



管理体系审核报告

受审核方：保定智盛环境卫生清洁有限公司

审核体系：

- 质量管理体系（QMS）
- 环境管理体系（EMS）
- 职业健康安全管理体系（OHSMS）

北京国标联合认证有限公司

网址：www.china-isc.org.cn



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	邮箱	service@china-isc.org.cn	
审核组成员				
姓名	组内身份	性别	注册资格	专业代码
刘玉兰	组长	女	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	/
张星	组员	女	Q:审核员 E:审核员	E:35.15.00
周文廷	组员	男	Q:审核员	Q:35.17.00
刘鹏涛	组员	男	Q:专家 E:专家 O:专家	Q:35.16.01,35.16.03 E:35.16.01,35.16.03 O:35.16.01,35.16.03
与审核组同行人员				
姓名	性别	角色	工作单位	备注

二、 审核目的

☒ QMS/ ☒ EMS/ ☒ OHSMS 第二阶段审核:	评价组织管理体系建立、实施运行的符合性及有效性, 以确定是否推荐认证注册。
☐ QMS/ ☐ EMS/ ☐ OHSMS 再认证审核:	评价组织管理体系整体的持续符合性和有效性, 以确定是否推荐更新认证并换发认证证书。
☐ 恢复审核:	评价组织在暂停期间整改及体系运行是否满足要求, 以确定是否推荐恢复认证资格

三、 审核准则

Q: GB/T19001-2016/ISO9001:2015, E: GB/T 24001-2016/ISO14001:2015, O: GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018

四、 受审核方基本信息

受审核方名称	保定智盛环境卫生清洁有限公司		组织人数	23	
注册地址	保定市恒源西路 66 号一层			邮 编	071000
经营地址 1	保定市恒源西路 66 号一层				071000
经营地址 2					
经营地址 3					
经营地址 4					
联系人	张彬	电话	13315232979	传真	
法人代表	刘颖	最高管理者		体系负责人	张彬



申请的产品/ 服务认证范围	Q: 专业保洁服务（公交车保洁），住宅小区保洁服务。 E: 专业保洁服务（公交车保洁），住宅小区保洁服务所涉及场所的相关环境管理活动。 O: 专业保洁服务（公交车保洁），住宅小区保洁服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。		
专业代码	Q:35.16.03,35.16.01 E:35.16.03,35.16.01 O:35.16.03,35.16.01	是否是一体化审核	☒ 是 ☐ 否
体系文件实施时间	2020-09-29 0:00:00	上次审核时间（再认证）	
体系区域	总部以外分公司（分场所）名称、地址（附多场所清单）：		
	分场所名称	地址	
	普兰庭小区	保定市竞秀区阳光北大街与北二环交汇处西北 700 米	
	香溪名门小区	保定市竞秀区阳光北大街 2980 号	
	双清别院小区	保定市竞秀区北三环	
	保定市公共交通总公司	保定市莲池区裕华东路 1209 号	
	所有项目部（临时场所）名称、地址（可附项目清单）：		
上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更（再认证）			

五、审核活动综述

1. 本次审核活动按审核计划执行（见附件 1）。

2. 已审核总部的部门、职能或过程：

部门	职能或过程：
最高管理层	1) 共性条款: QE04.1 理解组织及其环境；QE04.2 理解相关方的需求和期望；QE04.3 确定管理体系的范围；QE05.2 方针（5.2.1/5.2.2）；QE05.3 组织的岗位、职责和权限；QE06.2 目标及其实现的策划；QE07.1 资源；QE07.2 能力；QE07.3 意识；QE07.4 信息交流（总则+内部信息交流+外部信息交流）；QE09.2 内部审核；QE09.3 管理评审；QE010 改进。 2) Q: 4.4 质量管理体系及其过程（4.4.1/4.4.2）；5.1.2 以顾客为关注焦点；6.1.4 应对风险和机遇措施的策划；6.3 变更的策划；7.1.6 组织知识。 3) E: 5.1 领导作用和承诺；6.1.4 措施的策划；8.1 运行策划和控制；9.1 监视、测量、分析和评价。 4) O: 5.1 领导作用和员工参与；6.1.4 措施的策划；8.1 运行策划和控制（总则+消除危险源和降低职业健康安全风险）；9.1 监视、测量、分析和评价。
办公室 财务部	1) 共性条款: QE05.3 组织的岗位、职责和权限；QE06.2 环境目标及其实施的策划；QE07.5 文件化信息（总则+创建和更新+文件化信息的控制）。 2) Q: 7.1.6 组织知识；8.2 服务要求（8.2.1 顾客沟通+8.2.2 与服务有关的要求的确定+8.2.3 与服务有关的要求的评审+8.2.4 服务要求的更改）；8.4 外部提供的过程和服务的控制（8.4.1 总则



	+8.4.2 控制类型和程度+8.4.3 提供给外部供方的信息); 9.1.2 顾客满意。 3) E: 6.1.2 环境因素; 6.1.3 合规义务; 8.1 运行策划和控制; 8.2 应急准备和响应; 9.1.2 合规性评价。 4) O: 组织的岗位、职责和权限; 6.1.2 危险源辨识及风险评价; 6.1.3 合规义务; 6.2 职业健康安全目标及其实施的策划; 7.5 文件化信息; 8.1 运行策划和控制; 8.1.2 消除危险源和降低职业健康安全风险; 8.2 应急准备和响应; 9.1.2 合规性评价。
保洁部	1) 共性条款: QE05.3 组织的岗位、职责和权限; QE06.2 目标及其实现的策划; QE07.2 能力; QE07.3 意识。 2) Q: 7.1.2 人员; 7.1.3 基础设施; 7.1.5 监视和测量资源 (7.1.5.1+7.1.5.2); 8.3 服务的设计和开发 (8.3.1 总则+8.3.2 设计和开发策划+8.3.3 设计和开发输入+8.3.4 设计和开发控制+8.3.5 设计和开发输出+8.3.6 设计和开发更改); 8.5.2 标识和可追溯性; 8.5.4 防护。 3) E: 6.1.2 环境因素; 8.1 运行策划和控制。 4) O: 5.4 员工的协商与参与; 6.1.2 危险源; 8.1 运行策划和控制 (总则+消除危险源和降低职业健康安全风险)。
管理稽查部	1) 共性条款: QE05.3 组织的岗位、职责和权限; QE06.2 目标及其实现的策划; QE010.2 不符合和纠正措施。 2) Q: 7.1.3 基础设施; 7.1.4 过程运行环境; 8.1 运行策划和控制; 8.5.1 服务提供的控制; 8.5.3 顾客和外部供方的财产; 8.5.5 交付后的活动; 8.5.6 变更控制; 8.6 服务的放行; 8.7 不合格输出的控制; 9.1.3 分析和评价。 3) E: 6.1.2 环境因素; 8.1 运行策划和控制。 4) O: 6.1.2 危险源; 8.1 运行策划和控制 (总则+消除危险源和降低职业健康安全风险+变更管理)。

3. 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

分场所名称	职能或过程:	地址
普兰庭小区	QE08.1 运行策划和控制	保定市竞秀区阳光北大街与北二环交汇处西北 700 米
香溪名门小区	QE08.1 运行策划和控制	保定市竞秀区阳光北大街 2980 号
双清别院小区	QE08.1 运行策划和控制	保定市竞秀区北三环
保定市公共交通总公司	QE08.1 运行策划和控制	保定市莲池区裕华东路 1209 号

4. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程 (设计/生产-----) 是

产品名称/ 服务名称	型号/ 服务类型	规格	执行标准

5. 本次审核覆盖时期:

☒ 体系运行开始的 2020 年 9 月 29 日至 2021 年 4 月 13 日。

☐ 上次审核时间年月日至年月日 (再认证填写)

6. 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、审核发现及审核证据说明

(一) 策划的充分与合理性	1、组织及其环境的识别情况： 公司地处保定，在环境方面应符合国家和本市的环境法律法规要求。 技术水平：公司拥有多年服务经验和营销能力人员，能够满足用户的个性化需求。 文化和价值观：公司成立以来，形成了积极向上、努力进取的企业文化氛围。公司运行管理体系以来，重视服务质量、增强用户满意是所有员工的共识。 关注环境变化：公司管理层及相关部门将持续关注公司所处的环境变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。关注的内容包括： ——外部环境：国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素； ——内部条件：公司的价值观、产品和服务、战略方向、文化与能力； ——周边环境：气候、空气和水质量、土地使用、现存污染、资源的可获得性等相关因素。 对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通及定期（周总结会议、月中、月末总结会议）内部总结等方式进行监视和评审。
	2、相关方需求和期望识别情况： 公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。 对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。
	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） 企业策划并制定了方针： 优质服务、业主满意、环保达标、安全第一、遵纪守法、持续改进。 方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。 方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、张贴、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。 方针基本适宜。



3、风险识别与控制策划（QMS）：

主要有自然、人文、政治、经济、及其它；经营风险与机遇：招标投标的法律符合性导致公司的信用评级受损，反之能赢得客户；直接质量风险：导致客户流失等风险；间接质量风险：影响公司的声誉及信用评级。市场风险与机遇：包括市场容量、竞争力、价格、促销。财务风险与机遇：行业顾客拖延付款甚至形成坏账等资金回收有一定风险。交付产品货款的回收，采取的措施主要为及时与顾客对接部门联络，跟催，同时通过各种渠道了解顾客的财务情况、经营情况，为最高管理者及相关部门早提供决策的信息。

5. QMS 过程

质量管理体系过程有：住宅小区保洁服务流程

1 确定卫生清洁范围，2 制定卫生清洁方案，3 组织清洁人员进行环境卫生清洁 4 组织部门领导进行卫生清洁验收。

专业保洁服务（其它清洁活动）

1 确定保洁服务范围，2 制定保洁服务方案，3 组织保洁人员进行环境卫生清洁 4 组织部门领导进行卫生清洁验收。

其中关键过程有：[业务洽谈](#)、[履行服务](#)、[定期检查](#)

需要确认过程：[履行服务](#)

不适用条款是无——，不适用理由：_____

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、评价与更新程序》，符合标准要求

提供《环境因素识别排查表》，其中包括作业区，包括固废、意外火灾、电能的消耗等。

提供了《重要环境因素清单》，其中重要环境因素：固体废弃物排放、火灾的发生，评价准确。

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）

不可接受风险包括：[高空坠落](#)；[交通事故](#)（上下班途中及垃圾营运期间）；恶劣天气（雨、雪、大风等等）上下班途中摔伤、砸伤。

危险源辨识充分、风险评价合理、风险评价动态变更及时。



4. 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, ☐ 法律法规获取有遗漏, 缺少
- (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: 利用会议培训。
- (4) 法律法规要求及时更新了

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)

公司质量目标:

- 1) 项目验收合格率 $\geq 98\%$;
- 2) 顾客满意度 $\geq 90\%$ 。

环境安全目标和指标:

- 1) 目标: 减少固体废弃物(生活垃圾、办公室固废)对环境的影响
指标: 固体废弃物 100%收集处置
- 2) 目标: 杜绝火灾的发生
指标: 火灾发生率为 0

职业健康安全目标和指标:

- 1) 目标: 杜绝职业健康安全事故的发生
指标: 人员死亡事故为 0 人次;

控制年工伤事故为 ≤ 3 人次;

职业病发生事故为 0 人次。对目标进行了分解, 建立了各部门的分目标, 每季度末对目标进行考核, 查看“2020 年 10-12 及今年第一季度目标完成情况统计表”, 均已完成。



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）

编制了《文件控制程序》用于对管理体系文件，符合标准要求。

查看《文件发放回收记录》，内容包括：文件名称，文件编号，接收部门，分发序号，接收人/日期，回收记录。

查管理手册发放，文件编号 ZSQJ-SC-2020 A/0 版，分发号 01，接收人：办公室。

查办公室管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。

办公室负责收集有关法律法规的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧版本。

查见《外来文件清单》、《适用的法律法规及要求清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等。

共登记有中华人民共和国劳动法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国合同法、环境保护法、消防法、固体废弃物环境防治法、SB/T 10595-2011《清洁行业经营服务规范》、GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》、GB/T24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》GB/T45001-2020《职业健康安全管理体系要求及使用指南》等。收集基本全面，基本符合。

以上外来文件保管良好，均为有效版本。

■编制了《记录控制程序》用于对记录的管理，符合标准要求。

查见《记录清单》，内容包括：序号、记录名称、编号、保存期、使用部门等。

共登记有文件发放登记表、受控文件清单、外来文件清单、培训记录表、环境因素清单等。保存期限分别为三年和长期。

抽查办公室文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单，固体废弃物处置记录，填写及保管符合要求。

各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，办公室定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。

介绍：尚未销毁记录，如有，由办公室组织进行。



(二) 资源评价	编制了《人力资源控制程序》，规定了从事质量、环境、安全管理方面人员的资源需求、岗位能力要求、职权的规定、培训需求、方式以及对人员的培训管理等，确保人员数量、能力能满足体系的运行要求，基本有效。 编制“岗位职责和能力要求”，规定了公司领导、各级人员等关于质量、环境和职业健康安全工作的任职要求以及岗位职责等，对整体人员需求、能力要求及作用进行规定，其中对重要岗位人员的能力要求进行了评定，确保人员满足岗位要求。 抽办公室主任、市场部经理等岗位，符合规定。查内审员经培训考核合格上岗。查对公司目前人员的评价记录，也经过管理评审，确认目前人员能满足岗位要求。主要对关键岗位以及公司各级管理人员等进行了评价。 ——提供司机驾驶证 详见附件 另抽其他人员体检身体健康，符合要求。 提供“2020 年度培训计划”共 7 项，覆盖标准、体系文件等方面，目前部分实施完成。 查内部培训记录，提供《培训记录表》 2020.10.5 培训题目：管理体系标准；培训方式：讲课，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率 100%。 2020.12.1 培训题目：消防知识、应急措施；培训方式：讲课，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率 100%。 <u>在双清别院现场审核中抽查保洁员关于有害垃圾的内容，回答不全面</u>
	主要通过培训提高岗位作业水平和环境意识，明确各岗位要求，自身工作对环境目标的影响，以及如何通过培训和互相交流提高环境绩效等。询问保洁部人员，清楚与其相关质量/环境目标、重要环境因素。
	过程运行环境 ● 工作环境： 办公区域：建筑面积 400 平米左右，两层，各办公室配有空调，卫生干净整洁，工作环境良好， 车间：车间 600 平，仓库 200 平，工具分类排放，设备摆放有序； ● 服务现场： 1. 住宅小区保洁服务区域：目前进行服务的生活小区有三家（后续根据政府主管部门的通知，将持续服务合同上约定的更多小区），均为新建小区，甲方现场通道畅通，环境整洁，每个小区配有相应数量的垃圾分类箱，置于瓷砖铺设的专用台阶上，摆放整齐，卫生整洁。 2. 公交车专业保洁服务：目前进行服务的公交公司有保定市公共交通总公司第七分公司，甲方现场通道畅通，环境整洁



	监视和测量资源： ●对专业保洁服务（其它清洁活动）、住宅小区保洁服务的质量监督检查，公司每周巡查一次，通过对客户满意度调查监视公交汽车保洁、垃圾分类服务的质量。不需要监视测量设备。 ●项目现场管理人员在现场定期检查。
	知识： ●组织运行所需的知识从内、外部来源获取的有： 1、公司员工具有以往多年的工作经验（员工过去所有的）根据顾客要求提供满足顾客需求的产品信息等； 2、外部来源获取有：体系咨询老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训；供方提供的产品介绍等。 3、获取及保持方法：老员工传帮带新员工；存档产品信息； 4、为应对不断变化的需求和法阵趋势，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、招聘有专业知识的服务、业务人员等方式，对确定的知识及时更新； ●对外来文件进行了识别收集，现场提供有《外来文件清单》包括产品质量法、合同法、标准化法、公司法、 与服务相关的规范、GB/T19095-2019《生活垃圾分类标志》、GB T 20647.9-2006《社区服务指南第9部分 物业服务》、GB/T19095-2019《生活垃圾分类标志》、GB/T 20647.4-2006《社区服务指南第4部分：卫生服务》、GB/T 20647.2-2006《社区服务指南第2部分：环境管理》、GB/T 20647.1-2006《环境管理社区服务指南第1部分：总则》、GB/T 19000-2016《质量管理体系基础和术语》。 等，经常网上查阅、及时与顾客沟通确保最新版本。
	环保设施：垃圾桶（分为有害垃圾桶、可回收物垃圾桶、厨余垃圾桶、其他垃圾桶）
	职业健康安全设施：灭火器。
(二)体系运行情况	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） 制定的方针符合组织宗旨，对方针进行宣传和传达学习，可以确保方针为员工理解。在管理评审中对方针进行了评价，目前基本适宜。



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)

组织对外联络，关注顾客的感受情况 (QMS)：顾客满意度调查表的发放、电话回访、到顾客现场进行询问、相关方告知书等形式

外部信息的接收、成文并答复的情况 (E、S 填写)：进行接收、答复，但未进行记录

重要环境因素信息对外交流情况 (EMS 填写)：对相关方进行了书面告知，见到相关方告知书。内容符合标准要求

OHSMS 事务代表协商和交流的情况 (OHSMS 填写)：，参与了体系文件的制定，每年召开一次员工代表会议。但未保留记录

与相关方协商的情况 (OHSMS 填写)：对相关方进行了书面告知，见到相关方告知书。内容符合标准要求

3. QMS 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/)

评审结论：根据公司实际情况，专业保洁服务及住宅小区保洁服务实现过程按照公司质量控制管理制度进行，过程所用基础设施均处在完好状态，从业人员经过培训，胜任本职工作，可以提供满足顾客要求、法律法规要求的服务。

4. QMS 产品/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；

按照顾客和合同要求进行服务，能够稳定的向顾客提供合格的专业保洁服务及住宅小区保洁服务。
(应说明相关证据)：

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）、抽查结果不适用

(附相关证据)：

5. 不合格品/项的识别、控制；

能对发现的不合格及时进行纠正和控制。



	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) 对重要环境因素(固体废弃物的排放)进行了识别和控制。目前公司重大环境因素对周边环境的影响不大, 得到有效控制。对相关方进行了必要告知。 8. OHSMS 组织对不可接受风险实施控制的结果: 对不可接受风险(化学灼伤、交通事故)进行了识别和控制。目前公司不可接受风险得到有效控制。对员工进行了必要告知。 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) “消防演习记录”。 ——演练时间: 2020 年 12 月 16 日;; ——演练组织部门: 办公室; 参加人员: 全体 ——演练效果评价记录: 通过演练, 证明预案基本适宜, 全体人员对照预案的要求有了比较适宜的操作方法, 可以有效履行预案的要求。 9. 对特种设备的维护, 检定; 餐厨垃圾车、自卸式垃圾车, 均按规定检定。 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 公司质量目标: 1) 项目验收合格率$\geq 98\%$; 2) 顾客满意度$\geq 90\%$。 环境安全目标和指标: 1) 目标: 减少固体废弃物(生活垃圾、办公室固废)对环境的影响 指标: 固体废弃物 100%收集处置 2) 目标: 杜绝火灾的发生 指标: 火灾发生率为 0 职业健康安全目标和指标: 1) 目标: 杜绝职业健康安全事故的发生 指标: 人员死亡事故为 0 人次; 控制年工伤事故为≤ 3 人次; 职业病发生事故为 0 人次。对目标进行了分解, 建立了各部门的分目标, 每季度末对目标进行考核, 查看“2020 年 10-12 月及今年第一季度目标完成情况统计表”, 均已完成。



2. 顾客满意

●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“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、发货速度、售后服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。抽查 3 个小区及公交公司一季度的客户的满意度调查。提供顾客满意调查分析。2021 年 1 季度最终顾客满意率 96%，超过年度业主/租赁户综合满意度调查满意率 $\geq 90\%$ 的目标。

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）

编制《内部审核控制程序》，基本符合标准要求。

经查问：总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。

2020.12.10-11 开展管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：

——《审核实施计划》，编制：办公室，批准：刘颖 2020.12.05

计划中规定审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；

审核组组长：张彬，组员：赵欢

计划中没有漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。

——内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；

——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。

——本次内审发现 1 项不合格，为一般不符合项，查看《不符合报告》（办公室 7.5），不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，验证人：刘颖 2020.12.13

——本次内审编制有《内部管理体系审核报告》，结论：通过本次审核，各部门负责人及员工增强了质量意识，提高了质量和安全方面的控制能力，审核组认为本公司建立的管理体系基本符合 ISO9001：2015 标准、ISO14001:2015 标准、ISO45001：2018 标准的要求，且运行有效。

**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）**

制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求、环境安全绩效；合规性评价等。

查管理评审的计划：管理评审的时间：2020. 12. 26

主持人：总经理 参加人：领导层、各部门负责人

要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。

编制：办公室 批准：刘颖 2020. 12. 20

查看管理评审输入的资料：

1. 方针贯彻、目标达成情况分析，管理方针和目标的适宜性；
2. 组织机构的设置情况；
3. 质量/环境/职业健康安全管理体系的适宜性、充分性、有效性；
4. 服务质量满足要求的程度；
5. 服务质量、质量管理活动状况及发展趋势；
6. 潜在问题的预测以及服务质量、质量管理水平改进和提高的机会；
7. 资源的配置情况及资源需求；
8. 公司质量/环境/职业健康安全状况及与法律法规及其他要求的符合性
9. 质量/环境/职业健康安全管理体系有效性和适宜性及需要调整的建议。
10. 员工的合理化建议。
11. 管理体系审核的结论及纠正预防措施的实施效果。
12. 注意导致 QES 问题的趋势，尤其是经常出现问题的领域。
13. 市场信息、顾客和相关方意见的反馈。

输入内容基本符合标准要求。

提供管理评审会议记录

查看管理评审报告，批准：刘颖/2020. 12. 26

结论：体系中的各要素均已充分有效地运行，在公司现状没有发生重大变化的情况下体系没有重大变更的需要，质量、环境、职业健康管理方针 仍会使用，某些质量、环境、职业健康管理目标 需要调整，加强培训。体系的过程实现方法没有重大变化。各部门的人员及设备配备齐全。顾客的要求不断提高的情况下，公司的质量要求也要相应提高，力求能持续稳定地满意客户需要。我公司管理体系运行时间较短，有关人员对标准的理解不够深刻，因此可能在工作中发生不符合标准要求的操作或行为而产生不合格。

改进措施：按管理评审决议的要求，对相关人员进行培训，培训内

容包括 GB/T19001-2016 、GB/T14001-2016、 ISO45001:2018 标准和我公司的管理手册抽改进措施完成情况，已完成，基本符合要求。



	4. 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？ 公司的服务过程中只产生废渣，实施了例行的监视或测量，结果满足相关要求。
	5. 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： 不适用。
	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： 不适用。
	8. OHSMS 国家/地方职业健康安全部门监督检查情况及措施： 不适用。
	9. 其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息：无。
(五) 持续 改进	1 纠正/预防措施的实施及效果； 在双清别院现场审核中抽查保洁员尹**关于有害垃圾的内容，回答不全面。针对这一问题，企业很快就采取了纠正措施，有效果。
	2 (近一年) 重大事故、顾客/相关方投诉：无
	3. 一阶段提出问题的整改情况：无问题
	4. 创新情况：无。
	5. 上次不符合的整改情况（再认证填写）

七、本次审核不符合项

1. 本次审核共开具不符合项报告项；其中严重不符合项，一般不符合 1 项，观察项分布在部门条款，分布见附件。（Q/J/E/S 分开填写）

2. 本次审核发现不符合及存在问题对管理体系实现目标的影响 ☐ 较大 ☒ 不大

八、已识别出的任何未解决的问题：

☐ 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	



九、是否达到审核目的

☒ 达到审核目的

☐ 未达到审核目的，未达到目的的原因是：

十、审核结论

1. ☒QMS ☒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 and 实现预期结果的能力。

（描述组织实施“过程控制”，满足标准要求和目标，向顾客提供稳定、合格产品，满足适用的质量/环境/职业健康安全法规要求，防止污染、重大事故和持续改进的情况以及对周边环境产生的影响，措施的有效性）

☒QMS ☒EMS ☒OHSMS 持续的符合性及运行的有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性及自我完善机制等。

组织建立并实施的管理体系基本符合标准要求，可能存在的重要风险可以得到有效控制，没有出现过环境和安全事故以及顾客投诉事件发生，体系运行基本有效，组织初步建立了自我完善和自我改进机制。现场开具的不符合项在规定的期限内采取纠正措施并经审核组书面验证有效后，同意推荐认证注册。

2. 对审核范围适宜性结论

☐ 审核范围适宜，与申请范围一致

☒ 审核范围变更，变更后为：

Q：专业保洁服务（公交车保洁）、住宅小区保洁服务。

E：专业保洁服务（公交车保洁）、住宅小区保洁服务所涉及场所的相关环境管理活动。

O：专业保洁服务（公交车保洁）、住宅小区保洁服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。

3. 审核组推荐意见：

☒ 推荐认证注册(☒QMS ☒EMS ☒OHSMS)

☐ 在完成纠正措施后推荐认证注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)

☐ 推荐保持认证注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)

☐ (在完成纠正措施后推荐保持认证注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)

☐ 推荐扩大范围(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)

☐ 在完成纠正措施后推荐扩大范围(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)

☐ 延期推荐注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)

☐ 不推荐认证注册(☐QMS ☐EMS ☐OHSMS)

☐ 不推荐或缩小推荐范围的说明：

十一、审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；

本次审核是基于抽样检查的原则，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的所有场所、以及体系所涉及的全部活动。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。



十二、不符合项纠正措施要求

一般不符合报告在 5 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。

十三、任何影响审核方案的重要事项：无。

十四、审核组签字

审核组组长（签名）：王明三

审核组成员（签名）：张亮 刘明浩

日期 2021 年 4 月 13 日

十五、纠正措施验证结论：

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 ☒ EMS (1) 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 () 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：无。

2. 验证结论：

☒ 推荐注册 ☐ 不推荐注册 ☐ 推荐重新认证注册 (再认证填写)

组长签字：王明三

日期：2021 年 4 月 20 日

十六、与末次会议结论不同处的说明和其他说明：(技术委员会填写)

十七、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

十八、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

十九、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. 应依据审核任务书安排的管理体系领域（指：QMS，EMS，OHSMS）和审核类型（指：二阶段、再认证，在相应的口内划“√”）；
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。
5. 对子证书/证书附件要求的组织，除在末次会议上确定注册范围外，还须附上子证书/证书附件的文字表达。(可另附页)