

项目编号：30689-2023-QEO-2024

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：杭州苑都清洁服务有限公司

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）：林兵

审核组员（签字）：卢晶，蒋建峰

报告日期：

2024 年 12 月 10 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：林兵

组员：卢晶 蒋建峰



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
	林兵	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2021-N1QMS-5059501 2023-N1EMS-4059501 2022-N1OHSMS-3059501	Q:35.16.03,35.17.00 E:35.16.03,35.17.00 O:35.16.03,35.17.00
	卢晶	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-1251867 2022-N1EMS-1251867 2024-N1OHSMS-1251867	Q:35.17.00 E:35.17.00 O:35.16.03,35.17.00
	蒋建峰	组员	Q:实习审核员 E:实习审核员 O:实习审核员	2024-N0QMS-1275138 2024-N0EMS-1275138 2024-N0OHSMS-1275138	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	倪淑敏	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：民法典、劳动法、浙江省城市绿化管理办法、城市生活垃圾管理办法等；
- 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：无
- 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12月09日 上午至2024年12月10日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年12月06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：道路清扫保洁、绿地养护服务

E：道路清扫保洁、绿地养护服务所涉及的环境管理活动

O：道路清扫保洁、绿地养护服务所涉及的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：浙江省杭州市西湖区转塘街道大清社区清谷路 999 号 S9

办公地址：浙江省杭州市西湖区转塘街道龙坞上城埭村许家埭停车场

经营地址：浙江省杭州市西湖区转塘街道龙坞上城埭村许家埭停车场

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）：上城埭村道路，大诸桥公园；

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：管理层 9.2

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 12 月 15 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 2024 年 12 月 1 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

---体系范围覆盖包括物业临时场所，关注监督审核周期内是否全覆盖；

---体系运行的内容和管理评审实施情况；

3) 本次审核发现的正面信息：

----公司项目实施较好；

----公司运营部对服务项目的巡查执行较好；

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

公司对管理评审、内部审核基本可以应用，尚不深入，在服务提供过程中自我发现问题、解决问题的机制在过程应用较好，总体成熟度尚可。

2) 风险提示：

无。

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

质量目标：1. 工作完成及时率 $\geq 90\%$ ；2. 顾客满意度 $\geq 90\%$ ；

环境目标：1. 垃圾 100%分类处理；

职业健康安全目标：杜绝重大安全事故，无重大交通事故发生。

目标可测量，与方针一致。每年由办公室按考核要求统计完成情况，提交管理评审会议。

审核发现，体系运行以来，截止审核期间，各部门质量目标分解落实及环境和健康安全目标及其管理方案实施情况正常，无异常情况。

2.2 重要审核点的监测及绩效☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 采购管理

组织制定了 YD-P-23-2023《外部提供过程、产品和服务控制程序》，未变化。

组织保洁及绿化养护作业的主要工器具基本都属甲方所有。项目中标后，保洁或绿化养护作业项目中所涉及的物资在甲方提供的购买平台进行采购。

涉及的主要外部提供的过程、产品和服务内容为办公用品及工人应急药品的采购。主要通过实体店直接购买以及淘宝网下单方式。

外包：无。综上，组织的供方控制类型和程度满足其规定要求。

2) 业务管理



公司编制《与顾客有关过程控制程序》，客户主要是国营企业及行政事业单位，招标项目的服务要求确定主要对于招标信息的精准解读，投标后，对于中标的服务项目，在合同中确定服务要求。同类公司委托的道路保洁和绿化养护服务，主要在于前期的洽谈和核算，经公司评审确认后，以合同的形式确定内容及要求。

查看合同：

1、客户：杭州西湖乐居物业服务有限公司，为委托项目，项目名称：转塘美丽乡村市容、环卫养护劳务服务，合同编号：XHHJ-LJ-20230330-001。合同中规定了委托事项、服务区域、服务质量要求、服务期限、费用和履约责任、人员要求等；经公司各部门评审后，双方人员在合同上签字及加盖公章；合同继续履行中。

客户：杭州西湖环境集团有限公司，为委托项目，项目名称：大诸桥公园等绿地养护项目，合同编号：XHHJ-CGSY-20230201-001，合同中规定了委托事项、服务区域、服务质量要求、服务期限、费用和人员要求数量等；经公司各部门评审后，双方人员在合同上签字及加盖公章；合同继续履行中。

3) 法规及评价

组织制定了 YD-P-16-2023《合规性评价控制程序》，规定了对于管理体系有关过程的法律、法规与其他要求进行识别控制，确定遵守法律法规以及其他必须遵守的文件和要求，对公司的环境、职业健康安全行为进行评价，以确认是否遵循有关的法律法规与其他要求。

查 2024 年 11 月 25 日评审的《法律法规及其他要求合规性评价》，基本能与其环境因素、危险源相对应。查 2024 年 11 月 25 日的《合规性评价报告》评价结果：各部门基本能严格遵守法律法规和其它相关的要求。

4) 服务策划、设计与控制及放行

业务范围基本未变化，无新的策划与设计内容。

公司服务主要为道路保洁和绿化养护服务及相关活动。

(1) 基本服务流程：

公司运营服务流程：签订合同→项目策划→前期摸排→成立作业班组→提供服务→征求意见→服务持续改进；

道路保洁和绿化养护部按照策划的流程提供《与顾客有关过程控制程序》、《对相关方施加影响控制程序》、《应急准备和响应控制程序》、《绿化养护管理和月度实施计划》、《龙坞美丽乡村保洁项目应急保障规范》、《龙坞美丽乡村保洁和垃圾分类项目作业规范》等指导文件。

(2) 道路保洁和绿化养护用主要设施有扫地车、洒水车、剪枝设备等；存放于独立的中转站和设备库房；

(3) 日常工作中有巡查管理员对边界内的道路和绿色项目进行巡查，发现需完善处，以微信的方式告知片区负责工作人员，及时处理；内部管理为自查自改。

(4) 户外作业除极端天气外要求正常作业；清扫一般作业从早上较早开始，人员和车辆较少，较与日常一般作业环境较为简单；

(5) 经了解，清扫保洁和绿化养护过程较简单，通过自查和巡查，能及时发现问题并处理，未涉及特殊过程，也无外包过程。

(6) 清洁过程主要两种方式开展，统一规定清扫和不定期按需求或反映的情况进行清扫；不定期主要来自于公司的日常巡查和城管的信息反馈；反馈信息通过微信图片的形式反馈，工作人员基本做到定期清扫和及时反馈清扫；提供微信图片实例。

并抽查上城埭道路清扫与大诸桥公园绿地养护现场，现场的记录保持与清扫，过程检查等实施较好。基本上做到有图有真相。

5) 环境因素与不可接受风险及运行管理

提供 2023 年 1 月 2 日重新识别的环境因素与危险源因素，基本与上一年度相同，列入重要环境因素：垃圾分类和潜在火灾事故的发生；不可接受风险：道路交通安全、高温中暑、火灾等；制定了管理措施；与相关法规要求来看，公司基本做到了交通安全防护服，避免户外高温作业，以准备相关中暑药品等，实施较为有效。



公司于2024年10月23日实施内审，内审员为倪淑敏和郑逸飞，提供内审报告与内审不符合项的整改材料，倪淑敏为本年度新的内审员，从内审效果来看，能力欠缺；

公司于2024年11月3日实施管理评审，由总经理倪雄主持，提供管理评审的输入、输出材料，见管理评审报告及改进意见。

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

提供的《不合格品输出控制程序》中规定了对不合格的标识、记录、隔离、记录和处置的控制要求。服务过程中未发生因较大问题不合格，一般通过公司管理流程自查自改，保证服务质量。

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，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。服务过程相关事项，基本可落实和解决反馈的问题。

三、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域：经营地址变更；新经营地址：浙江省杭州市西湖区转塘街道龙坞上城埭村许家埭停车场；管理者代表变更，新的管理者代表：倪淑敏；

2) 组织机构：无

3) 管理体系：无

4) 资源配置：无

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：倪淑敏 15158138972

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

已采取纠正和纠正措施；

五、认证证书及标志的使用

认证证书及标志用于企业宣传与业务投标使用。



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，杭州苑都清洁服务有限公司的

☒ 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

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:林兵 卢晶 蒋建峰



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。