

项目编号：10326-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：沈阳好伙伴保洁服务有限公司

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）：李健

审核组员（签字）：孙妍，孙博

报告日期：2025年 4月 18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，不向第三方泄露。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：李健

组员：孙妍 孙博



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
	李健	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-1280487 2023-N1EMS-1280487 2023-N1OHSMS-128048 7	Q:35.16.01 E:35.16.01 O:35.16.01
	孙妍	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-2230378 2022-N1EMS-2230378 2023-N1OHSMS-223037 8	
	孙博	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1340209 2024-N1EMS-1340209 2024-N1OHSMS-134020 9	Q:35.16.01 O:35.16.01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	徐璘婧、王跃航、张明珠、张玉才、 王耀林	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影响评价法

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

中华人民共和国安全生产法

中华人民共和国消防法

中华人民共和国工会法

中华人民共和国职业病防治法

中华人民共和国节约能源法

中华人民共和国清洁生产促进法

中华人民共和国保险法

中华人民共和国未成年保护法

中华人民共和国妇女权益保障法

中华人民共和国水污染防治法实施细则

中华人民共和国环境噪声污染防治法

中华人民共和国固体废物污染环境防治法

中华人民共和国传染病防治法

中华人民共和国土壤污染防治法

中华人民共和国治安管理处罚法

中华人民共和国道路交通安全法

中华人民共和国大气污染防治法

中华人民共和国民法总则

包装与环境 第1部分：通则

国家危险废物名录

环境噪声测量方法



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：

卫生保洁服务通则

清洁行业经营服务规范

商业物业管理服务规范

突发事件应急预案管理办法

国家突发公共卫生事件应急预案

用电安全导则GB/T13869-2017

沈阳市城市道路管理条例

沈阳市城市市容和环境卫生管理条例

沈阳市生活垃圾管理条例

沈阳市大气污染防治条例

沈阳市物业管理条例

沈阳市社会保险费征缴条例

辽宁省物业管理条例

辽宁省节约用水条例

辽宁省节约能源条例

辽宁省突发事件应对条例

辽宁省消防条例

辽宁省大气污染防治条例

辽宁省职工劳动权益保障条例

物业管理服务 第2部分：商用办公楼

商业物业管理服务规范 公共秩序维护

公共场所卫生管理条例

突发公共卫生事件应急条例等

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：2025年04月15日 上午至2025年04月17日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自年月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: 保洁服务（不含高空作业）



E: 保洁服务（不含高空作业）所涉及场所的相关环境管理活动

O: 保洁服务（不含高空作业）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：辽宁省沈阳市大东区东北大马路 264 号（1316）

办公地址：辽宁省沈阳市大东区东北大马路 264 号（1316）

经营地址：辽宁省沈阳市大东区东北大马路 264 号（1316）

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）：

沈阳市浑南区五三街道街道奥体万达，沈阳奥体万达广场 2024-2025 年

环境清洁类服务及石材养护外包合同 暂定自【2024】年【9】月【1】日起至【2025】年【8】月【31】日止

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 4 月 14 日 8:30-12:30 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：

一阶段识别的重要审核点：管理目标及其实现情况、文件、外来文件的适宜性、充分性；服务过程控制、过程确认；环境因素、危险源的识别及评价；应急演练；环境安全运行控制

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（1）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:7.2

采用的跟踪方式是：现场跟踪书面跟踪；2025 年 4 月 19 日前提交审核组长。

双方商定的不符合项整改时限：年月日前提交审核组长。

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 2026 年 4 月 13 前。

2) 下次审核时应重点关注：

内审管理评审有效性、内审员能力、员工体检、服务过程、放行过程控制、外包方控制

3) 本次审核发现的正面信息：受审核方质量/环境/安全管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视，管理水平较提高，各部门职责明确，产品质量/环境/安全较稳定，无质量/环境/安全事故，供方及销售客户形成长期合作伙伴，销售顾客稳定，通过质量/环境/安全管理体系运行促进产品质量/环境/安全的管理水平及环境安全意识提高。



1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

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服务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:

标准理解、员工管理意识、环保、安全意识提高；环境因素、危险源运行控制有效性有待提高。

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：2011年12月07日 体系实施时间：2024年6月5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：40人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无倒班

4) 范围内产品/服务及流程:

Q: 保洁服务（不含高空作业）

E: 保洁服务（不含高空作业）所涉及场所的相关环境管理活动

O: 保洁服务（不含高空作业）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

保洁服务流程:

签订合同—制定保洁方案—配置工具、设备—人员培训—实施保洁服务—检查—循环作业—合同到期结束

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

现场核实企业相关资质:

---名称：沈阳好伙伴保洁服务有限公司 统一社会信用代码：91210111583885065G 住所：辽宁省沈阳市大东区东北大马路264号（1316） 成立日期2011年12月07日

经营范围： 许可项目：城市生活垃圾经营性服务。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）一般项目：专业保



洁、清洗、消毒服务；家政服务；纸制品销售；建筑物清洁服务。（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）

管理体系范围：

Q：保洁服务（不含高空作业）

E：保洁服务（不含高空作业）所涉及场所的相关环境管理活动

O：保洁服务（不含高空作业）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

发布《管理手册》版本A/1，发布日期、实施日期：2024年6月5日；

服务未被行政机关认定为不符合法定要求；

国家、行业、地方管理部门监督检查情况：无；

体系运行以来未有不合格、未发生重大投诉、未有重大事故发生；

其他相关资质不涉及。

国家、行业、地方管理部门监督检查情况：无；

体系运行以来未有不合格、未发生重大投诉、未有重大事故发生；

其他相关资质不涉及。

公司编制了《相关方管理规程》、《顾客满意度测定程序》，组织最高管理者识别相关方对公司稳定提供符合顾客要求及适用法律法规要求的的能力，具有影响或潜在影响，因此，最高管理者通过网络、交流、市场调查、顾客需求、期望、满意度的监视等方法，确定与管理体系统有关的顾客及相关方要求的相关信息，并定期予以监视，包括顾客、最终用户、法律法规及监管部门等。相关方的要求，顾客对服务的符合性、价格、风险控制的要求；与顾客的合同、协议要求；

公司编制了《相关方需求和期望控制程序》，组织最高管理者识别相关方对公司稳定提供符合顾客要求及适用法律法规要求的的能力，具有影响或潜在影响，因此，最高管理者通过网络、交流、市场调查、顾客需求、期望、满意度的监视等方法，确定与管理体系统有关的顾客及相关方要求的相关信息，并定期予以监视，包括顾客、最终用户、法律法规及监管部门等。相关方的要求，顾客对服务的符合性、价格、风险控制的要求；与顾客的合同、协议要求；

1. 经询问核实，公司的相关方主要有经销商、供应商、顾客、员工、政府部门（环保局、安



监局、质监局、商检局）等。

2.对识别出相关方顾客、供应商、政府部门、员工等需求及期望，并制定了监测指标，规定了监测和评审的周期为一年。

顾客的需求的期望为服务质量满足顾客要求，按时交付，售前、售中、售后提供满意的服务，适宜的价格，监测指标为顾客满意度、客户投诉率，交期变更率。

供方的需求和期望为长期合作/双赢、进料合格率高、及时付款，监测指标为供应商年审核考评、来料批数合格率、货款月结。

政府部门需求的期望为安全生产、环保生产、就业最大化、经营效益好，严格执行国家相关政府法律法规，执行合规义务，承担社会责任及义务、关注相关方需求和期望，严格执行公司环境/安全相关的控制程序、相关方需求可期望控制程序。

员工需求的期望为加薪/福利、提供培训机会、有一定的娱乐活动。

与受审核人员交流介绍：每年通过管理评审定期对相关方的需求和期望的相关信息进行监视和评审，以便及时调整公司战略，应对不断变化的市场的要求。

提供《相关方告知书》、《相关方文件发送记录》、《合格供方名录》、《合格供方评定表》。

交流综合部经理徐璿婧：顾客的需求主要体现在服务质量满足要求，能够按合同要求提供服务等。供方的需求主要体现在长期合作等；通过管理评审对相关信息进行监视和评审，了解相关方的需求和期望，并采取措施满足相关方的需求和期望。对相关方进行沟通由综合部负责；体系初步建立，有待完善。

沟通查见：公司于2024年6月5日正式发布了质量、环境、职业健康安全管理体系文件，包括《管理手册》、《程序文件》、《三层文件》、《四层记录》等四级文件，包含了标准规定的形成文件的信息，现行有效。

◎《管理手册》描述了体系运行过程所需的各个环节，体系各个过程相互作用及相互关系，以条款的方式加以明确，并形成了相应的《程序文件》、《管理制度》作为对《管理手册》的具体补充、完善。《管理手册》识别了所有影响服务质量、环境、职业健康安全的全部过程，包括：组织环境、相关方、领导作用、策划、支持、运行、内审、管理评审、绩效监视测量和分析评价、改进等，确定过程之间的相互作用。

◎过程识别清楚，并按照6.1条款的要求所确定的风险和机遇，同时考虑了 4.1和4.2 的内容和



变更的策划，对过程进行评价，同时也规定了变更管理的过程及控制，以确保实现这些过程的预期结果,经过 9.1, 9.2, 9.3 的绩效评价，通过 10.1、10.2 进行不断改进过程,对体系运行过程及顺序的识别充分。

1. 《管理手册》6.2章对公司管理目标做出规定，管理目标经管理评审认为目标适宜，持续有效，体系建立以来无变化。

---保洁服务流程：

签订合同—制定保洁方案—配置工具、设备—人员培训—实施保洁服务—检查—循环作业—合同到期结束

关键过程：保洁服务实施过程

需确认过程：无

外包过程：宽带服务。

2.公司总目标：

质量目标

---保洁服务质量合格率 $\geq 98\%$

---顾客满意度95%以上。

环境目标

---固体废物100%分类收集处理

---杜绝重大环境污染事件发生

职业健康安全目标

---杜绝重大职业健康安全事件发生。

查到《2024年度目标分解一览表》，2024年下半年各部门的管理目标及公司的管理目标均完成。管理目标分解较合理，各管理过程各部门均确定了适当的目标值，且目标值均为可测量的，与本组织的宗旨较为适应，对管理体系持续改进可以起到促进作用

合规义务/合规性评价

公司制定实施了《绩效监测与合规性评价管理程序》，对本公司环境管理体系适用的法律法规



和当地政府、行业要求进行了识别，包括环境、职业健康安全标准、适用的法律法规等。

合规义务/合规性评价

公司制定实施了《绩效监视和测量控制程序》，对本公司环境管理体系适用的法律法规和当地政府、行业要求进行了识别，包括环境、职业健康安全标准、适用的法律法规等。

《法律法规清单》；

《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；法规清单以培训和宣传结合向员工传达要求，记录充分。

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）

制定有：运行控制程序、应急准备和响应控制程序等，明确了环境运行控制过程的相关职责、步骤和运行准则、方法。

查综合部现场环境运行控制：

办公/经营地址：辽宁省沈阳市大东区东北大马路264号（1316）（租赁），面积：240余平方米，配置有绿植、空调、计算机、网络、文件柜等，办公设备摆放比较整齐、光线较明亮、环境较好。满足办公/经营需求。

1、办公区域的一般垃圾，每天倒入的垃圾桶内，设立了废弃物分类收集箱，将废弃的纸张、笔芯、办公生活垃圾已分类收集，墨盒、硒鼓、打印头等由供应商定期回收。现场查看，实施情况基本符合要求。

2、资源能源：建立了节约用水管理规定等，执行节水、节电措施。规定空调夏天和冬天的开启温度。纸张双面使用后交废品收购站进行回收利用。现场观察到：复印、打印过程中一般采用双面使用的方式节约用纸，办公区均使用节能灯，员工做到人走灯灭，及时关闭电源，水龙头无冒跑漏等情况。符合要求。

3、废水排放：废水主要为生活污水，直接排入市政污水管网。

4、噪音排放：办公环境无明显噪音，只有电脑、空调运行等微小噪音。

5、火灾的控制：制订了《火灾应急预案》等规章制度。加强员工安全教育及消防知识培训，避免使用不合格电器设备，保证用电安全。所有电源插座均通过漏电保护器控制，防止触电。查看现场未见私搭乱接现



象，开关电源盒完好。

6、触电伤害：现场查看办公环境，办公条件良好，办公室内物品摆放整齐、用电规范、线路、插头、插座良好无破损，员工养成下班前关闭办公电器并断电的习惯。

7、个体防护：保洁人员配备个体防护用品，如卫生纸\防护口罩\洗衣粉\线用手套\工作服\劳保鞋等。

8、交通事故：公司推荐工作人员以公共交通为主，减少交通事故的发生。

9、绿色出行：负责人介绍公司办公、个人车辆定期年检，保证尾气排放达标。公司倡导绿色出行理念，尽量少用车或不用车。

现场查看：办公区域设置有干粉灭火器（MFZ/ABC2），灭火器指针均在绿色区域，标签显示均在有效期内。

负责人介绍：在采购日常管理工作中保障用于安全、环保方面的费用足额、及时筹措到位。确保在劳保用品的购置、安全生产的物资准备、健康体检方面提供资金保障。

采购及销售过程中考虑生命周期观点，从原材料源头进行控制，每年对合格供应商进行评定，确保原料的质量，服务过程中进行质量及人员防控。对客户宣传环保理念概念。

查看：劳动合同书

抽查：李显军 董晓伟 周立夫等3人合同书，约定了工作内容，工作时间，工作报酬，合同争议解决等，有双方签字盖章，在有效期内。

查看保险单位参保缴费证明：

提供有：2025年3月参保缴费证明，对其2名员工缴纳了养老、失业、工作等保险。

负责人讲：公司为部分员工缴纳社保，其余未缴纳人员自行参加商业保险或居民养老保险等。

提供有：商业险保单（雇主责任保险）

说明：投保人数为26人，保险期间为20240906-20250831。



查体检:

查见有：张明珠 王跃航 徐璘婧等3人体检报告，体检机构：沈阳市美年健康管理有限公司，未见有职业病报告。

查相关方控制:

负责人讲：采购时考虑使用环保材料，在日常交流及合同书中向相关方施加影响，采用绿色环保的产品。

经交流，公司对相关方在环境、安全方面施加影响采用安全、环境保护，注意事项等的提醒方式以及发放告相关方书的方式。

查体系建设运行费用:

项目 预算费用 实际投入

应急演练 600元 550元

更换灭火器 1000元 910元

设备维护保养 2500元 2230元

设置垃圾存放容器 400元 360元

劳保费用 4000元 3250元

电费用 8000元 6800元

保险费 50000元 37500元

体检费 2000元 1600元

体系认证费用 15000元 15000无

办公现场，未发现办公及服务活动有违章作业情况，未发现环境影响不良现象及安全不良行为等现象。



基本符合要求。

制定有：《应急准备和响应控制程序》，对预防潜在事故和紧急情况的发生，减少环境污染和意外事故，保证人员和物品安全进行了规范。

负责人讲：组织识别的紧急情况主要有火灾、触电、车辆伤害等。

提供有：应急处理预案（应急组织机构及职责、触电应急方案、火灾应急预案等）。

规定了应急管理机构和职责、应急处置程序和方法等。

提供有：（应急演练）通知，演练项目有：火灾、触电，徐璿婧 日期：2024年9月10日

提供有：触电事故急救演练（触电）

时间：20240920

记录人：徐璿婧

总结：通过这次演练，使我公司广大员工深刻的学习了关于触电的安全生产知识，提高了安全生产意识，并掌握了在触电事故发生后如何就地开展抢救工作，挽救员工的生命。

查看：应急预案评审记录

评审结论：公司制定的应急预案和响应措施，具有可操作性、充分、适宜，能满足应急响应的要求，闻武 2024年9月20日

另查见有：消防应急演练记录，记录人：徐璿婧，演练日期：2024年8月15日

建议：保留有应急演练影像证据。

基本符合要求。

1、经核实，公司《管理手册》对设计和开发全过程进行控制，以确保设计产品的质量满足客户和有关标准、法规的要求，基本适宜。

2、经询问过去一年中企业没有进行新的设计和开发项目，企业目前提供的产品均按照以往的产品标准执行。已有的设计开发未发生更改的情况。所有服务流程按原有要求进行。

3、经查企业与设计和开发有关的文件（包括程序文件、外来文件、表单、记录）均保存完好，且在受控范



围内，如有新的设计开发任务，可随时按程序文件规定流程进行新的设计的开发。

企业制定服务流程：

保洁服务流程：

签订合同—制定保洁方案—配置工具、设备—人员培训—实施保洁服务—检查—循环作业—合同到期结束

关键过程：保洁服务实施过程

需确认过程：无

经负责人介绍，服务过程依据：

中华人民共和国环境影响评价法

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

中华人民共和国安全生产法

中华人民共和国消防法

中华人民共和国工会法

中华人民共和国职业病防治法

中华人民共和国节约能源法

中华人民共和国清洁生产促进法

中华人民共和国保险法

中华人民共和国未成年保护法

中华人民共和国妇女权益保障法

沈阳市城市市容和环境卫生管理条例

沈阳市生活垃圾管理条例

沈阳市大气污染防治条例

沈阳市物业管理条例



沈阳市社会保险费征缴条例

辽宁省物业管理条例

辽宁省节约用水条例

辽宁省节约能源条例

辽宁省突发事件应对条例

辽宁省消防条例

辽宁省大气污染防治条例

辽宁省职工劳动权益保障条例

物业管理服务 第2部分：商用办公楼

商业物业管理服务规范 公共秩序维护

公共场所卫生管理条例

突发公共卫生事件应急条例

中华人民共和国传染病防治法实施办法

中华人民共和国突发事件应对法等

卫生保洁服务通则 DB11/T 658-2009

清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011等

---经负责人介绍，企业依据甲方合同要求及相关法律法规要求进行保洁服务，服务人员着装、过程记录依据甲方要求登记、交接；甲方每月底将相关岗位记录回收后留档保存。

---经与本机构及企业确认，本次审核抽样多场所项目名称：沈阳市浑南区五三街道街道奥体万达。

抽服务过程记录如下：

---抽《保洁记录表》如下：

日期：2025.3.10，保洁区域：内场一楼，保洁人员：张合，保洁项目：地面、玻璃、垃圾桶、栏杆，时间段：8：00、10：00、12：00--22：00，检测人：王振刚。



日期：2025.4.1，保洁区域：内场一楼，保洁人员：徐丽，保洁项目：地面、玻璃、垃圾桶、栏杆，时间段：8：00、10：00、12：00--22：00，检测人：王振刚。

日期：2025.3.19，保洁区域：内场二楼，保洁人员：董晓伟，保洁项目：地面、玻璃、垃圾桶、栏杆，时间段：8：00、10：00、12：00--22：00，检测人：王振刚。

日期：2025.2.2，保洁区域：内场三楼，保洁人员：杨秀玲，保洁项目：地面、玻璃、垃圾桶、栏杆，时间段：8：00、10：00、12：00--22：00，检测人：王振刚。

日期：2025.2.9，保洁区域：内场四楼，保洁人员：王成海，保洁项目：地面、玻璃、垃圾桶、栏杆，时间段：8：00、10：00、12：00--22：00，检测人：王振刚。

日期：2025.2.23，保洁区域：外围广场，保洁人员：田凤营，保洁项目：地面、玻璃、垃圾桶、栏杆，时间段：8：00、10：00、12：00--22：00，检测人：王振刚。

日期：2025.1.20，保洁区域：外围广场，保洁人员：刘艳杰，保洁项目：地面、玻璃、垃圾桶、栏杆，时间段：8：00、10：00、12：00--22：00，检测人：王振刚。

---抽《石材保养记录表》如下：

2025年3月石材养护确认单

养护区域：三楼北道-1号扶梯、三楼南道-西大园、三楼东圆、一楼二号门西大圆、一楼北道一号门等

养护类别：高磨区，轻磨区等

人员数量：5



实施时间3月10日、3月21日、3月31日

2025年4月石材养护确认单

养护区域：三楼北道-1号扶梯、三楼南道-西大园、三楼东圆、一楼二号门西大圆、一楼北道一号门等

养护类别：高磨区，轻磨区等

人员数量：5

实施时间4月10日

---抽《卫生间保养记录表》如下：

日期：2025.3.25

卫生间位置：3楼东

作业检查确认：完成、干净整洁

保洁员：董晓伟

作业时间：9：02、10：03、11：02、12：03、13：02等

保洁负责人：闫玉莲

巡检时间：9：20、11：28、13：30等

日期：2025.3.25

卫生间位置：3楼中

作业检查确认：完成、干净整洁

保洁员：董晓伟



作业时间：9：01、10：02、11：03、12：05、13：02等

保洁负责人：闫玉莲

巡检时间：9：30、11：32、13：35等

---抽《车场保洁记录表》如下：

项目名称：奥体万达

保洁区域：停车场：入口、出口、地面、垃圾桶

保洁时间：2025.3.7

保洁人员：苑芳东

监察人：王振刚

项目名称：奥体万达

保洁区域：停车场：入口、出口、地面、垃圾桶

保洁时间：2025.4.7

保洁人员：周立夫

监察人：王振刚

——现场库房：有。保洁用品放置于甲方提供的库房指定位置，由项目主管保存。

清扫车统一停放，各楼层保洁设施统一放至规定地点。

识别关键过程：保洁服务实施过程

组织通过对客户需求评审、岗位人员培训等，对服务过程精确控制，确保服务质量。



查《关键过程确认记录》：通过作业指导书适用性确认、关键设备完好状态确认、操作人员资格确认的维度对此过程进行评价。

标识和可追溯性：办公室设置档案柜，采用纸质版及电子文档进行留存，如客户有要求客户要求。终产品主要有各服务过程记录、合同等信息，可实现产品的追溯。

顾客财产：提供的管理手册中对顾客或外部供方财产进行了规定。与负责人沟通，公司的顾客及外部供方财产为顾客信息。负责人述：公司对顾客财产进行保密，除非政府部门要求配合调查，否则，没有授权，不对其进行散播或出售。基本符合要求。

产品防护、交付后活动：由项目部对服务放行过程进行管控，在过程中如发现不合格情况产生，根据实际情况进行整改直至顾客满意。

更改控制：经询问负责人，如果本过程有更改，需进行评审，确保符合要求，并形成文件，明确更改评审结果以及采取的措施等，自体系建立以来，本过程目前无更改发生。

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《内部审核管理程序》，准确评价管理体系运行是否符合管理体系标准，及实现既定方针、目标的能力，寻找体系改进的机会。

组织建立了《内部审核控制程序》，由综合部组织实施。

公司按既定计划进行了内审，内审时间：2025年3月2-3日进行了内审，2名内审员，审核组长：徐璘婧，组员：王跃航，均经过培训合格。

查见：2025年度内部管理体系审核计划、2025年内部审核实施计划，编制：徐璘婧，批准：闻武 2025年2月12日

内容有：审核目的、范围、准则、审核时间、内审员分工等，覆盖了质量、环境、职业健康安全管理体系标准的全部条款。

查内审检查表，能够按照审核计划实施审核，内审员未审核自己的工作。

审核条款及内容全面，审核条款与职责分配规定和计划对应。

内审开具了1个书面不符合项，不符合描述：未能提供2025年度对项目保洁员赵景红岗位任职评价的记录。



不符合条款QEO： 7.2

进行了不符合原因，采取了纠正及纠正措施。

对措施进行了验证：纠正措施有效，验证人：王跃航 2025年3月7日

提供：《2025年度内部管理体系审核报告》，徐璘婧 2025.3.3

审核结论：公司建立的管理体系基本符合GB/T19001-2016标准、GB/T24001-2016和GB/T45001-2020标准的要求，且运行有效。

说明：三体系内审检查表检查有的条款记录不具备可追溯性，建议企业完善改进。已与企业负责人进行口头交流。

内审控制基本有效。

1. 《管理评审控制程序》对管理评审做出规定，规定的频率每年一次。

2. 查管理评审的实施情况

查有：《2025年度管理评审计划》编制：徐璘婧 批准：闻武 日期：2025.3.7，内容包括评审的目的、依据、内容、时间、参加人员以及评审准备工作要求等。计划评审时间：2025年3月17日。

3. 查到：2025年3月17日《管理评审会签到表》《2025年度管理评审报告》，会议主持人：总经理，参与人员：管理者代表、各部门负责人。

4. 查管理评审的输入：

输入情况，包括有：内部审核情况和合规性评价、法律、法规法规遵循情况；客户反馈、来自外部相关方的交流、包括抱怨；服务的符合性、过程、环境和职业健康安全绩效；一体化目标和指标的的实现程度；纠正和预防措施的状况；可能影响管理体系的变更、客观环境的变化，包括与组织环境因素和职业健康安全风险有关的法律法规和其他要求的发展变化可能发生的变更等。

5. 管理评审的输出

查有：《2025年度管理评审报告》编制：陈圆圆 审批：闻武 2024年11月10日，对本次评审总经理作总结：经过内审和管理评审的检验证实，我公司现有的管理体系及制定的管理方针、目标是适宜、充分的，管理体系运行基本有效。综合部负责根据各部门提出的建议，加大明年改进工作的实施力度。希望各部门按照内审、管理评审及整改的标准继续做好工作，大家在各自的岗位上再接再厉，按照GB/T9001-2016标准、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020要求，不断的持续改进我们的工作。



改进要求：

查：本次管理评审提出 1项改进建议：加强对公司管理制度、保洁服务规范的培训学习。

查到：改进项的《本次管理评审持续改进计划》，计划完成时间：2025.12月底前。

6. 本次管理评审有效。

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

公司制定《不合格输出控制程序》《不符合、事故、事件不符合处置程序》《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》等措施对不合格进行控制。项目部根据操作人员日常工作表现结合顾客满意度调查对员工不定期进行服务过程质量检查，经查，体系运行以来未发生不合格过程现象，如有按公司考核规定进行处理。

经负责人介绍，公司会定期对服务过程进行巡查并记录，同时甲方也会及服务进行抽查，以甲方验收作为最终成品检测记录。

至今，未发生过质量验收问题，符合。

内审开具的 1 项不符合，涉及综合部，已完成整改。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

沟通查见：公司编制实施了《不符合控制程序》《纠正措施控制程序》等程序文件，以实现三体系及符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过管理方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施及管理评审等方式，以推动三体系的持续改进，具体运作按《管理评审控制程序》、《不符合控制程序》《纠正措施控制程序》和《内部审核控制程序》执行，见《内审》和《管理评审》相关描述。

沟通生产部负责人：公司在管理体系的运行过程中、对管理活动持续改进，不断提高管理水平，完善公司的管理体系，以满足顾客及其他相关方的需求和期望。公司在管理方针的总框架下，在各层次和职能部门建立了相应的目标，并予以实施。通过目标考核，评价各部门职责落实的程度。并进行数据分析，以发现潜在问题，采取措施实现改进。公司通过管理目标、内外部审核结果、纠正措施以及内审、管理评审等活动寻找改进的机会，通过对管理体系相关的内、外环境因素变化、相关方需求和期望的变化的监视评审、日常监督检查等持续改进管理体系的有效性。

不合格的控制基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

自体系建立以来没有国家/地方抽查情况。也没有相关行政主管部门的检查处罚，在现场审核也未发现检查处罚、相关方投诉等情况。

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）：



公司为了实施管理体系并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。

1.人力资源：公司现有员工 40 人，包括总经理、管理人员、保洁人员等。职工队伍相对稳定，管理人员均有在相关企业工作的经历，实践经验性对丰富；

2.沈阳好伙伴保洁服务有限公司日常租房思蕊位于沈阳市大东区东北大马路 264 号金地铂悦 A1 座 1316-1319 号的房屋进行日常经营活动。提供了《房屋租赁合同》。合同规定：租赁面积：240.46 m²，租赁期 3 年（自 2023 年 1 月 1 日起，到 2025 年 12 月 31 日止）。

设备包括：A10 座驾、洗地机、电动尘推车、疏通机、扫地车、三轮车、扫雪机、吸尘器、高压水枪、吹风机、吸尘吸水机、台式电脑、笔记本电脑、打印机等。

特种设备：无。

计量检测设备：无。

环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等

3.工作环境：公司为服务全过程提供符合要求的办公工作环境，办公面积：240.46 平米。能够保证服务质量并预防环境污染和职工受伤害，确保工作环境符合要求。

4.资金支持：资金充足

以上资源能够满足企业的经营需要，符合 QEO 管理体系要求。

2) 人员及能力、意识：

负责人讲：公司组织架构：总经理、管理者代表、综合部（财务部）、项目部；

基层人员有：采购人员、市场人员、服务人员（保洁等）、管理人员等；

公司特种作业人员：无

查见：《工作人员岗位任职评价表》

抽查：王跃航 徐璿婧 张明珠等 3 人，评价内容：工作经验、学习培训、管理工作、专业技能等 6 项，评定结论：均为胜任，评价人：王跃航、徐璿婧 日期：2024.06.26

2、查培训

查见：2024-2025 培训计划，编制:徐璿婧 2025 年 1 月 10 日 批准：闻武 2025 年 1 月 10 日

培训内容有：管理体系知识、内审、环境因素、危险源、法律法规等 10 项。

查看培训情况：

培训日期 内容 有效性评价 评价人

抽查 1：2024.5.25 三个标准贯标培训 培训有效 闻武 2024.5.25

抽查 2：2024.06.10 体系文件（管理手册、程序文件等）培训有效 闻武 2024.06.10

抽查 3：2024.08.26 环境因素、危险源培训 培训有效 闻武 2024.08.26

抽查 4：2025.02.21 内审知识讲解 培训有效 闻武 2025.02.21

3、查意识

公司通过日常的内/外部培训、沟通等方式使公司内所有部门和个人都知晓各自应承担的相关质量、环境、安全责任，员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。

现场询问部门负责人，其能够意识到体系建设及有效运行对公司的重要性，对公司的方针和目标基本清楚。

3) 信息沟通：

公司编制了《信息交流、协商、参与和沟通控制程序》，规定公司内部、外部信息交流的方法、



渠道和有关要求，确保信息得到沟通。

1、负责人讲：体系建设以来，公司注重质量、环境、职业健康安全工作，无顾客和相关方的投诉。

2、与负责人交谈，公司环境和职业健康安全管理方针通过电话、微信等方式告知相关方，并就环境安全方面对供应商、合作方、客户等相关方做出相应要求，及时进行沟通，公司主要通过文件传递、工作检查、例会、电话、面谈、内部审核等多种方式对管理体系的有效性进行沟通,沟通及时、有效。

提供有：相关方告知书，主要内容有公司环境和职业健康安全管理方针等方面的承诺。

3、员工可通过事务代表（王跃航）参与环境、职业健康安全方针和程序的制订和评审，参与目标、指标管理方案的制定，参与事件事故的调查分析与处理以及其事务。负责收集公司员工对公司工作建议或员工在环境、职业健康安全方面的要求，并书面汇报综合部负责人。

安全事务代表不定期与员工进行交流，积极解决工作过程中的问题。

建议：安全事务代表推选基层员工担任，已与企业沟通建议。

基本符合。

4) 文件化信息的管理：

与负责人沟通交流：

该公司根据实际情况：企业规模、人员能力、活动过程、产品和服务的类型对建立文件的过程进行了策划，建立的管理体系文件包括以下层次：

管理手册、程序文件；方针、目标在手册中作出描述；

支持性文件有：管理性文件、技术文件、外来文件、相关记录等；

该公司建立的管理体系文件包含了标准要求的成文信息，A0版管理体系文件2024年06月05日发布并实施，现有效版本为A1版，文审后于2025.4.13修订并实施。

基本符合要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：保洁服务（不含高空作业）

E：保洁服务（不含高空作业）所涉及场所的相关环境管理活动

O：保洁服务（不含高空作业）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，沈阳好伙伴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	<input type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 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:李健、孙博、孙妍



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、联系方式的变更、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。