



管理体系审核报告

受审核方：浙江杭泰安保服务有限公司

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
林兵	组长	男	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	
石帆	组员	女	Q:审核员 E:审核员	
应红艳	组员	女	Q:专家 E:专家 O:专家	Q:35.12.00 E:35.12.00 O:35.12.00
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	浙江杭泰安保服务有限公司	组织人数	25
注册地址	浙江省杭州市拱墅区湖州路 29 号杭州时瑞大厦 5 层 505 室	邮编	310000
经营地址 1	浙江省杭州市拱墅区湖州路 29 号杭州时瑞大厦 5 层 505 室	邮编	310000
经营地址 2			



经营地址 3						
经营地址 4						
联系人	彭敏	电话	18268821942	传真		
法人代表	高为为	最高管理者		体系负责人	高为为	
申请的产品/ 服务认证范围	Q: 保安服务 (门卫、巡逻、随身护卫、安全检查) E: 保安服务 (门卫、巡逻、随身护卫、安全检查) 所涉及场所的相关环境管理活动 O: 保安服务 (门卫、巡逻、随身护卫、安全检查) 所涉及场所的相关职业健康安全管理活动					
专业代码	Q: 35.12.00 E: 35.12.00 O: 35.12.00		是否是一体化审核		☐ 是 ☐ 否	
体系文件实施时间	2021-01-05 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): 所有项目部 (临时场所) 名称、地址 (可附项目清单): 杭州师范大学附属医院、杭州市拱墅区温州街 129 号;					
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:
管理层	内外部环境、风险识别、资源支持、管理评审等, 与管理层有关的质量、环境、职业健康安全管理活动
综合办公室	; 资源提供与管理过程控制; 内外部信息交流过程; 内审管理; 内外部信息交流、采购过程、销售过程、客户满意相关等过程及相应环境、职业健康安全管理体系运行过程;
保安部	基础设施、过程环境、服务实现过程、环境因素、危险源辨识、风险评价和风险控制措施的确定、应急准备和响应及相应环境、职业健康安全管理体系运行过程控制;
教育培训部	<u>人力资源管理过程、服务人员培训教育及相关的环境、职业健康安全管理体系运行过程控制;</u>
财务部	<u>环境、职业健康安全相关财务投入统计等;</u>

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
杭州师范大学附属医院	安保服务	拱墅区温州路 129 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
保安服务			浙江省保安管理条例

5. 本次审核覆盖时期:

☒ 体系运行开始的 2021 年 1 月 5 日至 2021 年 8 月 7 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 在手册 4.1 条中描述组织及其环境的识别情况
	2、相关方需求和期望识别情况 手册 4.2 条中识别相关方的需求和期望。公司的相关方包括：顾客、供方、委托方、员工、政府部门、咨询单位，以及其他人员；公司各相关部门建立管理文件，分别对相关方的需求及期望进行识别确认，并对这类需求 及要求等进行管理及定期更新，保持有效性。
	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） 制定环境和职业健康安全方针，见管理手册。 通过内部沟通、员工代表参与、管理评审等活动验证组织方针的适宜性和持续适宜性。 公司通过各种宣传方式，将管理方针宣传到本公司各层次，确保方针得到正确的理解和实施。在管理评审会议上，总经理组织对方针的持续适宜性和有效性进行评审，并根据评审结果对其做出必要的调整。当有相关方需要公司提供管理方针时，可通过公司内部进行传递获取。
	4. 风险识别与控制策划（QMS） 公司制定管理手册中，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“风险与机遇评价与应对策划表”，按照业务、服务提供、采购、支持过程/部门对风险和机遇进行了评价识别，并制定应对措施。 风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜。

**5.QMS 过程**

质量管理体系过程有：

其中关键过程有 保安服务提供 ，

需要确认过程 保安服务提供过程；

不适用条款是 8.3 ， 不适用理由：按《浙江省保安管理条例》要求和合同要求提供安保服务，8.3 条款不适用不影响服务提供。

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）

保安服务过程，无法规规定的重大环境因素。公司环境因素辨识充分、重要环境因素评价合理性，环境因素动态变更的及时。

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）

保安服务过程，无法规规定的重大危险源因素，职业健康安全危险源辨识充分、风险评价合理性，危险源因素动态变更的及时。

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：公司会议、微信群、文件等。

（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）

有公司级管理目标，并按照部门对目标进行分解，有目标管理管理规定，规定了目标的分解及考核的具体方法。目标可测量，与公司管理方针一致。

具体由综合办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 2020 年公司管理目标完成情况，各项目目标均已完成。

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。

查综合办管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。

综合办负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。

查见《法律法规清单》，内容包括：序号、文件名称、编号、版本等，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。

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。

各部门保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。



(二) 资源评价	人力资源的简要说明.: 上岗前经过岗前培训, 公司设教育培训部, 主要针对安保服务人员的培训, 上岗人员均经过专业培训。
	设备设施 (包括信息系统)、 公司场所设施完善, 安保服务处人员配置保安服、警用橡胶棍、钢叉、警盾等必要设施; 消防器材配置符合治安管理条例要求。
	过程运行环境 现场观察办公区、服务工作场所温湿度适宜, 照明良好, 满足办公和服务工需求。
	监视和测量资源 无
	知识 企业运行过程所需的知识从内部来源获取, 服务人员有以往多年工作经验, 公司老员工负有对新员工进行的传帮带经验传授的职责。外部来源获取有: 管理部门要求、顾客要求、管理体系辅导老师传授的体系知识及所实施的培训; 人员的专业经历、外部供方的产品知识及相关标准、社会知识等。
	环保设施: 无
	职业健康安全设施: 公司和服务场所配消防器材、配电及设备配安全警示标识牌等
(三) 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) 根据组织宗旨制定了管理体系方针, 进行了有效沟通, 在管理评审时进行评审, 符合要求。
	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) 总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。综合办是公司内部和外部信息交流和协商的归口部门。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流; 负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流; 负责与采购供方、客户等相关方之间的沟通。各部门收集到有关职业健康安全方面的信息, 包括法律法规等, 及时向公司反馈, 负责顾客要求方面的有关事宜的沟通。 目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 经全体员工大会选举, 公司任命安全事务代表。其清楚自己的职责: 负责向管理层反映职工职业健康安全管理方面的要求, 对事件的调查、处理, 职工劳动防护的改善事宜进行协商交流; 参与职业健康安全方针、目标、指标、管理方案的制定工作, 提出合理化建议。 通过安全事务代表的积极争取, 员工的劳保用品得到合理配备并及时发放; 员工保险得到按时交纳等。



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/) 公司依据合同订单,编制保安服务方案,经客户确认后,签订服务合同,人员进场;提供安保服务。通过客户要求确认、现场服务人员、工作记录审查、现场过程检查等方式进行监控;编制了服务规范《保安服务管理制度》、《保安巡逻管理制度》、《行为规范管理制度》、《小区物业保安规章制度》、《物业门卫管理制度》等作业指导书实施了过程控制。 对整个服务提供过程进行了确认的证据。
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; 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”,调查结果满意度达到 98.3 %,满足目标要求。 (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 无 (附相关证据):
6. 不合格品/项的识别、控制; 编制了不合格服务控制程序,对不合格服务进行了有效控制。通过日常培训、知识总结等持续提升能力,减少日常不合格服务,提升服务满意度。
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) 办公楼周边无重大环境因素,识别的重要环境因素为办公固废置、防火等,以办公室统一处理和定期检查消防设施和电器使用情况。 服务场所,主要环境因素如噪声,主要以对相关方的告知。服务活动本身无重大环境因素,重点在于对消防设施的检查。 服务场所控制结果良好。
8. OHSMS 组织对不可接受风险实施控制的结果 防火措施由办公室进行定期检查消防设施和电器使用情况。服务场所人员疫情期间佩戴口罩,检查进出人员温度监测,提醒佩戴口罩等措施。
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) 公司进行消防灭火、危险物品的处理、打架斗殴、交通意外事故、抢劫案件的处置、瓦斯、易燃气体泄漏应急处理等演练,对演练过程进行了描述,并对预案的有效性进行了评价。目前未发生火灾、人身伤害等事故。
10. 对特种设备的维护,检定; 无
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

**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**

公司收集和分析适当的数据，评价公司管理体系的适宜性和有效性，充分识别可以改进的机会。提供了公司质量管理体系运行情况报告，包括服务交付合格率、顾客满意率、运行过程控制、供方业绩评定、体系运行绩效情况等方面的汇总分析，工作成果符合预期效果，提出继续保持建议。

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”，顾客较满意为 98.3 %。

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）

公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：

1. 频次：内审每年进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过 12 个月。
2. 方法：按部门/过程审核。
3. 职责：体系负责人组织内部审核活动。
4. 策划要求：范围、准则、工作分配等。
5. 报告：体系负责人在内部审核结束及纠正措施完成后应向总经理报告审核结果。
6. 提供了《2021 年内部审核实施计划》，发布了内部管理体系审核通知，计划内容有：目的、范围、审核准则、审核时间 2021 年 7 月 12~13 日。
7. 提供了《内审检查表》，经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。审核记录基本满足要求。
8. 提供了《内审不合格报告》针对发现的 2 项不符合，进行了原因分析并制定纠正措施计划，经过审核组验证，纠正措施有效。
9. 提供《审核报告》审核报告中包括审核目的、审核范围、审核依据、审核内容摘要、审核结论等内容，对审核过程进行了综述。

审核结论：公司建立的质量/环境/职业健康安全管理体系基本符合 GB/T19001-2016\GB/T24001-2016\ISO45001-2020 标准要求。管理体系的运行是适宜的、充分的、有效的。

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）

公司依据：GB/T19001-2016\GB/T24001-2016\ISO45001-2020 标准进行管理评审。

目前按标准要求平稳运行，至今暂无变更情况发生。

查阅公司管理评审资料：

一、管理评审时间：2021 年 7 月 21 日, 评审方式：会议评审

参加人员：总经理、管理者代表、各部门负责人。

二、管理评审输入：

组织环境、相关方需求、风险和机遇、公司的管理方针、管理目标、指标的执行和完成情况；产品质量和顾客满意情况；

资源的配备；纠正和预防措施情况；

以上内容通过会上工作总结、汇报等形式体现。

三、查看“管理评审报告”，报告中对本次管理评审做了总结，评价了公司建立、运行管理体系的效果。

四、管理评审输出/评审结论：

总体评价质量环境职业健康安全管理体系运行是有效的，资源提供是充分的，方针目标是适宜的。



	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？ 服务过程不产生有害污染物，法规无要求。
	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 法规无要求。
	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： 人员参加体检。无对相关危害因子的检测活动和报告。
	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：
(五) 持续 改进	1 纠正/预防措施的实施及效果； 不符合项已整改，基本有效。
	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？ 已整改。
	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 3 项；其中严重不符合 0 项，一般不符合 3 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和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。

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，

QMS:

EMS:

OHSMS:

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：

十四、审核组签字

审核组组长（签名）：

审核组组员（签名）：

日期：2021 年 8 月 11 日

十五、纠正措施验证结论：

1. 审核中发现的 ☒ QMS(2) 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(1) 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：

☒ 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：

日期：2021 年 8 月 13 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)：

北京国标联合认证有限公司：1 份

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)