

项目编号：0053-2023-QEO-2025

管理体系审核报告

（ 监 督 审 核 ）



组织名称：杭州军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）： 张磊

审核组员（签字）：_____

报 告 日 期： 2025 年 02 月 26 日

北京国标联合认证有限公司 编 制

地 址： 北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

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： 张磊

组员：



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	张磊	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-2258213 2022-N1EMS-2258213 2023-N1OHSMS-2258213 3	Q:35.12.00 E:35.12.00 O:35.12.00

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	李叶倩	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：劳动法、产品质量法、消防法、环境保护法、安全生产法等

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：工伤保险条例、物业管理条例、劳动保护用品管理规定



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： 2025年02月23日 上午至2025年02月26日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年2月28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：保安服务（门卫、巡逻）

E：保安服务（门卫、巡逻）所涉及场所的相关环境管理活动

O：保安服务（门卫、巡逻）所涉及场所相关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：浙江省杭州市拱墅区祥园路 37 号 1 幢 5 楼东 502 室

办公地址：浙江省杭州市拱墅区祥符街道祥园路 37 号北软中天园 1 号楼 403 东

经营地址：浙江省杭州市拱墅区祥符街道祥园路 37 号北软中天园 1 号楼 403 东

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）：

审核地址：浙江省杭州市拱墅区祥符街道祥园路37号北软中天园1号楼403东

1、项目名称:电子职校 (双桥校区)保安服务外包项目项目内容:负责项目内治安、维稳、门卫、消监控值守、车辆管理以及协助做好防火、防盗、防破坏、防事故等安全工作。实施地点:电子职校 (双桥校区)

2、项目名称:向甲方提供保安人员从事保安服务工作，服务地址：浙江省杭州市拱墅区中山北路 366 号、310 号、308 号。按乙方的管理模式对保安队伍进行教育管理，并根据甲乙双方确认的岗位及职责要求执行安全防范任务，承担双方约定的保安服务责任。

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:行政部 QE07.2

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: 2025年3月10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2026年3月4日前。

2) 下次审核时应重点关注: 外来文件管理、管理评审、内审的深入、环境因素和危险源的识别、环境安全的运行控制、应急准备与响应。

3) 本次审核发现的正面信息:

近一年内未发生过质量、环境、安全事故,未发生过相关方投诉抱怨情况,未发生违反法律法规情况,人员质量、环境和安全意识等较好,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。该公司管理体系基本满足 GB/T19001-2016/ISO9001:2015,GB/T 24001-2016,GB/T45001-2020 标准的要求,建立了自我完善机制,管理体系运行基本有效。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

管理层对结合型管理体系运行和认证活动支持,管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行,可以运用,能够在日常的管理和生产检验过程运用管理体系的工具和方法,对管理评审、内部审核基本可以应用,尚不深入,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:

人员安全环保知识加强培训,提高保护环境、保障人身安全的意识。

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

组织对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定了目标:

目标	考核结果
业主整体满意率95%以上	96
业主投诉解决及时率100%	100
各类废弃物按规定处置率≥99%	100



火灾事故发生率为0 0

重大人身伤亡事故为0 0

目标可测量，与方针一致。

具体由管理层直接通过管理评审会议评审目标考核统计结果。抽查2024年12月31日，考核四季度的阶段性目标考核记录，各项目标均已完成。

组织针对重要环境因素和不可接受风险制订了管理方案和相应控制措施，并予以实施，基本有效，详见其它各部门等该条款分解考核记录。

2.2 重要审核点的监测及绩效

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

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）

企业最高管理者为增强顾客满意，确保顾客和适用的法律法规的要求得到满足，对建立、实施、保持和改进管理体系做出了承诺。建立和实施并初步形成了纠正、预防和持续改进机制。严格执行了体系文件规定要求，实现了企业方针和目标，达到了预期结果。

企业建立了较完善的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金等资源确定和提供等渠道，能够确保满足建立、实施、保持、改进管理体系，提供符合要求的产品的实际需求。

企业在策划建立管理体系时较充分地识别了所需的过程，包括产品实现所需的过程，包括明确顾客及其规定用途和已知的预期用途所必需的要求、适用的法律法规要求、组织附加的要求，对各种要求进行评审，确认可以满足要求，并传递到相关岗位。

企业明确了所提供产品的目标和要求、文件和资源的需求，所需的过程和产品监视与测量活动及接收准则，所需的记录表格等。

按照产品实现的流程，通过查阅记录、现场观察、与岗位人员面谈，表明在服务实现的策划，顾客要求的识别和评审、采购、销售和服务提供的控制、标识和可追溯性、顾客财产、产品防护、以及监视和测量设备的控制等能够按照规定准则正常运行，并保证提供产品符合规定的要求。

公司在策划管理体系时，考虑到公司目前内外环境和影响因素，根据相关方的要求与公司确定的合规义务，结合公司产品、服务、活动、部门职能和公司实施控制与施加影响的权限和能力，在管理手册中明确了质量、环境和职业健康安全管理体系的边界和适用性；公司管理体系范围：保安服务（门卫、巡逻）。

Q：保安服务（门卫、巡逻）

E：保安服务（门卫、巡逻）所涉及场所的相关环境管理活动

O：保安服务（门卫、巡逻）所涉及场所的相关职业健康安全管理体系活动



经营场所：浙江省杭州市拱墅区祥符街道祥园路37号北软中天园1号楼403东

与管代李叶倩沟通了解到因行业特殊性，每年服务项目变化较大，人员流动比较频繁，目前体系覆盖人数：81人，体系覆盖范围：公司经营地址和两个临时场所：杭州市电子信息职业学校双桥校区，地址：杭州市西湖区方油段010县道（保安服务）人数21人，（中大、土畜，地址：杭州市拱墅区中山北路366号（保安服务）人数431人。

覆盖的管理体系活动的区域和场所包括管理层、保安部、行政部等部门

认证范围适宜。

●公司的各项资源基本充分，包括：人力资源、基础设施、工作环境、技术、信息和组织知识等。

公司办公区租赁，面积约250.72平米。

主要办公设备：电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。

主要生产设备：对讲机、急救包、盾牌、防爆器械等。

主要监视和测量设备：无

安全设备：警示牌、灭火器、消防栓等

与管代李叶倩沟通了解到因行业特殊性，每年服务项目变化较大，人员流动比较频繁，目前体系覆盖人数：81人，体系覆盖范围：公司经营地址和两个临时场所：

杭州市电子信息职业学校双桥校区，地址：杭州市西湖区方油段010县道（保安服务）人数21人，现场两班制，白班：06：30-18：30，夜班：18：30-06：30

（中大、土畜，地址：杭州市拱墅区中山北路366号（保安服务）人数31人，现场两班制，白班：07：30-17：30，夜班：19：30-07：30）

●现有各项资源基本能满足生产的要求，基本能满足体系运行的要求。

●组织在手册中7.1.3中对基础设施，7.1.5中对监视和测量资源管理进行了规定。

查看所提供的设备台账清单，保安服务过程中使用的场所和大型设施设备均为业主所提供，其它保安用工器具如对讲机、头盔、手套、钢叉等由组织自行提供，现场查看发现保安用工器具齐全，能够满足保安服务要求。

除消防控制系统的监控设施（业主所有）外，保安服务过程涉及的监视测量资源均为人力，不涉及需要校准、检查和维护。

●对于管理体系覆盖范围内保安服务服务，组织已在管理体系运行之初进行了保安服务实现的策划，形成的各类文件等指导文件。

目前针对保安服务（门卫、巡逻、随身护卫、安全检查）及相关活动没有专项标准，主要客户要求为主，适用的法规包括保安服务管理条例、浙江省保安服务管理条例以及浙江省公安厅关于贯彻实施《保安



服务管理条例》工作的意见、杭州市保安服务管理办法等。组织策划了《与顾客有关的过程控制程序》、员工手册等，并在次基础上形成了交接班记录、异常情况记录、监控运行情况记录、消防监控中心值班记录等一系列工作记录，基本能够证明组织的服务过程有按照服务准则要求执行。

保安服务过程中使用的设基础设施见Q7.1.3。

以上保安服务过程实现的策划与运行工作基本符合要求，能确保保安服务目标的实现。

外包过程：劳务派遣。

●提供JH/CX-11-2022《与顾客有关的过程控制程序》、JH/CX-21-2022《合同评审管理程序》：规定了对顾客要求的识别，服务要求的评审等，确保与顾客有关过程得到有效控制，从而使顾客满意。

审核发现，组织提供的保安服务的要求包括：适用的法律法规要求；组织认为的必要要求；合同；顾客规定的服务要求，包括有关保安服务人员更换方面的要求等；组织的销售服务基本已成熟，收到合同没有异议后，总经理或其代表直接在合同上签字（盖章）即完成合同评审，特殊合同需相关部门人员一起评审，目前承接的合同都是常规业务合同。

提供保安服务合同，抽查内容如下：

1、抽项目合同：客户：浙江省直同人物业管理有限公司

项目名称:电子职校 (双桥校区)保安服务外包项目项目内容:负责项目内治安、维稳、门卫、消监控值守、车辆管理以及协助做好防火、防盗、防破坏、防事故等安全工作。实施地点:电子职校 (双桥校区)

人员配置:定 21 人

服务期限：2024年8月1日至2025年7月31日；其余内容包括保安员要求、费用标准、双方权利义务、违约责任、保安员行为准则等，基本满足顾客要求的识别要求，有双方盖章。

2、抽项目合同：客户：浙江国彩城市服务有限公司

项目名称:服务人员，勤务在岗_18 名从事保安服务、工程服务(高配值班)工作，项目:杭州艺星服务地址:杭州上城区庆春路195-199省国贸大楼杭州艺星

人服务期限：2025年1月1日至2025年12月31日；其余内容包括保安员要求、费用标准、双方权利义务、违约责任、保安员行为准则等，基本满足顾客要求的识别要求，有双方盖章。

3、抽项目合同：客户：浙江中天科技发展有限公司

项目名称:安保人员，提供保安人员，勤务在岗6名从事保安服务工作，项目:中天园，服务地址:祥园路37号中天园。按乙方的管理模式对保安队伍进行教育管理，并根据甲乙双方确认的岗位及职责要求执行安全防范任务，承担双方约定的保安服务责任。

人服务期限：2023年6月1日至2025年5月31日；其余内容包括保安员要求、费用标准、双方权利义务、违约责任、保安员行为准则等，基本满足顾客要求的识别要求，有双方盖章。

●组织编制了JH/CX-19-2022《采购控制程序》，内容包括目的、范围、职责、采购程序、供方评审程



序等内容作了规定，基本满足控制策划要求。

组织对供方进行定期评价，内容包括：供方资质、市场信誉、履约能力、供方质量保证能力等，经由管代确认后，纳入合格供方名录。

抽查的产品供方如下：

- 1、桃江县人人家量贩店高桥分店 制服
- 2、武汉贾迈远服装有限公司 制服
- 3、杭州时尚科技有限公司 对讲机
- 4、杭州中建丽雨户外用品有限公司 雨具

组织有对供应商进行评审，建立了合格供应商清单，基本符合控制要求。

●公司对供应商的管理和控制按照策划的要求开展。

●公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。

●提供2024年12月1日关于：浙江中天科技发展有限公司、浙江省直同人物业管理有限公司、浙江国彩城市服务有限公司的“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：服务质量、服务能力、响应时效、价格水平等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。提供《顾客满意率统计分析报告》。最终顾客满意率96%。

●与负责人沟通确认，项目部负责服务的设计，主要张章军、赵成明等人，在相关行业从工作多年，能力满足公司保安服务（门卫、巡逻）设计的需要，公司自成立以来，专业从事保安服务（门卫、巡逻），均依据相关标准和顾客要求安排服务内容。有设计和开发的相关规定，近一年以来，公司没有新项目的研发活动，原保安服务（门卫、巡逻）模式发也无变更，一直按标准要求进行保安服务（门卫、巡逻）活动。

●查公司管理手册 8.3 条款，按新标准要求，规定了服务模式设计过程及相互作用，对设计开发过程进行了界定，明确了设计开发的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。编制有设计和开发管理要求，内容符合要求。

●与负责人沟通及经确认，公司产品的保安服务（门卫、巡逻）活动完全按照国家法定的程序、惯例和顾客的要求进行服务，暂时也没有增加项目，无需策划新的服务方式，后期如果增加将按照标准要求，根据顾客的要求设计开发策划新的服务流程。产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。

●目前针对保安服务（门卫、巡逻、随身护卫、安全检查）及相关活动没有专项标准，主要客户要求为主，适用的法规包括保安服务管理条例、浙江省保安服务管理条例以及浙江省公安厅关于贯彻实施《保安服务管理条例》工作的意见、杭州市保安服务管理办法等。组织策划了《与顾客有关的过程控制程序》、员工手册等，并在次基础上形成了交接班记录、异常情况记录、监控运行情况记录、消防监控中心值班记录等一系列工作记录，基本能够证明组织的服务过程有按照服务准则要求执行，具有可操作性。



1) 依据客户的订单制定安保服务计划,明确服务内容,现场服务特性类文件除《员工手册》外,还包括甲方物业要求的《处置突发事件应急预案》、《保安服务管理制度》、《保安巡逻管理制度》、《行为规范管理制度》、《物业门卫管理制度》、《小区物业保安规章制度》等十多份作用指导文件,从而控制安保服务的有序进行。

2) 配置了相应的监视和测量设备,对讲机、头盔、手套、钢叉等,满足安保服务的需要。

3) 检验活动:目前通过员工考评、客户满意度调查等确保服务满足客户要求。

4) 安保人员都经过了培训,能力满足要求。

5) 关键过程/特殊过程:保安服务;主要控制参数:人员技能、设备能力、规章制度。组织有定期确认记录:查2024.11.8《服务过程确认表》:内容包括人员、设备、环境、方法等;确认部门:保安部;审批:李叶倩。符合控制要求。

6) 生产和服务控制过程职责明确:

保安部负责服务的管理和监督工作;

1、抽项目合同:客户:浙江省直同人物业管理有限公司

项目名称:电子职校(双桥校区)保安服务外包项目项目内容:负责项目内治安、维稳、门卫、消监控值守、车辆管理以及协助做好防火、防盗、防破坏、防事故等安全工作。实施地点:电子职校(双桥校区)

人员配置:定 21 人

服务期限:2024年8月1日至2025年7月31日;其余内容包括保安员要求、费用标准、双方权利义务、违约责任、保安员行为准则等,基本满足顾客要求的识别要求,有双方盖章。

2、抽项目合同:客户:浙江国彩城市服务有限公司

项目名称:服务人员,勤务在岗_18 名从事保安服务、工程服务(高配值班)工作,项目:杭州艺星服务地址:杭州上城区庆春路195-199省国贸大楼杭州艺星

人服务期限:2025年1月1日至2025年12月31日;其余内容包括保安员要求、费用标准、双方权利义务、违约责任、保安员行为准则等,基本满足顾客要求的识别要求,有双方盖章。

●抽查《保安员月度绩效考评表》

时间:2024年12月31日,保安员:李红,考核项目:仪容仪表、服务态度、工作纪律、工作要求、等项目,考核结果:95分,直管领导意见:优秀。

时间:2024年12月31日,保安员:吴卫民,考核项目:仪容仪表、服务态度、工作纪律、工作要求、等项目,考核结果:96分,直管领导意见:优秀卡。

查《客户满意度测评表》

抽客户:浙江国彩城市服务有限公司



时间：2024年12月31日，公司负责人：林*，评议内容：大队负责人（是否走访客户、是否及时解决客户意见、是否对其工作满意等内容）、分队负责人（分队管理是否得当、是否起到模范带头作用、是否严格执行管理目标等）、保安队长（着装模范、文明执勤，严格执行客户各项管理规定、与客户员工和谐友好等等），客户意见：对近一年安保服务质量满意，领导签字：马文博

同时提供《业主单位证明》，针对服务单位：杭州军华保安服务有限公司，服务日期：2024年1月1日至2024年12月31日，服务等级评定：优秀

抽客户：浙江省直同人物业管理有限公司

时间：2024年12月27日，公司负责人：林*，评议内容：大队负责人（是否走访客户、是否及时解决客户意见、是否对其工作满意等内容）、分队负责人（分队管理是否得当、是否起到模范带头作用、是否严格执行管理目标等）、保安队长（着装模范、文明执勤，严格执行客户各项管理规定、与客户员工和谐友好等等），客户意见：安保服务质量满意，继续保持，领导签字：夏文利

从保安部负责人了解到，在项目检查、整改过程中遇到原因不易分析的重难点问题，保安部会根据具体情况寻找问题根本点，助力项目系统性彻底解决，基本满足纠正措施的要求。

综上，基本符合纠正及纠正措施的要求。

杭州市电子信息职业学校双桥校区安保服务项目主要为保安服务及相关活动。

基本服务流程与总部策划基本一致：接班→班前早会→入岗(检查/询问/登记进出大门的人与物/定时巡逻(巡视发现问题现场处理与汇报/应急处理)→随时做好正常与异常情况的记录→交班。

包含服务特性类文件除《员工手册》外，还包括甲方物业要求的《处置突发事件应急预案》、《保安服务管理制度》、《保安巡逻管理制度》、《行为规范管理制度》、《物业门卫管理制度》、《小区物业保安规章制度》等十多份作用指导文件。

抽查保安人员资质情况：抽查保安人员资质情况：马文博（编号浙012019875758;2019年12月由杭州市公安局发证）、汪德利（浙012023507145;2023年3月发证）、陈安心（编号浙012017802308;2017年11月由杭州市公安局发证），保安人员持证上岗，证书在有效期内。见附件E相关证据。

现场查门岗执行情况，保安人员一名站立于岗亭，一名在值班室内，如有人员进出，根据做好做好登记；查看人员出入登记，包括姓名、车牌号、身份证、联系方式、事由等，基本规范。

现场抽查2025年3月3日的白班值班记录，值班时间：6：30-18：30，值班人员：杨朝，方针，邓建英，值班情况：南门一切正常，并有值班员杨朝等签名。记录信息清楚，基本符合要求。每月装订成册，较为详细。

抽2025年3月2日，每日防火巡查记录，查10:25、20:10、22:20等等，均正常，巡查人员：刘**、秦**

抽《外来人员出入登记表》，查3月2日、3月3日等，详细记录来访人员姓名、人数、有效证件、联系



电话、访客对象等等，记录完善。

抽《网络运维部学生进出校门登记表》，查2025年2月28日，2025年3月2日，详细记录了学生姓名、班级、班主任、进校时间等，记录完善。

抽消控中心值班记录，查2025年3月2日，值班时间：6：30-18：30，值班人：崔良轩、刘元生，值班情况：南门一切正常，并有值班员与接班人员签名。记录信息清楚，基本符合要求。每月装订成册，较为详细。

抽《红外线测试登记表》，时间：2025年3月1日，测试位置：东南门红外、3号楼西南阳台红外等等，测试结果正常，测试人：王**

抽《消防末端水压检查表》，抽2025年3月2日、3日等，6号楼顶楼，水压0.18、0.16、0.15兆帕，水压正常，检查人：李*

抽《消控中心值班记录》，抽2025年3月1日，6：30-18：30，值班人员：祝昌杰、刘云生，系统运行记录：运行正常，联动状态：手动，系统检查功能：正常。

提供了培训和沟通的记录。涉及日常的安全用电、消防安全、警示/警牌的张贴摆放；日常培训和管理等。

抽查消防及安全演练培训记录，有图片、文字等信息，较为详实。

白班：

现场抽查保安工作巡查记录、每日防火巡查记录、夜间报岗记录、外来人员出入记录等实施记录；

查看消控中线：张强、李布衣等，安保工作视频监控中控室，见监控屏幕：

查看门岗：保安人员：杨朝、宫兰勤、李计阔等，设置有独立门岗亭，内有安保工具：钢叉、盾牌、头盔、对讲机等；

配置有火灾报警控制器，发生报警后，安保人员现场查看并处置登记；

夜班：

现场查看2025年3月2日《交接班记录》，值班内容“检查监控点、检查校园灯、检查3号地库热成像、检查消控室主机情况等等，白班交接物品：移交遥控器3个，夜班接班人：刘洪权、储**

查看《消控中心值班记录》，抽2024年3月1日，18：30-06：30，值班人员：邹晨，系统运行记录：运行正常，联动状态：手动，系统检查功能：正常。

现场查看各工作岗位运转正常，人员统一着装，坚守岗位，安保防护工具摆放整齐，安保人员按时巡查。

中大、土畜，地址：杭州市拱墅区中山北路366号（保安服务）主要为保安服务及相关活动。



基本服务流程与总部策划基本一致：接班→班前早会→入岗(检查/询问/登记进出大门的人与物/定时巡逻(巡视发现问题现场处理与汇报/应急处理)→随时做好正常与异常情况的记录→交班。

包含服务特性类文件除《员工手册》外，还包括甲方物业要求的《处置突发事件应急预案》、《保安服务管理制度》、《保安巡逻管理制度》、《行为规范管理制度》、《物业门卫管理制度》、《小区物业保安规章制度》等十多份作用指导文件。

抽查保安人员资质情况：抽查保安人员资质情况：李红（编号浙012012013656;2012年12月由杭州市公安局发证）、杨朝（编号浙012018802723; 2018年08由杭州市公安局发证）、宫兰勤（编号浙012018941892;2018年5月由杭州市公安局发证），保安人员持证上岗，证书在有效期内。见附件E相关证据。

现场查门岗执行情况，保安人员一名站立于岗亭，一名在值班室内，如有人员进出，根据做好做好登记；查看人员出入登记，包括姓名、车牌号、身份证、联系方式、事由等，基本规范。

抽《来访人员登记表》，抽2月27日，2月28日，详细记录来访人员姓名、人数、有效证件、联系电话、访客对象等等，记录完善。

抽2025年2月28日，《夜班查岗记录表》，巡查门岗、巡逻岗、消控岗、大厅岗，依据岗位要求进行查核点检，检查结果：无异常，巡查人：黄延杰。

抽2025年2月《微型消防站巡查表》，针对微型消防站内的消防器材数量和器材状态进行确认，确认正常，巡查人：赵坤。

抽《增压泵房巡视记录》，抽2025年3月2日、3日等，巡查位置：消火栓气压罐加压泵、喷淋气压罐加压泵进行测试，测试结果正常，测试人：汪永红

提供了培训和沟通的记录。涉及日常的安全用电、消防安全、警示/警牌的张贴摆放；日常培训和管理等。

抽查消防及安全演练培训记录，有图片、文字等信息，较为详实。

现场抽查保安工作巡查记录、秩序维护领班值班记录表、夜间报岗记录、外来人员出入记录等实施记录；

现场抽查2025年2月28日的《报警中心值班交接班记录表》，值班时间：17:00-7:00，，值班人员：罗**，值班情况：一切正常，并有值班员签名。记录信息清楚，基本符合要求。每月装订成册，较为详细。

抽2025年3月2日，《报警中心报警信息记录表》，查1日、3日，有误报情况，进行消音处理，其余时间均正常，巡查人员：罗国宁、江定宝

查2025年3月1日，《秩序维护领班值班记录表》，值班人员：俞杰、魏永才、常永等，停车场、楼层巡查正常，物品齐全，准时交接班等，交接物品：对讲机。



查看消控中线：罗国宁等，安保工作视频监控中控室，见监控屏幕：

查看门岗：保安人员：俞杰、魏永才、常永等，设置有独立门岗亭，内有安保工具：钢叉、盾牌、头盔、对讲机等；

配置有火灾报警控制器，发生报警后，安保人员现场查看并处置登记；

●夜班现场巡视：

●查看保安值班：值班人员：周发红

现场查看周发红正在正在值班室，现场有监控大屏，安保人员配备对讲机，防暴盾牌、防爆叉等等，安保用具，与安保人员沟通其了解安保职责和夜班值班内容。

■夜班作业内容与白班作业内容一致，控制方法不变，同时抽查了夜班的值班记录、环保安全检查记录，记录显示夜班生产环保及职业健康安全运行控制正常。

●组织根据手册第6.1.2条款、《环境因素识别与评价控制程序》《危险源识别和风险评价控制程序》要求，由行政部负责指导各部门环境因素和危险源的调查、评价、汇总、登记、审定及更新，各部门负责组织实施，行政部负责汇总整理。

●查看组织《环境因素评价表》，组织在办公区、厂区仓库、车间等场所，按照活动过程调查、识别和确定了环境因素及其环境影响，生产过程中能结合生命周期观点，从原材料的采购和生产、产品的加工制造、产品运输、产品分配与销售以及产品的最终处理的全部生命过程中可以涉及的环节进行识别；供方包括相关方影响等，各部门参与识别评价。对环境因素的正常、异常、紧急状态进行评价，对应责任部门明确，有相应的保存期限、责任人和制定日期，基本满足环境因素识别、确定和保持要求。

●涉及的环境因素有外来人员的控制、生活污水排放、日光灯管废弃、电器设施漏电、水管破裂、火灾、设备噪声、生产过程固废、办公纸消耗、水电消耗、固体废弃物、打印机硒鼓、墨盒废弃等。

●采取多因子评价法对整个公司的环境因素进行评价，查到“重要环境因素清单”，评价出：固体废弃物排放；火灾事故的发生；资源消耗等重要环境因素。

重要环境因素识别、评价与实际吻合，控制措施基本能够满足控制要求。

●查《危险源辨识及评价清单》，分办公、生产区域各种作业包括检验作业等，能考虑常规非常规各种活动、考虑各个作业活动过程，电器使用、文件复印、生产各工序、工作、驾驶、仓库产品堆放、运输、相关方、设备维修等。

●识别的危险源主要有：饮水具不卫生、复印机废粉的排放、地上有积水、电路老化、触电、火灾、电磁辐射、砸伤、交通工伤事故、传染病、未按规定穿戴劳保用品、未按设备安全操作规程操作、物料未固定好、电箱无门、非电工作业、未采取消音、吸音措施、机械无防护装置或防护装置有缺陷、消防器材过



期、消防通道占用、职业病伤害、防护物资不足、人员防护距离不够、人员密切接触造成的传染病等。基本符合要求。

●对识别出的危险源采取D=LEC进行评价，查到《不可接受风险一览表》，评价出重大危险源，包括：火灾、触电、交通事故等。

●有《合规性评价控制程序》《法律、法规与其他要求的获取、识别与更新程序》等，

●提供公司适用的法律法规及要求清单，主要有产品和服务/质量/环境/安全方面的法律法规的识别、获取和更新，并评价其适用性；提供公司适用的《适用的法律法规与其它要求清单》：劳动法、消防法、职业病防治法、劳动合同法、妇女权益保障法、传染病防治法、国突发事件应对法、未成年人保护法、道路交通安全法、作业场所职业健康管理暂行规定、用人单位劳动防护用品管理规范、环境保护法、固体废物污染环境防治法、大气污染防治法、水污染防治法、环境影响评价法、环境噪声污染防治法、城市生活垃圾管理办法、可再生能源法、节约能源法等

●获取方式：网上查录或购买，经查阅为现行有效版本。

●查《合规性评价》《合规性评价报告》，时间：2025年1月10日进行合规性评价，内容包括：活动场所/产品/服务、重要环境因素、不可接受风险、现有控制措施、适用的法律法规及其对应条款、符合性评价等。

评价了相关的法律法规，涉及火灾、固废排放、资源消耗、交通事故、触电等

●评价结果：公司能够按照有关法律法规、公司文件进行控制、检查，能够遵守国家、地方的法律法规，合规性评价符合要求。

●现场审核发现，组织相应环境和职业健康安全运行过程控制如下：

1.固废管控

主要为办公和生活垃圾，有垃圾分类设施设备，由市政环卫统一收集处理。

2.废水管控

主要生活废水排入政府污水管网统一处理。

3.废气

办公过程及相应管理活动无废气产生。

4.能源资源管控

办公活动注意节水、节电、节油，人走关闭开关，未发现有漏水和浪费电能等现象。

5.潜在火灾管控

办公区域按要求配备了消防栓、灭火器，状态有效，维护检查由物业统一负责，现场查看，符合要求。

6.触电安全防护：

现场电气设施等都有漏电保护器，状态良好。



7.其它安全防护

组织给员工发放口罩、手套、服装等劳保用品。

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

公司于2024年12月3日进行了年度内审活动，内审的策划和实施情况符合策划的要求，本次内审提出1个不符合项，按要求进行了改善，经过验证后予以关闭，基本有效。

公司于 2024年12月18日完成了管理评审活动，管评的输入信息基本充分，输出的措施基本有效。

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:

公司未出现不合格情况，公司已建立持续改进的机制，对目标情况、原材料检验不合格、内审发现的不符合等问题均进行了原因分析并采取了相应的纠正预防措施，验证基本有效。

对环境安全运行情况进行定期检查，发现的危险源进行改善，排除隐患。

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: 审核地址与临时场所变动, 变为:

审核地址 浙江省杭州市拱墅区祥符街道祥园路 37 号北软中天园 1 号楼 403 东

多场所 1 杭州市西湖区方油段 010 县道

多场所 2 杭州市拱墅区中山北路 366 号

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: 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

现场沟通了解到, 企业内审员对内审流程和要求掌握仍然不透彻, 开局不符合

五、认证证书及标志的使用

无违规使用情况

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, 杭州军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:张磊



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。