



# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：广东中保华安保安服务有限公司

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）

杨冰

:

审核组员（签字）

周俊敏

:

报告日期：

2025年8月22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](http://www.china-isc.org.cn)

邮箱：[service@china-isc.org.cn](mailto: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：杨冰

组员：周俊敏



受审核方名称：广东中保华安保安服务有限公司

## 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
	杨冰	组长	审核员	2023-N1QMS-2222864 2023-N1EMS-2222864 2023-N1OHSMS-1222864	35.12.00
	周俊敏	组员	审核员	2025-N1QMS-3244129 2022-N1EMS-2244129 2025-N1OHSMS-1244129	35.12.00

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	朱沈建、于百静	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、内部审计与管理评审的实施情况，判断受审核方（**环境管理体系、质量管理体系、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：

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：中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国社会保险法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国宪法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国



国劳动合同法、中华人民共和国清洁生产促进法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国节约能源法等共81个法律法规

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：保安服务防暴演练指南 DB34/T 3939-2021、保安服务质量规范 第1部分：人员要求 DB13/T 1119.1-2009、保安服务质量规范 第2部分：工作规范DB13/T 1119.2-2009、保安服务应急处置指南DB34/T 3940-2021、保安服务操作规程 DB12/T 373-2008、保安服务质量标准 DB12/T 374-2008、保安服务操作规程与质量控制GA/T 594-2006等7个标准

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08月21日上午至2025年08月22日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年2月20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:资质范围内保安服务

E:资质范围内保安服务所涉及场所的相关环境管理活动

O:资质范围内保安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：广州市天河区龙口东横街28号中辉广场东塔25楼自编2511房

办公地址：广州市天河区龙口东横街28号中辉广场东塔25楼自编2511房

经营地址：广州市天河区龙口东横街28号中辉广场东塔25楼自编2511房

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）：

项目名称：星寰国际商业中心保安服务；工程性质：保安服务

开工时间：2024年5月1日。竣工时间：2026年4月30日

地址：上海星卓物业管理有限公司广东分公司 星寰国际商业中心 广州市越秀区侨光西路11、13号

1.5.4 一阶段审核情况：

于2025年08月18日09:00至2025年08月18日17:30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：Q保安服务的过程控制、E0 运行策划和控制

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（）项，轻微不符合项（3）项，涉及部门/条款:行政人事部 QE07.2, 项目部 E05.5, 行政人事部的 Q8.4.1

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：2025年9月5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8月22日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q保安服务的过程控制、E0 运行策划和控制

3) 本次审核发现的正面信息：

公司的质量管理体系已经建立并运行，公司的保安服务流程相对成熟，过程控制比较稳定，服务过程持续受控，可满足客户的要求。公司已按照质量管理体系要求建立并有效运行体系，并实现持续改进。暂无相关方投诉。

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

公司的质量管理体系已经建立并运行，公司的保安服务流程相对成熟，过程控制比较稳定，服务过程持续受控，可满足客户的要求。公司已按照质量管理体系要求建立并有效运行体系，并实现持续改进。暂无相关方投诉。体系已经出具规模，期待持续改进完善。

2) 风险提示：内审和管理评审的深度需要提高，检验环节需要进一步加强。提高内部人员对体系的认识并加强运用

### 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：2003年02月22日体系实施时间：2025年2月20日

2) 法律地位证明文件有：

1.公司的资质证书



1.1 营业执照：公司成立于 2003 年 02 月 22 日，注册资金 2000.000000 万人民币；法定代表：朱沈建。营业执照：统一社会信用代码 914401067475524447，核准日期 2024 年 03 月 05 日公司成立于 2008 年 09 月 27 日，注册资金 5200.000000 万人民币；法定代表：朱沈建。营业执照：统一社会信用代码 914401016797460009，核准日期 2022 年 12 月 05 日；

公司经营范围：信息咨询服务（不含许可类信息咨询服务）；物业管理；专业保洁、清洗、消毒服务；劳动保护用品销售；安防设备销售；劳务派遣服务；保安服务

1.2“保安服务许可证”：粤公保服 20120013 号，服务范围：门卫、巡逻、守护、随身护卫、安全检查、秩序维护、发证日期：2022 年 10 月 25 日。见提供的附件。

1.3 “劳务派遣经营许可证”，编号：44010600230223，有效期：2023.11.16`2026.11.15,见提供附件。

1.4 注册地址：广州市天河区龙口东横街 28 号中辉广场东塔 25 楼自编 2511 房；

1.5 经营地址：广州市天河区龙口东横街 28 号中辉广场东塔 25 楼自编 2511 房；

1.6 公司办公地址租赁了广州丽柏酒店有限公司的 28 号 25 楼自编 2511/2512/2513/2525 房作为办公地址，建筑面积 595 平方，见提供的《广州市房屋租赁合同》。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：88人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）

保安服务为 24 小时，班次时间：早 8:00-16:00, 中 16:00-24:00, 晚 00:00-8:00

4) 范围内产品/服务及流程：

**公司保安服务流程：**

签订合同——保安服务方案的确认—保安服务实施——服务验收、交付——后续服务

需确认的过程：保安服务过程

外包过程：物业服务

**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

**组织内外部环境**

总经理确定与本公司目标、指标、管理方案等宗旨和战略方向相关并影响实现综合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）。这些因素可以包括需要考虑的正面和负面因素或条件。

本公司定期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。建立了《



组织环境分析控制程序》。

提供了质量方面的《组织内外部环境要素识别表》，抽查部分的环境因素识别情况见下表：

年度：2025		类别：■质量		注：本表格更新时机为任一因素发生变化时	
环境类别 (内部/外部)	项目	内容	信息来源	具体现状描述	SWOT 析
外部环境	政治环境	政局稳定，经济大环境好。目前国内政局稳定，国家大力发展国民经济，着力提高人民生活水平，为运营管理企业提供了良好的发展环境。	亲身感受	多年来地方政府重视对运营企业的规范化管理，提出对运营运营的管理要求及意见。	S
	经济环境	运营于服务扩展与转型	政府网站	随着市场的扩展和经济形势的转暖，运营活动和服务需要适应社会经济的变化而变化 and 转型。	S
	服务环境	本公司能获取运营管理信息	用户、行业协会和市场信息	根据用户的要求和行业的规范对运营服务进行规范，根据市场信息的变化及时调整服务的形式。	ST
	自然环境	位于安徽省铁岭市银州区岭东街道嘉兴开发商住楼2幢1-4		地理位置属发达地区	W
	竞争力	外部市场竞争力	同行业信息	在服务质量方面外部市场竞争日趋激烈	WT
内部环境	企业文化	运营管理企业文化	领导层	瞄准运营市场不断提高产品质量；以严谨管理和优质服务，为客户提供优质的产品。	S
	绩效	经营绩效、过程运行绩效	领导层	通过贯标运行取得了明显的绩效，通过对管理体系的绩效考核，征求政府评价、社会（含客户评价）评价、企业内部评价实现了持续改进。	S
	财务因素	资金保障	行政人事部	会计基础工作较为完善；企业营运资金管理水平较好，能够及时对公司的运营提供资金的保障。	W

提供了环境和职业健康安全方面的《组织内外部环境要素识别表》，抽查部分的环境因素识别情况见下表：

年度：2025 年		类别： □质量 ■环境 ■安全	注：本表格更新时机为任一因素发生变化时。		
环境类别	项目	信息来源	具体现状描述		S W O T 分 析
外	国际	新闻网站	全球进行低碳环保、节能减排行动，本公司生产能耗适中，符合要求；		T



部 环 境 内 部 环 境	社会	新闻网站	政府、社会团体及当地居民不接受超标的污染排放； 本公司主要排放的污染因子包括：生活污水、噪声、废气。	本公司产生没有少量排放。	S
				本公司生活污水经过化粪池后进入市政管道，能够确保达标排放。	S
				本公司少量危险废弃物不向外界排放	S
				本公司无噪声大的设备，符合标准要求。	S
政治法律	新闻网站	国家今年不断的完善环境管理大法律法规和相关要求，本公司面临的环境法规日趋完善，环境管理风险低。	T		
经济环境	新闻网站	本公司位于商业区，该区域经济较为发达，环境保护配套行业完善。 本公司环境保护涉及的资源在区域内极易获得，对环境管理项目能够就近解决。	S		
空气质量	办公区	据安徽省铁岭市环境监测站的监测资料显示，目前本公司所在地空气质量良好，TSP/NO <sub>2</sub> /SO <sub>2</sub> 等指标的一小时平均浓度值可满足《环境空气质量标准》（GB3095-1996）及修改单中二级标准的要求。据本公司所在区域执行中华人民共和国国家《环境空气质量标准》（GB3095-2012）二级标准。	T		
外 部 环 境 内 部 环 境	土壤环境	办公区	本公司所在区域执行中华人民共和国国家《土壤环境质量标准》（GB15618-1995）中二级标准。	T	
	地理位置综合环境	办公区	不属于基本农田保护区；不属于风景名胜区；不属于基本生态控制线范围；不属于水源保护区；	S	
	土地使用	办公区	公司办公用地为商业用地，周边为商业区	T	
	周边公司的环境影响	政府招商引资公开信息	办公区属于无噪声区，无任何影响。	S	
	人员	培训记录	员工参与环境管理积极，人员流动性小	T	
	应急演练	消防演习报告	由行政人事部统一组织应急演练，各部门人员全程参与	T	
	企业文化	会议记录	晨会、夕会、总结会 就是在每天的上班前和下班前用若干时间宣讲公司的价值观念。总结会是月度、季度、年度部门和全公司的例会，这些会议应该固定下来，成为公司的制度及公司企业文化的一部分。	S	
	知识积累	培训记录	本公司为了获取行业内先进的环保技术知识，公司内部开放了网络，便于各部门人员在互联网中查阅。	S	
	绩效	绩效考核报告	KPI绩效考核与本公司环境管理体系紧密结合，确保了环境管理体系的有效运行和持续改进。	S	

根据抽查情况，内外部环境因素的识别基本满足要求

### 相关方

总经理应确定：



a) 与综合管理体系有关的相关方；

b) 这些相关方的要求；

c) 这些要求中哪些将成为其合规义务。

公司应对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，以便于理解和持续满足相关方的需求和期望。

1. 识别：提供了《相关方需求与期望清单》

相关方	需求和期望	信息来源	责任部门	监测指标或项目	监测频率	应对措施	
股东	1).公司健康、可持续发展； 2).业绩取得持续增长； 3).公司经营目标得到实现。	公司年度经营计划	总经理	销售增长率	每年	1).开发大客户，增加订单量； 2).现有客户增加新项目，定期回访，增强客户关系。	
政府机构	应急管理局	1).坚持保护环境，保障安全的方针、健全安全生产责任制和安全生产规章制度； 2).定期检查，消除安全隐患	国家法律、地方法规、政府规章	行政人事部	零安全事故	每年	严格执行职业健康安全管理体系要求。
	劳动局	遵守劳动法的各项要求。	国家法律、地方法规、政府规章	行政人事部	零仲裁、零劳资纠纷	每年	定期收集最新的劳动用工类法律法规，并进行评价。
	税务局	1).遵守国内、外相关税法、税则； 2).依法、按时履行纳税人义务	国家法律、地方法规、政府规章	行政人事部	零欠税	每年	定期收集最新的税务类法律法规，并进行评价。
	市场监督管理局	1).提供质量合格的运营管理服务，符合国家标准； 2).服务股和合同能源管理行业法律法规，符合国际标准。	国家法律、地方法规、政府规章、行业法规、标准	项目部	客户投诉批率、最终检查和出货检查合格批率	每季度	定期收集最新运营管理服务相关的质量类法律法规及标准，并进行评价。
			零安全事故		每年		
认证审核机构	按GB/T19001、GB/T24001、GB/T45001标准要求，持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系，配合现场审核与改善。	体系审核标准与认证要求	行政人事部	内审、外审、管理评审按计划进行	按照年度计划	按照《内部审核控制程序》及《管理评审控制程序》要求执行	
客户	运营管理服务质量：质量稳定，交检合格率提高、无运营管理服务质量问题造成客户投诉、签订质量协议。	客户协议	各部门	客户投诉批率、最终检查和出货检查合格批率	每季度	1).建立各过程质量管控，持续提升运营管理服务品质；	
	运营管理服务价格：运营管理服务性价比高。	客户访谈	项目部	客户满意度调查分数	每年	提高生产效率，降低生产成本，适时与客户沟	



						通运营管理服务价格。
	运营管理服务符合运营管理服务行业法律法规，符合国家标准，	国家法律、地方法规、政府规章、国际法规、行业标准	项目部	可靠性安排及时率、零安全事故	每年	定期收集最新与运营管理服务相关的质量类及可靠性试验类法律法规及标准，并进行评价。
	服务：与客户保持良好沟通，及时应对客户反馈和诉求。	客户访谈	项目部	客户投诉批率	每季度	1).跟单组为对应窗口，各部门协助； 2).技术问题由项目部及项目部协助解决
客户	运营管理服务方案变更前及时提出请，获得客户同意后方可实施变更。	客户合约	项目部	每年运营管理服务变更验证合格率	每年	按照《变更程序》执行，变更前获得客户批准。
	客户的知识产权或客户财产妥善维护保管，签订保密协议。	客户合约	各部门	客户财产零损失、100%签订保密协议	每季度	按照《组织知识控制程序》执行。
	及时回复客户要求填写或提供的资料，如：签署客户协议，供应商基本信息资料、质量/环境调查表、工艺资料提供等。	客户合约	各部门	客户满意度调查分数	每季度	及时更新相关文件资料；客户要求填写的资料与客户沟通回复时间，在指定日期前回复客户。
	及时处理客诉，问题有效改善	客户合约	各部门	客户满意度调查分数	每季度	按照《客户服务程序》执行
	客户对运营管理服务及包装方面的特别要求，详见《客户特别要求》文件。	客户合约、客户协议	项目部	客户投诉批率、客户满意度调查分数	每季度	与客户保持良好沟通，客户有特别要求时，及时制/修订《客户特别要求》。
	薪资福利增加，并能提供个人能力提升的机会。	员工满意度调查、员工反馈信息	行政人事部	绩效考核、员工满意度调查	定期	按照公司内部运作制度《绩效考核制度》，对职员进行绩效考核，包括：提升、调薪等。
员工	提供良好的工作环境，和谐的工作氛围，人身安全与健康有保障。	员工满意度调查、员工反馈信息	所有部门	5S检查	1次/月	按照5S检查规范执行。
	定期举办各类娱乐活动，丰富员工的业余生活。	员工满意度调查、员工反馈信息	行政人事部	举办员工生日会、各类公司年会	每季度、每年	行政人事部组织举办其他活动项目，经管理层同意后实施
	提供培训机会。	员工满意度调查、员工反馈信息	各部门	年度培训计划、培训及时率	每季度	按照《人力资源控制程序》执行。
	有一定有娱乐活动。	员工满意度调查、员工反馈信息	行政人事部	举办员工生日会、公司年会	每季度、每年	行政人事部组织举办其他活动项目，经管理层同意后实施
		员工满意度调查、员工反馈信息	行政人事部	绩效考核、员工满意度调查	定期	按照公司内部运作制度《绩效考核制度》，对职员进行绩效考核，包括：提升、调薪等。



邻近单位、社区、居民	不受本公司的污染和影响（包括：无火灾/爆炸事故发生、无环境污染、无噪音污染等）。	周边企业、社区、居民的沟通	行政人事部	周边企业、社区、居民的投诉或反馈	不定期	依据《沟通、参与和协商控制程序》策划的沟通时机与沟通方式进行沟通。
------------	--	---------------	-------	------------------	-----	-----------------------------------

流程：

- 行政人事部负责对采购物资和疫情期间防控物资和劳保物资的采购及其相关方进行评价和控制。
- 项目部负责了解及组织评审客户对环境、质量方面的要求。
- 行政人事部对进入公司的外来人员的环境管理工作和周围居民的协调管理工作，以及与上级相关部门的联系工作。
- 行政人事部负责对外部供方及其相关方进行评价和控制。
- 评审要求：每次管理评审前，管理者代表汇总企业内外部环境要素情况及相关方的期望与要求的相关资料，并提交管理评审。

4.提供了《相关方告知书》，对公司的QES方针、目标予以明示。提供了《相关方告知书发放记录》，告知单位包括了各相关方，基本符合要求。

### 风险和机遇

1.公司建立《风险和机遇控制程序》。为建立风险和机遇的应对措施，明确包括风险应对措施风险规避、风险降低和风险接受在内的操作要求，建立全面的风险和机遇管理措施和内部控制的建设，增强抗风险能力，并为在质量、环境和职业健康安全管理体系中纳入和应用这些措施及评价这些措施的有效性提供操作指导。

2.总经理朱沈建介绍了公司识别的风险和机遇的情况，并提供了《风险、机会评价与应对策划表》，抽查部分风险和机遇的识别和控制情况如下：

类别	外部因素及相关方描述	风险和机遇	风险/机会评价	级别	运行控制措施	责任部门	时限
法规要求	环境和职业健康安全法律、法规内容的变化	风险：公司对业务区域所在地的环境和职业健康安全法律、法规是否充分收集评估，并转化为公司制度执行，符合新法规要求； 机遇：公司业务机构调整，给公司带来潜在的客户	问题影响的严重程度：高； 问题出现的可能性：高； 问题出现后解决的难易程度：高；	高	1、主要职能部门按照要求加强相关业务区域所在地环境和职业健康安全法律、法规的收集评价； 2、行政人事部门加大市场开拓；	行政人事部	全年
	行业标准的变化	风险：公司现有的制度，是否符合新行业标准的要求； 机遇：行业工作环境变化，	问题影响的严重程度：中； 问题出现的可能	中	1、主要职能部门按照要求加强法律、法规的收集评价 2、行政人事部门加大市场	行政人事部	全年



素			给公司带来潜在的客户；	性：中； 问题出现后解决的难易程度：中；		开拓；			
外部因素	相关方要求	监管部门的监管力度	风险：监管部门监管力度的加大，如公司执行不规范，可能存在被查处的风险； 机遇：行业工作环境的变化，给公司带来新的发展机遇；	问题影响的严重程度：高； 问题出现的可能性：低； 问题出现后解决的难易程度：中；	中	1、各级部门严格按照公司的规章制度开展相关工作； 2、职能部门加大公司内部制度执行情况的检查；	行政人事部	全年	有效
外部因素		供应商的要求	风险：服务物资市场不稳定，希望签订的年度合同和保底价格，带来的采购和资金风险； 机遇：服务物资可能会降低；	问题影响的严重程度：高； 问题出现的可能性：中； 问题出现后解决的难易程度：中；	中	对公司影响较大的服务物资做好年度采购计划	行政人事部	全年	有效
外部因素		第三方的要求	风险：公司运行中可能会对第三方产生不利的的影响，或是第三方的要求公司目前无法满足，由此造成的冲突； 机遇：第三方要求会完善公司的管理水平；	问题影响的严重程度：高； 问题出现的可能性：中； 问题出现后解决的难易程度：中	中	各职能部门加强与第三方的沟通，对第三方的要求及时进行处理，必要时及时提交公司高层进行资源配置，降低第三的抱怨。	各部门	全年	有效
外部因素	竞争	市场占有率、市场领先趋势、顾客增长趋势	风险：公司目前主要业务市场占有率和领先趋势比较明显，但是竞争对手正在模仿公司的发展方式，影响公司的领先优势。 机遇：市场竞争加剧，发展压力加大。	问题影响的严重程度：高； 问题出现的可能性：中； 问题出现后解决的难易程度：中	中	及时关注公司业务市场的情况，收集信息及时调整，保持公司业务的竞争力。	行政人事部	全年	有效
外部因素	市场	市场容量、竞争力、价格风险	风险：公司目前主要业务市场占有率和领先趋势已经比较高，但是业务市场容量毕竟有限，同时加上竞争对手的正在模仿公司的发展方式，对公司业务的竞争力和价格都产生比较大的压力， 机遇：通过梳理公司业务，需找好的新的项目，同时促进公司内部的管理水平，保持质量领先，提高公司的竞争优势。	问题影响的严重程度：高； 问题出现的可能性：中； 问题出现后解决的难易程度：中	中	1. 完善公司内部管理制度，加强部门的考核，提高公司管理水平，提高公司业务质量，保持竞争的优势； 2. 积极开拓新业务市场，储备新的业务，提高市场容量；	行政人事部	全年	有效
外部因素	社会	本地失业率 安全感 教育水平 公共假日 工作时间	风险：公司所在地社会形势比较稳定，失业率较低，人员安全感较高，同时教育水平和人员素质较好，公共假日和工作时间设置比较合	问题影响的严重程度：高； 问题出现的可能性：中；	低	做好人员积极储备工作，及时关注社会信息，为公司创造一个稳定的环境。	行政人事部	全年	有效



			理，相对风险较小。 机遇：公司目前所在区域的社会形势稳定，对公司的稳定发展提供比较好的环境。	问题出现后解决的难易程度：中					
内部因素	公司运营	管理流程	风险：目前公司管理流程基本覆盖了公司日常工作，但是流程执行力如果得不到保证，会对公司运行带来一定的风险。 机遇：完善流程，提高执行力，可以提高公司的管理水平。	问题影响的严重程度：高； 问题出现的可能性：中； 问题出现后解决的难易程度：中		1. 各级部门必须严格按照流程开展日常工作，对出现的不符合情况及时调整文件，保持流程的可操作性； 2. 公司组织定期组织进行流程的评审。	行政人事部	全年	有效
内部因素		售后服务	风险：公司产品销售服务处理不好，顾客埋怨投诉较多，会严重影响公司业务的风险； 机遇：售后服务处理得当，会给公司带来额外的发展机遇。	问题影响的严重程度：高； 问题出现的可能性：中； 问题出现后解决的难易程度：中	中	行政人事部门和产品行政人事部门要严格按照产品销售服务管理规定，做好客户服务工作，提高客户满意度。	行政人事部	全年	有效
内部因素	人力资源	人员的流动 员工业务素质 绩效考核	风险：公司目前人员特别是优秀人才被外单位吸引离开的情况还是存在，对公司是比较大的损失。员工业务素质在一定程度上存在参差不齐的情况，加上绩效考核不能有效落实，会对工作完成质量造成不好的影响。 机遇：公司目前主要人员还算稳定，各项绩效考核能顺利开展，为公司的发展提供一个比较好的基础。	问题影响的严重程度：高； 问题出现的可能性：中； 问题出现后解决的难易程度：中	中	1. 各部门要及时关注员工的心理变换，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感； 2. 各部门做好人员的储备，防止人员流失后给公司带来的风险； 3. 各职能部门加强绩效考核的有效开展，通过考核促进员工的工作积极性，提高业务素质。	行政人事部	全年	有效

编制：行政人事部 审核：于百静 批准：朱沈建 日期：2025年2月20日

根据抽查情况，基本可满足要求

### 方针和目标

公司在管理手册中规定了公司的管理方针，并由总经理朱沈建制定、批准、发布。

#### 公司的质量、环境、职业健康安全方针：

科学管理，规范服务；以人为本，环保安全；遵纪守法，服务雇主

方针沟通方式：

- 1) 方针以文件的形式发布，在公司内部以板报、内部网络、宣传画等形式，以便让员工及时知晓。
- 2) 公司应将方针对全体员工进行宣讲、教育，确保每个员工熟悉、理解并贯彻执行。
- 3) 必要时，方针及质量政策要求向相关方提供，告知相关方。



4) 公司应通过管理评审对方针进行适宜性评审和修订，以反映不断变化的内部、外部条件和信息。

2025年6月25日管理评审中评价：该方针体现了满足顾客要求和法律法规要求的重要性，体现了持续改进，体现了满足遵守法规的承诺，体现了污染预防、控制职业健康安全风险的原则，与本公司的宗旨相一致，因此具有一定的适宜性，本公司全体人员也能理解此方针的内涵。方针和目标是适宜的和有效的

基本符合要求。

企业建立了质量环境职业健康安全方针和目标。

**质量、环境、职业健康安全方针：**

科学管理，规范服务；以人为本，环保安全；遵纪守法，服务雇主

**质量、环境、职业健康安全目标：**

安保服务及时率100%

事件反馈处理及时率100%

顾客满意度≥95%

安保服务检查合格率≥98%

无轻微以上的质量环境事故发生

固体废弃物分类回收和处理率100%

火灾、爆炸事故发生为0；

触电事故发生为0；

年度人员伤害为零；

公司对目标进行了分解，建立各部门目标，提供了《目标分解表》，包括有统计方法和统计周期。具体见各部门的审核记录。

公司按规定的考核频次对目标实现情况进行考核，针对各目标均有考核公式，2025年1月-2025年6月各部门目标均已完成。见下表

目 标	统计方法	第1季度考 核	第2季度考 核
安保服务及时率100%	(每月有效服务总数-超时处理服务总数)/每月有效服务总数 ×100%	100%	100%
事件反馈处理及时率100%	事件反馈处理数/事件反馈总数×100%	100%	100%
顾客满意度≥95%	调查家数得分总和/调查客户数	/	/



安保服务检查合格率≥98%	安保服务检查合格数/安保服务总数*100%	98%	98%
无轻微以上的质量环境事故发生	统计轻微以上的质量环境事故次数	0	0
固体废弃物分类回收和处理率100%	固废实际分类回收处理量/固废应分类回收处理量×100%	100%	100%
火灾、爆炸事故发生为0	统计火灾、爆炸事故次数	0	0
触电事故发生次数为零	统计触电事故次数	0	0
年度人员伤害为零	统计人员伤害次数	0	0

其中：目标每季度考核一次；业主的满意率、年度工伤事故频率一年考核一次；

其中各部门的分目标及统计情况见各部门的审核记录

### 体系和过程策划

公司在管理手册中确定了管理体系范围。

公司在策划管理体系时，考虑到公司目前内外环境和影响因素，根据相关方的要求，公司的服务特点，在手册中明确了管理体系的边界和适用范围。

根据公司的实际经营范围，管理体系范围为：

- Q:资质范围内保安服务
- E:资质范围内保安服务所涉及场所的相关环境管理活动
- O:资质范围内保安服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

管理体系范围覆盖了GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准全部条款，在《管理手册》（根据文审的结果，对外包过程进行重新识别，2025年8月18日发布A1版）中形成了文件并加以保持。

企业依据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T

45001-2020标准，编制《管理手册》、26个程序文件、10个有关制度或文件及对应的运行记录。公司的管理体系文件A/0版2025年2月20日发布。一阶段审核后，企业重新识别了外包过程，对手册进行了修订，A/1版从2025年8月18日开始实施。

本公司应确定综合管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用，且应：

- a) 确定这些过程所需的输入和期望的输出；
- b) 确定这些过程的顺序和相互作用；
- c)

确定和应用所需的准则和方法（包括监视、测量和相关的绩效指标），以确保这些过程的运行和有效控制

；



- d) 确定并确保获得这些过程所需的资源；
- e) 规定与这些过程相关的责任和权限；
- f) 按照6.1的要求确定的风险和机遇；
- g) 评价这些过程并实施所需的变更，以确保实现这些过程的预期结果；
- h) 改进过程和综合管理体系。

识别了**公司保安服务流程**：

**签订合同——保安服务方案的确认—保安服务实施——服务验收、交付——后续服务**

需确认的过程：保安服务过程

外包过程：物业服务

### 变更的策划

每当发生下列情形时，总经理及最高管理层应对管理体系变更的必要性进行分析，必要时可召开临时管理评审会议（见9.3条），以最终确认管理体系变更的必要性：

- a.公司的综合管理体系方针与目标发生重大变化；
- b.公司的组织结构、产品及服务内容、工艺技术、资源状态发生重大改变时；
- c.公司的外部经营环境发生重大变化时，如市场行情等；
- d.总经理及最高管理层认为有必要的其他情形。

当公司确定需要对综合管理体系进行变更时，公司应考虑：

- a) 变更目的及其潜在后果；
- b) 综合管理体系的完整性；
- c) 资源的可获得性；
- d) 责任和权限的分配与再分配。

### 资源的提供

——一阶段经过核对，已将公司体系覆盖人数修改为 88 人，提供的“单位社保证明”。

制定了《人力资源控制程序》，对目的、范围、职责、工作程序等内容进行了规定，有能力需求确定、能力评价及对策、培训对象和内容、培训方式、培训计划的编制等。

——公司注册地址：广州市天河区龙口东横街28号中辉广场东塔25楼自编2511房；

经营地址：广州市天河区龙口东横街28号中辉广场东塔25楼自编2511房。

临时场所（在建项目）：上海星卓物业管理有限公司广东分公司 星寰国际商业中心 广州市越秀区侨光西路 11、13 号，提供了对应的服务合同，见附件。

公司办公地址租赁了广州丽柏酒店有限公司的28号25楼自编2511/2512/2513/2525房作为办公地址，建



筑面积595平方，见提供的《广州市房屋租赁合同》。

现场查看，主要设备主要为办公用设备设施，

办公用设备包括：网络、电脑、打印机、办公桌、会议桌、等。

无生产用设备设施。

特种设备：无

监视和测量设备：不适用

环境职业健康安全设备设施：灭火器等。

特种作业人员：无

充分适宜，满足要求

——公司制定了《经验与知识管理程序》中对组织知识进行了规定。

内部知识：是在企业经营过程中产生的、经过归纳整理、符合企业发展方向，有利于企业技术创新，提高经济效益的一系列形成文件化的知识。内部知识主要包括，但不限于：企业管理知识、专业技术知识、市场营销知识、成功经验总结、失败教训案例、培训心得体会等。

外部知识：是企业从公司外部（国内/国外、各行/各业）搜集，经过归纳整理，符合企业发展方向，有利于技术创新，提高经济效益的一系列形成文件化的知识。外部知识主要包括，但不限于：外来技术资料、市场信息、学术交流、专业会议、从顾客或外部供方处收集来的知识等。

行政人事部负责公司知识管理的协调工作。知识管理的总责任人为总经理。

公司建立了《组织知识清单》：

知 识 类 别	知识来源	主要知识内容	应用场 所	适 用 性 评 估	内 部 沟 通 与 应 用 方 式	责 任 人	更 新 状 态
外 部 知 识	网络下载/国标、行业协会、专业网站等	国家/行业标准、行业发展动态信息、技术成果	公司经营目标和质量要求	适用	纳入外来文件管控，根据需要可做内部参考借鉴	各部门	随时查阅，适时评估
外 部 知 识	网站/报刊、政府有关会议、文件	法律法规、政策要求	公司内部管理	适用	转化为公司有关的管理要	各部门	定期查询，并修



				求或规定		改内部文件
外部知识	行业交流、顾客、供应商提供等	产品介绍、品质信息或资料	品质检验	适用	转化为作业指导书或产品检验规范，并实施	各部门 暂无变更
外部知识	外部（委外培训与顾客培训）培训与学习	外部培训资料	教育、培训	适用	纳入外来文件，可做内部培训计划参考	行政人事部/行政人事部 暂无变更
外部知识	对供方的第二方审核	外部供方信息	采购与供应商的选择	适用	各部门等部门对供方的评审	行政人事部/行政人事部 暂无变更
内部知识	以往公司内部成功经验或失败教训/客户投诉与反馈信息、内部产品质量不良数据、持续改进方案、经营管理计划	产品质量改进	质量异常处理、质量改善	目前适用	可转化为作业指导书	行政人事部/行政人事部/项目部 异常发生后及时变更
内部知识	公司依据体系标准所策划、编制	企业经营管理	公司经营管理	目前适用	转化为公司及部门目标分解、绩效统计记录表等	总经理及各各部门 每年更新，优化
内部知识		公司体系文件	公司内部体系管理	适用	形成文件、内部培训、体系运行等	行政人事部 适时更新
内部知识	咨询公司或认证公司/审核报告、培训教材、认证标准	体系标准知识、质量管理工具的应用、审核技巧	公司内部体系管理	适用	形成文件、内部培训、内审等	行政人事部 适时更新
内	公司编制	企业标准、管理文件	公司内	适	形成文	行政人事 目前



部知识			部经营管理	适用	件、宣导、张栏公示	部	无变更
内部知识	部门编制	检验规程、检验作业指导书、客户投诉清单、检验记录、供应商评价、顾客与供应商监测数据资料、内外部审核计划、审核报告等	产品质量和顾客满意度与内部过程审核、产品审核管理	适用	/	行政人事部/项目部/行政人事部	依需求
内部知识	部门编制	公司资料、员工信息、员工档案、考勤记录、员工手册、培训资料、公司规章制度等	培训、新员工传帮带、薪资发放、公司管理	适用	存档保留/纳入培训计划	行政人事部/行政人事部	目前无变更
内部知识	部门编制	顾客合同/协议及有关评审文件	销售	适用	销售合同、项目开发计划	行政人事部	目前无变更
内部知识	部门编制	招标或竞标书	销售	适用	公司内部经营管理	行政人事部	目前无变更
内部知识	公司会议	改进计划、决策方案、合理化建议、部门管理经验	公司内部经营管理	适用		各部门	目前无变更
内部知识	外部审核	证书、不符合信息、改进计划	各部门	适用	广告宣传	行政人事部	目前无变更

组织知识基本满足要求

### 内审和管评

建立有《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：至少进行一次内审，按部门/过程审核.2025年6月15日-2025年6月16日。



企业制定了《管理评审控制程序》规定了管理评审要求：管理评审每年至少进行一次，可结合内审结果，也可根据需要安排。2025 年管理评审的时间：2025 年 06 月 25 日 上午 8：30

### 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）

#### 生产和服务过程的策划和控制

##### 产品和服务要求的确定

公司制定了《保安服务提供控制程序》，顾客要求的确定流程进行规定。

据行政人事部于百静介绍：顾客沟通方式有面谈、电话、网络等联系方式，了解顾客需求，确定生产服务项目和内容，并向客户承诺服务项目和质量等信息。在服务的过程中，及时向顾客报告工作的进度，工作状况等。在适宜的时机，和客户沟通交付情况及后续服务内容。及时收集顾客对服务的反馈信息，开展顾客满意度调查，包括顾客抱怨和投诉。负责人介绍，和客户的沟通渠道畅通，信息交流及时，解决及时，未发生过客户投诉等情况。

顾客交流，主要进行以下沟通：

- a) 顾客明示的服务要求，包括质量要求及涉及可用性、交付、价格等方面的要求；
- b) 顾客没有明确要求，但预期或规定的用途所必要的产品要求，这是一类习惯上隐含的潜在要求，公司为满足顾客要求应做出承诺；
- c) 顾客没有规定，但国家强制性标准、行业企业标准及法律法规规定的要求。

到目前为止，未发生顾客不满意及投诉现象。

##### 查公司的销售合同：

合同 1.

《星寰国际商业中心保安服务合同》

甲方：上海星卓物业管理有限公司广东分公司

乙方：广东中保华安保安服务有限公司

签订时间：2024. 4

合同期限：2024 年 5 月 1 日至 2026 年 4 月 30 日

合同包括了服务范围、合同期限、服务内容、方式及标准、服务收费标准及付款方式、双方的权利和义务、赔偿责任与违约、服务方案等内容。

该合同有双方签字和盖章。

已经通过合同评审，公司对项目的内容、价格、品质等进行评审，提供了合同评审记录，参加评审人



员包括：行政人事部：于百静，项目部：王朋焰，总经理：朱沈建。总经理评审意见：同意签订该合同。

## 合同 2.

《2025-2026 年 YTH 业务广州地区保安服务框架合同》

合同编号：S4429-2025-001875

甲方：广东公诚设备资产服务有限公司

乙方：广东中保华安保安服务有限公司

合同期限：2025 年 4 月 1 日至 2026 年 8 月 31 日

服务地点：广州市

合同包括了项目名称、地点，服务内容、服务范围和服务标准，服务期限及服务费用，支付方式，双方责任和义务、环境保护、考核办法等内容。

该合同有双方签字和盖章。

公司通过招投标方式对该项目进行通过合同评审，现场提供该项目的《分项报价表》，对该项目的岗位名称、服务时间、配置人数、工时服务单价等进行评审和汇总。该《分项报价表》盖有公章和法人章，

日期：2024 年 3 月 12 日。

## 合同 3. 《2025 年度电信广场外围形象专项服务项目服务委托合同》

合同编号：S4429-2024-011493

甲方：广东公诚设备资产服务有限公司

乙方：广东中保华安保安服务有限公司

合同期限：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日

服务地点：电信广场

合同包括了项目名称、地点，服务内容、服务范围和服务标准，服务期限及服务费用，支付方式，双方责任和义务、环境保护、考核办法等内容。

该合同有双方签字和盖章。

经介绍，公司通过招投标方式对该项目进行通过合同评审，经总经理审核，同意批准该项目。

经查，基本满足要求。

部分合同缺少唯一性编号，已经和企业建议完善。

## 过程控制

◆经负责人介绍，公司编制了文件《保安服务提供控制程序》《客户投诉与满意度管理程序》；项目部根据行政人事部合同签订情况，按照合同要求提供保安服务。



公司策划了**公司保安服务流程**：

签订合同——保安服务方案的确认—保安服务实施——服务验收、交付——后续服务

需确认的过程：保安服务过程

**外包过程：物业服务**

无不适用条款。

服务过程识别正确。

提供了需确认过程记录表：

过程名称	保安服务过程		
确认时间	2025年2月20日	确认地点	服务现场
本过程概述	服务人员	经过培训，人员能达到服务所要求水平。	
	工具材料	电话、传真、电脑、打印机、网络等	
	服务方法	相关供应服务管理制度	
本次确认的时机	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 保安服务过程前</li> <li>□ 供应产品发生重大变化时</li> <li>□ 产品质量异常波动时</li> <li>□ 客户投诉次数增多或发生重大投诉时</li> </ul>		<b>■ 表示符合要求， □ 表示不符合要求</b>
人员资格鉴定	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 本次确认全过程中的岗位工作人员经过相关培训和考核，具备上岗资格；</li> <li>■ 所有岗位工作人员已在本岗位试工作过且获得认可。</li> </ul>		
过程方法鉴定	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 部门已将供应服务管理制度发放到相关岗位；</li> <li>■ 全过程中岗位工作人员确实已按照供应服务管理制度的方法进行执行。</li> <li>■ 管理服务规范对公司的供应服务具有指导作用，适宜。</li> </ul>		
设备鉴定	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 办公设备、网络均正常运行，能满足工作需求。</li> </ul>		
过程控制	服务中规定要控制的要求： 已按供应服务管理制度执行		
结论	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 过程能力充分，达到实现所策划的结果的能力；</li> <li>□ 过程能力不足，需要改进。</li> </ul>		
确认人：朱沈建                      日期：2025年2月20日			

明确了质量目标：安保服务及时率 100%；事件反馈处理及时率 100%；顾客满意度≥95%；安保服务检查合格率≥98%。根据行业标准和客户技术要求进行生产和服务的提供。

主要的设备设施为电脑、打印机、显示器等办公用设备设施。

监视和测量设备：无

无特种设备

公司已识别保安服务涉及有关的标准包括：保安服务防暴演练指南 DB34/T 3939-2021、保安服务质量规范 第 1 部分：人员要求 DB13/T 1119.1-2009、保安服务质量规范 第 2 部分：工作规范 DB13/T 1119.2-2009、保安服务应急处置指南 DB34/T 3940-2021、保安服务操作规程 DB12/T 373-2008、保安服务质量标准 DB12/T



374-2008、保安服务操作规程与质量控制 GA/T 594-2006 等 7 个标准。

策划的输出适合于组织的运行。

### 过程控制

**查项目 1:** 合同《星寰国际商业中心保安服务合同》。

甲方：上海星卓物业管理有限公司广东分公司合同签订时间：2024.4

1) 查合同的服务范围：在星寰国际商业中心(以下称本大厦)之规划红线范围内所有公共区域提供保安服务。

建筑物占地面积：11098.5m<sup>2</sup>，总建筑面积 233,871m<sup>2</sup> 办公区域建筑面积(T1 栋 8F-30F,T2 栋 8F—20F)约 90,000 m<sup>2</sup>，商业建筑面积约 86,000m<sup>2</sup>，地下车库总建筑面积:约 52,000 m<sup>2</sup>,车位数量:约 901 个车位。

功能分布:地下室五层(含商业及停车场):裙楼商业 1-7F 以及 8 楼北边部分面积;T1 塔楼 8—30F、T2 塔楼 8—20.F 均为写字楼;避难层位于 T1 塔 8F、19F。

甲乙双方商定,本合同的服务地点为本大厦之规划红线范围内所有公共区域。

2) 合同签订后，由行政人事部与项目部共同实施合同评审后，通过合同评审，确定公司是否具备对应的能力。具体的实施情况见行政人事部的审核记录。

3) 合同评审后，进入服务设计和准备环节，具体内容见 Q8.3 的审核内容

4) 该项目尚在服务过程中。

现场负责人：贺家刚。负责人介绍，本服务站点配备保安人员共 71 人，服务点主要包括写字楼、商场和停车场三大部分，主要提供的为保安服务。和合同内容基本一致。

经介绍，在整个服务场所设置有约 600 多个巡检点。保安人员到达巡检点后扫码签到，业主会在后台看到保安的巡检记录。服务站点抽查商场进出货登记处、写字楼巡检点和停车场收费处的保安服务提供情况。

◆ 商场进出货登记处：查看到《运营管理部西侧岗值班记录》（记录为业主方表单）8 月 17 日 A 班，值班人：林照旺。记录中按要求每小时等级巡检情况。并记录了物品交接遗留/跟进事项，交接班人分别签名。

——查看到《运营管理部西侧岗值班记录》（记录为业主方表单）8 月 21 日 A 班，值班人：刘\*\*。记录中按要求每小时等级巡检情况。并记录了物品交接遗留/跟进事项，交接班人分别签名。

◆ 商场巡检登记处：查看到《运营管理部 T1 大堂岗值班记录》（记录为业主方表单）8 月 5 日 B 班，值班人：葛威震。记录中按要求每小时等级巡检情况。并记录了物品交接遗留/跟进事项，交接班人分别签名。

——查看到《运营管理部 T1 大堂岗值班记录》（记录为业主方表单）8 月 1 日 B 班，值班人：葛威震。记录中按要求每小时等级巡检情况。并记录了物品交接遗留/跟进事项，交接班人分别签名。

◆ 停车场收费处：查看到 8.21《停车场收费汇总投币》、《停车场发票使用情况记录表》《星寰中央收费处停车优惠抵扣信息登记表》等记录，均为按照业主要求需要进行的表格记录。表格每天结束后需要提交给业主方。



——现场可提供监控摄像头看到整个停车场的运行情况。值班保安钟美凤正在对《停车场发票使用情况记录表》进行登记，并按需要通过监控摄像头进行现场停车情况的查看。

——提供了《停车场收费岗位交接班表》2025.8.11 记录了当班发生的金额情况、上班交接的费用情况以及发票交接情况（记录了开具发票的发票号码）

——提供了《运营管理部中央收费值班记录》2025.8.18B 班值班人：黄珊。记录中按要求每小时等级巡检情况。并记录了物品交接遗留/跟进事项，交接班人员分别签名。

- ◆ 现场可以看到，商场的每个大门具有保安站岗。保安穿着统一，并佩戴工作证。现场查看到写字楼值班点正在进行交接班工作。交班和接班的保安对交接班记录，包括内容和物件进行了核对，核对无误后双方签名。接班负责人介绍，三班的工作内容基本一致。
- ◆ 到保安中心办公室，位于地下停车场，面积月 30 平方。设置有办公桌、电脑、打印机及文件柜等基本的办公设施设备。负责人介绍：保安使用的对讲机，为业主所有，每个值班点交接班时候均对交接的对讲机的情况和数量进行了描述。

——办公室提供了各岗位的“明白卡”，包括：中央收费室岗位明白卡、B3 卸货区岗位明白卡、南二楼岗位明白卡，车场巡查岗位明白卡等。该“明白卡”描述了安全防范措施要求、电话，事故诱因等内容，作为岗位的说明书使用。

- ◆ 公司每月提交《保安工作月总结报告》作为月度工作情况汇总交予业主。抽查 2025 年 3 月的工作汇总，工作内容包括：岗位技能培训力度提升品质服务、洛氏餐饮桑武每日闭店安全检查工作、每日裙楼和楼层安全巡查一碑大点工作、每日糟践迎客服务与夜间对客服工作、雨季天气撑伞与雨伞袋服务工作等等，每项工作具有附图。

另查看 2025 年 5 月的月度总结报告，工作内容与 3 月情况类似。

## 查项目 2：《保安服务合同》

甲方：英联斯特(广州)餐饮设备有限公司，合同签订时间：2023.10.19，合同服务时间：2023.10.20-2025.10.19

1) 查合同的服务范围：广州花都区英联斯特工厂提供保安服务。乙方提供的保安服务包括日常保安服务和临时保安服务。乙方服务区域包括甲方所有区域和甲方管理的公共区域及其它区域。

乙方向甲方派驻的保安人数合计 17 人,其中主管 1 人为总安全负责人,负责总体协调,保安员为 16 人,岗位:4 个岗位。乙方派驻的保安员应全部为男性。

2) 合同签订后，由行政人事部与项目部共同实施合同评审后，通过合同评审，确定公司是否具备对应的能力。具体的实施情况见行政人事部的审核记录。

3) 合同评审后，进入服务设计和准备环节，具体内容见 Q8.3 的审核内容

4) 提供了该项目的实施记录：

8.17, 15:00-23:00 中班的《交接班记录本》，记录内容包括：交接班时间、巡查时间、交接班的物件等内容。



值班人和接班人签名，接班时间 23:00.交接货物包括：雨伞 2 探测仪 2 鞋套 2 护目镜 2 盾牌 2 防刺服 2 钢叉 2 头盔 2 橡胶辊 2 对讲机 2 手电筒 1

7.20, 15:00-23:00 中班的《交接班记录本》，记录内容包括：交接班时间、巡查时间、交接班的物件等内容。值班人和接班人签名，接班时间 11:00，探测仪 2 鞋套 2 护目镜 2 盾牌 2 防刺服 2 钢叉 2 头盔 2 橡胶辊 2 对讲机 2 手电筒 1 货物齐全

8.18,7:00-15:00 早班《交接班记录本》，记录内容包括：交接班时间、巡查时间、交接班的物件：雨伞 2 探测仪 2 鞋套 2 护目镜 2 盾牌 2 防刺服 2 钢叉 2 头盔 2 橡胶辊 2 对讲机 2 手电筒 1 等内容。值班人和接班人签名，接班时间 15:00.当日工作重点/下一班需跟进事项：猪头骨 11.6kg，猪肉 12.3kg，鸡排 5.2+11.4kg，鸭腿 15.3kg

上述值班记录与合同内容基本相符。

——公司每月提交月度总结交予业主。抽查 2025 年 4 月的工作汇总，每项工作具有附图。另查看 2025 年 7 月的月度总结报告，工作内容与 4 月情况类似。

### 查项目 3：《采购合同》

甲方：第一太平戴维斯物业顾问（广州）有限公司天河分公司，合同签订时间：2024.6.10，合同服务时间：2024.6.10-2025.6.9

1) 查合同的服务范围：广州幸福湾物业服务中心项目提供保安服务。

服务地点：广州幸福湾住宅项目综合物业建筑红线之内的物业范围，包括但不限于各房屋及其共用部位、所有公共设备、配套设施的分摊等所有部分。

合同中已经附有服务内容、保安人员任职要求，保安岗位配置表、服务质量考核表和保安设备清单作为附件。

任职要求中包括领班、出入口、监控中心和配送岗。保安岗位配置表中明确了需要配备的人数为 23 人；

设备清单：巡逻灯 4 台、对讲机 22 台、白手套 100 付，风扇 2 台。

2) 合同签订后，由行政人事部与项目部共同实施合同评审后，通过合同评审，确定公司是否具备对应的能力。具体的实施情况见行政人事部的审核记录。

3) 合同评审后，进入服务设计和准备环节，具体内容见 Q8.3 的审核内容

4) 提供了实施记录：

——7.27, 白班的《岗位值班记录》，值班记事包括：外来人员出入登记、岗位巡查时间和结果等内容。登记了交接班的具体物件宝鸡钥匙、巡更棍等，值班人和接班人签名，接班时间 20:00.

——6.21《领班值班记录交接表》，夜班，当值领班和接班领班签名。登记了交接物品（包括对讲机 13 台、通卡 4 张、车钥匙 4 把，打点棒 3 个），并在“值班工作情况”中记录了本班的工作情况，包括 6 栋架空层漏水已下单、巡查外围违停共享单车已清理、巡查大堂空调开关 1 栋付一、5 栋首层大堂、6 栋负一大堂空调围观已关闭。部门经理签名。



——6.20《领班值班记录交接表》，夜班，当值领班和接班领班签名。登记了交接物品（包括对讲机 13 台、通卡 4 张、车钥匙 4 把，打点棒 3 个），并在“值班工作情况”中记录了本班的工作情况，包括跟进会说文娱区泳池关灯关空调锁门、西门垃圾房铁门坏密码锁已剪断、等具体事宜。部门经理签名。

——8.19《幸福湾安全中心值班日志》，白天，当值人员签名。对监控系统、消防系统、智能安防、设备故障、值班时间、代办时间等内容进行了记录。交接班时间 20:00，交班人员和接班人员签名。

——8.14《幸福湾安全中心值班日志》，夜班，当值人员签名。对监控系统、消防系统、智能安防、设备故障、值班时间、代办时间等内容进行了记录。交接班时间 8:00，交班人员和接班人员签名。

——公司每月提交月度总结交予业主。抽查 2025 年 2 月的工作汇总，每项工作具有附图。另查看 2025 年 5 月的月度总结报告，工作内容与 2 月情况类似。

综上所述，**保安服务流程**过程控制基本受控。

### 产品的放行交付后的活动

公司应满足与服务相关的交付后活动的要求。在确定交付后活动的覆盖范围和程度时，应考虑：

- a) 法律法规要求；
- b) 与服务有关的潜在不期望的后果；
- c) 服务的性质、用途和预期寿命；
- d) 顾客要求；
- e) 顾客反馈。

注：交付后活动可能包括担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的维护服务，以及回收或最终报废处置等附加服务等。

产品交付后的满意度调查，由人事行政部负责，具体见人事行政部 Q9.1.2 的审核记录

### 标识和可追溯性

公司在《质量手册》中对产品标识和可追溯性进行了规定。需要时，项目部应采用适当的方法识别输出，以确保服务合格。

项目部应在产品和保安服务提供的整个过程中按照监视和测量要求识别输出状态。公司的服务人员均穿着统一服装，佩戴工作牌，作为唯一识别的标志。

若要求可追溯，应控制输出的唯一性标识，且应保留实现可追溯性所需的形成文件的信息。

### 产品防护

公司已在《管理手册》中对产品防护的要求形成了规定。

行政人事部应在保安服务提供期间对输出进行必要的防护，以确保符合要求。防护可以包括标识、处置、污染控制、包装、贮存、传输或运输以及保护。



暂无受损情况发生。

### 更改的控制

公司应对服务的提供的更改进行评审和必要的控制，以确保与要求的持续符合性。

公司应保持描述变更的评审结果、有权变更的人员以及评审引起的任何必要措施的形成文件的信息。

根据介绍，公司目前没有发生更改的情况。

### 设计和开发

根据公司的体系覆盖范围，公司设计开发主要是保安服务方案的设计。

公司编制了《保安服务提供控制程序》，针对需要提供的保安服务进行过程的设计和策划。

根据项目部经理介绍，公司的保安服务，主要根据签订的服务合同，根据服务范围的大小和内容，或者根据合同中提到的人员要求，配备满足业主要求的服务团队。同时，根据合同要求的服务内容提供所需的安保服务，按照业主方的要求，形成记录和提供服务。

公司提供的服务人员，均经过选择任命，具体见人事行政部的审核记录。项目部主要负责保安服务的具体实施。由行政人事部定期对客户开展满意度调查，实现服务的此持续改进。具体的实施记录见各部门的审核记录。

根据上述抽查情况，公司的保安服务方案的设计基本符合要求。

### 外部提供的产品和服务

公司建立了《外部提供产品、服务和过程控制程序》，规定了采购物资分类、供方评价与管理状况、采购信息、采购产品验证等内容。经行政人事部负责人于百静介绍，行政人事部负责提供候选的供方，制订采购计划并实施，规定了供方选择评价和重新评价的方法和准则。

查见采购合同/订单/送货单，抽见：

采购控制程序：

◆组织目前采购主要为对讲机、打卡机、记录仪、特勤服、保安服、防爆装备、衬衣、西装、办公用品等。外包过程：办公物业管理

◆供方评价准则：

- a) 企业简介、营业执照；
- b) 产品检测报告；
- c) 供方产品的质量、价格、交货能力等情况；
- d) 供方的财务状况及服务和支持能力等。



查《合格供方名录》，目前有 5 家合格供方，

序号	供方名称	产品/服务	地址	联系人	评定日期
1	广州市天河区石牌甄阳电子经营部	对讲机、打卡机、记录仪等	广州市	刘树珍	2025 年 2 月 20 日
2	广州弗恩服饰有限公司	特勤服、保安服、防爆装备	广州市	李波	2025 年 2 月 20 日
3	广州市天河正信经营部	特勤服、保安服、防爆装备	广州市	许小姐	2025 年 2 月 20 日
4	广州穗科服饰有限公司	衬衣、西装	广州市	陈少丽	2025 年 2 月 20 日
5	广州欣烁劳保用品有限公司	特勤服、保安服、速干衣等	广州市	张朋	2025 年 2 月 20 日
6	广州市天河区天河南刘楚伟文具店（达华文具店）	办公用品	广州市	李生	2025 年 2 月 20 日

经查，该公司的外包过程为办公物业管理，但办公物业管理供方未在《合格供方名录》中，且无法提供相关的评价证据。在行政人事部开具不符合项 Q8.4.1

查《供方评定记录表》，一年一次，由行政人事部负责编制：

广州市天河区石牌甄阳电子经营部：同意作为合格供方；

广州弗恩服饰有限公司：同意作为合格供方；

广州市天河正信经营部：同意作为合格供方；

广州欣烁劳保用品有限公司：同意作为合格供方；

广州市天河区天河南刘楚伟文具店（达华文具店）：同意作为合格供方。

考核评价项目：产品质量、价格、交货能力、售后服务等。

抽查广州市天河区石牌甄阳电子经营部的《供方评定记录表》

供方名称	广州市天河区石牌甄阳电子经营部		评价日期	2025 年 2 月 20 日		
提供产品	对讲机、打卡机、记录仪等					
参评人员	姓名	职务	姓名	职务	姓名	职务
	于百静	行政人事部经理	王朋焰	项目部经理	赵长平	行政人事部经理
	蹇莉	员工代表				
评价项目	基本分	评价意见				得分
产品质量	40	产品质量稳定，满足要求				39
价格	20	价格适中				18
交货能力	20	交货能力基本满足				19
售后服务	20	售后服务良好				18



总得分		94			
结论		合格，可作为合格供方。			
记录/日期		于百静 2025年2月20日		批准/日期	朱沈建 2025年2月20日
2026年度	复评/日期			结论	批准/日期
2027年度	复评/日期			结论	批准/日期

查采购合同/订单

➤ **查 1：特勤服、保安服、防爆装备等服装、装备类**

**《供货合同》**

供应方：广州弗恩服饰有限公司

合同规定自 2021 年 1 月 1 日起，按照合同规定的价格与公司清算服装、装备款项。

产品包括：多功能大衣、特勤长袖、腰带、便帽、警棍、盾牌、头盔等 16 项。

合同明确了产品数量、单价、品质保障和售后服务、付款方式、违约责任等。

该合同有双方签字，并盖有公章。

经行政人事部于百静介绍，公司根据项目需求，填写《物品申购单》，审批同意后，再向供应商提出采购。

现场抽查《物品申购单》，项目名称：羊城工匠杯，申请人：王萌，时间：2025.7.29，该申购单经总经理批准后进行采购：

产品	数量	规格
速干短袖特勤服	11 套	170：1 套；175：9 套；185：1 套
特勤鞋	11 双	39 码：1 双；40 码：1 双；41 码：6 双；42 码：3 双
特勤帽	11 顶	均码

经行政人事部于百静介绍，采购产品通过快递方式送至项目现场，由申购人进行现场验收确认。该批物品已完成交付。

➤ **查 2. 衬衣、西装**

供应方：广州穗科服饰有限公司

签订时间：2025.1.1

该申购单经总经理批准后进行采购：

产品	数量
----	----



短袖黑色 T 恤	250 件
白色衬衫	80 件

合同明确了产品数量、单价、品质要求、付款要求等。

该合同有双方签字，并盖有公章。

该批物品已完成交付。

### ➤ 查 3. 对讲机、打卡机、记录仪

合同编号：ZY2023912A

供应方：广州市天河区石牌甄阳电子经营部

合同有效期：2023 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日

合同明确了产品名称、产品数量、单价、品质保障和售后服务、付款方式、违约责任等。

该合同有双方签字，并盖有公章。

经行政人事部于百静介绍，公司根据项目需求，填写《物品申购单》，审批同意后，再向供应商提出采购。

现场抽查《物品申购单》，项目名称：海天集团，申请人：刘\*兴，时间：2025.8.13，该申购单经总经理批准后进行采购：

产品	数量
执法记录仪	2 个
对讲机	4 套

经行政人事部于百静介绍，采购产品通过快递方式送至项目现场，由申购人进行现场验收确认，主要查验产品外观、规格型号、数量、合格证等。该批物品已完成交付。

### ➤ 查 4. 办公用品

供应方：广州市天河区天河南刘楚伟文具店（达华文具店）

经行政人事部于百静介绍，公司根据项目需求，填写《物品申购单》，审批同意后，再向供应商提出采购。

现场抽查《物品申购单》，项目名称：公司，申请人：蹇莉，时间：2025.7.18，该申购单经总经理批准后进行采购：

产品	数量
长尾夹	2 盒
报销单	10 本
借支单	5 本
打印纸	2 箱



美纹纸	1 卷
网格拉链文件袋	10 个

经行政人事部于百静介绍，采购产品通过快递方式送至项目现场，由申购人进行现场验收确认，主要查验产品外观、规格型号、数量、合格证等。该批物品已完成交付

提供给供方的信息明确；合同中无相关环保安全的条款，现场进行了交流。

### 环境和安全运行控制

经行政人事部负责人于百静介绍，公司制定《管理手册》《环境安全运行控制程序》，与重要环境因素、重大危险源运行有关的控制规程。行政人事部负责运行控制的监控，定期组织对各部门运行控制情况的检查。行政人事部负责对该部门环境保护管理运行的日常监督检查。

#### ◆环境因素的控制：

污水控制：行政人事部主要的污水来源是生活污水。通过下水道排入市政管网。

废气控制：行政人事部主要的废气污染是机动车辆的尾气排放，公司所有的机动车辆做好定期保养，按时检测，尾气排放合格后方可使用，以减少废气污染。

噪声控制：行政人事部主要的噪声源是办公设备和车辆噪声，行政人事部做好设施的维修保养，防止噪声异常排放。

固体废弃物控制：行政人事部对固体废弃物进行分类控制，各部门按规定地点分类存放废弃物，对危险废弃物由行政人事部设定统一的存放地点加以收集，并委托有资质的单位处理，具体执行废弃物管理程序。

能源与资源消耗控制：行政人事部能源、资源控制主要包括：水、电控制。每年由财务依据上年的消耗统计，合理考虑公司的发展规划后，制定出下年度的控制指标。具体执行能源、资源消耗管理程序。

危险源的控制：企业编制了“应急预案”，包括火灾应急预案和触电应急预案。覆盖了重要环境因素和重要危险源。

经确认，行政人事部办公过程工作场所职业病危害因素：无。

#### ◆过程控制有：



查看到行政人事部有垃圾桶，办公过程产生的垃圾由行政人事部统一处理，部门不单独处理。

废水管控：办公过程不产生废水，生活废水排入管网集中处理。

废气管控：无。

噪声管控：办公过程过程基本无噪声

行政人事部主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生。

对外招投标和业务洽谈时明确承诺公司产品环保、节能、无毒无害。

查看到各办公人员坐姿正确，避免过度疲劳。

电脑显示器调整到保护视力的颜色。

各办公区域内电线布线合理，电线均处于完好状态，有接地及保护装置，漏电保护器状态良好。

办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新

对部门人员进行了上下班交通安全意识等培训

查看到办公区域配备了灭火器等消防设施，状况正常。

查见《消防设施检查表》，行政人事部每月对办公区域的消火栓和灭火器进行检查，抽查点检时间：2025年7.30，灭火器和消火栓点检项目均符合要求，点检人：于百静。

查见《废弃物处置统计表》，统计日期：2025.2.20至2025.7.30，其中废弃物：（1）墨盒，排放量：5个，处置方法：贮存到一定量后由供应商回收；（2）灯管，排放量：8个，处置方法：贮存到一定量后由供应商回收；（3）报纸、复印纸等纸张，排放量：40公斤，处置方法：由环卫部门回收；统计人：蹇莉，责任人：于百静。

基本符合策划要求。

## 应急准备和响应

◆组织建立并实施了《应急准备和响应控制程序》，建立潜在的质量、环境和安全事故、事件或紧急情况识别机制，做出妥善的应急响应计划及处理措施。

办公范围内配备了充足的消防设施，如灭火器、消火栓、应急药品箱等。

经行政人事部负责人于百静介绍，企业编制了“应急预案”，包括火灾应急预案和触电应急预案。覆盖了重要环境因素和重要危险源。

公司的所有通讯设施在应急发生时均为应急通讯工具，公司将行政人事部设为该组织的应急中心，作为应急反应的通讯中枢，保证应急信息的及时传递。

查1) 2025.4.25开展了触电事故应急救援演习。已制定演练计划、形成《演练记录》，演练效果：通过本次对公司员工消防技能、安全知识、应急准备与响应 演练， 增强了员工心中防患未然警钟长鸣的安全意识， 同时证实了公司的预案可行。



查 2) 2025. 4. 20 开展了火灾应急演练。已制定演练计划、形成应急演练记录，结论：制本次对公司员工消防技能、安全知识有较大提高，增强了员工心中防患未然警钟长鸣的安全意识。为今年消防安全生产经营奠定了基础。

经沟通，组织暂无出现与职业健康安全相关的事故。组织实施的措施基本有效。

◆ 经项目负责人王朋焰介绍介绍，组织建立并实施了《应急准备和响应控制程序》，适用于公司存在的潜在的环境和职业健康安全事故及紧急情况处理。

➤ 经营地址办公范围配备了充足的消防设施，如灭火器、应急药品箱等。

经项目负责人王朋焰介绍，编制了“应急预案”，包括火灾应急预案和触电应急预案。覆盖了重要环境因素和重要危险源。行政人事部为应急准备与响应的主控部门。其他部门负责参与应急预案演练。

具体情况见行政人事部 E08.2 检查记录。

➤ **抽查星寰国际商业中心项目现场（地址：广州市越秀区侨光西路 11、13 号）**

项目部保安人员贺家刚介绍，其保安服务范围及办公区域配置了消火栓、灭火器、应急药箱、自动喷淋系统、自动报警系统、应急照明等消防设施。项目部负责日常巡检，出现故障及时登记，报告业主。

保安人员贺家刚介绍，项目部定期参加星寰国际商业中心的消防演练，同时项目部内部定期开展消防培训。

现场抽查《广东中保驻星寰国际商业中心培训记录表》，消防培训：其中查见培训时间：2025. 7. 23 15:00-17: 00；培训主题包含微型消防站应急技能培训；课时：2 小时；主讲：贺家刚、任海贤。现场提供培训人员签到表，参加人数：26 人，有参加人员签到记录。以及消防培训照片。

项目部在应急准备和响应基本符合要求。

### 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

#### 内审

➤ 建立有《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：至少进行一次内审，按部门/过程审核。管代于百静介绍内审的安排和做法，与程序文件“内部审核控制程序”相符。

➤ 查2025年内审有关记录：

1) 提供了内审员任命书：组长：于百静，审核员：王朋焰。总经理朱沈建任命，2025年6月10日。

2) 年度内审计划：2025年6月10日制定《年度内审计划》，计划包括了审核目的、部门、依据、频次、方式和方法、成员等内容。编制部门：行政人事部 审核：于百静 批准：朱沈建。

3) 内部审核实施计划，审核时间：2025年6月15日-2025年6月16日，按部门进行，附有日程安排



编制：于百静                      批准：朱沈建                      日期：2025年6月10日

4) 提供了首/末次会议《会议签到表》，有各部门参会人员签字。

5) 审核记录：查审核记录《内部审核检查表》，审核内容基本符合规定。查看

管理层、行政人事部和项目部的内审检查表，按计划实施了内审，无条款遗漏。内审记录，内审员没有审核自己部门工作，具有独立性。

6) 本次内审提出不符合项1项行政人事部Q9.1.2，查见《不符合报告》，不符合事实描述清楚，纠正措施已实施，提供了《实施纠正措施记录》，内审员于百静 在2025.6.17进行了验证。

不符合项整改提供了《内审不符合培训记录》，培训老师：于百静，2025年6月17日，已经由参训人员进行了签到并通过现场随机提问的方式成绩合格：评价了有效性：各相关人员经过培训切实对标准以上条款有了更深刻的认识，一致表示，在今后的体系运行中，不会犯类似错误，为体系健康运行起到了积极的预防作用。最后培训主持人采取提问回答的方式进行了考核，结果全部合格。。

7) 提供了《内部审核报告》，对本次内审做了综述，对管理体系运行状况进行了评价，得出审核结论。

➤ 内审结论：体系运行基本标准要求，同时也符合企业规定的体系文件的要求。

➤ **提问内审员于白静和王朋焰，回答内审通过外部辅导开展，对于标准条款和内审流程不是很熟悉，存在能力不足的情况。已在行政人事部开具不符合项QE07.2。**

### 管理评审

企业制定了《管理评审控制程序》规定了管理评审要求：管理评审每年至少进行一次，可结合内审结果，也可根据需要安排。

——查《管理评审通知单(计划)》：

目的：评审方针、目标及管理体系持续的适宜性、充分性、有效性。

范围：许可范围内保安服务及相关管理活动三体系运行的评审。

管理评审的时间：2025年06月25日 上午8：30

参加人：总经理：朱沈建；行政人事部：于百静（管理者代表）；项目部：王朋焰；员工代表：蹇莉。

各部门准备资料：

年度《内审报告》、《合规性评价报告》

《行政人事部管理体系运行报告》 《项目部管理体系运行报告》

《行政人事部管理体系运行报告》 《目标完成情况统计分析报告》

《环境运行情况报告》（包括相关沟通信息、客户抱怨情况）

《职业健康安全运行情况报告》（包括相关沟通信息、投诉及协商结果）

《纠正和预防措施实施情况报告》



《过程业绩及产品符合性报告》

——《管理评审会议签到表》，朱沈建总经理到会，各部门负责人均参加会议并签到。

——按计划提供了各项输入材料，

——管理评审会议形成了《管理评审报告》：

评审结论：

本次评审没有提出体系的变更。

通过本次评审，最终得出本公司管理体系是适宜的、充分的、有效的，方针和目标是适宜的和有效的。

但为了更好的运行体系，特提出以下要求：

1、公司体系运行时间较短，公司员工对QES标准理解不透彻，建议行政人事部组织专题重新培训。计划2025年6月底完成。

编制：于百静 审批：朱沈建 日期：2025年06月25日

——提供《培训记录表》，培训老师：朱沈建总经理

参加培训人员名单：朱沈建、于百静、王朋焰、蹇莉

培训内容：对GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T 45001-2020标准进行培训学习。

考核方式及成绩：培训过程中提问5人次，回答正确5次，全部合格

有效性评价：经过培训，公司各部门管理人员基本理解并掌握了GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T 45001-2020标准，这是一次有效的培训。

管理评审基本有效。

### 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

编制《不合格和纠正措施控制程序》，确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。内容符合标准要求。

不合格品一旦产生后，发现部门或责任部门应对不合格品进行标识或隔离。所有发现的不合格品，在处理前，必须经项目部核实。

出现服务问题时，依据合同要求进行售后服务，具体见 8.5 的审核记录。

未发生过顾客投诉和服务质量问题。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

经行政人事部负责人于百静介绍，行政人事部是改进过程的责任部门，编制《不合格和纠正措施控制程序》，规定出现不符合时，采取的纠正措施及改进控制要求。

查《内审不符合项报告》



不合格描述：未查见顾客满意度调查记录。不符合 GB/T19001-2016GB-T19001-2016 标准 9.1.2 条款

1) 不合格原因：

相关人员对 GB/T19001-2016 标准 9.1.2 条款理解不够全面和透彻；

2) 纠正措施：1、要求行政人事部相关责任人立即对顾客进行满意度调查；2、组织相关人员对 GB-T19001-2016 标准中第 9.1.2 条款的培训学习；

3) 纠正措施验证:纠正/预防措施已实施，且有效。

内审员 / 日期:于百静 2025 年 6 月 17 日

### 3) 投诉的接受和处理情况：

经介绍说公司运行以来未受到上级主管部门有关质量环境和职业健康安全方面的行政处罚，未发生相关方的投诉。

### 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）：

——一阶段经过核对，已将公司体系覆盖人数修改为 88 人，提供的“单位社保证明”。

制定了《人力资源控制程序》，对目的、范围、职责、工作程序等内容进行了规定，有能力需求确定、能力评价及对策、培训对象和内容、培训方式、培训计划的编制等。

——公司注册地址：广州市天河区龙口东横街 28 号中辉广场东塔 25 楼自编 2511 房；

经营地址：广州市天河区龙口东横街 28 号中辉广场东塔 25 楼自编 2511 房。

临时场所（在建项目）：上海星卓物业管理有限公司广东分公司 星寰国际商业中心 广州市越秀区侨光西路 11、13 号，提供了对应的服务合同，见附件。

公司办公地址租赁了广州丽柏酒店有限公司的 28 号 25 楼自编 2511/2512/2513/2525 房作为办公地址，建筑面积 595 平方，见提供的《广州市房屋租赁合同》。

现场查看，主要设备主要为办公用设备设施，

办公用设备包括：网络、电脑、打印机、办公桌、会议桌、等。

无生产用设备设施。

特种设备：无

监视和测量设备：不适用

环境职业健康安全设备设施：灭火器等。

特种作业人员：无

充分适宜，满足要求



## 2) 人员及能力、意识:

◆经行政人事部负责人于百静介绍，公司从事影响产品质量、环境因素、职业健康安全的各岗位人员，必须具有胜任相应岗位工作能力的技能、经验和水平。公司建立并保持《培训、意识和能力控制程序》，对人力资源的需求、配置、教育和培训进行控制，确保各级各类人员具有相应岗位的能力和意识。《管理手册》明确了各岗位的任职要求。

组织在人员能力不满足要求情况下，主要通过对相关人员进行培训、辅导、考核，或重新分配工作，或者招聘具备能力的人员等方式来弥补。

### 1、查培训

建立《2025 年度培训计划》包括标准培训；质量方针、目标学习；管理手册、程序文件培训；内审员培训；应急预案、安保服务规范培训等内容，其他包括参加人员、培训时间等相关信息。

抽查（1）培训项目：宣贯公司方针、目标；培训时间：2025.3.24，培训教师：倪老师；培训方式：授课；地点：会议室；参加人员：于百静、王朋焰、蹇莉；考核方式：提问；培训效果：培训合格，达到预期效果；评价人：倪老师。

（2）培训项目：应急预案；培训时间：2025.7.19，培训教师：于百静；培训方式：授课；地点：会议室；参加人员：朱沈建、于百静、王朋焰、蹇莉；考核方式：提问；培训效果：培训效果良好，培训合格。；评价人：于百静。

（3）培训项目：安保服务规范培训；培训时间：2025.8.03，培训教师：王朋焰；培训方式：授课；地点：会议室；参加人员：项目部员工；考核方式：现场提问；培训效果：达到预期效果，培训有效。；评价人：王朋焰。

### 2、查重新分配工作

组织相关人员资格和能力满足相关工作要求，暂无调岗情况。

### 3、查招聘:

经和组织沟通，对通过面试的新进人员会岗前由行政人事部进行组织公司制度、质量、环境管理体系管理要求等告知，由所属部门负责人带领进行具体业务工作培训。试用期内现场试用及评估等形式对人员进行考核，根据实际表现，符合则进行录用，上岗后定期参加组织培训，基本能符合组织对新进人员的能力保证的要求。以此招聘方式满足公司用人需求。

### 1、查人员能力、资质

➤ 提供了《重要岗位人员评定记录》，对关键人员进行了能力评定，评定内容包括：教学学历；专业知识；工作态度；服务意识；业务水平；环保、职业健康安全意识；执行环境、职业健康安全方案的能力。抽查行政人事部负责人于百静，评定为能胜任岗位要求。

**抽查 5：内审员，同内审员于百静和王朋焰沟通，介绍其内审主要是在辅导老师指导下进行的。现**



场询问其对标准了解情况及内审流程和要求，回答不够全面，存在能力不足。已在行政人事部开具不符合项 QE07.2。

### 3) 信息沟通:

◆查企业制定了《信息交流和沟通控制程序》，保证公司一体化管理体系信息交流的及时性、有效性，确保一体化管理体系的有效运行。

企业主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通:

1. 内部沟通: 通过简报、会议、文件等方法, 内容: a 法律、法规和其他要求的遵循情况; b 一体化目标、指标、管理方案完成情况和效果; c 内审、外审、管理评审结果; d 监测、测量结果; e 不符合与纠正情况; f 应急准备与响应情况; g 一体化管理体系培训情况; h 各部门之间的日常联络、常规报表、其他信息通报等; i 一体化管理体系各运行控制程序执行情况。

2. 外部沟通: 通过电话、微信、邮箱等方式, 内容: a 来自作业区周边居民的投诉和抱怨; b 来自供方或相关方的信息; c 来自上级部门的信息; d 来自职工的信息; e 其他外部相关方的信息; f 公司的环境和职业健康安全管理要求向外部传递的信息。

经查, 内外部信息交流/沟通方式可行、有效。

公司沟通机制已经建立, 基本有效。尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。

### 4) 文件化信息的管理:

◆1. 公司策划/保持的质量、环境和职业健康安全管理体系文件有: 管理手册(含方针、目标、架构图、职责、任命书等)、程序文件(《文件信息控制程序》《风险和机遇控制程序》《保安服务提供控制程序》《不合格和纠正措施控制程序》《环境因素识别与评价控制程序》《应急准备和响应控制程序》等)、管理制度(《管理目标分解与考核办法》《保安服务管理制度》《安全生产管理办法》《劳动保护用品管理办法》等)、外来文件和相关法律法规标准、记录表格等。

2. 公司编制/保持了《文件信息控制程序》明确了对文件的分类、编号和版本标识、编制, 审批和分发、使用、回收、修改、作废等。内容基本符合标准要求。

(1) 查: 受控文件, 包括: 管理手册、程序文件和相关支持性文件等。

(2) 查: 文件编制、审批发放情况:

◆查《管理手册》(编号: ZBHA-SC-2025 版本: A/1), 含管理方针、目标、岗位职责等。

编制: 行政人事部, 审核: 于百静, 批准: 朱沈建,

2025年2月20日发布; 2025年2月20日实施; 2025年8月18日实施;

于一阶段评审时对外包过程进行了修订。

◆查《程序文件》(编号: ZBHA-CX-2025 版本: A/0), 包含26个标准要求的程序。

编制: 行政人事部, 审核: 于百静, 批准: 朱沈建, 发布日期: 2025年2月20日。



体系文件涉及到行政人事部、项目部。

(3) 查：文件的使用保持：

抽查程序文件《文件信息控制程序》《风险和机遇控制程序》《保安服务提供控制程序》《不合格和纠正措施控制程序》《环境因素识别与评价控制程序》《应急准备和响应控制程序》，行政人事部均对其保持了清晰的文件、易于识别。各部门均有专用文件柜放置相关文件，便于部门人员的查阅。现场巡视，均为经批准的，最新版，受控文件。

查《外来文件清单》，包括：保安服务防暴演练指南 DB34/T 3939-2021、保安服务质量规范 第 1 部分：人员要求 DB13/T 1119.1-2009、保安服务质量规范 第 2 部分：工作规范 DB13/T 1119.2-2009、保安服务应急处置指南 DB34/T 3940-2021、保安服务操作规程 DB12/T 373-2008、保安服务质量标准 DB12/T 374-2008、保安服务操作规程与质量控制 GA/T 594-2006 等 7 个标准。查《法律法规清单》，识别和收集法律法规和其他要求：中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国社会保险法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国宪法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国清洁生产促进法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国节约能源法等共 81 个法律法规。

(4) 查：文件回收

组织提供的《文件发放&回收记录》，内容包括：文件名称及编号、版本、数量、发放/回收日期、发放/回收版本等，基本符合要求。

抽查《文件发放&回收记录》，文件名称：《程序文件》，编号：ZBHA-CX-2025，发放日期：2025 年 2 月 20 日；；签收人：朱沈建、于百静、王朋焰、蹇莉。

(5) 查：文件修改

经行政人事部负责人于百静介绍，管理手册、程序文件、相关支持性文件需要更新时，提出人需填写《文件更改申请单》，送原审批人审批后，交由行政人事部登记修订内容重新发放。经查，《管理手册》于一阶段评审时对外包过程进行了修订，修订日期：2025.8.18，最新版本：A/1。

(6) 查文件控制标识

文件控制标识包括：受控文件需加盖“受控”章，修订及废止时的旧文件失效后回收应在文件上盖“作废”章。现场查看，发布的受控文件均已加盖“受控”章，使用部门均有适用的文件。文件管理基本满足要求。



#### 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

广东中保华安保安服务有限公司

注册地址：广州市天河区龙口东横街28号中辉广场东塔25楼自编2511房

经营地址：广州市天河区龙口东横街28号中辉广场东塔25楼自编2511房

认证范围：

Q:资质范围内保安服务

E:资质范围内保安服务所涉及场所的相关环境管理活动

O:资质范围内保安服务所涉及场所的相关职业健康安全管理工作

#### 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，广东中保华安保安服务有限公司的

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：杨冰 、周俊敏

## 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](http://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予以配合。

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。