

项目编号：11467-2024-QEO

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：江苏国宾科技服务有限公司

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）： 马国强

审核组员（签字）： 杜万成

报告日期： 2024 年 12 月 19 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](http://www.china-isc.org.cn)

邮 箱： [service@china-isc.org.cn](mailto: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：马国强

组员：杜万成



受审核方名称：

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                                                              |
|----|-----|------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
|    | 马国强 | 组长   | Q:审核员<br>E:审核员<br>O:审核员 | 2024-N1QMS-1351037<br>2024-N1EMS-1351037<br>2024-N1OHSMS-1351037<br>7 | Q:35.16.02,35.16.03<br>E:35.16.02,35.16.03<br>O:35.16.02,35.16.03 |
|    | 杜万成 | 组员   | Q:审核员<br>E:审核员<br>O:审核员 | 2024-N1QMS-1412435<br>2024-N1EMS-1412435<br>2024-N1OHSMS-1412435<br>5 | Q:35.16.02,35.16.03<br>O:35.16.02,35.16.03                        |
|    |     |      |                         |                                                                       |                                                                   |
|    |     |      |                         |                                                                       |                                                                   |
|    |     |      |                         |                                                                       |                                                                   |

其他人员

| 序号 | 姓名 | 审核中的作用 | 来自   |
|----|----|--------|------|
| 1  |    | 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：《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国噪声污染防治法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国固体废物环境污染防治法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、江苏省消防条例、江苏省安全生产条例等

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：家庭保洁服务规范（SB/T 10985-2013）、学校清洗保洁服务规范（T/YQX 003-2020）、建筑物清洗维护质量要求（GB/T 25030-2010）、消毒技术规范（中华人民共和国卫生部 2002版）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12月18日 上午至2024年12月19日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年6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：专业保洁、清洗、消毒服务

E：专业保洁、清洗、消毒服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：专业保洁、清洗、消毒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：无锡市锡山区东亭太湖街道太湖东大道 1099-510

办公地址：无锡市锡山区二泉东路 28-2 号。

经营地址：无锡市锡山区二泉东路 28-2 号

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）：

无锡市新吴区广南立交桥东堍5043号1楼（无锡然熙建设工程有限公司）

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024 年 12 月 17 日上午 8：30- 2024 年 12 月 17 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 保洁、清洗、消毒服务过程控制；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（）项，轻微不符合项（2）项，涉及部门/条款:综合办公部 QEO7.2 条款；QEO8.4 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 12 月 25 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 12 月 15 日前。

#### 2) 下次审核时应重点关注：

Q 保洁、清洗、消毒服务过程控制；EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视。

#### 3) 本次审核发现的正面信息：

- 1、公司办公以及项目现场工作环境非常干净整洁。
- 2、公司成立至今未发生环境污染事件，未发生工伤事件，未发生公共卫生。
- 3、公司质量稳定，无重大质量问题发生，暂无客户投诉等。

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：1.关注顾客：指出最高管理层必须“证明其在关注顾客方面的领导力和承诺，确保实施了相关工作，识别和处理可能对产品、服务和增强顾客满意度的能力方面的风险和机会，始终致力于增强顾客满意”。2.应对风险和机会的措施，识别了必须应对的“风险和机遇”，以确保管理体系能够实现预期结果，预防或减少非预期后果，实现持续改进。应对风险和机遇的措施与产品、服务、顾客满意方面的潜在影响相适应。3.交付后的活动：组织确定了并满足与产品、服务的性质及其预定使用寿命有关的交付后活动的有关要求，即与产品和服务有关的风险、使用寿命、顾客反馈、法律法规要求。4.管理评审：组织考虑其采取的应对风险和机会的措施的有效性。这包括识别需要监视和测量的内容，使得组织能够证明符合产品生产标准的要求；评估过程的绩效；确保管理体系的符合性和有效性；评估顾客及相关方的满意度。

2) 风险提示：管理人员应加强管理体系文件学习。公司在进行改变的时候“有计划并系统地实施”，识别风险，并注意核查变化的潜在后果。应对风险可能采取的方法有避免风险、消除风险源、分担风险以及决定是否承担风险等。相关方抱怨处理，处理不及时造成客户质量风险及公司名誉受损。财务风险：经营不善导致资金短缺，因为资金短缺导致各种投入不足，致使经营不到位，造成恶性循环；危险源控制：设备、线路短路引发火灾，明火引发火灾；电气设备的绝缘不良，裸露带电部分无保护措施，发生触电；环境因素控制：风险：固废排放不符合要求，导致环境污染。同时人员素质参差不齐，环保意识不强，对岗位环境因素认识不足，控制方法不明确；适用环境安全法律法规的识别、收集及宣传不够，相对应公司



内部活动及环境、安全因素不够明确，部分员工守法意识淡薄等风险。

### 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：2022 年 4 月 27 日体系实施时间：2024 年 6 月 1 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照。有效。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：8 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：

只有白班，不倒班。

4) 范围内产品/服务及流程：

签订专业保洁、清洗、消毒服务合同→客户提出现场服务申请→现场服务→项目检查→客户验收

关键/特殊过程：现场服务过程

外包过程： 物业管理

## 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

公司主要从事专业保洁、清洗、消毒服务；公司管理体系策划是为实现组织管理目标而进行的系统性计划。受审核方管理体系策划如下：

1、企业于 2024 年 6 月 1 日，依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 的标准建立了管理手册。从战略管理层面，公司领导层确定了影响管理体系预期结果实现能力的与公司宗旨和战略方向相关的外部 and 内部问题。企业通过会议等各种方式对企业的内外部环境因素进行识别，提供《组织内外部环境要素识别表》，分析和识别了外部环境如政治环境、法律、经济环境、社会文化环境、自然环境、竞争力等，以及内部环境如企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务因素、资源因素、人力因素、运营因素等方面，并进行了 SWOT 分析。

2、提供了《相关方的需求和期望一览表》，识别出的相关方包含立法及政府机构、第三方认证机构、员工队伍、投资者、

客户、供方、周边企业和居民等。识别了相关方的期望，明确了对这些相关方进行监视和评审的频率和方法。

顾客：订单及时交付、服务合格、配合终端客户的审查、投诉得到及时满意的处理、沟通渠道畅通

员工队伍：良好的工作环境、质量信息明确、较多的培训学习机会、合理的工作时间



.....

与公司管理层沟通，公司总经理将相关方需求和期望的信息通过会议、文件等方式传递给各相关部门，并适时组织监视和评审相关方需求信息，有相关方告知书，并提供相关方告知书发放记录。

3、企业考虑了各种内部和外部因素、相关方的要求、产品和服务，确定了管理体系范围：

Q：专业保洁、清洗、消毒服务

E：专业保洁、清洗、消毒服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：专业保洁、清洗、消毒服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

管理体系范围覆盖了 GB/T19001-2016/ISO9001:2015, GB/T 24001-2016/ISO14001:2015、GB/T45001-2020 / ISO45001:2018：标准全部条款，无不适用条款。企业经营地址：无锡市锡山区二泉东路 28-2 号。

4、企业依据 ISO9001:2015、ISO45001:2018、GB/T24001-2016，编制《管理手册》、《程序文件》、管理制度和规范、记录等，并明确职责和权限以及对职能分配，明确管理职责。资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程，阐述相互关系的接口和联系。在体系文件中规定了确保有效运行和控制所需的准则和方法。管理层已对各部门配置了适宜的资源和信息，来支持这些过程的运行和对这些过程的监视。由最高管理者负责组织及相关部门配合对管理体系过程进行了监视、测量和分析。最高管理者分派职责和权限以及对职能的分配。明确产品实现主要过程及管理职责。在实现其目标和预期结果的经营活动中，明确了所处的环境，通过对各过程进行了风险的评估，识别，评价并制定相应措施进行风险处理。通过监视、测量和分析的结果以及内审和管理评审等进行自我完善，不断改进其有效性。

5、自管理体系实施以后，公司管理者采用下发文件、培训等方式，对全体员工进行了环境因素、危险源识别及法律法规培训、QES 内审核知识、审核技巧知识、应急预案、销售服务规范等方面的学习培训，从而提高了员工的产品质量、环保、安全、法律意识、提高以顾客为关注焦点的意识，如：

首先根据公司目前规模，进行了设备、人员、资金等配备，确保了公司人财物等资源的到位和获得，确保将管理体系要求融入到公司的销售和治理、修复等服务过程；建立符合公司体系管理要求的组织机构，并规定其职责和权限；推动过程方法和风险意识的运用；就有效的质量、环境和职业健康安全管理以及满足管理体系要求的重要性进行沟通等。

总经理主持了部门负责人等人员参加的会议，组织实施了管理评审，就公司的管理方针、目标的适应性进行了评审，最终确认方针、目标适宜。同时评价公司的质量、环境和职业健康安全管理体系并使之持续改进，确保管理体系实现其所预期的结果；促使、指导和支持全员为提高质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性做出贡献；推动改进；支持其他管理层成员在其负责的领域发挥其作用等。



总经理亲自监督业务的达成情况，必要时亲自走访客户，市场部经常对顾客满意率进行调查分析，以尽最大限度满足客户要求。以实际行动体现以顾客为关注焦点的意识。

体系实施以来，领导作用和承诺基本实现。

6、制定管理方针和策划管理目标的实现：

管理方针：

质量方针：服务至诚，精益求精，热情尽献，温暖万家

环境方针：节能降耗，防污减排，遵守环境法规

职业健康安全方针：消除隐患，保障健康，落实劳动保护法规

公司在方针的框架下制定公司质量、环境及职业健康安全目标：

管理目标：

a) 服务及时率 100%；

b) 顾客满意度  $\geq 95$  分。

a) 固废分类处理率 100%；

b) 火灾事故发生次数为 0；

c) 意外伤害事故发生次数 0

公司管理目标设置策划适宜。

公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针和管理目标。与总经理授权代表及管代进行交谈，总经理授权代表及管代对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。

总经理授权代表及管代用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。管理评审时对方针目标的持续适宜性进行了评审，有评审记录。

以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方可通过综合办公部获取公司管理方针。

6、企业设置管理层、综合办公部、服务部等，并给每个部门配置专职或兼职负责人。职责权限，明确清楚。通过学习、培训等各种形式进行了内外沟通，以确保各层次和职能相互了解清楚，便于相互协调和配合。公司决定任命徐左芹为管理体系的管理者代表。

其职责如下：

1) . 负责组织建立、实施和保持公司的质量、环境和职业健康安全整合型管理体系，确保体系有效运行。



2). 向公司最高管理层汇报质量、环境和职业健康安全整合型管理体系的运行情况和改进需求。

3). 采取有效形式，提高公司全体员工满足顾客要求意识、环境保护意识和参与意识及预防职业健康安全风险的意识。

4). 负责公司质量目标、环境和职业健康安全目标、指标和管理方案的制定与实施。

代表本公司就质量、环境和职业健康安全管理体系的有关事宜与外部联络。

推选李志霞为职业健康安全工作人员代表。

其职责如下：

1). 参与公司发展战略和资源配置等重大问题的协商讨论与审查，参与职业健康安全方针和目标的制订和评审；

2). 参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化，在职业健康安全事务上收集和反映员工的意见，享有代表权；

3). 参与危险源辨识、风险评价和确定控制措施；

4). 参与职业健康安全管理方案和运行准则实施及适用法律法规遵守情况的监督与检查；

5). 参与事故、事件和职业病的调查与处理。

7、企业策划了风险和机遇应对控制程序，同时编制了风险和机遇评估分析表，对风险和机遇进行评价，同时制定了相对应的措施。

查见风险和机遇评估分析表，识别和评价了法规要求、相关方要求、技术、行业、市场、企业文化及价值观、知识、绩效、财务、资源、人力等方面的风险和机遇，并制定了相应的应对措施。

人力因素：

质量风险：人员短缺，企业无法运营。公司内部培训内容不完整、有效性不高等因素导致达不到培训想要的效果。

质量机遇：增加新人力资源，为企业带来新活力，改进培训内容和方式。

环境安全风险：因招聘人员不合格，人员在操作时导致环保安全事故。

环境安全机遇：通过内部监督培训，加强员工环保意识，提高员工素质，提高公司形象和绩效。

应对措施：

1). 要及时关注员工的心理变换，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。

2). 做好人员的储备，防止人员流失后给公司带来的风险。

3). 加强内部培训，挖掘内部潜力。

客户的需求：



质量风险：客户对服务质量标准提高，以及对服务周期和售后服务的期望值提升，给公司服务、质量和售后管理提出新的要求

质量机遇：市场竞争的加剧，公司管理水平的提升，会给公司带来潜在的发展机遇。

环境安全风险：客户对环保安全标准提高，以及对项目过程中环境保护和安全的期望值提升，给公司服务及售后管理提出新的要求

环境安全机遇：公司环保安全方面管理水平的提升，不仅减少的法律风险，而且赢得客户信任和赞誉。

应对措施：

1) .加强与客户进行标准制定的沟通，统一双方的标准和检测方法。

2) .做好服务计划的安排，保证项目计划的执行。

3) .加大客户交流沟通，及时处理客户的需求和意见。

.....

8、手册中规定当公司需要对质量/环境/职业健康安全管理体系进行变更时，变更应按所策划的方式实施，应考虑：

a) 变更目的及其潜在后果；

b) 质量/环境/职业健康安全管理体系的完整性；

c) 资源的可获得性；

d) 职责和权限的分配或再分配。

公司管理体系的策划基本合理。

### 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

受审核方基本能够按照管理体系策划的安排对产品实施监视测量，能够按照组织的生产服务规范提供专业保洁、清洗、消毒服务，通过现场观察及查阅以往的记录，受审核方能严格按照规定的要求实施生产监控。

1、公司设定了产品管理目标：在产品实现过程中，制定明确的产品管理目标，公司制定的管理目标均已达成；管理目标制定合理，目标均可测量，抽查2024年6-11月管理目标均已达成；公司对各职能部门也建立了目标分解，各职能部门的目标分解见各职能部门的审核，确定了按月、季度、全年等阶段对各层级管理目标完成情况进行考核评价。由各部门负责人进行考核。

2、产品设计开发控制：与负责人沟通确认，服务部负责服务方案的设计，主要设计人员为朱加双，在行业从事专业保洁、清洗、消毒服务多年，能力满足公司服务方案设计需要，公司自成立以来，专业从



事保洁、清洗、消毒服务，均依据相关标准和顾客要求服务。自体系运行以来，公司没有新的服务活动，原服务设计方案也无变更，一直按标准要求进行了保洁、清洗、消毒服务活动。查公司管理手册 8.3 条款，规定：“服务部建立、实施和保持设计和开发过程，以便确保后续服务的提供”。随着市场发展和顾客要求的不断变化，顾客对产品和服务的要求也不断变化，如顾客要求和市场需要开发新产品时，公司按照策划的：设计和开发要求进行服务方案设计，确保服务的安全性、符合性、适用性。以应对顾客不断变化的需求和期望，并超越顾客期望。基本符合要求。

3、供应商管理：公司确保了供方提供的原材料质量，不会对顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。公司策划了《采购控制程序》，策划合理，用于本公司内一切对质量/环境/安全有影响的采购物品和接受的服务的控制及供方选定、评价。综合办公部负责组织供方评审、选择和对供方提供产品的控制，对供方提供产品的经济性、及时性质量负责，对物资采购计划的编制及组织实施负责。综合办公部负责对供方的能力进行调查，填写《供方调查评定表》。拟选择的供方应具备基本的生产设备、检测设备、环境影响、职业健康与安全良好的信誉。这些控制旨在确保产品或服务提供按计划进行并符合要求，确保外部提供的过程、产品和服务不会对组织稳定地向顾客提供合格的产品和服务的能力产生不利影响。

4、过程监测和绩效评估：通过建立过程监测机制，对产品实现过程中的各项活动进行监测，例如服务质量投诉率等，以及根据指标对过程绩效进行评估和改进。对公司目前的技术文件、公司人员、基础设施、测量设备、采购产品、环境卫生等进行检查形成检查记录，检查结果，并进行持续改善。

5、公司管理体系审核点：在管理体系中，关键审核点包括：

1) 管理目标，截止目前，公司2024年6-11月目标均已达成；

2) 公司管理手册和程序文件运行正常，文件控制符合要求，作业现场未发现作废文件在使用的情况。

3) 质量、环境、职业健康安全管理体系培训和教育：公司按照2024年公司制定的培训计划，公司定期对员工进行培训教育，适宜时进行了有效性评估，在该过程的审核过程中发现：审核现场与内审员沟通内部审核资料内容，公司内审员称：公司内部审核属于公司聘请了咨询老师进行辅导完成。现场询问内审员对内审要求及标准了解情况，不能回答清楚，内审知识欠缺，内审能力不足。还需要加强质量环境职业健康安全管理体系标准、内审知识等方面的培训学习。对此出具了1个轻微不符合项。

4) 物业服务过程控制：公司制定了《服务过程运行控制程序》，规定了目的、适用范围、职责和工作程序，其中工作程序包括：机构设置与职责分工；专业保洁、清洗、消毒服务制度；保洁设备管理；保洁环境管理；服务质量的检查和监督等。

a)、查服务现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《工作流程》、《专业保洁 清洗 消毒服务管理制度》、《服务规范》、验收记录等，便于查阅对照。

b). 现场查看：现场查看保洁工具有：扫把、拖把、尘推、抹布、鸡毛掸子等；清洁工具有：高压水枪、



洗地机、地毯清洗机、刷子、吸水机等；消毒工具有：喷雾器、紫外线消毒灯、臭氧发生器、消毒毛巾等。服务相关设备工具工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务的条件及要求。

c). 检测设备，质量检查主要靠感官检查，暂未配置检测设备。

在无锡市新吴区广南立交桥东堍 5043 号 1 楼（无锡然熙建设工程有限公司）现场，现场查看及询问项目负责人：客户中心上下两层，面积约 120 平方米，项目负责人刘双娇。

服务人员均经过了上岗培训，合格上岗。

提供有与《无锡然熙建设工程有限公司》（地址：无锡市新吴区广南立交桥东堍 5043 号 1 楼）的服务合同。主要负责保洁、清洗、消毒服务。

现场查看，项目部配置了相应的工作设施：消防栓、灭火器等，同时项目部配置了相应的工具：保洁工具有：扫把、拖把、尘推、抹布、鸡毛掸子等；清洁工具有：地毯清洗机、刷子、吸水机等；消毒工具有：喷雾器、紫外线消毒灯、臭氧发生器、消毒毛巾等配置能满足服务管理要求。

a)、保洁管理：主要为办公室内办公座椅、书柜等、过道、楼梯、及楼道消防设施的保洁服务。

查保洁情况，办公区域，楼面等地方清洁状况良好。对清洁情况进行了日常检查，

在办公区域、过道、楼梯、及楼道消防设施现场，查看保洁员刘双娇正在进行保洁工作：用抹布保洁办公桌，频率为每天 1 次，不定时保洁，发现有脏物立即处理。

抽《保洁验收记录》项目名称：无锡市新吴区广南立交桥东堍 5043 号 1 楼（无锡然熙建设工程有限公司），检查日期：2024.11.18，检查项目：公共区域、卫生间、办公区域，验收结论：合格。

查看办公区域保洁情况：在办公室内保洁在正常进行，保洁员：刘双娇。

操作要求：地面清洁，标准：地面无污渍、无积尘、无杂物、地面光亮洁净、无脚印和水迹残留；楼道扶手要求每天用毛巾擦拭一次。

查看现场作业合规。

查，垃圾清运实施情况：保洁人员将垃圾放到指定位置，由物业定期清运。

b)、清洗管理：主要为地毯、空调、玻璃、油烟机等进行清洗管理。

查清洗情况，清洗状况良好。对清洗情况进行了日常检查，

在现场查看员工李志霞正在进行清洗工作：李志霞正在进行清洗茶具。

抽《清洗验收记录》项目名称：无锡市新吴区广南立交桥东堍 5043 号 1 楼（无锡然熙建设工程有限公司），检查日期：2024.11.18，检查项目：整体外观、玻璃清洁度、空调通风管道内部等，检查情况：合格。

查看现场作业合规。

查，垃圾清运实施情况：清洗人员将垃圾放到指定位置，由物业定期清运。。

c)、消毒管理：主要室内空气、餐饮具、物体表面等进行消毒服务。

查消毒情况，消毒情况良好。对消毒情况进行了日常检查，

该项目消毒主要为办公室室内空气、餐饮具、物体表面等进行消毒服务。

抽《消毒验收记录》项目名称：无锡市新吴区广南立交桥东堍 5043 号 1 楼（无锡然熙建设工程有限公司），检查日期：2024.11.18，检查项目：办公室室内空气、物体表面等进行消毒工作，检查情况：合格。

查看现场作业合规。

经确认：特殊过程：服务过程

能查见：《特殊过程确认记录表》2024 年 6 月 1 日对特殊过程服务过程从以下几个方面进行了确认：对设施设备能力进行了确认，对服务人员资格及能力进行了确认，服务质量进行了确认。确认人：孙纪国、徐左芹、朱加双。



整个过程基本受控。

5) 产品的监视和测量控制：。

公司对服务人员进行人员服务质量进行绩效考核，同时对顾客满意度进行调查，分析等。目前暂无顾客投诉。

6) 改进:编制《不合格品控制程序》，符合企业实际和标准要求。经查该公司经检验不合格和疑似不合格的产品均不允许交付。经沟通了解，该公司自体系运行以来有出现产品交付后顾客反馈的产品不合格情况。均按照不合格品输出控制程序要求进行控制。不合格品控制符合要求。同时公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、方针和目标等来实现对质量、环境和职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。

在审核中对这些关键点进行了监测和评估，确保了管理体系的有效性和运行情况。

产品实现过程中的管理控制情况反映了产品服务过程的质量控制水平，通过对关键管理活动和管理体系的审核和监测，可以评估绩效并进行持续改进，以确保产品质量符合要求。

确定的重要环境因素为火灾、固废的排放；不可接受的风险为火灾、意外伤害、。围绕重要环境因素和不可接受的风险，对环境安全运行情况控制情况如下：

火灾：

1. 按照《消防安全管理制度》规定执行，配置适宜的消防器材；
2. 按照《消防培训知识》进行培训，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。
3. 定期对消防器材、消防设施、进行检查，发现隐患及时整；
4. 综合办公部组织消防演练。

固体废弃物的排放：

1. 购置分类箱，划分存放区域。
2. 可回收类（废包装材料、废纸、废塑料等）由综合部统一分类收集处理。
3. 不可回收类（生活垃圾）统一收集分类由物业市政环卫处理。
4. 服务过程中产生的固体垃圾全部交由客户方处理。

意外伤害：

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。

企业定期对环境安全进行检查，抽查 2024 年 9 月 30 日检查记录，公司从资源能源消耗与节约、重要环境因素控制效果、固体废物控制及处理情况、现场跑、冒、滴、漏情况、作业场所环境卫生情况、部门目标指标实施情况、法律法规遵循情况、消防/火灾:设施完好演练、安全用电检查等方面对环境安全进行了检查。

现场查看公司办公环境良好，通风良好，窗明几亮。现场查看配备了垃圾桶、灭火器等环保安全设备。生活污水排入园区下水道。

查安全环保费用明细：人员培训费用 3000；办公耗材、墨粉填充费用 1800；车辆维修保养费用 6880；



通讯、网络费用 2000；应急物资费用 2600；垃圾清运费 5000；劳保用品费用 4000；人员保险费用 10000.

7)、查企业编制有《绩效测量与监测管理程序》、《数据分析控制程序》、《管理评审控制程序》、《内部审核控制程序》等，通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：

建立环境安全目标和考核方案，定期对环境安全进行检查，以此来监视环境和安全目标。

针对于企业各个部门制定目标定期进行考核，现场查看 2024.6-11 月目标均已达成。

通过内审去监视企业体系中存在的问题，从而进行纠正。

通过管理评审对各种资料的输入来监视和测量体系运行的适宜性和有效性。

企业定期发放顾客满意度调查表的方式来测量顾客的满意度，现场查见，2024 年 9 月发放 4 份顾客满意度调查表，顾客满意度为 96%，达成公司制定的目标。

近一年内未发生国家上级主管部门对产品质量抽查情况，经查阅该公司客户满意度调查表，客户反馈产品质量均满意。

### 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

公司编制了《2024 年内部审核计划》，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 11 月 10-11 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。查见《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。公司编制了《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 10 月 23 日进行了管理评审。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：公司各项经营管理服务活动均能按国家、行业、地方、标准规范和其他要求运行，无违反规定的情况发生；公司的质量、环境和职业健康安全管理体系的运行是适宜、充分和有效的，方针和目标是适宜的，应对风险和机遇采取的措施基本有效。质量、环境和职业健康安全管理体系运行基本符合标准要求。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

公司自开展质量环境职业健康安全管理体系以来，各部门都能以管理体系要求为标准进行运行；在管理体系运行方面，通过内审，对管理体系运行的符合性和有效性进行监视和测量。检查发现的 1 个不符合之处，通过相关部门的及时确定并采取纠正措施，现已能按要求运行；通过管理评审，由各部门提出相应的持续改进项目，积极发现工作中的可改善项，及时提出纠正预防措施。



施，更加有效的提高了工作效率，增强了风险的管理。

## 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。对服务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）:

公司办公场所约 30 平方米左右；办公室配有电脑、打印机、网络设施等。配备了保洁、清洗、消毒服务所需的扫把、拉布、抹布、喷壶等主要工具；环保设备设施：灭火器、垃圾桶等。可以满足保洁、清洗、消毒服务所涉及场所的相关环境、职业健康安全管理活动的需要；特种设备：无。无食堂。

基础设施设备等资源的配置满足公司保洁、清洗、消毒服务需求。

### 2) 人员及能力、意识:

公司对影响质量环境职业健康安全工作的人员，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。公司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。审核现场与内审员沟通内部审核资料内容，公司内审员称：公司内部审核属于公司聘请了咨询老师进行辅导完成。现场询问内审员对内审要求及标准了解情况，不能回答清楚，内审知识欠缺，内审能力不足。还需要加强质量环境职业健康安全管理体系标准、内审知识等方面的培训学习。对此出具了 1 个轻微不符合项。审核现场发现：未对其中一家供方做合格评定，也是责任人对相关标准理解不透彻，管理知识欠缺。也需要加强标准条款的学习。对此，开出了第二个不符合项。

### 3) 信息沟通:

公司通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性，涉及管理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。公司对外交流，主要包括与市场监管局、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、出入公司的相关方等通过发放 相关方告知书进行沟通。对相关方施加环境、安全影响。

**4) 文件化信息的管理：**

公司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、管理制度和记录等。其中管理方针和管理目标也形成文件并纳入管理手册中。体系文件覆盖了公司的管理体系范围，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，体现了行业和公司特点，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，通过审查核验组织提交的文件，确认公司修改了《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：专业保洁、清洗、消毒服务

E：专业保洁、清洗、消毒服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：专业保洁、清洗、消毒服务所涉及场所的相关职业健康安全活动

**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，江苏国宾科技服务有限公司的

☒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     | <input checked="" type="radio"/> 符合 | <input checked="" type="checkbox"/> 基本符合 | <input checked="" type="radio"/> 不符合 |
|-------------|-------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------|
| 适用要求        | <input type="checkbox"/> 满足         | <input checked="" type="checkbox"/> 基本满足 | <input type="checkbox"/> 不满足         |
| 实现预期结果的能力   | <input type="checkbox"/> 满足         | <input checked="" type="checkbox"/> 基本满足 | <input type="checkbox"/> 不满足         |
| 内部审核和管理评审过程 | <input type="checkbox"/> 有效         | <input checked="" type="checkbox"/> 基本有效 | <input type="checkbox"/> 无效          |
| 审核目的        | <input type="checkbox"/> 达到         | <input checked="" type="checkbox"/> 基本达到 | <input type="checkbox"/> 未达到         |
| 体系运行        | <input type="checkbox"/> 有效         | <input checked="" type="checkbox"/> 基本有效 | <input type="checkbox"/> 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:马国强 杜万成



## 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](http://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。