



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard united Certification Co., Ltd. ISC-B-II-13 管理体系审核记录表(03 版)



监督审核报告

受审核方：北京鑫三源世纪清洗有限公司

审核体系：

- 质量管理体系 (QMS) ☐ 50430 (第 1 次)
- 环境管理体系 (EMS) (第 1 次)
- 职业健康安全管理体系 (OHSMS) (第 1 次)

北京国标联合认证有限公司

网址： www.china-isc.org.cn



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard united Certification Co., Ltd. ISC-B-II-13 管理体系审核记录表(03 版)

一、审核方基本信息

审核方名称	北京国标联合认证有限公司					
审核方地址	北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603				邮编	100101
联系电话	010-5351 6278					
审核组信息						
姓名	性别	职务	注册级别	审核员注册号	专业代码	组内代号
曲晓莉	女	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2020-N1QMS-3 042801 2019-N1EMS-30 42801 2018-N1OHSMS S-2042801	Q:35.16.01,35.16 .02 E:35.16.01,35.16 .02 O:35.16.01,35.16 .02	ISC[S]0213
与审核组同行人员信息						
姓名	性别	角色	工作单位			

二、审核目的

☐ 认证注册: _____ ☒ 保持认证注册资格: _____ ☐ 恢复认证注册资格: _____

☐ 扩大认证范围: ☐ 其它: _____

三、审核准则

☒ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准不适用条款:

☐ GB/T 50430-2017 标准不适用条款:

☒ GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015 标准

☒ GB/T 28001-2011 idt OHSMS 18001:2007 标准

☐ ISO45001: 2018 标准

☒ 受审核方管理体系文件 ☒ 适用的法律法规 ☒ 认证合同

四、受审核方基本信息

受审核方名称	北京鑫三源世纪清洗有限公司			组织人数及变动情况核实	25
注册地址	北京市怀柔区乐园西大街 16 号院 13 号楼 1 至 2 层 13-1			邮编	101400
经营地址	北京市怀柔区乐园西大街 16 号院 13 号楼 1 至 2 层 13-1				101400
生产地址	北京市大兴区旧宫镇富力盛悦居 20 号楼 1807 室 ; 北京市西城区菜市口大街一号楼福地大厦				100076
联系人	路好颖	电话.	010-56407607	传真	
法人代表	路越	总经理		管理者代表	路好颖
审核日期	2020 年 10 月 09 日 上午至 2020 年 10 月 12 日 上午		一体化审核	☒ 是 ☐ 否	



产品/服务认证范围		QMS: 清洁服务（室内清洁服务、外墙清洗）。 EMS: 清洁服务（室内清洁服务、外墙清洗）所涉及场所的相关环境管理活动。 OHSMS: 清洁服务（室内清洁服务、外墙清洗）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。				
是否要求变更	☐ 是 ☒ 否	变更的认证范围:				
专业代码	Q: 35.16.01;35.16.02 E: 35.16.01;35.16.02 O: 35.16.01;35.16.02	证书有效期	2019-02-25 至 2022-02-24	上年度审核日期	2019.1.21-24	

五、审核活动安排综述

1. 本次审核活动按相关审核计划执行（见附件 1）
2. 已审核的分场所（分中心、分部或不在一起的部门）、临时/流动场所信息（详见审核计划）
3. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产-----）是
☐ 本次审核新增加范围的产品/服务抽查了、
4. 本次审核覆盖时间：从上次审核结束日的 2019 年 1 月 24 日至 2020 年 10 月 12 日上午。
5. 完成情况说明：
 - ☒ 已完成审核计划的全部工作
 - ☐ 计划有修改，但不会影响审核结论，修改的内容和原因是
 - ☐ 未完成计划，未完成的内容和原因是：

六、审核证据及审核发现综述、

(二) 策划的充分与合理性	1、组织及其环境的识别情况 该公司推行质量、环境、职业健康安全管理体系的目的就是不断提高公司管理水平和市场准入，大力巩固和开拓市场。路总经理确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素（公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素）和外部因素（国际、国家、地区和当地的各 种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。 公司每年由综合办公室根据公司业务人员从市场、客户、网络等搜集到的信息并结合公司自身业务运作情况进行分析，通过分析对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审以确保其充分和适宜。 条款不适用情况：Q8.3, 符合要求。
	2、相关方需求和期望识别情况 主要相关方及其需要和期望：主要相关方有：顾客、股东、政府和行业监督管理部门相关方及其需要和期望。上述因素的控制方法及预期结果具有适宜性和充分性

**3. ☒质量/☒环境/☒职业健康安全方针（组织方针的适宜性/持续适宜性、方针的传达及职工的理解等）**

该公司管理方针为：专业管理、至诚服务、以人为本、珍爱生命、美化绿化环境担当社会责任。通过交流，领导层在体系建立时参与制定管理体系方针，方针已经通过培训、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。与路总经理进行交谈，总经理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。厚总经理说管理评审时对方针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，相关方可通过办公室获取公司管理方针。

3、风险识别与控制策划

1. 外部因素主要有：a) 社会和文化、政治、法律、监管、金融、技术、经济、自然环境和竞争环境； b) 影响公司管理目标的主要驱动和趋势； c) 与外部利益相关者的价值观的关系。

内部因素包括：a) 组织机构，角色和责任； b) 政策、目标、实现目标的战略； c) 能力、资源和知识（资本、时间、人、能力、流程、系统和技术等）； d) 内部利益相关者的价值观与组织文化之间的关系； e) 信息系统、信息流和决策流程； f) 合同关系的形成和范围。

2. 在策划清洁服务流程）时组织对外部提供的过程和服务控制。公司制定了《与顾客有关过程控制程序》对其进行控制。公司制定了《供方选择、评价和重新评价准则》，明确了供方的选择、评价和重新评价要求；对外部提供的产品及原材料的采贩，组织的原材料供方相对稳定。对外包方和供方的供货质量进行了评价和验证。管理体系时考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，制定了《危险源辨识、风险和机遇的应对控制程序》，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。提供了“风险和机遇评估表”，将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险），在管理体系所确定的过程中整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。提供了“经营环境分析及对策”，已认真交流风险如战略失误、环保及人力资源成本上升、竞争不断加剧等，主要措施确定战略应更加科学严谨；通过提高管理水平消化人力资源成本上升；加强业务实施环节环保控制；通过差异化策略提高竞争力。效果待观察

5. QMS/

质量管理体系过程有：该公司确定的管理体系过程有：人力资源、基础设施、文件、机构、职责、物业保洁服务的要求、外部提供的产品和服务、保洁服务提供、产品放行、不合格输出控制、绩效评价、改进及环境、职业健康安全因素的识别辨识及运行控制、应急响应和演练、合规性评价、目标及管理方案和绩效、管理评审、内审等，确定基本充分合理。

其中关键过程有：清洁服务提供

需要确认过程：服务过程确认，**删减条款是 8.3，删减理由是：**公司的产品清洁服务主要根据行业标准及顾客要求进行服务，不涉及设计开发工作，因此对标准 8.3 条款不适用，基本合理。

**6. ☒ EMS 环境因素**

(环境因素辨识是否充分、重要环境因素评价合理性, 以及环境因素动态变更的及时性等)

编制了《环境因素识别与评价控制程序》, 采用是非判断法, 规定重大环境因素评定。

提供《环境因素识别评价表》对生产、销售和办公活动生命周期全过程分别进行排查, 考虑了大气污染、噪声污染、土壤污染、水污染、废弃物污染、能源和资源消耗、火灾等方面; 从过去、现在、将来三种时态; 正常、异常和紧急三种。清洁服务及外墙清洗过程中的环境因素, 除了本身在服务过程中的环境因素外, 公司也识别了能够施加影响的供方和客户的环境因素。本部门识别的各区域环境因素有: 水电消耗、噪声排放、固体废弃物排放、潜在火灾等。重要环境因素识别有: 火灾、废气, 对重要环境因素制订了管理方案并实施。建立了《风险与机遇应对控制程序》《环境因素识别与评价控制程序》《目标指标和管理方案控制程序》《服务提供过程控制程序》《环境运行控制程序》《相关方施加影响控制程序》、作业指导文件具有适宜性和可操作性。

环境因素识别和重要环境因素评价基本符合要求。

7. ☒ OHSMS 职业健康安全危险源

(职业健康安全危险源辨识是否充分、风险评价合理性, 以及风险评价动态变更的及时性等)

编制了《危险源辨识和风险评价程序》, 采用危险源级别判定标准, 规定不可接受风险判定。提供《危险源辨识和风险评价表》对销售操作各过程和办公活动分别进行辨识, 考虑了触电、职业病伤害、意外伤害、火灾等方面; 从过去、现在、将来三种时态; 正常、异常和紧急三种状态识别危险源。识别的各区域危险源有: 触电、意外伤害、火灾、食物中毒、交通事故等。不可接受风险识别有: 火灾、意外伤害、高空坠落等。

针对不可接受风险制订了不可接受风险危险源识别和不可接受风险评价基本符合要求。

8. 法律法规及其他要求

(1) 获取法律法规项, ☒ 法律法规获取充分

(2) 结合公司的 ☒ 产品/服务 ☒ 环境因素 ☐ 危险源, ☒ 确定 ☐ 未确定法律法规要求的具体条款,

(3) 法律法规的宣传方式: 会议/培训/网络及面对面等形式

(4) 法律法规要求及时更新了: 已更新

公司建立并保持《法律、法规和其他要求控制程序》, 充分利用相关途径获取与公司质量、职业健康安全及环境有关的法律、法规、标准和其它要求的信息, 并确认其符合性, 跟踪其变化及时更新。中华人民共和国安全服务法 固体废弃物污染防治法等。

公司适用的质量环境法律法规清单中收集了“中华人民共和国妇女权益保障法”《座板式单人吊具悬吊作业安全技术规范》GB 23525-2009《座板式单人吊具悬吊作业安全技术规范》《高处悬吊作业现场检查规程》《高处悬吊作业企业安全管理办法》《北京市高处悬吊作业安全生产规定》等; 综合办公室负责与质量和环境有关的法律、法规和其它要求的收集, 确认其适用性, 同时发布各部门分管的适用法律、法规和其它要求文件清单。收集的法律、法规, 应包括国家、地方政府或

相关部门颁布的与环境和职业健康安全相关的法律、法规、条例、规章、行政文件、制度等。

公司收集和保存法律、法规及其它要求应是最新有效版本, 并将其要求传达到全体员工和相关方。综合部对识别的法律法规及其他要求应确定如何应用于公司的环境因素。通过贯标培训, 受审核组织对合规义务收集完整, 主要岗位人员对合规义务要求、相关知识理解较为充分。2020.1.5 合规性评价-遵守法律法规等合规性义务情况良好



5. 目标、方案

(在相关层次上建立可测量的目标, 目标、方案的有效性, 对质量目标的实现情况进行评价并叙述 测量方法)

公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。

管理目标是: 提供 《2019 年质量目标考核表》考核结果:

1、平均验收评价满意度达到: **客户满意度: 96%**; 2 客户投诉处理率: 100%; 3、设备设施完好率: 95% 清洁服务及时率: 99%

公司的环境目标指标: 1. 噪声、废渣、废气排放持续稳定达标; 2. 重大环境污染事故为 0, 无相关 方投诉; 3. 火灾、爆炸事故为零。公司的职业安全健康目标: 1、杜绝死亡, 无重伤, 轻伤事故; 2、 职业病发生率为零; 3、火灾、爆炸事故为零。 考核结果均达到目标的要求。

组织为实现环境和职业健康安全目标制定了管理方案, 管理方案的措施比较适宜, 经过检查在规定时间内实施了措施, 实施效果较好。2018 年制定的 3 项环境和职业健康安全管理, 方案均已按策划的时间实施, 经验证达到预期战果。 目标可测量, 与公司管理方针一致。

每季度由办公室按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况, 提交管理评审会议。查 到今年第三季度公司管理目标完成情况, 各项目标均已完成, 考核人: 刘景霞, 审批路越。针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施, 基本有效。

6. 文件与记录控制(文审修订后文件与标准的符合程度评价、文件控制管理等)

有《文件控制程序》, 体系文件生效实施日期为 2018 年 9 月 1 日, 文件规定了质量、环境和安全职业健康文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。 本次审核该公司依稀文件没有变化。

- 查《体系受控文件清单》, 包括管理手册、程序文件(20 个), 另有《安全管理办法》、《女职工劳动保护规定》等 10 个作业文件。

- 查: 《文件发放、回收登记表》, 抽查文件发放情况, 有收文、发文的确认签字, 符合文件发放规定。

- 查《适用的法律法规及其他要求清单》, 收录有 59 份, 内容有国家和地方与质量、环境和职业健康安全管理体系相关适用法律法规。文件资料基本满足岗位工作需要, 并为现行有效版本。

- 查文件的评审及更新: 管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审: 适宜、可操作。

查文件的作废: 暂无作废文件。

电子文档需要责任部门留下发放记录, 文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员, 查有发放记录, 符合。待改进: 未对电子文档的安全性管理做出明确规定。

——有《记录控制程序》, 对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。

提供《记录清单》, 有 28 份记录文件清单, 规定了记录的名称、编号、存放部门等内容。记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。综合部主要负责归档公司质量、环境及职业健康安全标识、编目、保管、贮存, 负责本程序的归口管理。



(二) 资源评价	人力资源的简要说明.: 公司确定并配备了所需要的人员,以有效实施管理体系并运行和控制其过程。最高管理者识别、确定了公司组织机构的设置及相应岗位的设置。公司办公室制定《部门岗位职责》,明确规定公司岗位任职说明书,各类人员在教育、培训、技能和经验等方面的上岗条件及聘用、培训、考核、评价等方面的管理要求。并规定对从事影响“有效实施质量管理体系并运行和控制其过程”的人员,通过适当的选聘、培训、考核,使其能够胜任工作。现有人 员情况 25 人。办公场所:北京市大兴区旧宫镇富力盛悦居 20 号楼 1807 室设有综合办公室和财务部及项目部;室内 保洁及外墙清洗现场:北京市西城区菜市口大街一号院一号楼福地大厦,员工人数 10 余人,项目主要管理人员 3 人,经理一人领班及主管各一人。外墙清洗作业人员均有保险和资质证书。人力资源满足提供清洁服务的需要。
	设备设施(包括信息系统)、 为各部门配备了计算机、复印机、打印机、空调器、联想服务器等设施。
	知识/过程运行环境 公司覆盖管理体系的人数为25 人。确保了提供服务的质量。办公及工作场所环境适宜,条件较好,能满足办公领域(物理因素)。温度、湿度、冷热适中、照明充足、空气流通、卫生等满足和生产制造的要求。——符合要求。以上资源基本能满足管理体系运行的需要。
	监视和测量资源 清洁服务的监视和测量过程是由项目负责人负责组织实施定期对项目完成情况进行定期检查,提供项目实施检查记录,对服务区域、标准、人员以及项目完成情况进行跟踪验证,无具体的测量设备。过程受控。
	环保设施: 清洁服务的过程定期实施服务过程的无生产废水排放均走市政管网。
	职业健康安全设施: 防护吊带,防护网、安全帽等



1. 针对方针的管理职责评审

(包括针对组织宗旨, 制定相关管理方针政策、确保方针为员工理解并在运营中实施, 监视方针的实施并评审方针的适宜性)

公司管理方针:

专业管理、至诚服务、以人为本、珍爱生命、美化绿化环境 担当社会责任

通过交流, 领导层在体系建立时参与制定管理体系方针, 方针已经通过培训、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。与路总经理进行交谈, 总经理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。总经理说管理评审时对方针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, 相关方可通过办公室获取公司管理方针。其内涵包含了:

公司严格按照国家有关的产品质量标准 and 客户要求执行, 以优良的品质获得客户的满意和忠诚; 保护环境是优秀企业的品质, 公司致力于节能减排降耗, 在保护环境的前提下, 降低损耗、减少成本、提升效益, 提高员工的环保意识、体现企业的社会责任; 员工是企业的重要资源, 关爱员工是企业义不容辞的义务; 诚信经营是企业永久经营的法宝, 守法是公司的生存底线。

. 公司只有在质量上获得客户的认可、经营上坚持诚信守法、强化安全、环保义务和责任, 企业才能持续发展。公司管理方针所体现的几个方面的内涵做出了诠释, 方针与公司的总体经营理念相适应、协调, 符合企业目前现状, 体现了让客户满意、保证质量符合性、预防污染、安全健康、遵纪守法、持续改进的承诺。

QE0 管理方针在手册上进行了确定和发布, 并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。

**2. 组织内部沟通的充分性与效果；（OHSMS 员工参与风险管理/健康安全事务的关心和影响力；组织对外联络关注顾客的感受情况、信息交流包括通报相关方的情况等）**

内部沟通的情况：内部沟通方式：要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等；通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。
—现场查看记录并口头交流确认。

内部沟通的效果：公司及行政部负责的相关内部沟通效果基本满足要求等。

组织对外联络，关注顾客的感受情况（QMS）：组织有对内外部沟通的进行规定，制定《信息交流、协商和沟通控制程序》，包括了沟通内容、时机、对象及方法及负责人。与政府监管部门（安监、环保、质监、消防、物业等相关方）、外包方、顾客等。

外部信息的接收、成文并答复的情况（E、S 填写）：接收文件及电话等通知发放相关方环境告知

重要环境因素信息对外交流情况（EMS 填写）：发放相关方环境告知书

职业健康安全事务代表：路好颖 公司基本能遵守国家爱劳动法、劳动合同法的要求，目前无发生劳动纠纷的情况、无发生职业健康安全事故情况。能办理职工保险。另公司相关制度制定，包括工资、福利制度等，能由职业健康安全事务代表参与协商。参与了自己工作场所内危险源的辨识、风险评价及控制措施的编制评审，对目前自身工作场所的危险源的控制基本满意，劳保用品能及时发放并监督指导使用。能获得有关参与事务的安排。

与相关方协商的情况（OHSMS 填写）：发放有关相关方告知书

3. QMS / ☐ 50430 组织对重要过程实施控制的结果

（包括对 QMS 关键工序(过程)、特殊过程控制；评价组织对过程实施控制情况/）

该公司对已确定的管理体系过程：清洁要求——清洁方案——清洁目标——划分区域——提供资源——清洁——检查——不合格处置——改进——达到目标。制定了：《风险与机遇应对控制程序》《目标指标和管理方案控制程序》《服务提供过程控制程序》《相关方施加影响控制程序》、作业指导 文件具有适宜性和可操作性。

组织建立有比较完善的过程控制手段，供方相对稳定，清洁服务的关键过程质量能在受控的状态下得以实现，质量有保证。 人力资源、基础设施、文件、机构、职责、产品和保洁服务的要求、外部提供的产品和服务、生产提供、产品放行、不合格输出控制、绩效评价、改进及应对风险 和机遇的措施等进行了实施，特别是对关键过程保洁实施了重点控制，控制基本有效。

4. QMS/服务的标准、协议/规范的有效性以及产品/服务质量符合要求，向顾客稳定提供合格产品的情况；

中华人民共和国安全服务法 固体废弃物污染防治法等。

该公司适用的质量环境法律法规清单中收集了“中华人民共和国妇女权益保障法”《座板式单人吊具悬吊作业安全技术规范》GB 23525-2009《座板式单人吊具悬吊作业安全技术规范》《高处悬吊作业现场检查规程》《高处悬吊作业企业安全管理办法》《北京市高处悬吊作业安全生产规定》等

5 . QMS/国家/地方技术监督部门监测（检测、委托检测、定期监测、型式试验等）、抽查结果

未进行，无

**6. 不合格品/项的识别、控制;**

公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《事故、事件、不符合纠正与预防措施控制程序》、《改进控制程序》及《内部审核控制程序》等,对持续改进的过程予以规定,以实现环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、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、纠正和预防措施和管理评审等方式,以推动环境和职业健康安全管理体系的持续改进。

抽查不合格处置记录:提供《不合格处理报告》1份,已对不合格原因进行了描述分析,采取了相应措施,基本符合要求。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。

7. EMS 组织对重要环境因素实施控制的结果

(EMS 对重要环境因素控制,重大环境因素对周边环境产生的影响及控制;对相关方施加影响)

编制了《环境因素识别与评价控制程序》,采用是非判断法,规定重大环境因素评定。

提供《环境因素识别评价表》对生产、销售和办公活动生命周期全过程分别进行排查,考虑了大气污染、噪声污染、土壤污染、水污染、废弃物污染、能源和资源消耗、火灾等方面;从过去、现在、将来三种时态;正常、异常和紧急三种清洁服务及外墙清洗过程中的环境因素,除了本身在服务过程中的环境因素外,公司也识别了能够施加影响的供方和客户的环境因素。本部门识别的各区域环境因素有:水电消耗、噪声排放、固体废弃物排放、潜在火灾等。重要环境因素识别有:火灾、废气,对重要环境因素制订了管理方案并实施。建立了《风险与机遇应对控制程序》《环境因素识别与评价控制程序》《目标指标和管理方案控制程序》《服务提供过程控制程序》《环境运行控制程序》《相关方施加影响控制程序》、作业指导文件等加以控制。

7. OHSMS 组织对不可接受风险实施控制的结果

编制了《危险源辨识和风险评价程序》,采用危险源级别判定标准,规定不可接受风险判定。提供《危险源辨识和风险评价表》对销售操作各过程和办公活动分别进行辨识,考虑了触电、职业病伤害、意外伤害、火灾等方面;从过去、现在、将来三种时态;正常、异常和紧急三种状态识别危险源。识别的各区域危险源有:触电、意外伤害、火灾、饮食中毒、交通事故等。不可接受风险识别有:火灾、意外伤害。针对不可接受风险制订了不可接受风险危险源识别和不可接受风险评价基本符合要求。

9. 应急准备与相应活动的演练及对预案可行性的评价(当有规定时)

编制了《应急准备和响应程序》,查看内容基本符合要求。策划了应急预案包括火灾、触电、跑水等应急预案。查应急预案评估报告,通过以上评估,公司应急预案的制定基本合理。公司进行了火灾演练,查应急演练记录。查火灾演练,演练时间 2019-11-9 等,地点项目现场外围空地,对演练过程进行了描述。尚存在如下问题需要改进:对急救知识了解不够。加强对员工急救知识的培训。公司安排近期培训。目前未发生火灾、人身伤害及疫情发生等事故。

10. 对特种设备的维护,检定;(适用时)不适用**11. 对危险化学品销售、使用、储存、运输处置,规定的执行力度(必要时);**

无



(四) 监视测量方面	1. 对质量/环境/职业健康安全目标指标进行定期监测/检查情况 1) 查公司质量目标为: 平均验收评价满意度达到: 客户满意度: 95%; 2 客户投诉处理率: 100%; 3、设备设施完好率: 95%清洁服务及时率: 99% 公司的环境目标指标: 1. 噪声、废渣、废气排放持续稳定达标; 2. 重大环境污染事故为 0, 无相关方投诉; 3. 火灾、爆炸事故为零。公司的职业健康安全目标: 1、杜绝死亡, 无重伤, 轻伤事故; 2、职业病发生率为零; 3、火灾、爆炸事故为零。考核结果均达到目标的要求。 查《目标考核表》2020 年 6 月-2020 年 9 月对目标进行考核, 均达到目标, 并将指标进行了分解。
	2. 顾客满意 组织针对顾客满意程度进行监视、信息收集、分析、处理的方法及有效性进行评价, 采取满意度调查表的形式对顾客满意度进行了调查, 顾客满意度 96%。
	3. 内审 (包括内审策划审核方案中考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性) 本年度内审 2019 年 11 月 20 日实施, 内审策划审核方案中考虑了拟审核的过程和区域的状况和重要性, 按审核方案实施, 内审结论: 管理体系运行基本符合、有效。基本符合要求。
	4. 管理评审 (管理评审体系变更需求, 纠正和预防措施、体系有效性等) 公司于 2020 年 1 月 20 日由路越总经理主持进行了质量、环境和职业健康安全管理体系管理评审, 各部门负责人参加; 各相关部门提供了评审输入文件, 包括: 内审情况、市场及顾客满意情况、保洁服务过程控制、质量控制和服务提供、重要环境因素、重大危险源控制、相关方情况、遵守法律法规情况、风险和机遇控制情况、纠正措施和预防措施实施情况等, 输入内容基本充分; 《管理评审报告》中分析了质量、环境和职业健康安全管理体系运行情况, 总结了现有资源 设施及能力, 评价了方针、目标指标的适宜性、体系文件的符合性、过程控制、市场、顾客及社会等方面, 输出内容具有完整性, 对管理评审提出的 4 项改进建议制定了整改计划, 正在实施之中。能利用各种检查、利用数据分析等发现不符合, 分析原因, 采取纠正和预防措施。组织自我发现、自我纠正、自我完善机制基本有效, 质量、环境和职业健康安全管理体系具有充分性、适宜性和有效性。 本年度管理评审 2020 年 1 月 22 日实施, 总经理主持, 有评审输入、评审输出、管理体系评价及改进, 结论管理体系运行基本适宜、有效。改进, 进一步加强风险控制, 实施中。基本符合要求。
	5. EMS 是否按规定对主要污染物 (污水、废气、噪声、废渣等) 及排放实施了例行的监视或测量, 结果是否满足相关要求? 满足规定。
	6. EMS 国家/地方环保部门监测结果、新改扩建项目符合环评报告、三同时验收报告要求情况及措施 (98 年后) 无, 提供了守法证明
	7. OHSMS 是否按规定对职业健康安全项目进行定期测量, 结果是否满足相关要求: 已实施安全检查。无不安全因素满足要求。
	8. OHSMS 国家/地方职业健康安全部门监督检查情况及措施: 无
	9. 其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息: 公司在业内信誉良好, 是专业的保洁服务公司, 秉承安全高效, 合作共赢、品质创新、服务自律的原则, 提供专业高效的保洁服务的到客户的一致好评。 获得多项荣誉: 详见企业提供证据。
(五) 持	1 纠正措施的实施及效果: 不符合和纠正措施本次审核主要查验证责任部门进行了不符合的调查原因分析、制定并实施纠正和纠正措施、评价纠正措施的有效性等, 基本符合标准要求。



续改进

2. (上次审核后) 重大事故、顾客/相关方投诉: 无

3. 创新情况: 重新划分了办公区域, 加强人员能力的提高, 针对疫情加大对人员管理等。

4. 上次不符合的整改情况:

已实施有效验证, 采取了原因分析, 纠正及预防措施有效, 不符合项予以关闭。

七、其它需要说明的问题

☐可能影响本次审核结论可靠性的因素:

影响本次审核结论可靠性的因素	具体说明
☐ 样本量不足	
☐ 知识产权保护	
☐ 因受审核方信息造成的日数或审核资源不足	

☒达到审核目的☐未达到审核目的, 未达到目的的原因是:

八、本次审核不符合项

本次审核共开具不符合项报告 0 项; 其中严重不符合项, 一般不 0 项, 观察项分布在
部门条款, 见不符合项分布表。(Q/J/E/S 分开填写)

九、审核结论

1. ☒QMS ☐50430 ☒EMS ☒OHSMS

的适宜性、充分性、运行有效性, 自我完善机制等, 管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力。

受审核方管理体系的符合性和有效性基本有效, 其满足适用要求和实现预期结果的能力基本符合
管理体系要求, 认证范围表述事宜。综上所述, 审核组一致认为, 北京鑫三源世纪清洗有限公司的管

理体系 ☒建立、实施 ☒符合/☐不符合审核准则的要求, 体系运行 ☐有效/☐失效 (初审)。

☒得到/☐未得到 良好的实施和保持, 体系运行 ☒有效/☐失效 (监督)。

☐持续符合/☐未持续符合审核准则的要求, 体系运行持续 ☐有效/☐失效 (再认证)

☐变更部分 ☐符合/☐不符合审核准则的要求, 体系运行有效 ☐其他

2. 审核组推荐意见:

☒推荐保持 (☒QMS☐50430☒EMS ☒OHSMS

☐ (在完成纠正措施后) 推荐保持 (☐QMS☐50430☐EMS ☐OHSMS

☐延期推荐 (☐QMS☐50430☐EMS ☐OHSMS)

☐不推荐 (☐QMS☐50430☐EMS ☐OHSMS)

延期推荐、不推荐或缩小认证范围的说明:

十、不符合项纠正措施要求

根据相关规定, 请组织对一般不符合报告在 30 天/严重不符合在天针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见不符合项报告。



十一、任何影响审核方案的重要事项:

十二、审核组签字

审核组组长 (签名):

审核组组员 (签名):

日期: 2020.10.12



十三、纠正措施验证及结论:

1. 审核中发现的 ☒ QMS () 个一般不符合, () 个严重不符合, ☐ 验证合格 ☐ 仍有问题

审核中发现的 ☐ 50430 () 个一般不符合, () 个严重不符合, ☐ 验证合格 ☐ 仍有问题

审核中发现的 ☒ EMS () 个一般不符合, () 个严重不符合, ☐ 验证合格 ☐ 仍有问题

审核中发现的 ☒ OHSMS (0) 个一般不符合, () 个严重不符合, ☐ 验证合格 ☐ 仍有问题

存在问题说明及意见:

2. 验证结论: ☒ 同意保持注册 ☐ 不同意保持注册

组长签字:



十四、与末次会议结论不同处的说明和其他说明: (技委委员会填写)

十五、审核报告的发放范围:

受审核方(含附件)

1 份

北京国标联合认证有限公司 1 份

十六、附件

1. 审核计划(含项目清单)

2. 不符合报告/问题清单

3. 其他

十七、填表说明:

1. 本审核报告适用于单体系审核, 也适用于多体系结合审核情况;

2. 应依据审核任务书布置的管理体系领域(指: QMS, 50430, EMS, OHSMS), 在相应的 ☐ 内划“√”;

3. “括号”内属于本报告基本要求的内容, 除按要求填写外, 未说明的一般应说明负面的发现和潜在的问题或审核组认为应该指明的情况, 内容多时可附页;

4. 公正性声明和审核报告签字处需本人亲笔签名。

十八、审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明:

本次审核基于抽样检查, 因此, 不可能包含受审核方管理体系覆盖的产品或服务的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。