，各项工作经验证均合格。

设计开发验证结论：满足输入要求，同时也达到了本公司的设计目的，通过验证。对验证结论的跟踪结果：间断时间观察检测。

2) 抽中国华电集团清洁能源有限公司保洁、绿植花卉服务项目。（正在进行）

一. 项目建议书

1.开发依据及意义：中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国消费者权益保护法、劳动和社会保障法律法规、北京市消防条例、北京市节水条例、北京市安全生产条例、北京市环境噪声污染防治办法、北京市职业病防治卫生监督条例、绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020、园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012、城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32、园林绿化养护标准 CJJ/T 287-2018、清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011 等。规范与标准以及国家、省市、相关行业的技术要求及规范。

通过系统化的设计和标准化的流程，确保保洁服务及绿植服务的一致性和高质量，提高客户满意度；合理规划人力、物力、财务资源，提高工作效率，降低运营成本；制定详细的服务标准和操作规范，有助于提升整体团队的专业素养、针对不同客户的需求，提供个性化的保洁解决方案，提高服务的灵活性和适应性。

2. 市场预测分析：洁服务业务需求：家庭清洁需求：越来越多的家庭需要定期或临时的清洁服务，包括深度清洁、日常清扫和窗帘洗涤等；商业清洁需求：办公楼、商场、酒店等场所需要专业的清洁服务，以保持环境卫生和提升形象；特殊清洁服务：如搬家清洁、装修后的清洁、深度消毒等，特别是在疫情后，消毒服务的需求显著增加；环保清洁：随着环保意识增强，许多客户倾向于选择使用环保清洁剂和可持续的清洁方法的服务提供商；定制化服务：客户对个性化服务的需求增加，例如根据不同场所的特点提供专属的清洁方案

绿化服务业务需求：城市绿化：随着城市化进程加快，城市公共绿地、园林、公园的建设和维护需求增加；企业绿化：越来越多的企业和商业空间希望通过绿化提升形象，吸引顾客，创造良好的工作环境；住宅绿化：家庭园艺和阳台绿化的需求上升，尤其是对小型植物和垂直绿化的关注；生态恢复：在环保和可持续发展理念推动下，生态恢复项目（如湿地恢复、荒地绿化）逐渐受到重视；景观设计：专业的景观设计服



务需求增加，特别是在新开发的住宅区和商业区；维护和养护：定期的绿化养护服务，如修剪、施肥、病虫害防治等，成为持续的市场需求。

3. 技术说明：通过对保洁、绿植花卉服务的服务范围；清洁设备与工具的配备；清洁剂与材料；保洁服务流程、绿化服务流程；人员培训；服务质量控制；数据管理等方面进行设计开发，确保保洁、绿植花卉服务的高效性和专业性，以满足客户的多样化需求。

4. 项目所需费用：10 万元

参加人员：刘艳举、杨国芬

二. 设计开发任务书

1.项目名称：保洁、绿植花卉服务

2.服务期限：2022.09.01-2025.08.31

3.任务来源：签订合同

4.依据的标准、法律法规及技术要求的主要内容：保洁服务及绿植服务依据国家相关法律法规、国家和行业相关标准、相关研究成果等资料进行规划设计，具体如下：保洁服务及绿植服务相关法规中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国消费者权益保护法、劳动和社会保障法律法规、北京市消防条例、北京市节水条例、北京市安全生产条例、北京市环境噪声污染防治办法、北京市职业病防治卫生监督条例、绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020、园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012、城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32、园林绿化养护标准 CJJ/T 287-2018、清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011 等。规范与标准以及国家、省市、相关行业的技术要求及规范。

5.设计内容（包括服务主要内容等）：本项目主要对中国华电集团清洁能源有限公司内办公区进行保洁、绿植花卉服务，对办公各区域的保洁项目、质量要求、客户需求、设备配备、人员配备等内容进行设计企业介绍说，企业主要业务为日常保洁、绿植租摆服务，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。

6.设计部门及项目负责人：刘艳举。

三. 设计开发方案

1. 依据的标准、法律法规及技术协议的主要内容：

中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国消费者权益保护法、劳动和社会保障法律法规、北京市消防条例、北京市节水条例、北京市安全生产条例、北京市环境噪声污染防治办法、北京市职业病防治卫生监督条例、绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020、园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012、城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32、园林绿化养护标准 CJJ/T 287-2018、清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011 等。规范与标准以及国家、省市、相关行业的技术要求及规范。以及客户合同要求。

2. 设计内容：通过对保洁、绿植花卉服务的服务范围；清洁设备与工具的配备；清洁剂与材料；保洁服务流程、绿化服务流程；人员培训；服务质量控制；数据管理等方面进行设计开发，确保保洁服务和绿化服务的高效性和专业性，以满足客户的多样化需求，最后出具保洁服务、绿化服务方案。

3. 设计原理及路线概述（可另加页叙述）：客户需求导向：深入了解客户的具体需求，包括清洁频率、绿化频率、区域、特殊要求等；流程标准化：制定详尽的清洁服务流程、绿化服务流程，确保每个环节都有明确指导，减少人为差错；合理安排清洁时间，避免影响客户正常工作或生活；科学配置资源：根据工作量和清洁区域，绿化区域合理配置人员，确保效率与质量；选择适合的清洁设备和工具，提高工作效率，保证服务质量。环保与安全：优先使用环保清洁剂，减少对环境 and 人体的危害；质量控制：通过定期评估和反馈，不断优化服务流程和质量标准，建立服务质量评价体系，激励员工提升服务水平；沟通与反馈：保持与客户的良好沟通，及时了解需求变化；建立有效的反馈渠道，听取客户意见，不断完善服务。

四、设计开发计划书

项目名称：保洁、绿植花卉服务

服务期限：2022.09.01-2025.08.31

资源配置（包括人员、厂商及检测设备、设计经费预算分配及信息交流手段等）要求：

人员：保洁人员、绿植人员

设备：吸尘器、海绵拖、线拖布、清洗桶、消毒器、毛头杆、毛刷、钢丝球、百洁布、五洁粉、洗衣粉、



洗涤剂、酒精、垃圾桶、毛巾、卷纸、洗手液、垃圾袋、浇水器、浇水壶、洗水桶、洗水车、喷水车等
 人员工资费用：8 万
 设备采买费用：2 万

设计开发阶段的划分及主要内容	设计开发人员	负责人	配合部门	完成期限
保洁区域划分	刘艳举	刘艳举	综合部	2022.08.25 前
保洁人员分配	刘艳举	刘艳举	综合部	2022.08.25 前
设备设施分配	刘艳举	刘艳举	综合部	2022.08.25 前
绿植区域责任划分	刘艳举	刘艳举	综合部	2022.08.25 前
绿植服务检查规范	刘艳举	刘艳举	综合部	2022.08.25 前
保洁服务检查规范	刘艳举	刘艳举	综合部	2022.08.25 前

五. 设计开发输入清单

1.设计开发输入清单：

按照“结构的整体性，运行的可靠性，经济的合理性，操作的友好性，业务的可拓展性，系统的开放性，系统的易维护性”进行设计。

保洁服务及绿植服务依据国家相关法律法规、国家和行业相关标准、相关研究成果等资料进行规划设计，具体如下：

保洁服务及绿植服务相关法规中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国消费者权益保护法、劳动和社会保障法律法规、北京市消防条例、北京市节水条例、北京市安全生产条例、北京市环境噪声污染防治办法、北京市职业病防治卫生监督条例、绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020、园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012、城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32、园林绿化养护标准 CJJ/T 287-2018、清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011 等。规范与标准以及国家、省市、相关行业的技术要求及规范。

2.以前产品设计类似的设计相关信息：以往保洁服务、绿化服务经验

3.目前服务在市场上需求量以及有无开发价值.

保洁服务：业务现状：保洁服务行业正经历快速增长，尤其是在城市化和生活水平提高的背景下。消费者对专业清洁的需求增加，推动了市场多样化，比如家庭清洁、商业清洁和特殊清洁服务。

保洁服务业务需求：家庭清洁需求：越来越多的家庭需要定期或临时的清洁服务，包括深度清洁、日常清扫和窗帘洗涤等；商业清洁需求：办公楼、商场、酒店等场所需要专业的清洁服务，以保持环境卫生和提升形象；特殊清洁服务：如搬家清洁、装修后的清洁、深度消毒等，特别是在疫情后，消毒服务的需求显著增加；环保清洁：随着环保意识增强，许多客户倾向于选择使用环保清洁剂和可持续的清洁方法的服务提供商；定制化服务：客户对个性化服务的需求增加，例如根据不同场所的特点提供专属的清洁方案

绿化服务：业务现状：绿化服务行业正在稳步发展，随着城市化进程加快和环保意识提高，需求持续上升。许多城市和企业越来越重视环境美化和生态建设，推动了园林设计、植树造林和日常养护等服务的需求。同时，智能化技术的引入，如自动灌溉系统和植物健康监测，也提升了服务效率。

绿化服务业务需求：城市绿化：随着城市化进程加快，城市公共绿地、园林、公园的建设和维护需求增加；企业绿化：越来越多的企业和商业空间希望通过绿化提升形象，吸引顾客，创造良好的工作环境；住宅绿化：家庭园艺和阳台绿化的需求上升，尤其是对小型植物和垂直绿化的关注；生态恢复：在环保和可持续发展理念推动下，生态恢复项目（如湿地恢复、荒地绿化）逐渐受到重视；景观设计：专业的景观设计服务需求增加，特别是在新开发的住宅区和商业区；维护和养护：定期的绿化养护服务，如修剪、施肥、病虫害防治等，成为持续的市场需求。

六. 设计开发评审报告

评审人员：杨国芬（综合部）、刘艳举（运营部）、乔清琳（总经理）。

评审内容：1 合同、标准符合√； 2 设备采购可行性√； 3 服务执行可行性√； 4 人员配置、区域划分合理性√5 可维修性√； 6 可检验性√； 7 经济性√； 9 安全性√

存在问题及改进建议：无



评审结论：同意该设计开发方案

对纠正、改进措施的跟踪验证结果：无

七. 设计开发输出清单

项目名称：保洁、绿植花卉服务

服务期限：2022.09.01-2025.08.31

设计开发输出清单：保洁服务方案、绿化服务方案等。

目前该项目尚未设计开发的验证。

企业介绍说，企业主要业务为日常保洁、绿植租摆服务，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。

编制《服务提供控制程序》，符合标准和企业要求。抽查清洁服务、绿植租摆服务服务过程控制情况。公司的主要服务过程是清洁服务、绿植租摆服务。

操作人员按照清洁服务、绿植租摆服务方案提供服务。作业指导文件《保洁服务标准及要求》、《保洁员仪容仪表及服务礼仪》、《城市园林绿化养护管理标准规范》、《领班岗位职责》、《保洁员岗位职责》、合同客户要求等。

监视和测量设备：无。

监视和测量活动：日常检查记录。

清洁、绿化工具设备：吸尘器、海绵拖、线拖布、清洗桶、消毒器、毛头杆、毛刷、钢丝球、百洁布、垃圾桶、毛巾、卷纸、垃圾袋、浇水器、浇水壶、洗水桶、洗水车、喷水车等。设备定期维护，工具使用后整理，入库。

使用药剂：五洁粉、洗衣粉、洗涤灵、酒精、洗手液。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/绿植租摆服务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。

查见《检查保洁人员工作情况记录》。内容包括：日期、楼层、被检查姓名、检查时间、检查内容、存在问题、整改情况、扣分情况、检查人姓名等。

抽查 2024 年 7 月 2 日《检查保洁人员工作情况记录》，检查楼层：10 层；被检查姓名：杨晓丹；检查时间：下午 2 点 22 分，检查内容：1007；存在问题：纸箱废品堆放在 1007，办公室通知不准许堆放；整改情况：马上清除；检查人姓名：刘艳举。

抽查 2024 年 7 月 15 日《检查保洁人员工作情况记录》，检查楼层：3 层；被检查姓名：郭素芝；检查时间：下午 3 点 55 分；检查内容：健身房；存在问题：卫生不好东西乱堆放；花卉拜访不好，主要是不好的花药及时清除；整改情况：已打扫完毕，不好花卉及时清除。检查人姓名：刘艳举。

----保洁服务现场情况：

查见 9 月份保洁人员值班表工作签到表，包括：日期；值班人；联系电话。

抽查 9 月签到记录，李秀兰、韩春玲。。。。。

抽查 2024 年 4 月办公区消毒记录表：

3 层

日期	7:30	9:30	13:30	15:30	监管人签字
4 月 1 日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英
4 月 15 日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英
4 月 30 日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英

7 层：

日期	7:30	9:30	13:30	15:30	监管人签字
4 月 3 日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英
4 月 10 日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英
4 月 30 日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英



抽查 2024 年 8 月《各楼层备品使用记录》。

3 层：郭素芝

楼层 卷纸 擦手纸 洗手液

3 层男卫 14:20 9:00

----查绿植花卉养护：

依据客户要求（合同要求）、《绿植花卉养护标准》的要求，规定了人员及区域绿植花卉的养护及更换要求，检查要求。

抽 2024 年 8 月 30 日《绿植租摆服务日常检验记录》。检查人：杨国芬，检查内容：植株状态；植物花盆、器皿；植物摆放情况；养护人员；设备设施的摆放等。

序号	检查内容	标准要求	实际情况
1	植株状态	植株丰满健壮，株型自然匀称；植株无残枝，黄叶；保证植物见干见湿；摆放期间定期施肥，肥料应为无异味、无毒的有机肥或高效无机肥	符合标准要求
2	植物花盆、器皿	干净整洁，无脏污，花盆内无杂物、垃圾；底碟、套缸、花盆合适配套；保持花盆、底碟，套缸内无泥垢脏水	符合标准要求
3	植物摆放情况	保证摆放植物观赏性，对没有观赏性的植物定期更换；保持植物历久常新，植物摆放时长要根据时间调整	符合标准要求
4	养护人员	着工装，悬挂临时牌，行为礼貌，工作态度好，遵守甲方的规章制度。	符合标准要求
5	设备设施	工作结束后应将各设备设施归置摆放，统一管理，便于下次使用取拿	

查见《特殊过程确认表》。需确认的过程：服务过程；确认日期：2024.04.20；确认内容：设备的确认、人员的确认、特定的方法和程序的要求；确认记录以及再确认。确认结论：经确认，能满足工作的需要。参与确认人：乔清琳。

临时多场所检查：

----清洁服务现场：公司在体系运行期间仅包含覆盖体系范围覆盖场所（项目名称：华电科工大厦；地址：丰台区汽车博物馆东路华电科工大厦 B 座 3 层、6-12 层），待体系运行成熟后考虑增加覆盖其它现场。

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，5 名保洁员，其中 4 名保洁员每人负责两层，一人进行巡视检查，三层设置保洁人员休息间，供保洁人员休息及保存随身物品。

巡视现场郭素芝正在进行洗手间打扫，询问郭素芝项目管理情况，郭素芝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：韩春玲、郭素芝、申玉芬等，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。

清洁服务过程受控。

---绿植租摆服务服务现场：公司在体系运行期间仅包含覆盖体系范围覆盖场所（项目名称：华电科工大厦；地址：丰台区汽车博物馆东路华电科工大厦 B 座 3 层、6-12 层），待体系运行成熟后考虑增加覆盖其它现场。

服务内容：绿植租摆服务

巡视绿植租摆服务现场：企业此项目负责华电科工大厦 B 座 3 层、6-12 层绿化服务，5 名绿化服务人员，绿化服务人员进行了分工，由负责本楼层的保洁人员同时负责绿植的浇水，保持职务的花盆器皿干净整洁，无脏污。

巡视现场作业人员韩春玲正在进行绿植花卉养护，询问项目管理情况，韩春玲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。

项目地植株丰满健壮，株型自然匀称。叶面干净光亮，无灰尘脏物，无明显病斑，无明显虫害，无残留害虫；植物见干见湿，保持植物对生长水分的需求；花盆、器皿干净整洁，无脏污，花盆内无杂物、垃圾对损坏残缺的花盆套缸及时更换，无烂盆坏盆；经与现场养护人员韩春玲沟通，保证摆放植物观赏性，对叶片少于植株 1/2 以上的、或没有观赏性的植物定期更换。

现场人员作业专业、穿着干净整洁。

绿植租摆服务服务过程受控。

编制了《产品服务要求控制程序》，符合标准和企业要求。企业检验依据是《绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020》、《园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012》、《城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32》、《园林绿化养护标准CJJ/T 287-2018》、《清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011》等《保洁服务标准及要求》、《城市园林绿化养护管理标准规范》以及顾客要求等。负责人介绍说，目前所有服务必须经过检验合格才能放行，不允许有例外放行情况。

1、进货检验

抽查 2024 年 5 月 4 日进货验收记录，产品名称：绿萝*10 棵、步步高*5 棵、天堂鸟*2 棵，检验项目：植株状态、数量、总检，检验结果：合格；质检员：杨国芬

抽查 2024.08.20 进货验收记录，产品名称：万年青*10 棵，检查项目：植株状态、数量、总检，检验结果：合格；质检员：杨国芬

抽查 2024.05.12 进货验收记录，产品名称：吸尘器，数量 1，检查项目：外观、数量、总检，检验结果：合格；质检员：杨国芬

抽查 2024.04.182 进货验收记录，产品名称：乳胶手套，数量 10，检查项目：外观、数量、总检，检验结果：合格；质检员：杨国芬

另查其它采购产品均有验收记录，符合验收要求2、2、日常保洁、绿化检验：

--保洁日常检验

抽查 2024 年 4 月办公区消毒记录表：

3 层

日期	7:30	9:30	13:30	15:30	监管人签字
4 月 1 日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英
4 月 15 日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英
4 月 30 日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英

7 层：

日期	7:30	9:30	13:30	15:30	监管人签字
4 月 3 日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英



4月10日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英
4月30日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英
10层:					
日期	7:30	9:30	13:30	15:30	监管人签字
4月5日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英
4月10日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英
4月30日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英

抽查 2024 年 4 月卫生间消毒记录表

6层:					
日期	7:30	9:30	13:30	15:30	监管人签字
4月5日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英
4月10日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英
4月30日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英

9层:					
日期	7:30	9:30	13:30	15:30	监管人签字
4月3日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英
4月10日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英
4月30日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英

抽查 2024 年 8 月《各楼层备品使用记录》。

3层: 郭素芝

楼层	卷纸	擦手纸	洗手液
3层男卫	14:20	9:00	

6层: 郭言

楼层	卷纸	擦手纸	洗手液
6层	14:30	9:00	

--绿植租摆服务日常检验

抽 2024 年 8 月 30 日《绿植租摆服务日常检验记录》。检查人: 杨国芬, 检查内容: 植株状态; 植物花盆、器皿; 植物摆放情况; 养护人员; 设备设施的摆放等。

序号	检查内容	标准要求	实际情况
1	植株状态	植株丰满健壮, 株型自然匀称; 植株无残枝, 黄叶; 保证植物见干见湿; 摆放期间定期施肥, 肥料应为无异味、无毒的有机肥或高效无机肥	符合标准要求
2	植物花盆、器皿	干净整洁, 无脏污, 花盆内无杂物、垃圾; 底碟、套缸、花盆合适配套; 保持花盆、底碟, 套缸内无泥垢脏水	符合标准要求
3	植物摆放情况	保证摆放植物观赏性, 对没有观赏性的植物定期更换; 保持植物历久常新, 植物摆放时长要根据	符合标准要求



		时间调整	
4	养护人员	着工装，悬挂临时牌，行为礼貌，工作态度好，遵守甲方的规章制度。	符合标准要求
5	设备设施	工作结束后应将各设备设施归置摆放，统一管理，便于下次使用取拿	

3、交付检验：

抽查 2024 年 7 月 2 日《检查保洁人员工作情况记录》，检查楼层：10 层；被检查姓名：杨晓丹；检查时间：下午 2 点 22 分，检查内容：1007；存在问题：纸箱废品堆放在 1007，办公室通知不准许堆放；整改情况：马上清除；检查人姓名：刘艳举。

抽查2024年7月15日《检查保洁人员工作情况记录》，检查楼层：3层；被检查姓名：郭素芝；检查时间：下午3点55分；检查内容：健身房；存在问题：卫生不好东西乱堆放；花卉拜访不好，主要是不好的花药及时清除；整改情况：已打扫完毕，不好花卉及时清除。检查人姓名：刘艳举

4、交付验收：

公司每半年对客户进行满意度回访，查见《保洁服务满意度评价表》。

查见华电重工股份有限公司办公室（党委办公室）《保洁服务满意度评价表》评价负责人：孟茜茜，被评价人姓名：郭素芝，评价时间区间：2024 年 1 月-2024 年 6 月，工作类别：1.工作纪律（按时到岗；个人卫生，仪表整洁；保洁员服务用语；上班期间不做与工作无关的事情）2.大厅（地面、柜椅、墙体、玻璃门、柜门等无杂物、无污渍；大厅无杂物、无灰尘、无污渍能够及时清洁）3.卫生间/洗漱间（地面、镜子干净、无杂物、污渍；垃圾清理及时，厕所无异味）4.过道楼梯办公室（公共垃圾桶及时清理；办公区地面桌面干净、无杂物无异味；楼梯面干净无杂物，无灰尘，及时清理，按时消毒；办公地面干净，无杂物，无污渍无灰尘）5.其他（定期开展彻底清洁工作；清洁工具分类隔音，工具消毒，摆放有序，统一）。总体评价：对保洁服务满意。

查见华电重工股份有限公司海洋工程事业部《保洁服务满意度评价表》评价负责人：王晓惠，被评价人姓名：李琼英，评价时间区间：2024 年 1 月-2024 年 6 月，工作类别：1.工作纪律（按时到岗；个人卫生，仪表整洁；保洁员服务用语；上班期间不做与工作无关的事情）2.大厅（地面、柜椅、墙体、玻璃门、柜门等无杂物、无污渍；大厅无杂物、无灰尘、无污渍能够及时清洁）3.卫生间/洗漱间（地面、镜子干净、无杂物、污渍；垃圾清理及时，厕所无异味）4.过道楼梯办公室（公共垃圾桶及时清理；办公区地面桌面干净、无杂物无异味；楼梯面干净无杂物，无灰尘，及时清理，按时消毒；办公地面干净，无杂物，无污渍无灰尘）5.其他（定期开展彻底清洁工作；清洁工具分类隔音，工具消毒，摆放有序，统一）。总体评价：对保洁服务满意。

----绿植租摆服务服务的验收：

地点：华电科工大厦

养护内容：详见合同要求及绿化服务方案

验收日期：2024-06-30

验收标准：植株状态：植株丰满健壮，株型自然匀称；植株无残枝，黄叶；施肥情况：摆放期间定期施肥，肥料应为无异味、无毒的有机肥或高效无机肥，保证植株生长饱满；植物花盆器皿状态：干净整洁，无脏污，花盆内无杂物、垃圾；底碟、套缸、花盆合适配套；保持花盆、底碟，套缸内无泥垢脏水；植物摆放情况：保证摆放植物观赏性，对没有观赏性的植物定期更换，摆放的植物无残枝、黄叶等；植物摆放时长要根据时间调整。养护人员：着工装，悬挂临时牌，行为礼貌，工作态度好，遵守甲方的规章制度；工作认真负责。

验收结论：绿化服务质量达到甲方要求，同意交付甲方进行再次检查验收。

验收人员：李文杰



符合要求。

3.3 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《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2024年8月1日-2024年8月2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。内审员经过了培训，内审员审核了与自己无关的区域。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。内部审核过程真实有效。

企业编制了《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8月10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。目前已经整改完成。保留了形成文件的信息，作为管理评审结果的证据，管理评审过程真实有效。

3.4 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、纠正预防措施控制程序》，符合企业实际和标准要求。对不合格进行了识别、标识、评审和处置，防止了不合格品非预期的使用或交付。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

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：

近一年以来，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。

3.5 体系支持

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 资源保障（基础设施、监视和测量资源，关注特种特备）：

现有人员 15 人。北京信安如家保洁服务有限公司北京市丰台区新村街道汽车博物馆东路 6 号 B 座 306-1 和 306-2。面积约 85 平方米，其中库房 30 平米左右。生产经营地址已在企业信用信息公示系统（北京）进行了公示，公示时间 2024 年 9 月 1 日。出具了注册地址无人办公声明。清洁、绿化工具设备：吸尘器、海绵拖、线拖布、清洗桶、消毒器、毛头杆、毛刷、钢丝球、百洁布、垃圾桶、毛巾、卷纸、垃圾袋、浇水



器、浇水壶、洗水桶、洗水车、喷水车等。使用药剂：五洁粉、洗衣粉、洗涤灵、酒精、洗手液。无特种设备。监视和测量设备：无。办公通信设备：电脑、桌椅、网络、文件柜等。运输设备：无。环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。无食堂。

2) 人员及能力、意识：

企业对影响质量环境职业健康安全工作的的人员，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业人员能够了解管理方针和管理目标内容，知晓他们对管理体系有效性应该做哪些贡献包括改进绩效的益处，以及不符合管理体系要求所产生的后果等。为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施充分有效。相关人员具备相应能力和意识。

3) 信息沟通：

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性，涉及体系运行过程及管理等多方面，通过沟通促进过程输出的实现，提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理解和提高从事质量活动的有效性。通过多种渠道主动向顾客介绍产品，提供宣传资料及相关产品信息。企业对外交流，主要包括与安监局、环保局、劳动局等沟通环境职业健康安全情况，通过媒体了解环境职业健康安全要求。对顾客、供方、出入公司的相关方通过发放相关方告知书进行沟通。对相关方施加环境影响。

4) 文件化信息的管理：

企业编制了管理体系文件。体系文件结构主要包括：管理手册、程序文件、文件汇编和记录等。其中管理方针和管理目标也形成文件并纳入管理手册中。体系文件覆盖了企业的管理体系范围，体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。文件的审批、发放、更改订控制有效。记录格式按照文件控制要求进行管理，记录收集、识别、存放、检索、保护、处置得到控制。现场确认，体系文件符合标准要求，体现了行业和企业特点，有一定的可操作性和指导意义。管理体系文件符合适宜和充分。文件审核提出的问题，通过审查核验证组织提交的文件，确认企业修改了《管理手册》等文件，审核组验证有效。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：清洁服务、绿植租摆服务服务

E：清洁服务、绿植租摆服务服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：清洁服务、绿植租摆服务服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

五、审核组推荐意见：

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，北京信安如家保洁服务有限公司的

☒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	☐ 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

通过审查评价，评价组确定受审核方的管理体系符合相关标准的要求，具备实现预期结果的能力，管理体系运行正常有效，本次审核达到预期评价目的，认证范围适宜，本次现场审核结论为：



☐ 推荐认证注册

■ 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，推荐认证注册。

☐ 不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组:于立秋 李雅静



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。