

项目编号：20591-2023-QEO

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：北京绿意雄洲城市服务有限公司

审核体系：质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系

审核组长（签字）： 于立秋

审核组员（签字）： /

报告日期： 2025 年 08 月 27 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
☒ 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合项；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 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：于立秋

组员：/



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
A	于立秋	组长	审核员	2024-N1EMS-6084028	35.16.01
A	于立秋	组长	审核员	2024-N1OHSMS-4084028	35.16.01
A	于立秋	组长	审核员	2024-N1QMS-4084028	35.16.01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	林爽、孟景	向导	受审核方
2	/	观察员	/

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系）认证后，进行，进行第__2__次监督审核□证书暂停后恢复□其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否□暂停原因已消除，恢复认证注册，■保持认证资格。

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/T19001-2016/ISO9001:2015 、 GB/T 24001-2016/ISO14001:2015 、
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、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国招标投标法等。

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：GB16297-1996 大气污染物



综合排放标准、GB3096-2008声环境质量标准、GBZ2.2-2007 工作场所有害因素职业接触限值第2 部分：物理有害因素、用电安全导则GB/T 13869-2017、DB41/T 2134-2021城市立面材料清洗保洁服务规范、DB61/T 1281-2019清洗保洁服务规范 第4部分：石材清洗护理服务、DB50/T 1085-2021清洗保洁服务通则、DB50/T 1086-2021清洗保洁机构等级划分与评定、DB3302/T 1081-2018公共厕所保洁与服务规范、DB3307/T 060-2018城镇道路清扫保洁作业规范、DB61/T 1263-2019清洗保洁服务规范 第3部分 高处悬吊企业作业规范、DB65/T 4254-2019机关办公楼（区）物业管理规范 保洁服DB35/T1664-2017 商场保洁服务规范等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：合同/协议。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年08月25日上午至2025年08月27日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年08月27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）：

E:保洁服务所涉及场所的相关环境管理活动

O:保洁服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

Q:保洁服务

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：北京市北京经济技术开发区荣华南路9号院2号楼4层401-1室

办公地址：北京市北京经济技术开发区荣华南路9号院2号楼4层401-1室

经营地址：北京市北京经济技术开发区荣华南路9号院2号楼4层401-1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）：

项目名称：金域东郡；服务内容：保洁服务；合同期限：2024年4月15日至2025年9月30日

地址：大兴区千顷堂街与四合路交叉口。

1.5.4 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：

暂停期间体系运行情况及认证证书及标识使用情况：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

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(1)项,涉及部门/条款:办公室 /E8.1、08.1.4.1

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 09 月 26 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 08 月 25 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

本次不符合的验证; 服务过程控制; 重要环境因素和不可接受风险的识别评价和运行控制情况; 任何变更情况。

3) 本次审核发现的正面信息:

该公司管理体系能够持续有效运行, 未发生相关方投诉。相关运行要求保持较好, 环境因素和危险源进行了确认。人员质量、环境 and 安全意识等较好。相关资质手续保持有效。资源比较充分, 能保证方针和目标方案的实现。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

企业各部门职责明确, 质量、环境和职业健康安全管理体系, 能够全面有效地予以贯彻实施, 各部门人员能基本理解和实施本部门涉及的相关过程。各部门能识别的相关环境因素和危险源, 质量、环境和职业健康安全管理体系过程能有效予以控制。

2) 风险提示: 加强培训, 提高各层级人员对环境因素和危险源的辨识及意识, 提高内审员审核能力。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜: 无

二、组织的管理体系运行情况及有效性评价

2.1 目标的实现情况 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

组织建立了与方针一致的文件化的管理目标。为实现管理目标而建立的各层级管理目标具体、有针对性、可测量并且可实现。

总管理目标实现情况的评价: 服务及时率 100%; 顾客满意度 ≥ 95 分; 火灾事故发生次数为 0; 意外伤害事故发生次数为 0; 固废分类处理率 100%; 触电事故发生次数为 0

根据目标统计结果, 2024 年 08 月-2025 年 7 月对目标进行考核, 目标完成情况, 均达到目标, 并将指标进行了分解。

2.2 重要审核点的监测及绩效 ☐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)

质量、环境和职业健康安全管理体系的建立运行情况：提供了文件化的管理体系-管理手册、程序文件、管理制度汇编、作业类文件、记录清单，体系运行至今，基本符合标准的要求。建立运行的管理体系基本顺畅、有效。符合要求。

质量、环境和职业健康安全目标的建立、分解、考核：提供了文件化可分解的目标、指标，已分解到各部门，经查建立的管理目标符合标准要求，在方针的框架下展开，每月考核一次，提供 2024 年 08 月至 2025 年 07 月考核结果，经查目标能完成。符合要求。

职责分配情况：提供的管理手册中的职能分配表及职责权限部分规定了职能部门及岗位，分配了职责权限。经查职能分配覆盖了质量、环境和职业健康安全管理体系要求的职责。经现场沟通职责划分合理，可以支持质量、环境和职业健康安全管理体系运行。

资源配置：位于北京市北京经济技术开发区荣华南路 9 号院 2 号楼 4 层 401-1 室，此场所为租赁形式，租赁面积约 241.83 平方米，分别设有办公室和会议室，租赁期限：自 2025 年 7 月 11 日至 2028 年 7 月 10 日，出租方：北京天诚荣盛投资有限公司。总人数 40 人，其中管理人员 5 人，保洁员 26 人；7 个项目主管及其他工作人员；办公通信设备：网络、电脑、打印机等；支持性设施：企业名下无车辆。消防设施：配备灭火器。办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，配备了空调，办公场所光线较充足。目前工作环境基本符合经营需要。

产品和服务的设计开发过程的控制：

抽大兴区千顷堂街与四合路交叉口，北京万科物业服务有限公司金域东郡保洁方案：

策划/输入：

一、针对本项目的整体设想与策划

绿意雄洲公司本着“至诚至优、尽善尽美”的服务理念，始终以诚信为本，管理为根、服务在先、客户为尊的理念服务于业主，强调由保洁管理上升到文化管理。

（一）项目经理目标责任制

绿意雄洲公司将采取项目经理目标责任制。公司依据质量方针和管理目标，结合保洁项目实际情况，与以项目经理为核心的管理团队签署项目管理目标和经济目标责任状，以保证管理处在一个高效、务实、奋进的过程中，确保实现公司向甲方承诺的服务目标。一方面，公司对九鼎集团保洁托管项目运行体系、服务品质实行监督考核进而确保清洁服务的高品质；另一方面真诚地接受甲方相关管理部门和物业使用人员对本公司提供的物业清洁服务进行考评。

（二）一站制服务

简化服务程序，为客户提供方便快捷的服务是我们服务创新的关键。针对工业园物业的特性，我们将为客户提供方便快捷的“一站制”服务模式，与清洁服务相关的所有服务诉求得到及时、有效的统一处理。从接受诉求，到问题处理，再到跟踪回访，全部都由该部门对口负责协调处理。整个服务流程方便、快捷、及时、有效、顺畅。

（三）日常管理表格制

在服务细节管理方面，绿意雄洲公司全面贯彻/ISO9001:2015 质量体系，大力推行表格化管理，以服务的标准化保证高服务品质的长期性和一贯性。通过在实际工作中的总结，我们制定了多张表格，这些表格把各项管理服务都纳入标准化管理的轨道，将绿意雄洲所倡导的“做细节大师”理念渗透进清洁服务的每一个环节中。



（四）服务工作透明制

即公开我们日常工作的标准，自觉接受客户监督。我们将定期对甲方进行回访或正式会议，通报物业清洁服务的各项工作安排，听取甲方的意见和建议，达到共同管理的效果。

（五）员工培训制度化

提供优质的服务，并赢得客户的认可，是物业服务企业竞争中致胜之道，而人是提供服务的载体，对物业人员的严格培训至关重要。绿意雄洲公司的培训工作已制定成为公司制度，我们将根据甲方服务要求，为本公司人员量身制订详细的培训计划。

日期：2024 年 4 月 12 日

输出：工作计划

保洁服务概况

1、服务地址：大兴区千顷堂街与四合路办公区清洁作业面积叉口/北京万科物业服务有限公司金域东郡楼内和外围。

2、服务面积：总建筑面积：209585.93 平方米；总占地面积：57825.5 平方米。其中楼内清洁作业面积 10469.192 平方米；外围清洁作业面积 10469.192 平方米；车行道路清洁作业面积 650 平方米；人行及车位清洁作业面积 11177.79 平方米；车库清洁作业面积 50906.6 平方米；办公区清洁作业面积 300 平方米等。

项目接管交接原则：

安全接管、平稳交接、接管一体。

保证项目安全运行第一，保证项目正常服务第一，遗留问题解决第二。当天接、当天管、当天开始服务。

整体设想：

1. 我们的承诺：提供高品质、高效率的及时服务。

2. 保洁员服务理念：客户满意是检验我们工作唯一标准。

3. 保洁目标：客户至上、优质服务、质量达标、确保卫生。

4. 保洁服务坚持以人为本、服务客户的工作方针。充分熟悉单位的基本情况，包括单位性质、机构分布、重点区域。熟悉单位建筑结构、清洁物体的材质、垃圾的种类、专项作业的类别等，做到知己知彼，牢固把握清洁的主动权。

5. 保洁服务实行从高到低、从里到外、从大到小、从重到轻的工作思路，制定岗位区域。

6. 围绕该想的特点、重点、难点、不断完善保洁队伍的日常管理和培训、从日常保洁、专项清洁、高空作业、垃圾清运、等方面进行教育培训，打造适应力强的保洁队伍，达到以最快的时间适应环境，促使保洁队伍以最高效的最及时最高标准的服务中心。

7. 建立可持续发展的员工队伍，确保保洁员前期培训、中期培训、在岗轮训目标的实施，保证严格履行保洁工作的服务性、清洁性，保障人员的素质和满勤率，完成客户交于的任务。

8. 落实三员制度即保洁员、安全员、服务员，熟悉各种应急预案，当出现恶劣天气、火情以及重大灾害事故时能沉着冷静从容面对。

9. 为该项目成立保洁项目部，项目部实行三级管理：一级监管即属地环境监管部门，二级监督即甲方环境管理部门、保洁公司，三级管理即保洁项目部、项目经理及项目主管。

公司指导，项目部结合项目实际情况和客户要求制定各项管理制度和各岗位职责，完善该项目应急预



案。建立区域管理责任制，实现统一管理、统一工作流程、统一工作标准。

规划目标分解：

业主信息反馈处理率 100%：

1. 建立畅通友好的沟通渠道，与业主保持良好的业务关系；
2. 当业主提出问题时应按照《首问责任制》的规定为业主进行答疑；
3. 处理业主有效投诉应及时、妥当，要维护公司形象；

业主满意率 $\geq 95\%$ ：

1. 严格遵守《服务规范》；
2. 定期进行严格检查；
3. 积极与业主和客户沟通，进行客户满意程度调查，对反馈意见进行分析，及时调整和改进管理；

服务方案。对反馈数据进行分析；

清洁、保洁达标率 $\geq 95\%$ ：

- 1、配备完善的垃圾收集设施，方便日常使用。垃圾日产日清，封闭转运，杜绝二次污染；
- 2、落实保洁区域责任制，严格执行保洁标准，按照达标率进行考核；
- 3、每日按时巡视检查保洁情况，发现问题或遇有投诉立即处理；
- 4、落实“三员工作制”，强化保洁意识，全员保洁；

清洁设备完好率 $\geq 98\%$ ：

1. 树立员工安全使用意识；
2. 遵守清洁设备使用管理规定，掌握操作规程；
3. 定期检查设备，杜绝隐患；

持证上岗率 100%：

1. 各岗位人员均需持有健康证件；2. 确保证件的有效性；3. 特殊岗位具有操作上岗证；4. 管理人员受过专业培训、并持有专业机构结业证或资格证书；

人员培训合格率 100%：

1. 落实内部管理机制，加强针对性培训，实施绩效考核制度，调动员工积极性；
2. 加强培训，定期组织专题讲座、实操演练，对重点岗位采取更直观的手把手方式培训；
3. 落实培训合格率制度，确保全员培训全员合格，能在工作中加以应用；

安全事故发生率 0

1. 树立安全防范意识；
2. 遵守清洁设备使用管理规定，掌握操作规程；
3. 定期进行防火知识培训；
4. 加强高位作业安全意识

人员筹备、进行专业培训、各项文件、表格、流程清单、日常保洁服务方案、制定了各区域工作内容及标准、设备工具配备方案、岗位职责要求、管理指标的承诺及采取的措施、节能降耗及应急预案等。

日期：2024 年 4 月 08 日

验证/确认：方案提交客户，客户进行确认

2024 年 4 月 08 日



验证/确认人：高海蛟

企业介绍说，企业主要业务为日常保洁，方案基本雷同，方案设计时只更换项目内容，服务区域，服务要求、

目前未涉及设计更改。

外部提供过程、产品和服务的控制：

企业制定《采购控制程序》，策划合理，内容符合标准要求和企业实际。

办公室负责组织供方评审、选择和对供方提供产品的控制，对供方提供产品的经济性、及时性质量负责，对物资采购计划的编制及组织实施负责；对供方提供的产品的验证工作负责，对供方质保能力的评价负责；对供方生产能力的评价负责。企业总经理负责审批“合格供方名录”。

企业外包过程：高空作业、设备租赁。

高空作业外包方：李吉涛

查见高空作业资质：李吉涛 北京市应急管理局颁发的特种作业操作证，有效期：2024-06-07 至 2030-06-06。证书号：T622827197902181510 作业类别：高处作业；操作项目：高处安装、维护、拆除作业。

均已列入合格供方名录。

提供《合格供方名录》，内容包括：

供方名称	提供产品
北京轩铭京维商贸有限公司	打印机租赁(外包)
北京迪诺天诚商贸有限公司	工作服
国邦协同科技(广东)有限公司	洗地机租赁(外包)
北京坤泰亨通商贸有限公司	保洁用品、办公用品
北京雨阳欣盛贸易有限公司	保洁用品、办公用品
李吉涛	高空作业

查《供方调查评定表》。

1) 抽查：北京轩铭京维商贸有限公司《供方调查评定表》，内容包括：供方名称；供货范围（打印机租赁）；供方资质；生产能力；技术状况；检测能力；价格情况；供方信誉；样品情况；业绩；售后服务等。评价结论：列入合格供方。评价人：林春霞 2025.4.10。批准人：高海蛟 2025.4.10。内容齐全，符合要求。

2) 抽查：北京迪诺天诚商贸有限公司《供方调查评定表》，内容包括：供方名称；供货范围（工作服）；供方资质；生产能力；技术状况；检测能力；价格情况；供方信誉；样品情况；业绩；售后服务等。评价结论：列入合格供方。评价人：林春霞 2025.4.10。批准人：高海蛟 2025.4.10。内容齐全，符合要求。

3) 抽查：国邦协同科技(广东)有限公司《供方调查评定表》，内容包括：供方名称；供货范围（洗地机租赁）；供方资质；生产能力；技术状况；检测能力；价格情况；供方信誉；样品情况；业绩；售后服务等。评价结论：列入合格供方。评价人：林春霞 2025.4.10。批准人：高海蛟 2025.4.10。内容齐全，符合要求。

4) 抽查：北京雨阳欣盛贸易有限公司《供方调查评定表》，内容包括：供方名称；供货范围（保洁用品、办公用品）；供方资质；生产能力；技术状况；检测能力；价格情况；供方信誉；样品情况；业绩；售后服务等。评价结论：列入合格供方。评价人：林春霞 2025.4.10。批准人：高海蛟 2025.4.10。内容



齐全，符合要求。

5) 抽查：李吉涛《供方调查评定表》，内容包括：供方名称；供货范围（高空作业）；供方资质；生产能力；技术状况；检测能力；价格情况；供方信誉；样品情况；业绩；售后服务等。评价结论：列入合格供方。评价人：林春霞 2025.3.18。批准人：高海蛟 2025.3.18。内容齐全，符合要求。

办公室对采购的物资进行分类，根据外部供方评价、重新评价以及绩效评价的的准则，对外部供方实施有效的控制，外部供方，经评价符合合格供方准则，方可建立合作关系，并对其供货业绩进行评价，作为外部供方复评的重要依据，确保所规定的采购要求是充分与适宜的，且采购信息在送交供方前须经授权主管领导审批确认。公司已建立、保持与合格供方信息反馈渠道，及时沟通、保持协调，有良好的互惠关系；采购信息充分、可靠，采购产品的要求明确、适宜（包括品名、规格、数量、价格等）。

查采购合同：

1) 查：与北京轩铭京维商贸有限公司签订的租赁服务合同、检验验收情况

租赁产品：彩色复合机

品牌：富士施乐

型号：3375

数量：1 台。

租赁方式：月租（每月收取基础租金、月消费金额不足基础租金的按基础租金收取，超出部分按实际消费金额收取）

租赁起始日期：2023 年 9 月 4 日 租赁结束日期：2026 年 9 月 2 日。

合同约定了产品交付、服务标准等要求。

询问办公室负责人，公司租用该设备时，双方进行了交接，对设备进行试运行，运行满足要求后接收，在使用过程中简单故障自行排除，复杂故障由外包方指导或上门排除。

2、查：与国邦协同科技(广东)有限公司签订的手推式洗地机租赁合同、检验验收情况

租赁产品：手推式洗地机

型号：i20NBL

数量：2 台。

租赁起始日期：1 年（2024 年 3 月 31 日至 2025 年 3 月 31 日）。

合同约定了交付条件、交付日期等要求。

办公室负责人介绍，公司租用洗地机时，双方进行了交接，对设备进行试运行，运行满足要求后接收，在使用过程中简单故障自行排除，复杂故障由外包方指导或上门排除。

3、查：与北京坤泰亨通商贸有限公司签订的物料采购合同、检验验收情况

采购产品：保洁用品、办公用品。

合同期限：2024 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日。

合同约定了服务质量标准：1、乙方应按照甲方要求为甲方提供指定商品；2、乙方必须保证提供的商品从正规渠道采购，确保质量。

办公室负责人介绍，对保洁用品、办公用品按双方约定的采购明细进行验收，检查外观、质量、规格、数量等，合格后接收，按月结算。

4、查：与北京雨阳欣盛贸易有限公司签订的物料采购合同、检验验收情况

采购产品：保洁用品、办公用品。



合同期限：2025 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日止。

合同约定了服务质量标准：1、乙方应按照甲方要求为甲方提供指定商品；2、乙方必须保证提供的商品从正规渠道采购，确保质量。

办公室负责人介绍，对保洁用品、办公用品按双方约定的采购明细进行验收，检查外观、质量、规格、数量等，合格后接收，按月结算。

5、查：与乙方（承包方）李吉涛签订的外墙外包协议、检验验收情况

承包作业内容：外墙清洗

工程地点：通州区

工程名称：北京艺术中心外墙清洗

施工范围：外墙铝板、玻璃清洗。

施工期限：自 2025 年 3 月 19 日至 2025 年 4 月 5 日

合同约定了施工安全、质量标准等要求，验收标准为：目视无明显污迹。

办公室负责人介绍，安排人员对施工过程进行监督，目视检查外墙清洗质量，目视无明显污迹后接收。公司目前没有供方现场实施验证的情况。对采购的产品由办公室部进行了检验并记录。

▲查《供方调查评定表》，办公室在对顾客及供方（含外包供方）进行评价时，未见对其环境及职业健康安全遵守情况进行评价。一开具不符合。

采购基本符合要求。

产品和服务的要求的控制：

公司主要进行保洁服务。

公司制定并实施《合同评审控制程序》，办公室采用上门拜访、电话、会议、计算机网络等方式与顾客进行沟通。沟通内容：了解客户要求的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；

对市场进行调研，向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：

（1）顾客对产品规定的要求,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及设计、策划后期服务要求；

（2）与产品有关的法律、法规要求；

（3）公司确定的其他附加要求,如保密、特殊资历等

顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客要求，并结合企业管理要求进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。经询问和查看，合同形式主要为书面签订，均签字盖章确认。

查见保洁合同：

1. 顾客名称：北京中湾智地物业管理有限公司

签订日期：2023.10.1

服务截止日期：2025.9.30

采购服务/所需的服务：保洁服务。

评审依据：合同/订单。

合同评审日期：2023.9.30

合同评审内容：确认客户订单的要求；付款方式；验货、交付方式；确认提供及时的服务供应；服务



的质量满足客户要求；以往投诉服务的改进；供货能力是否充足；采购进度控制等。

合同内容包括：服务概况、服务期限、服务费用、付款标准、付款方式、服务要求、甲方权利义务、乙方权利义务、违约责任、合同变更解除和终止、不可抗力及延迟履行、合同纠纷、其他等。

评审人：林春霞、高桂贤、高海蛟

合同评审结论：可满足合同要求，签订。

2. 顾客名称：北京开新生活商业管理有限公司

签订日期：2024. 10. 28

服务截止日期：2025. 10. 31

采购服务/所需的服务：保洁服务。

评审依据：合同/订单。

合同评审日期：2024. 10. 27

合同评审内容：确认客户订单的要求；付款方式；验货、交付方式；确认提供及时的服务供应；服务的质量满足客户要求；以往投诉服务的改进；供货能力是否充足；采购进度控制等。

合同内容包括：服务概况、服务期限、服务费用、付款标准、付款方式、服务要求、甲方权利义务、乙方权利义务、违约责任、合同变更解除和终止、不可抗力及延迟履行、合同纠纷、其他等。

评审人：林春霞、高桂贤、高海蛟

合同评审结论：可满足合同要求，签订。

3. 顾客名称：北京万科物业服务服务有限公司金域东郡物业服务中心

签订日期：2024. 4. 15

服务截止日期：2025. 9. 30

采购服务/所需的服务：保洁服务。

评审依据：合同/订单。

合同评审日期：2024. 4. 14

合同评审内容：确认客户订单的要求；付款方式；验货、交付方式；确认提供及时的服务供应；服务的质量满足客户要求；以往投诉服务的改进；供货能力是否充足；采购进度控制等。

合同内容包括：承包服务地点、承包服务范围、承包服务标准及方法、合同期限、合同金额及付款方式、本合同承包工时及合同费用、作业时间管理要求、乙方要履行的工时核算和考核责任、乙方人员资质、培训及其他要求、甲方的责任与义务、清洁服务考核及可回收物管理、声明与保证合同解除、保洁快速进场支持、其他事宜等。

评审人：林春霞、高桂贤、高海蛟

合同评审结论：可满足合同要求，签订。

为了明确与产品有关的要求，确保公司有能满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审。现场与办公室负责人林经理沟通合同评审的内容，公司在签订合同之前，确认客户订单的要求；付款方式；验货、交付方式；确认提供及时的服务供应；服务的质量满足客户要求；以往投诉服务的改进；供货能力是否充足；采购进度控制等内容进行确认，管理层进行综合评审，确认合同可否签订，并在认后在合同上签字盖章，做为评审结果的依据。现场提供的合同，均有该企业相关负责人签字盖章确认。

经询问：自合同签订以来，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审确认，



并将变化的要求及时通知有关人员。基本符合要求。

生产和服务实现过程、放行过程控制：

公司的主要服务过程是为保洁服务。

操作人员按照保洁方案提供服务。

作业指导文件《保洁服务礼仪规范》、《保洁方案》、《保洁方案》、合同客户要求等

企业保洁服务流程主要涉及，能够保证服务运行记录的可追溯性。

查验涉及使用的设施和监控手段：

1. 保洁服务过程涉及的设备主要是驾驶式洗地机、吸尘吸水机、多用途保洁车、电动扫地车、吸尘器、尘推车、电脑、多功能一体机、打印机、高压水枪、单刷机、榨水车、人字梯、安全带、水管、铁锹、推雪板、工作标识牌等，大型设备定期维护，工具使用后进行整理，入库。

使用药剂：洗衣粉、洗洁精、漂白水、洁而亮、绿水、柏油清洁剂、除锈剂、香精球、洗石水、蜡水等药剂，定期检查药剂有效期，企业负责人介绍说：基本不会有库存，多数情况随买随用。

2 清洁服务的监控手段以制度约束、工作检查、日常监控为主——基本符合本行业特性。

3. 查见《需确认过程确认表》过程名称：保洁服务，对人员有无特殊资质要求：无。服务人员：李丽丽、周静波、郑海燕。对人员的工作能力评定：服务人员均有 2 年以上的相关工作经验，由公司组织进行了专业知识和规范制度培训。对设备的能力评定：电脑等办公设备能满足工作需要，由公司办公室人员制定维护保养计划，并定期进行维护保养，均处于正常运行状态，满足服务需求。服务文件的完整性、适宜性评定、记录要求：公司的规章制度能保证服务质量持续稳定。以往服务反馈情况：服务质量能持续满足顾客要求。评定结论：经验证：办公设备、人员资格、服务规范满足服务的质量要求。可依照以上评定要素进行服务活动。评定人：高桂贤，日期：2025.4.23。变更及控制情况：保洁服务活动基本固定，负责人说明至今无更改情况。

4. 制定了《清洁服务结果检查标准》，检查项目包括：外围（地面停车场、通道；娱乐场、运动场；绿化带、花池；大理石、瓷砖地面；路灯杆、草坪灯、效果灯；雕塑、景观小品；反光镜（转角镜）；广场地面、通道、广场地面、通道等）；地下车库（地面；消防管网；排水沟、水泵井；消防栓；电表箱等）；楼道（地面、阶梯；消防栓、开关、灯罩、玻璃门窗、墙面；楼梯扶手；各类标识、按键、对讲电话；单元门、消防门、强弱电井门、水表井门等）；电梯轿厢（轿厢；地面；轿厢风扇；轨道等）；室内（桌椅、文件柜；电脑电话；洗手间；墙面（4 米以下））；清洁人员仪态（仪容仪表；行为举止；语言态度等）；落叶清扫标准（人工水景；人行道、车行干道；绿化灌木；绿化带内），每月检查一次。抽查 2025 年 1 月 6 日、2025 年 3 月 30 日、2025 年 5 月 30 日服务质量检查表，检查方法：目视或手摸或纸巾擦拭，检查结果：符合。编制：林春霞 批准：高海蛟。

标识和可追溯性：企业提供项目合同，项目人员考核表，项目巡查记录、月度评价表，符合要求，可实现追溯。

顾客财产：为客户项目地所有物资，保洁服务过程中需保护客户物资，损坏需赔偿，目前未发生过顾客财产受损事件。

变更及控制情况：保洁服务活动基本固定，负责人说明至今无更改情况。

服务现场情况：

抽查 2025 年 8 月人员工作签到情况：

查见签到记录，记录了签到日期、签到时间、签到人、工作内容：巡视、清扫、擦拭、拖洗等。



抽查 2025 年 1 月保洁检查记录表，包括：楼号、保洁员、位置、发现问题，检查员：苗 xx。

抽查 2025 年 2 月保洁检查记录表，包括：楼号、保洁员、位置、发现问题，检查员：姜 xx。

另抽查其他月份的巡查记录，基本符合要求。

抽查 2025 年 2 月 23 日日常点检表。点检项目：环境卫生（楼道地面、窗台卫生；办公室卫生；卫生间卫生）；楼道公共设施（墙面；开关、照明；门窗、踢脚线）；卫生间（洗手台水龙头；清洁用具；大小便池；开水器；烘手器）；楼梯（楼梯卫生；楼梯玻璃）等，规定了清扫周期/次数并制定了要求，检查结果：符合，责任人签字：曹 xx。保洁主管：谢 xx。甲方检查签字：谷 xx。

抽查卫生间消毒记录表。工作内容：地面、门把手、水龙头、镜面、台面、洗手池、皂液盒、马桶、扶手，消毒时间：7:30 10:00 12:30 14:30 16:30。

抽查卫生间巡视检查表。2025 年 2 月 16 日，时间：08:00 09:00 10:00 10:30 11:00。。。。。。时间间隔每小时一次，检查部位：地面、台面、镜面、坐便器、小便池、墙面、面盆、纸制品、垃圾桶、隔板、隔板门、皂液盒、香球、设备设施、挂画。地漏等，清洁人：王 xx。检查人：杨 xx。

依据客户要求（合同要求）、《保洁服务礼仪规范》《保洁方案》的要求，规定了人员及区域保洁效果，检查要求。

查客户服务验收评价单。

抽 2025 年 6 月 1 日北京中湾智地物业管理有限公司服务验收评价单。

我司在与贵司合作过程中，对贵司提供的保洁服务及相关工作，表示满意与认可。有北京中湾智地物业管理有限公司盖章确认。

保洁服务现场：北京万科物业服务有限公司金域东郡项目：地址：大兴区千顷堂街与四合路交叉口

服务内容：日常保洁

巡视保洁现场：企业此项目负责楼内、外围等的日程保洁，21 名保洁员，1 名主管，保洁员进行了分工，基本按每人约 950 m²，人员有休息间，供保洁人员休息及保存随身物品。

巡视现场张 xx 正在进行室外通道的打扫，询问张 xx 项目管理情况，张 xx 介绍说上岗前进行了培训，培训合格后上岗，每日打卡签到，定期进行服务质量巡查，目前未发生客户投诉事件。

员工每日签到：查看考勤表：2025 年 8 月，姓名：陈 xx，记录了签到日期、签到时间、签到人、工作内容：巡视、清扫、擦拭、拖洗等。

项目地楼梯间、电梯间等重要场所均有保洁记录表，抽楼梯间清洁记录表：记录了日期、实施消毒时间、消毒区域、使用消毒剂名称、消毒方式、消毒人员。现场人员作业专业、穿着干净整洁、有礼貌。

查甲方对服务质量的考核控制：有万科物业专用 APP。APP 上明确项目名称，将待处理不符合发送给项目主管，明确业务类型及具体位置，并有现场不符合照片，明确期望处理时间及联系人、联系电话。按照提出的问题（垃圾问题、室外清洁、楼内清洁）进行处理，明确操作地点，标准工时，状态分为：已完成、已完成未评价等。岗位保洁每日进行质检（楼层岗-1、外围岗-1……）。

查任务处理记录：

楼层岗-1

北京金域东郡

ID 编号：20001614693

1. 被检查岗位员工姓名。

2. 请评价员工是否按照约定流程完成清洁任务完全按照选择 100%，大部分按照选择 75%，没有按照选



择 0%

75% ; 100% ; 0%

3. 请评价员作业的清洁结果,超出预期选择 110%,达到约定结果选择 100%,清洁效果中等选择 80%,清洁效果合格选择 60%,没有清洁痕迹选择 0%。

110%; 100%; 80%; 60%; 0%

4. 上传被检查岗位清洁区域照片

5. 被检查岗位违规行为记录。

整改完毕后上传照片进行验收。

保洁服务过程、放行过程受控。

EMS/OHSMS 环境与安全的运行控制情况:

编制《对相关方施加环境和职业健康安全影响程序》、《目标指标管理方案控制程序》、《设备、设施与工作环境控制程序》、《污染物(噪声、废水、废弃物)排放控制程序》、《节材节能控制程序》、《环境、职业健康安全运行控制程序》、《职业健康安全管理制度》、《消防管理制度》、《交通意外管理制度》、《卫生管理制度》、《禁烟管理制度》、《办公室节能管理制度》、《固体废弃物管理规范》等,策划合理,内容符合标准要求。通过管理制度对环境职业健康安全进行控制,基本适用。

办公室是运行控制的主控部门。

公司确定的重要环境因素为火灾的发生、固废的产生;不可接受的风险为重大意外人身伤害、火灾、触电的发生。本部门涉及的重要环境因素和不可接受风险分别为:重大意外人身伤害、固废的产生、火灾、触电。

围绕重要环境因素和重大危险源,办公室对环境安全运行情况控制情况如下:

查看运行情况:

1、资源能源消耗:查看办公区域宽敞明亮,通风较好。员工所用饮水机定期清洗。主要消耗的办公用品是纸张,废纸回收再利用。水电的消耗,办公室均使用节能灯,做到人走灯灭;洗手间无滴水浪费现象。水电均按实际产生的费用进行缴纳。目前建立了相应和管理制度,要求各部门人员提高节约意识。

2、火灾管理,主要包括:线路老化;违规吸烟;物品不合理堆放;消防设施失效;人走未断电等。控制措施:对各部门进行消防知识培训,提高管理素质和能力;普及火灾应急知识,增强安全健康意识;建立健全消防制度,配置消防器材;定期对消防器材、消防设施、进行检查,发现隐患及时整改;由办公室组织消防演练。查看:现场有安全逃生通过及标志等,不定期组织消防应急演练等。按照建筑设计要求配备消防栓、手提式灭火器等消防器材。由办公室组织消防演练。2025 年 3 月 18 日进行消防演练。

3、触电伤害,主要包括:办公区域违章用电、设施设备线路老化短路引发触电。控制措施:做好办公现场线路检查工作;做好现场电器安全使用检查工作;对人员进行安全用电培训;及时更换漏电的设备、插座、开关等。查看:电源开关采用漏电保护,一旦触电会自动跳闸,避免造成触电伤害。主要是进行安全教育及定期对机电设施进行检查,发现隐患及时整改。2025 年 4 月 15 日进行触电应急预案演练。

4、固废管理:废弃包装物、废弃的废墨盒、硒鼓等,控制措施:购置分类箱,划分存放区域;可回收类(废包装材料、废纸、废塑料等)由办公室统一分类收集处理;不可回收类(生活垃圾)办公室统一收集分类由物业市政环卫处理;打印机及复印机废硒鼓、墨盒等危险废物统一供方回收处理。现场查看无混放现象等。生活垃圾由物业统一转移至当地环卫部门处置。

5、废水:主要为办公、生活污水的排放:直接排入市政污水管网,由大厦统一负责管理。



6、与员工签订劳动劳动合同，保障双方利益。查见与高桂贤、林爽、高桂玉等人的劳动合同。合同约定：劳动合同期限；工作内容及工作地点；工作时间和休息休假；劳动报酬；社会保险及福利；规章制度；劳动合同变更、解除和终止；保密约定；其他约定等内容。有员工签名和单位公章，合同有效。

7、重大意外人身伤害：主要有违章用电触电、交通意外、服务过程中的意外事故等。控制措施：1）执行安全相关规章制度。2）加强安全教育宣传。3）定期进行安全检查。4）持证上岗。2025.4.10 办公室组织进行重大意外人身伤害演练。

8、环境安全运行检查：

查见《环境检查记录表》，抽查 2025 年 3 月 30 日、2025 年 5 月 20 日、2025 年 7 月 30 日的《环境检查记录表》，被检查部门：所有部门。检查项目：电器是否断电；插座是否断电；人走灯灭；纸张使用；环境卫生；水、电、材料的使用；废弃物分类处理；废弃物分类存放；电脑是否关机；文件发放、保存；消防设施是否齐全；设备是否按周期清扫保养；设备、工器具等物品摆放整齐等。检查结论：符合；检查人：林春霞，内容完整，基本符合要求。

查见《安全检查记录表》，抽查 2025 年 4 月 30 日、2025 年 5 月 20 日、2025 年 6 月 30 日的《安全检查记录表》，被检查部门：所有部门。检查项目：检查项目安全规范培训；岗位人员安全职责和能力；电器使用情况；是否发生安全事故；防火设施；电线电路；安全防护设施等。检查结论：符合；检查人：林春霞，内容完整，基本符合要求。

查见《消防器材检查记录》，抽查 2025 年 4 月 30 日、2025 年 5 月 20 日、2025 年 6 月 30 日的《消防器材检查记录表》，；检查项目：检查气压是否在正常范围内、检查是否在有效期内、消防通道是否畅通等。检查结论：符合；检查人：林春霞，内容完整，基本符合要求。

另抽其他月份运行检查情况，基本符合要求。

9、查劳动用品发放记录。主要是发放劳保用品包括胶手套、半胶手套、棉手套、线手套、钩子、安全带等，有发放频次。企业介绍说劳保用品视实际使用情况发放。并提供生产厂家的检测报告。

10、水电费：水、电费根据物业提供的数据进行缴纳费，统一由物业负责。

11、查见 2025 年 01 月至 2025 年 07 月《北京市社会保险个人权益记录（单位缴费信息）》，为员工缴纳养老、医疗、失业、工伤、生育保险。为员工购买雇主责任险，保险期间：自 2025 年 04 月 23 日 00 时起,至 2026 年 04 月 22 日 24 时止。岗位名称：装饰装修工（室外装修）。为高空 作业岗位。

12、员工体检情况：保洁人员体检主要办理健康证，现场提供有郭建国、王瑞莲、申志瑞等人的健康证，体检日期 2025 年 03 月。

13、对相关方的控制，查见《相关方告知书》，告知的内容包括公司的方针、环境、安全目标、环境、安全管理规定等。对于进入工作区域的外来人员，由本公司人员陪同，并告知公司相应管理规定。明确了公司的方针、环境及安全目标和对相关方的要求。查对相关方告知书。内容包括：告知名称、告知时间、告知内容包括环境职业健康安全相关要求、被告知人回复等。内容完整，基本符合。并且考虑了服务生命周期，在服务阶段最大限度的减少环境污染和废物排放。基本符合要求。

14、用于环境及职业健康安全资金投入情况：体系导入费用、人员培训费用、劳保费用、消防器材费用等合计 5.31 万元，但是未将社保支出纳入，现场沟通。能保证环境、职业健康安全资金的使用。

现场查看，有手提式干粉灭火器、烟感、喷淋系统、消防栓等应急救援器材，灭火器、消防栓维护保养良好。消防栓、灭火器配备至公共区域，为大厦物业统一管理。现场平面设置应急、安全警示标牌齐全，由物业统一管理。编制应急预案，对员工进行了防火安全的培训。现场无安全隐患。有效。



查看管理文件、程序问价、管理文件汇编均有变更，变更涉及单位名称和物理边界的变更，经查变更后均能满足体系运行的要求。执行的法律法规要求和其他要求的无变更；有关的危险源和风险的知识或信息无变更。

临时多场所：大兴区千顷堂街与四合路交叉口。项目名称：北京万科物业服务有限公司金域东郡保洁服务所环境及职业健康安全运行控制

1. 污水：清洁废水排入官网，不外排。

噪声：日常保洁不产生明显噪声。

固废：固体废物主要是包装物等，存放统一地点，视情况变卖。

2、作业过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源，防止触电。

3、办公区域禁止吸烟，办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好、无安全隐患，办公区域配备有效的干粉灭火器。

4、工作时间平均每天不超过 8 小时，上午上班时段 7:00-11:00，下午上班时段：13:00-17:00。

5、配备符合要求的消防设施。

6、办公区域整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，设备安全状态良好，教育员工正确使用设备设施，用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。

7、相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。对客户和业务来访人员发放了相关方告知书，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方，督促影响各相关方按照环境/安全管理体系要求对环境/安全施加影响。在与顾客沟通和招投标时，通过选择适当时机向顾客宣传本公司的职业健康安全的方针理念以及本公司的具体做法、成绩等，向顾客施加职业健康安全的影响，增强顾客对本公司的信任程度。

与负责人交流得知：公司管理层始终把安全工作放在所有工作的首位，长期以来采取多种措施，致力于消除危险源，降低职业健康风险。据了解，从未发生过环境和职业健康安全方面的事故事件。

经现场确认，工作场所内无职业病危害因素。

QMS/EMS/OHSMS:对绩效监测的结果通过内部文件传递、网站公示、会议传达等方式向内部员工及外部相关方传递。与负责人交流得知：近一年来，企业未出现质量、环境和安全事故，也未出现顾客及相关方的投诉。基本符合要求。

组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。并明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价。确保质量管理体系的完整性。据负责人介绍：体系运行以来，质量管理体系保持了完整性，体系正常有效运行，2025 年 7 月企业名称发生了变更，“绿意雄洲（北京）工程管理有限公司”变更为“北京绿意雄洲城市服务有限公司”。物理边界发生了变更，“北京市经济技术开发区荣华南路 19 号院 1 号楼 301-08”变更为“北京市北京经济技术开发区荣华南路 9 号院 2 号楼 4 层 401-1 室”。营业执照的经营范围发生了变更，但仍能覆盖体系认证范围。

对环境职业健康安全的运行控制有效。

基本符合要求。

**2.3内部审核、管理评审的有效性评价**☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

经调阅相关记录确认，企业在 2025 年 6 月 24 日-2025 年 6 月 25 日策划和实施了完整的内审。内审员经过了标准培训，对内审方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法，并得到了有效实施。内审记录清晰完整，并表明内审员具备必要的能力和能够保持独立性，内部审核未开具不符合项。内审报告表述清楚，对质量环境职业健康安全管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见，基本符合标准要求。

企业最高管理者在 2025 年年 07 月 03 日进行了管理评审，管理评审由总经理主持，管理评审目的明确，输入充分，管理评审记录表明评审真实有效，管理评审输出提出 1 项改进建议，于 2025 年 7 月 17 日完成实施。管理评审基本符合要求。

2.4 持续改进☐符合 ☒基本符合 ☐不符合**1) 不合格品/不符合控制**

策划保持《不符合控制程序》，规定了发现不合格应采取纠正措施的具体要求，并按要求进行了控制，基本符合企业实际和标准要求。

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。管理评审中的改进，制定有措施单。日常中发现的不符合，公司通过实施纠正措施，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。总体上看，公司纠正及改进机制已形成，能够形成自我完善自我提高的良性循环机制。自体系运行以来组织未发生顾客投诉和质量、环境和安全事故。基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，年度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。

三、管理体系任何变更情况**1) 组织的名称、位置与区域：**

组织名称：

变更前：绿意雄洲（北京）工程管理有限公司

变更后：北京绿意雄洲城市服务有限公司

物理边界：

变更前：北京市经济技术开发区荣华南路 19 号院 1 号楼 301-05

变更后：北京市北京经济技术开发区荣华南路 9 号院 2 号楼 4 层 401-1 室

2) 组织机构：无**3) 管理体系：无****4) 资源配置：无****5) 产品及其主要过程：无**



6) 法律法规及产品、检验标准:无

7) 外部环境:无

8) 审核范围(及不适用条款的合理性):

组织名称:

变更前:绿意雄洲(北京)工程管理有限公司

变更后:北京绿意雄洲城市服务有限公司

物理边界:

变更前:北京市经济技术开发区荣华南路19号院1号楼301-05

变更后:北京市北京经济技术开发区荣华南路9号院2号楼4层401-1室

经营范围发生变更,但仍能覆盖体系认证范围。

9) 联系方式:无

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次审核提出的不符合:“未能提供保洁服务过程中使用的“驾驶式洗地机、吸水机、高压水枪”设备/设施的维护保养的相关证据”、“未未见对高空作业外部提供方“李吉涛”进行评价的相关证据,并未将其列入合格供方名录”。以上不符合企业已完成整改,措施有效,上次不符合未再发生。

五、认证证书及标志的使用

现场查见认证证书及标识使用情况,符合要求。

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

☐无变化

☒经过审核,审核组认为认证范围适宜,详见《认证证书内容确认表》。

说明:审核范围在监督审核时有变化,需填写《认证证书内容确认表》

七、审核结论及推荐意见

审核结论:根据审核发现,审核组一致认为,北京绿意雄洲城市服务有限公司的

☒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



推荐意见: ☐ 暂停证书的原因已经消除, 恢复认证注册

☐ 保持认证注册

☒ 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, 保持认证注册

☐ 暂停认证注册

☐ 扩大认证范围

☐ 缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组:于立秋



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。