

项目编号：20895-2025-QEO

管理体系审核报告

(再认证审核)



组织名称：杭州凯瑞劳动服务有限公司

审核体系：环境管理体系、质量管理体系、职业健康安全管理体系

审核组长（签字）：王献华

审核组员（签字）：卢晶、谢喜顺

报告日期：2025 年 06 月 25 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
■ 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：王献华

组员：卢晶、谢喜顺

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
01	王献华	组长	审核员	2024-N1QMS-2244982	35.10.00,35.11.00,35.16.01
		组长	审核员	2024-N1EMS-2244982	35.10.00,35.11.00
		组长	审核员	2024-N1OHSMS-2244982	35.10.00,35.11.00,35.16.01
02	卢晶	组员	审核员	2025-N1QMS-2251867	35.10.00,35.11.00,35.16.01
		组员	审核员	2022-N1EMS-1251867	35.10.00,35.11.00,35.16.01
		组员	审核员	2024-N1OHSMS-1251867	35.10.00,35.11.00,35.16.01
03	谢喜顺	组员	审核员	2022-N1QMS-2086767	35.10.00,35.11.00,35.16.01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	/	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环境管理体系、质量管理体系、职业健康安全管理体系认证申请者的再认证申请，通过检查受审核方的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，判断受审核方关键绩效的满足能力、改进机制的完善程度、管理体系整体的持续符合性和有效性、以及与认证范围的持续相关性和适宜性，从而确定是否推荐保持认证注册资格并换发证书。

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：

GB/T 24001-2016/ISO14001:2015、GB/T19001-2016/ISO9001:2015、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：中华人民共和国民法典、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国安全生产法、杭州市生活垃圾管理条例、杭州市安全生产条例、劳务派遣行政许可实施办法等

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：/

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06月23日下午至2025年06月25日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年05月16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:许可证范围内劳务派遣、劳务承包（办公场所和厂区保洁服务）

E:许可证范围内劳务派遣、劳务承包（办公场所和厂区保洁服务）所涉及场所的相关环境管理活动

O:许可证范围内劳务派遣、劳务承包（办公场所和厂区保洁服务）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：浙江省杭州市拱墅区康桥街道西杨直街 89 号 502 室

办公地址：杭州市拱墅区丽水北路 555 号 1 幢 15 楼 1522 室

经营地址：杭州市拱墅区丽水北路 555 号 1 幢 15 楼 1522 室

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）：杭州天子岭清洁直运发展有限公司/道路保洁/拱墅区临半路138号/车程22分钟

1.5.4 一阶段审核情况(适用时)

于[一阶段审核时间（无时间）]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：

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（0）项，涉及部门/条款：

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：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 6 月 25 日前。

2) 下次审核时应重点关注：1.组织的业务发展及保持情况；2.组织的管理体系文件化保持情况

3) 本次审核发现的正面信息：组织劳务派遣/承包的业务模式比较单一，实际过程控制不复杂。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：组织的体系相对简单，过程控制性较强，在认证周期内体系管理水平持续改进水平较缓。

2) 风险提示：组织的业务内容相对单一，监督检查侧重安全生产和劳动保护方面，范围内现场的保洁活动实际主要由业主控制，管理体系涉及的活动主要系劳务派遣过程。

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：2007 年 1 月 29 日；体系；实施时间：2022 年 1 月 5 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照、劳务派遣许可等。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：社保人数 65 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无

4) 范围内产品/服务及流程：信息考察→评审签合同→招聘（培训）→考核（验证）→输出

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

组织所处的环境

组织的管理体系策划基本按照过程方法展开，各过程顺序和相互作用清晰，与各部门（总经理、管理者代表、总经办、生产运行部、管理管理部、财务部等）职责分配相一致，并制定了相应的过程准则和方法文件（管理制度）；组织的主要过程包括劳务派遣/承包（主要系保洁类劳务）等，管理体系范围不变，过程尤其是服务过程未发生变更。核心业务的顾客为杭州市属国有企业杭州市环境集团有限公司，主要通过投标渠道获得其旗下子公司业务，主要相关方及业绩相对稳定，整体受大环境影响不大。

组织的方针和目标

组织的方针包括质量方针：服务至上，诚信第一；规范管理，遵纪守法；预防污染，保护环境；保障



安全，持续改进。；未发生变化。方针与组织的战略和宗旨可持续保持一致。

在方针的框架下制定了三体系目标如下：质量目标：1)顾客满意率 $\geq 90\%$ ；环境目标：固废分类处置率100%；职业健康和安全目标：1)重大人身伤亡事故为零；2)无工伤事故发生目标可测量，与方针基本一致。截止审核期间，目标有在各部门分解并落实完成。

风险和机遇的策划

组织总经理考虑了服务质量控制要点、重要环境因素和不可接受风险的内容，制定了相应的防控措施，并在此基础上汇总形成风险和机遇的应对策划，包括合规义务风险，内容基本完整。

综上，组织的管理体系策划基本能够满足下一认证周期指导、控制组织管理体系运行的需求，后续运行和保持有待通过提高与实际业务活动融合程度并通过PDCA循环持续改进。

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)

服务的策划

生产运行部根据劳务派遣、劳务承包(办公场所和厂区保洁服务)进行了策划，编制形成了人力资源控制程序、服务实现的策划程序、与顾客有关过程控制程序等相关程序文件，同时对劳务派遣及劳务承包过程等编制了作业指导文件，如《考勤及请休假管理制度》、《培训制度》、《行为规范》、《会议管理制度》、《卫生守则》、《劳动纪律管理制度》等文件。体系运行以来，组织服务模式已固定，无特别运行变更记录，无特别外包过程。策划基本满足劳务派遣、劳务承包(办公场所和厂区保洁服务)的提供要求。

服务要求的确定

总经理负责对标书、合同评审的审核；负责批准劳务派遣、劳务分包投标书及公司与托管单位签订的劳务派遣、劳务承包合同；各相关部门参加评审人员按各自职责参与合同的评审。

组织业务部负责对合同的归口管理，负责就有关合同事宜代表公司与顾客沟通。组织提供的劳务服务的要求包括：适用的法律法规要求；标书/合同；组织认为的必要要求；顾客另行规定的服务提供要求，包括有关劳务质量、更换方面的要求等；组织的合同没有异议后，总经理或其代表直接在合同上签字(盖章)



即完成合同评审。

服务模式开发控制

组织提供的服务主要系劳务派遣、劳务承包，劳务主要服务内容系普通保洁服务。服务模式在最初已开发成型，截止目前，认证周期内未发生再次开发的情况。

组织有保留服务模式开发的市场人员，日常兼业务拓展工作。

采购过程控制

由于服务涉及的设施设备和工器具均由业主提供，故组织采购产品主要包括办公类和劳保用品类，除标的大的有签订合同外，其余均在平台或商超购买，新老供应商有相应的评价记录可追溯。

外包过程：无。

服务过程控制

组织的基本服务流程：劳务派遣、劳务承包（办公场所和厂区保洁服务）：信息考察→评审签合同→招聘（培训）→考核（验证）→输出

生产运行部根据相关手册、程序文件以及作业文件等劳务派遣、劳务承包（办公场所和厂区保洁服务）

抽查项目1：2024年6月30日与杭州拱墅清洁直运有限公司签订的周期为一年的服务外包合同。合同规定甲方将管理员、污水操作工、资源化操作工、后勤人员、直运司机、集运员等岗位外包。根据客户协议要求，总经办人资以客户（杭州环境集团）名义实施劳务招聘，现场有招聘记录可追溯；待组建了相应的劳务服务队伍后形成劳务承包员工档案，对人员的职责进行了分配，按照劳务派遣服务规范要求提供服务。抽查派遣人员名单：显示共24人。组织项目上的员工岗前均通过培训后上岗，现场有2025年6月20日员工吴建*的岗前教育记录可追溯。组织安全管理部对项目人员实施检查：抽查对杭州拱墅清洁直运有限公司劳务服务过程的监督和检查记录：如2025年6月12日对项目运营情况、设施设备、台账情况、卫生情况等进行了检查。用工期间活动管理由用人单位根据单位自己的规范和标准控制。

抽查项目2：2024年6月30日与杭州天子岭清洁直运发展有限公司签订的服务外包合同：合同规定甲方将管理员、污水操作工、直运司机、集运员等岗位外包。总经办人资以客户（杭州环境集团）名义实施劳务招聘，现场有招聘记录可追溯；待组建了相应的劳务服务队伍后形成劳务承包员工档案，对人员的职责进行了分配，按照劳务派遣服务规范要求提供服务。抽查派遣人员名单：显示共22人。抽查对杭州天子岭发电有限公司劳务服务过程的监督和检查记录：抽查2025年6月10日对等项目处置场所进行了检查；用工期



间管理由用人单位控制，劳务派遣/承包基本可满足客户要求。

现场观察，组织派遣或承包的劳务范围活动主要系道路保洁等，现场使用的设施设备及工器具均由业主提供，现场垃圾收运等有序进行，无明显违章违规的情况。

综上劳务派遣/承包基本可满足客户要求。

服务的放行

组织提供的劳务服务依据业主的规范和作业标准执行作业，服务现场主要由业主负责质量控制。组织安全安全管理部负责安全为主的监督检查，以配合业主完成服务放行工作。

不合格的处置

审核发现，组织办公用品和劳保用品发现不合格立即退给供应商更换，服务过程中若发现不符合要求的情况，组织立即纠正，有闭环处理要求。若由业主发起更换劳务要求，组织配合更换补充。

组织目前为止，未发生更换劳务人员的情况。

重要环境因素和主要危险源

组织识别确定的重要环境因素包括危险固体废弃物的排放（包括危废）、潜在火灾等，并确定了相应的控制措施，认证周期内未产生新的环境因素，内容基本未发生变化；组织识别确定的不可接受风险包括火灾、触电及服务过程中发生的意外伤害等，有相应的控制措施，认证周期内未产生新的危险源，截止审核期间，组织的各重要环境因素和危险源基本未发生变化，有经定期有效性评审，控制措施亦基本无变化。

其它重要监视测量信息

除目标监视、内审和管理评审等绩效监视有效外，组织系固定污染源登记，无特别环境监测要求；涉及的法律法规及其合规性评价均符合标准的要求，基本能够保障环保和职业健康安全。

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

组织内审员宋伟娟、黄志琦于2025年3月10-11日组织实施了内部审核，有内审计划、首末次会议签到、检查表、内审不符合及内审报告等记录可追溯。组织总经理付长雪于2025年4月10日实施率管理评审，有输入、输出及其会议签到记录可追溯。

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:

组织已建立持续改进的机制，对目标情况、服务过程检验不合格、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措施，实现闭环。

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。日常中发现的不符合，通过实施纠正措施实现闭环，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。

3) 投诉的接受和处理情况:

审核期间核实，组织近一年内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。

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）:

杭州凯瑞劳动服务有限公司是杭州一家以普通保洁为主要内容的劳务派遣公司。组织员工社保显示65人，其中管理人员8人（部分管理人员与另一家公司江迎来人力资源发展有限公司共用），职能覆盖行政管理、业务、生产运行、安全管理等，基本具人员配置要求；组织经营场所面积约114.1平方米（办公经营），基础设施（包括办公间及其办公设备如电脑、复印机、打印机等）基本满足运行要求。

) 人员及能力、意识:

目前组织员工赋能主要通过通过内部岗前培训、安全生产宣传教育等使服务和支持过程人员基本具备质量、环保和健康安全意识。

组织的内审员有了解过质量、环境和职业健康安全标准，但对其内容熟悉程度相对不高，对关键概念的理解不够，需要进一步保持关注其持续提升情况。

3) 信息沟通:

组织质量、环境和职业健康安全管理体系内的沟通机制健全，沟通途径畅通，员工协商和参与机制正常运行，符合标准要求。

4) 文件化信息的管理:



组织质量、环境、职业健康安全管理体系内各过程的准则和方法（主要系各种管理制度）文件完整，基本能够达到过程受控的目的，符合标准要求。

四、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域： /
- 2) 组织机构：组织行政部已并入总经办。
- 3) 管理体系：法人及总经理变更
- 4) 资源配置： /
- 5) 服务及其主要过程： /
- 6) 法律法规及产品、检验标准： /
- 7) 外部环境： /
- 8) 审核范围（及不适用条款的合理性）： /
- 9) 联系方式： /

五、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次不符合主要系人员审核员审核能力，需加强自身学习，继续保持关。

六、认证证书及标志的使用

组织的认证证书主要用于投标，审核期间未发现违规使用证书及其标志的情况。

七、被认证方的基本信息暨认证范围的表述：

Q:许可证范围内劳务派遣、劳务承包（办公场所和厂区保洁服务）

E:许可证范围内劳务派遣、劳务承包（办公场所和厂区保洁服务）所涉及场所的相关环境管理活动

O:许可证范围内劳务派遣、劳务承包（办公场所和厂区保洁服务）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

八、审核组推荐意见:

审核结论: 根据审核发现, 审核组一致认为, 杭州凯瑞劳动服务有限公司 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

■推荐再认证注册

☐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, 推荐再认证注册。

☐不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组: 王献华、卢晶、谢喜顺

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。