

项目编号：11018-2024-QEO

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：北京信安如家清洁服务有限公司

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 10 月 14 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	32.15.03,35.16.01
A	于立秋	组长	审核员	2024-N1OHSMS-4084028	32.15.03,35.16.01
A	于立秋	组长	审核员	2024-N1QMS-4084028	32.15.03,35.16.01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	杨晓丹	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，进行第一次监督审核■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：

Q：GB/T19001-2016/ISO9001:2015,E：GB/T 24001-2016/ISO14001:2015,O：

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》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国节约能源法》、《环境空气质量标准》、《消防安全标志设置要求》、《十三五节能减排综合性工作方案》、《城市生活垃圾管



理办法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《劳动保障监察条例》、《女职工劳动保护特别规定》、《工伤保险条例》、《北京市大气污染防治条例》、《北京市安全生产条例》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:《绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020》、《园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012》、《城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32》、《园林绿化养护标准 CJJ/T 287-2018》、《清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011》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10月12日 09:00上午至2025年10月14日 12:30下午实施审核。

审核覆盖时期: 自2024年09月26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: 清洁服务、绿植租摆服务

E: 清洁服务、绿植租摆服务所涉及场所的相关环境管理活动

O: 清洁服务、绿植租摆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: 北京市昌平区北七家镇北京八仙宾馆2层2002

办公地址: 北京市丰台区新村街道汽车博物馆东路6号B座306-1和306-2

经营地址: 北京市丰台区新村街道汽车博物馆东路6号B座306-1和306-2

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: 华电科工大厦清洁服务、绿植租摆服务(华电水务科技股份有限公司); 地址: 丰台区汽车博物馆东路华电科工大厦B座3层、6-12层; 服务内容: 清洁服务、绿植租摆服务; 合同期限: 2025年7月1日起至2027年06月30日。

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: 未按期监审。

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况: 停期间按照北京国标联合认证有限公司的通知要求停止使用所有引用认证资格的宣传材料。

经现场审核, 暂停证书的原因是否消除: 已按北京国标联合认证有限公司的要求提出恢复使用认证证书和标志的申请。本次监督审核验证纠正措施有效, 同意恢复。

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: 综合部 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 11 月 13 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 10 月 12 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

ES 运行策划和控制; ES 绩效测量和监视。Q 生产和服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。管理人员加强体系文件学习。

3) 本次审核发现的正面信息:

管理体系健全, 领导能够重视, 各部门能够贯彻执行体系文件。

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:

ES 运行策划和控制; ES 绩效测量和监视。Q 生产和服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。管理人员加强体系文件学习。

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

综合部作为体系推进部门, 建立了公司的质量环境职业健康安全方针和目标。

质量目标:

部门	目标指标内容	考核方法	考核频次	考核结果
公司	顾客满意度≥90 分	满意的客户总分数/调查的客户总数	半年/次	95
总目标	项目按时完成率≥95%	(按时完成项目/需完成项目)*100%	每月	100%



	固废合规处置率 100%	固废合规处置次数/总处理次数*100%。	每月	100%
	火灾发生次数为 0 次	统计发生的火灾的次数	每月	0
	触电事故 0 次	统计触电发生的次数	每月	0
	意外伤害事故 0 次	检查每月意外伤害事故发生的次数	每月	0
运营部	培训合项目按时完成率≥95%	(按时完成项目/需完成项目)*100%	每月	100%
	顾客满意度≥90 分	满意的客户总分数/调查的客户总数	半年/次	95
	固体废弃物回收率 100%	(回收的固体废弃物批次/固体废弃物总批次)*100%	每月	0
	火灾发生次数为 0 次	统计发生的火灾的次数	每月	0
	触电发生的次数为 0 次	统计触电发生的次数	每月	0
	意外伤害事故发生次数为 0 次	检查每月意外伤害事故发生的次数	每月	0
综合部	文件发放受控率 100%	文件受控数/受控文件总数*100%	每月	100%
	培训计划达成率 95%	培训按时完成数/培训计划总数*100%。	每月	100%
	采购的物资验收合格率≥95%	采购的物资验收合格的批次/总采购批次)*100%	每月	100%
	固体废弃物回收率 100%	(回收的固体废弃物批次/固体废弃物总批次)*100%	每月	100%
	进行安全意识教育培训合格率 100%	(参与安全意识教育培训合格的人数/总参加人数)*100%	每月	100%
	火灾发生为 0 次	检查每月火灾发生的次数	每月	0
	意外伤害事故发生次数为 0 次	检查每月意外伤害事故发生的次数	每月	0
	触电发生的次数为 0 次	统计触电发生的次数	每月	0

现场提供《质量运行目标统计表》《环境目标统计表》、《职业健康安全目标统计表》，查自体系运行以来管理体系目标已经完成。

提供环境/职业健康安全目标指标管理方案，综合部为主控部门，执行公司统一的目标指标管理方案。

现场抽查《环境、职业健康安全目标指标及管理方案》，内容包括：重要环境因素/不可接风险，本单位的目标、指标，实施日期，资金投入、职责和权限以及实现目标的方法等，内容齐全，符合要求。

现场抽查针对固废排放目标、指标管理方案，内容包括：重要环境因素：固废排放；本单位目标、指标：达标排放，合法处理；固体废弃物污染率为零；可利用、可回收固废回收率：100%；实施日期：全年，资金投入：2000 元，职责和权限：综合部、各部门配合，实现目标的方法：培训相关人员，提高环保意识；加大检查力度，固体废弃物规范管理；增设垃圾存放点，集中处理。专人负责；建立固体废弃物管理程序，按要求管理等。内容齐全，符合要求。

现场抽查针对意外伤害事故目标、指标管理方案，内容包括：不可接受风险：意外伤害事故；本单位目标、指标：意外伤害事故为 0 次；实施日期：全年，资金投入：2000 元，职责和权限：综合部、各部门配合，实现目标的方法：加强道路安全教育，杜绝危险驾驶；对危险的行为及设备要张贴警示标语；加强用电安全安全教育，定期检查线路；定期巡检各部门安全隐患情况；加强防疫工作，减少感染风险；对检



查中发现的隐患制定整改措施，落实整改要求等。内容齐全，符合要求。

现场再抽查其他目标、指标管理方案，内容类似，符合要求。

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）

产品和服务的设计开发控制：

抽中国华电集团清洁能源有限公司清洁、绿植租摆服务项目：（已完工）

策划/输入：

一、项目建议书

1.开发依据及意义：通过系统化的设计和标准化的流程，确保清洁服务及绿植租摆服务的一致性和高质量，提高客户满意度；合理规划人力、物力、财务资源，提高工作效率，降低运营成本；制定详细的服务标准和操作规范，有助于提升整体团队的专业素养、针对不同客户的需求，提供个性化的清洁解决方案，提高服务的灵活性和适应性。

2. 市场预测分析：

清洁服务需求：家庭清洁需求：越来越多的家庭需要定期或临时的清洁服务，包括深度清洁、日常清扫和窗帘洗涤等；商业清洁需求：办公楼、商场、酒店等场所需要专业的清洁服务，以保持环境卫生和提升形象；特殊清洁服务：如搬家清洁、装修后的清洁、深度消毒等，特别是在疫情后，消毒服务的需求显著增加；环保清洁：随着环保意识增强，许多客户倾向于选择使用环保清洁剂和可持续的清洁方法的服务提供商；定制化服务：客户对个性化服务的需求增加，例如根据不同场所的特点提供专属的清洁方案。

绿植租摆服务需求：城市绿化：随着城市化进程加快，城市公共绿地、园林、公园的建设和维护需求增加；企业绿化：越来越多的企业和商业空间希望通过绿化提升形象，吸引顾客，创造良好的工作环境；住宅绿化：家庭园艺和阳台绿化的需求上升，尤其是对小型植物和垂直绿化的关注；生态恢复：在环保和可持续发展理念推动下，生态恢复项目（如湿地恢复、荒地绿化）逐渐受到重视；景观设计：专业的景观设计服务需求增加，特别是在新开发的住宅区和商业区；维护和养护：定期的绿化养护服务，如修剪、施肥、病虫害防治等，成为持续的市场需求。

3. 技术说明：

通过对清洁服务、绿植租摆服务的服务范围；清洁设备与工具的配备；清洁剂与材料；清洁、绿植租摆服务流程；人员培训；服务质量控制；数据管理等方面进行设计开发，确保清洁服务和绿化服务的高效性和专业性，以满足客户的多样化需求。

4. 项目所需费用：10 万元；参加人员：刘艳举、杨国芬。

二、设计开发任务书



服务期限：2022.09.01-2025.08.31

任务来源：签订合同

依据的标准、法律法规及技术要求的主要内容：中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国消费者权益保护法、劳动和社会保障法律法规、北京市消防条例、北京市节水条例、北京市安全生产条例、北京市环境噪声污染防治办法、北京市职业病防治卫生监督条例、绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020、园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012、城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32、园林绿化养护标准 CJJ/T 287-2018、清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011 等。

设计内容（包括服务主要内容等）：本项目主要对中国华电集团清洁能源有限公司内办公区进行清洁、绿植租摆服务，对办公各区域的清洁项目、质量要求、客户需求、设备配备、人员配备等内容进行设计

企业介绍说，企业主要业务为日常清洁、绿植租摆服务，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。

设计部门及项目负责人：刘艳举

三、设计开发方案

1.依据的标准、法律法规及技术协议的主要内容：中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国消费者权益保护法、劳动和社会保障法律法规、北京市消防条例、北京市节水条例、北京市安全生产条例、北京市环境噪声污染防治办法、北京市职业病防治卫生监督条例、绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020、园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012、城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32、园林绿化养护标准 CJJ/T 287-2018、清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011 等。规范与标准以及国家、省市、相关行业的技术要求及规范。以及客户合同要求。

2.设计内容：

通过对清洁服务、绿植租摆服务的服务范围；清洁设备与工具的配备；清洁剂与材料；清洁服务流程、绿植租摆服务流程；人员培训；服务质量控制；数据管理等方面进行设计开发，确保清洁服务和绿植租摆服务的高效性和专业性，以满足客户的多样化需求，最后出具清洁服务、绿化服务方案。

3. 设计原理及路线概述：

客户需求导向：深入了解客户的具体需求，包括清洁频率、绿化频率、区域、特殊要求等；

流程标准化：制定详尽的清洁服务流程、绿植租摆服务流程，确保每个环节都有明确指导，减少人为差错；合理安排清洁时间，避免影响客户正常工作或生活；科学配置资源：根据工作量和清洁区域，绿化区域合理配置人员，确保效率与质量；选择适合的清洁设备和工具，提高工作效率，保证服务质量。环保与安全：优先使用环保清洁剂，减少对环境和人体的危害；质量控制：通过定期评估和反馈，不断优化服务流程和质量标准，建立服务质量评价体系，激励员工提升服务水平；沟通与反馈：保持与客户的良好沟



通，及时了解需求变化；建立有效的反馈渠道，听取客户意见，不断完善服务。

四：设计开发计划书

资源配置（包括人员、厂商及检测设备、设计经费预算分配及信息交流手段等）要求：

人员：清洁人员、绿植摆放人员

设备：吸尘器、海绵拖、线拖布、清洗桶、消毒器、毛头杆、毛刷、钢丝球、百洁布、五洁粉、洗衣粉、洗涤灵、酒精、垃圾桶、毛巾、卷纸、洗手液、垃圾袋、浇水器、浇水壶、洗水桶、洗水车、喷水车等

人员工资费用：8万

设备采买费用：2万

设计开发阶段的划分及主要内容	设计开发人员	负责人	配合部门	完成期限
清洁区域划分	刘艳举	刘艳举	综合部	2022.09.01前
清洁人员分配	刘艳举	刘艳举	综合部	2022.09.01前
设备设施分配	刘艳举	刘艳举	综合部	2022.09.01前
绿植区域责任划分	刘艳举	刘艳举	综合部	2022.09.01前
绿植服务检查规范	刘艳举	刘艳举	综合部	2022.09.01前
清洁服务检查规范	刘艳举	刘艳举	综合部	2022.09.01前

五：设计开发输入清单

1. 设计开发输入清单：按照“结构的整体性，运行的可靠性，经济的合理性，操作的友好性，业务的可拓展性，系统的开放性，系统的易维护性”进行设计

清洁服务及绿植租摆服务依据国家相关法律法规、国家和行业相关标准、相关研究成果等资料进行规划设计，具体如下：清洁服务及绿植服务相关法规：中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国消费者权益保护法、劳动和社会保障法律法规、北京市消防条例、北京市节水条例、北京市安全生产条例、北京市环境噪声污染防治办法、北京市职业病防治卫生监督条例、绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020、园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012、城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32、园林绿化养护标准 CJJ/T 287-2018、清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011 等。规范与标准以及国家、省市、相关行业的技术要求及规范。

2. 以前产品设计类似的设计相关信息：以往清洁服务、绿植租摆服务经验。

3. 目前服务在市场上需求量以及有无开发价值。

清洁服务：现状：清洁服务行业正经历快速增长，尤其是在城市化和生活水平提高的背景下。消费者对专业清洁的需求增加，推动了市场多样化，比如家庭清洁、商业清洁和特殊清洁服务。

清洁服务需求：家庭清洁需求：越来越多的家庭需要定期或临时的清洁服务，包括深度清洁、日常清扫和窗帘洗涤等；商业清洁需求：办公楼、商场、酒店等场所需要专业的清洁服务，以保持环境卫生和提升形象；特殊清洁服务：如搬家清洁、装修后的清洁、深度消毒等，特别是在疫情后，消毒服务的需求显



著增加；环保清洁：随着环保意识增强，许多客户倾向于选择使用环保清洁剂和可持续的清洁方法的服务提供商；定制化服务：客户对个性化服务的需求增加，例如根据不同场所的特点提供专属的清洁方案

绿植租摆服务：现状：绿化服务行业正在稳步发展，随着城市化进程加快和环保意识提高，需求持续上升。许多城市和企业越来越重视环境美化和生态建设，推动了园林设计、植树造林和日常养护等服务的需求。同时，智能化技术的引入，如自动灌溉系统和植物健康监测，也提升了服务效率。

绿植租摆服务需求：城市绿化：随着城市化进程加快，城市公共绿地、园林、公园的建设和维护需求增加；企业绿化：越来越多的企业和商业空间希望通过绿化提升形象，吸引顾客，创造良好的工作环境；住宅绿化：家庭园艺和阳台绿化的需求上升，尤其是对小型植物和垂直绿化的关注；生态恢复：在环保和可持续发展理念推动下，生态恢复项目（如湿地恢复、荒地绿化）逐渐受到重视；景观设计：专业的景观设计服务需求增加，特别是在新开发的住宅区和商业区；维护和养护：定期的绿化养护服务，如修剪、施肥、病虫害防治等，成为持续的市场需求。

六. 设计开发评审报告

评审内容:1 合同、标准符合√；2 设备采购可行性√；3 服务执行可行性√；4 人员配置、区域划分合理性√可维修性√；6 可检验性√；7 经济性√；9 安全性√

存在问题及改进建议：无

评审结论：同意该设计开发方案

对纠正、改进措施的跟踪验证结果：无

七. 设计开发输出清单

清洁服务方案、绿植租摆服务方案等

八. 设计开发验证报告

验证单位：中国华电集团清洁能源有限公司、北京信安如家清洁服务有限公司

验证内容	质量是否合格	操作者
清洁质量检查	合格	乔清琳
绿植租摆服务质量检查	合格	乔清琳
人员配置及设备配备、区域划分	合格	乔清琳

针对输入要求的各项工作验证摘要及其结论：输出与输入基本相符，各项工作经验证均合格。

设计开发验证结论：满足输入要求，同时也达到了本公司的设计目的，通过验证。

对验证结论的跟踪结果：间断时间观察检测。

---抽华电水务科技股份有限公司清洁、绿植租摆服务项目。（正在实施）

项目建议书

1. 开发依据及意义：



中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国消费者权益保护法、劳动和社会保障法律法规、北京市消防条例、北京市节水条例、北京市安全生产条例、北京市环境噪声污染防治办法、北京市职业病防治卫生监督条例、绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020、园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012、城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32、园林绿化养护标准 CJJ/T 287-2018、清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011 等。规范与标准以及国家、省市、相关行业的技术要求及规范。

通过系统化的设计和标准化的流程，确保清洁服务及绿植租摆服务的一致性和高质量，提高客户满意度；合理规划人力、物力、财务资源，提高工作效率，降低运营成本；制定详细的服务标准和操作规范，有助于提升整体团队的专业素养、针对不同客户的需求，提供个性化的清洁解决方案，提高服务的灵活性和适应性。

2. 市场预测分析：

清洁服务业务需求：家庭清洁需求：越来越多的家庭需要定期或临时的清洁服务，包括深度清洁、日常清扫和窗帘洗涤等；商业清洁需求：办公楼、商场、酒店等场所需要专业的清洁服务，以保持环境卫生和提升形象；特殊清洁服务：如搬家清洁、装修后的清洁、深度消毒等，特别是在疫情后，消毒服务的需求显著增加；环保清洁：随着环保意识增强，许多客户倾向于选择使用环保清洁剂和可持续的清洁方法的服务提供商；定制化服务：客户对个性化服务的需求增加，例如根据不同场所的特点提供专属的清洁方案

绿植租摆服务需求：城市绿化：随着城市化进程加快，城市公共绿地、园林、公园的建设和维护需求增加；企业绿化：越来越多的企业和商业空间希望通过绿化提升形象，吸引顾客，创造良好的工作环境；住宅绿化：家庭园艺和阳台绿化的需求上升，尤其是对小型植物和垂直绿化的关注；生态恢复：在环保和可持续发展理念推动下，生态恢复项目（如湿地恢复、荒地绿化）逐渐受到重视；景观设计：专业的景观设计服务需求增加，特别是在新开发的住宅区和商业区；维护和养护：定期的绿化养护服务，如修剪、施肥、病虫害防治等，成为持续的市场需求。

3. 技术说明：通过对清洁、绿植租摆服务的服务范围；清洁设备与工具的配备；清洁剂与材料；清洁服务流程、绿植租摆服务流程；人员培训；服务质量控制；数据管理等方面进行设计开发，确保清洁、绿植租摆服务的高效性和专业性，以满足客户的多样化需求。

4. 项目所需费用：10 万元

参加人员：刘艳举、杨国芬

二. 设计开发任务书

1. 项目名称：华电水务科技股份有限公司清洁、绿植租摆服务

2. 服务期限：2025.07.01-2027.06.30

3. 任务来源：签订合同



4. 依据的标准、法律法规及技术要求的主要内容：清洁服务及绿植租摆服务依据国家相关法律法规、国家和行业相关标准、相关研究成果等资料进行规划设计，具体如下：清洁服务及绿植租摆服务相关法规中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国消费者权益保护法、劳动和社会保障法律法规、北京市消防条例、北京市节水条例、北京市安全生产条例、北京市环境噪声污染防治办法、北京市职业病防治卫生监督条例、绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020、园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012、城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32、园林绿化养护标准 CJJ/T 287-2018、清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011 等。规范与标准以及国家、省市、相关行业的技术要求及规范。

5. 设计内容（包括服务主要内容等）：本项目主要对中国华电集团清洁能源有限公司内办公区进行清洁、绿植租摆服务，对办公各区域的清洁项目、质量要求、客户需求、设备配备、人员配备等内容进行设计

企业介绍说，企业主要业务为日常清洁、绿植租摆服务，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。

6. 设计部门及项目负责人：刘艳举。

三. 设计开发方案

1. 依据的标准、法律法规及技术协议的主要内容：

中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国消费者权益保护法、劳动和社会保障法律法规、北京市消防条例、北京市节水条例、北京市安全生产条例、北京市环境噪声污染防治办法、北京市职业病防治卫生监督条例、绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020、园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012、城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32、园林绿化养护标准 CJJ/T 287-2018、清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011 等。规范与标准以及国家、省市、相关行业的技术要求及规范。以及客户合同要求。

2. 设计内容：通过对清洁、绿植租摆服务的服务范围；清洁设备与工具的配备；清洁剂与材料；清洁服务流程、绿植租摆服务流程；人员培训；服务质量控制；数据管理等方面进行设计开发，确保清洁服务和绿植租摆服务的高效性和专业性，以满足客户的多样化需求，最后出具清洁服务、绿植租摆服务方案。

3. 设计原理及路线概述（可另加页叙述）：客户需求导向：深入了解客户的具体需求，包括清洁频率、绿化频率、区域、特殊要求等；流程标准化：制定详尽的清洁服务流程、绿植租摆服务流程，确保每个环节都有明确指导，减少人为差错；合理安排清洁时间，避免影响客户正常工作或生活；科学配置资源：根据工作量和清洁区域，绿植租摆区域合理配置人员，确保效率与质量；选择适合的清洁设备和工具，提高工作效率，保证服务质量。环保与安全：优先使用环保清洁剂，减少对环境和人体的危害；质量控制：通过定期评估和反馈，不断优化服务流程和质量标准，建立服务质量评价体系，激励员工提升服务水平；沟



通与反馈：保持与客户的良好沟通，及时了解需求变化；建立有效的反馈渠道，听取客户意见，不断完善服务。

四、设计开发计划书

项目名称：华电水务科技股份有限公司清洁、绿植租摆服务

服务期限：2025.07.01-2027.06.30

资源配置（包括人员、厂商及检测设备、设计经费预算分配及信息交流手段等）要求：

人员：清洁人员

设备：吸尘器、海绵拖、线拖布、清洗桶、消毒器、毛头杆、毛刷、钢丝球、百洁布、五洁粉、洗衣粉、洗涤灵、酒精、垃圾桶、毛巾、卷纸、洗手液、垃圾袋、浇水器、浇水壶、洗水桶、洗水车、喷水车等

人员工资费用：8万

设备采买费用：2万

设计开发阶段的划分及主要内容	设计开发人员	负责人	配合部门	完成期限
清洁区域划分	刘艳举	刘艳举	综合部	2025.07.01前
清洁人员分配	刘艳举	刘艳举	综合部	2025.07.01前
设备设施分配	刘艳举	刘艳举	综合部	2025.07.01前
绿植区域责任划分	刘艳举	刘艳举	综合部	2025.07.01前
绿植服务检查规范	刘艳举	刘艳举	综合部	2025.07.01前
清洁服务检查规范	刘艳举	刘艳举	综合部	2025.07.01前

五、设计开发输入清单

1. 设计开发输入清单：

按照“结构的整体性，运行的可靠性，经济的合理性，操作的友好性，业务的可拓展性，系统的开放性，系统的易维护性”进行设计。

清洁服务及绿植租摆服务依据国家相关法律法规、国家和行业相关标准、相关研究成果等资料进行规划设计，具体如下：

清洁服务及绿植租摆服务相关法规中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国消费者权益保护法、劳动和社会保障法律法规、北京市消防条例、北京市节水条例、北京市安全生产条例、北京市环境噪声污染防治办法、北京市职业病防治卫生监督条例、绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020、园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012、城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32、园林绿化养护标准 CJJ/T 287-2018、清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011 等。规范与标准以及国家、省市、相关行业的技术要求及规范。

2. 以前产品设计类似的设计相关信息：以往清洁服务、绿植租摆经验

3. 目前服务在市场上需求量以及有无开发价值。



清洁服务：业务现状：清洁服务行业正经历快速增长，尤其是在城市化和生活水平提高的背景下。消费者对专业清洁的需求增加，推动了市场多样化，比如家庭清洁、商业清洁和特殊清洁服务。

清洁服务业务需求：家庭清洁需求：越来越多的家庭需要定期或临时的清洁服务，包括深度清洁、日常清扫和窗帘洗涤等；商业清洁需求：办公楼、商场、酒店等场所需要专业的清洁服务，以保持环境卫生和提升形象；特殊清洁服务：如搬家清洁、装修后的清洁、深度消毒等，特别是在疫情后，消毒服务的需求显著增加；环保清洁：随着环保意识增强，许多客户倾向于选择使用环保清洁剂和可持续的清洁方法的服务提供商；定制化服务：客户对个性化服务的需求增加，例如根据不同场所的特点提供专属的清洁方案

绿植租摆服务：业务现状：绿化服务行业正在稳步发展，随着城市化进程加快和环保意识提高，需求持续上升。许多城市和企业越来越重视环境美化和生态建设，推动了园林设计、植树造林和日常养护等服务的需求。同时，智能化技术的引入，如自动灌溉系统和植物健康监测，也提升了服务效率。

绿植租摆服务需求：城市绿化：随着城市化进程加快，城市公共绿地、园林、公园的建设和维护需求增加；企业绿化：越来越多的企业和商业空间希望通过绿化提升形象，吸引顾客，创造良好的工作环境；住宅绿化：家庭园艺和阳台绿化的需求上升，尤其是对小型植物和垂直绿化的关注；生态恢复：在环保和可持续发展理念推动下，生态恢复项目（如湿地恢复、荒地绿化）逐渐受到重视；景观设计：专业的景观设计服务需求增加，特别是在新开发的住宅区和商业区；维护和养护：定期的绿化养护服务，如修剪、施肥、病虫害防治等，成为持续的市场需求。

六. 设计开发评审报告

评审人员：杨国芬（综合部）、刘艳举（运营部）、乔清琳（总经理）。

评审内容：1 合同、标准符合√；2 设备采购可行性√；3 服务执行可行性√；4 人员配置、区域划分合理性√5 可维修性√；6 可检验性√；7 经济性√；9 安全性√

存在问题及改进建议：无

评审结论：同意该设计开发方案

对纠正、改进措施的跟踪验证结果：无

七. 设计开发输出清单

项目名称：华电水务科技股份有限公司清洁、绿植租摆服务

服务期限：2025.07.01-2027.06.30。

设计开发输出清单：清洁服务方案、绿植租摆服务方案等。

目前该项目尚未设计开发的验证。

企业介绍说，企业主要业务为日常清洁、绿植租摆服务，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。

**外部提供的过程、产品和服务的控制：**

编制《外部提供过程产品服务控制程序》，策划合理，内容符合标准要求和企业实际。

提供《合格供方名录》，内容包括：

供方名称	采购品名称及类别	列入时间	年度评价结论
北京京东工业品贸易有限公司	擦手纸	2024.09.20	合格
北京明德天健科技有限公司	种子花苗	2025.02.28	

查见《供方调查评定表》

1) 抽查：北京京东工业品贸易有限公司《供方调查评定表》，内容包括：供方名称：北京京东工业品贸易有限公司；提供产品（擦手纸）；评审内容（供方背景材料、供方产品质量情况、设备能力及技术水平、供货期、售后服务、价格、评价人、负责人等）。评价结论：可继续列入合格供方。评价人：杨国芬 乔清琳。2024.09.20。内容齐全，符合要求。

2) 抽查北京明德天健科技有限公司《供方调查评定表》，内容包括：供方名称：北京明德天健科技有限公司；提供产品：种子种苗；评审内容（供方背景材料、供方产品质量情况、设备能力及技术水平、供货期、售后服务、价格、评价人、负责人等）。评价结论：可列入合格供方。评价人：杨国芬 乔清琳。2025.02.28。内容齐全，符合要求。

▲合格供方名录未见“北京迷彩先锋劳务服务有限公司、平安养老保险股份有限公司北京分公司、北京天祯美地农业发展有限公司”，也未见对外部提供方“北京迷彩先锋劳务服务有限公司、平安养老保险股份有限公司北京分公司、北京天祯美地农业发展有限公司”进行评价的相关证据。

综合部根据顾客订货信息，确定需要实施采购的任务，经批准实施采购。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）。

因企业所采购的产品均是日常清洁消耗品，没有采购合同，随用随买，并且企业大部分产品都是从京东采购，

1. 供货方：北京京东工业品贸易有限公司。

采购日期：2025年2月17日

采购内容：维达抽纸3层80抽*18包L码 25箱，维达擦手纸单层200抽 50箱。

2. 供货方：北京京东工业品贸易有限公司。

采购日期：2025年6月18日

采购内容：威露士泡沫洗手液补充装5L 青柠莹润抑菌消毒家庭酒店餐厅大桶10斤 6瓶。

3. 供货方：北京明德天健科技有限公司

采购日期：2025年6月25日



采购内容：绿植 9850 元。

4. 供货方：北京天祿美地农业发展有限公司

采购日期：2025 年 6 月 25 日

采购内容：绿植 11080 元。

5. 供货方：平安养老保险股份有限公司北京分公司

采购日期：2025. 01. 24

采购内容：购买人身保险。

6. 供货方：北京迷彩先锋劳务服务有限公司

采购日期：2025. 05. 11

采购内容：地毯清洗服务。

均有采购记录。

----查进货检验记录：

抽查 2025 年 6 月 25 日进货验收记录，产品名称：采购绿萝*10 棵，步步高*5 棵，天堂鸟*2 棵等，检验项目：植株状态、数量、总检，检验结果：合格；质检员：杨国芬。

抽查 2025 年 7 月 4 日进货验收记录，产品名称：万年青*10 棵等，检查项目：植株状态、数量、总检，检验结果：合格；质检员：杨国芬。

抽查 2025 年 2 月 17 日进货验收记录，产品名称：抽纸、擦手纸，数量抽纸 25 箱，擦手纸 50 箱，检查项目：外观、数量、总检，检验结果：合格；质检员：杨国芬。

擦手纸、抽纸的检验是核对数量、品牌、外观等。检查人：杨国芬。

另查其它采购产品均有验收记录，符合验收要求。

企业采购的所有产品收到后，由负责人检查是否符合采购要求，如果发现质量问题，告知供方随时更换。

公司目前没有供方现场实施验证的情况。对采购的产品由综合部进行了检验并记录。符合要求。

与产品和服务要求有关的要求评审及变更：

产品要求包括顾客的明确要求、隐含要求以及法律法规要求和附加要求。公司的生产、服务根据国家法规、条例、标准及顾客的要求进行。一般以销售订单的方式将公司需要交付的产品和服务进行明示和确认，以约束供需双方的行为。合同按文件控制程序归档保存。

据负责人介绍，合同签订前由本部门负责人组织部门进行评审，评审通过后再签订合同。抽查合同评审及合同签订情况如下：

1、客户名称：中国华电集团清洁能源有限公司（清洁服务、绿植租摆服务合同）

签订合同日期：2025. 09. 01



合同期限：2025.09.01-2028.12.31

合同内容包括：保洁及花卉租摆的位置、争端解决、撤离现场、甲方权利和义务、乙方权利和义务、违约责任、其他等，附件：价格明细表、保洁日常服务标准、会议室清洁要求、花卉管理标准、工作区域及工作标准。有双方单位的签字盖章，合同有效。

合同评审日期：2025.08.30

合同评审内容：服务能力能否满足；服务期限能否满足；质量能否满足；价格能否接受；付款方式能否接受等。

评审人员：杨国芬、刘艳举、乔清琳

评审结论：能按照客户要求服务。2025.08.30。

2、客户名称：华电水务科技股份有限公司（清洁服务、绿植租摆服务合同）

合同期限：2025年7月1日-2027年6月30日

合同内容包括：保洁及花卉租摆的位置、争端解决、撤离现场、甲方权利和义务、乙方权利和义务、违约责任、其他等，附件：保洁、绿植花卉服务费用预算表、人员编制及报价、保洁日常服务标准、会议室清洁要求、花卉管理标准、工作区域及工作标准。有双方单位的签字盖章，合同有效。

合同评审日期：2025.06.30

合同评审内容：服务能力能否满足；服务期限能否满足；质量能否满足；价格能否接受；付款方式能否接受等。

评审人员：杨国芬、刘艳举、乔清琳

评审结论：能按照客户要求服务。2025.06.30。

3、客户名称：华电科工股份有限公司（清洁服务合同）

签订合同日期：2025年02月27日

合同期限：2025年1月1日-2025年12月31日

合同内容包括：本协议适用范围、协议有效期、有效期内付款及协议执行价格的保密、服务范围及地点、质量要求、权利与义务、协议争议的解决、撤离现场、其他等，有双方签字盖章，合同有效。

合同评审日期：2024.12.25

合同评审内容：服务能力能否满足；服务期限能否满足；质量能否满足；价格能否接受；付款方式能否接受等。

评审人员：杨国芬、刘艳举、乔清琳

评审结论：能按照客户要求服务。2024.12.25。

再查其他时间合同评审记录，内容相似，不再详述，合同在签订前均进行合同评审。

基本符合要求。



当合同/订单发生更改时，按评审流程进行确认，现场与企业负责人沟通介绍，订单信息更改主要为产品、数量、发货地址的变更，变更后的内容一般与顾客签订补充协议。从目前的销售服务条件看，公司有能力满足顾客的要求。

以上合同/订单自签定未出现合同变更或顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。

基本符合要求。

生产和服务提供控制：

编制《服务提供控制程序》，符合标准和企业要求。

公司的主要服务过程是清洁服务、绿植租摆服务。

操作人员按照清洁服务、绿植租摆服务方案提供服务。

作业指导文件《清洁服务标准及要求》、《清洁员仪容仪表及服务礼仪》、《城市园林绿化养护管理标准规范》、《领班岗位职责》、《清洁员岗位职责》、合同客户要求等。

监视和测量设备：无。

监视和测量活动：日常检查记录。

清洁、绿化工具设备：吸尘器、海绵拖、线拖布、清洗桶、消毒器、毛头杆、毛刷、钢丝球、百洁布、垃圾桶、毛巾、卷纸、垃圾袋、浇水器、浇水壶、洗水桶、洗水车、喷水车等。设备定期维护，工具使用后进行整理，入库。

使用药剂：五洁粉、洗衣粉、洗涤剂、酒精、洗手液。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。

查见进货检验记录：

抽查 2025 年 6 月 25 日进货验收记录，产品名称：采购绿萝*10 棵，步步高*5 棵，天堂鸟*2 棵等，检验项目：植株状态、数量、总检，检验结果：合格；质检员：杨国芬。

抽查 2025 年 7 月 4 日进货验收记录，产品名称：万年青*10 棵等，检查项目：植株状态、数量、总检，检验结果：合格；质检员：杨国芬。

抽查 2025 年 2 月 17 日进货验收记录，产品名称：抽纸、擦手纸，数量抽纸 25 箱，擦手纸 50 箱，检查项目：外观、数量、总检，检验结果：合格；质检员：杨国芬。

擦手纸、抽纸的检验是核对数量、品牌、外观等。检查人：杨国芬。

另查其它采购产品均有验收记录，符合验收要求。

查过程检验记录：

清洁服务、绿植租摆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。

查见《检查清洁人员工作情况记录》。内容包括：日期、楼层、被检查姓名、检查时间、检查内容、



存在问题、整改情况、扣分情况、检查人姓名等。

抽查 2025 年 7 月 2 日《检查清洁人员工作情况记录》，检查楼层：10 层；被检查姓名：杨晓丹；检查时间：下午 3 点 25 分，检查内容：1007；存在问题：纸箱废品堆放在 1007，办公室通知不准许堆放；整改情况：马上清除；检查人姓名：刘艳举。

抽查 2025 年 8 月 15 日《检查清洁人员工作情况记录》，检查楼层：11 层；被检查姓名：郭素芝；检查时间：下午 2 点 55 分；检查内容：健身房；存在问题：卫生不好东西乱堆放；花卉摆放不好，主要是不好的花要及时清除；整改情况：已打扫完毕，不好花卉及时清除。检查人姓名：刘艳举。

---清洁服务现场情况：

查见 2025 年 9 月份清洁人员值班表工作签到表，包括：日期；值班人；联系电话。

抽查 2025 年 9 月签到记录，李秀兰、韩春玲。。。。。

抽查 2025 年 5 月办公区消毒记录表：

3 层

日期	7:30	9:30	13:30	15:30	监管人签字
5 月 10 日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英
5 月 15 日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英
5 月 30 日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英

9 层：

日期	7:30	9:30	13:30	15:30	监管人签字
5 月 3 日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英
5 月 10 日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英
5 月 30 日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英

抽查 2025 年 8 月《各楼层备品使用记录》。

3 层：郭素芝

楼层	卷纸	擦手纸	洗手液
3 层男卫	14:20	9:00	

---查绿植租摆服务：

依据客户要求（合同要求）、《绿植花卉养护标准》的要求，规定了人员及区域绿植花卉的养护及更换要求，检查要求。

抽 2025 年 8 月 30 日《绿植租摆服务日常检验记录》。检查人：杨国芬，检查内容：植株状态；植物花盆、器皿；植物摆放情况；养护人员；设备设施的摆放等。

序号	检查内容	标准要求	实际情况
1	植株状态	植株丰满健壮，株型自然匀称；植	符合标准要求



		株无残枝，黄叶；保证植物见干见湿；摆放期间定期施肥，肥料应为无异味、无毒的有机肥或高效无机肥	
2	植物花盆、器皿	干净整洁，无脏污，花盆内无杂物、垃圾；底碟、套缸、花盆合适配套；保持花盆、底碟，套缸内无泥垢脏水	符合标准要求
3	植物摆放情况	保证摆放植物观赏性，对没有观赏性的植物定期更换；保持植物历久常新，植物摆放时长要根据时间调整	符合标准要求
4	养护人员	着工装，悬挂临时牌，行为礼貌，工作态度好，遵守甲方的规章制度。	符合标准要求
5	设备设施	工作结束后应将各设备设施归置摆放，统一管理，便于下次使用取拿	

查见《特殊过程确认表》。需确认的过程：服务过程；确认内容：设备的确认、人员的确认、特定的方法和程序的要求；确认记录以及再确认。确认结论：经确认，能满足工作的需要。参与确认人：乔清琳。首次确认时间：2024.04.20，再次确认时间：2025.04.20，每年确认一次。

临时多场所检查：

——清洁服务现场：（项目名称：华电科工大厦清洁服务、绿植租摆服务（华电水务科技股份有限公司）；地址：丰台区汽车博物馆东路华电科工大厦B座3层、6-12层）。

服务内容：日常清洁

巡视清洁现场：企业此项目负责整栋楼的日程清洁，5名清洁员，其中4名清洁员每人负责两层，一人进行巡视检查，三层设置清洁人员休息间，供清洁人员休息及保存随身物品。

巡视现场韩春玲正在进行洗手间打扫，询问韩春玲项目管理情况，韩春玲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：姓名：韩春玲、郭素芝、申玉芬等，记录了到岗、缺勤情况。

项目地卫生间、楼梯间、电梯间等重要场所均有清洁记录表，抽卫生间清洁记录表：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。

清洁服务过程受控。

——绿植租摆服务现场：（项目名称：华电科工大厦；地址：丰台区汽车博物馆东路华电科工大厦B座3层、6-12层）。

服务内容：绿植租摆服务



巡视绿植租摆服务现场：企业此项目负责华电科工大厦 B 座 3 层、6-12 层绿植租摆服务，5 名租摆人员，租摆服务人员进行了分工，由负责本楼层的清洁人员同时负责绿植的浇水，保持职务的花盆器皿干净整洁，无脏污。

巡视现场作业人员韩春玲正在进行绿植花卉养护，询问项目管理情况，韩春玲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，记录了到岗、缺勤情况。

项目地植株丰满健壮，株型自然匀称。叶面干净光亮，无灰尘脏物，无明显病斑，无明显虫害，无残留害虫；植物见干见湿，保持植物对生长水分的需求；花盆、器皿干净整洁，无脏污，花盆内无杂物、垃圾对损坏残缺的花盆套缸及时更换，无烂盆坏盆；经与现场养护人员韩春玲沟通，保证摆放植物观赏性，对叶片少于植株 1/2 以上的、或没有观赏性的植物定期更换。

现场人员作业专业、穿着干净整洁。

绿植租摆服务过程受控。

查成品检验记录：

1) 抽查 2025 年 8 月 12 日《检查清洁人员工作情况记录》，检查楼层：11 层；被检查姓名：杨晓丹；检查时间：下午 3 点 22 分，检查内容：1006；办公桌椅无灰尘；窗台无灰尘；地面干净；检查人姓名：刘艳举。

2) 抽查 2025 年 7 月 2 日《检查清洁人员工作情况记录》，检查楼层：10 层；被检查姓名：杨晓丹；检查时间：下午 2 点 22 分，检查内容：1007；存在问题：纸箱废品堆放在 1007，办公室通知不准许堆放；整改情况：马上清除；检查人姓名：刘艳举。

3) 抽查 2025 年 7 月 15 日《检查清洁人员工作情况记录》，检查楼层：3 层；被检查姓名：郭素芝；检查时间：下午 3 点 55 分；检查内容：健身房；存在问题：卫生不好东西乱堆放；花卉摆放不好，主要是不好的花药及时清除；整改情况：已打扫完毕，不好花卉及时清除。检查人姓名：刘艳举。

生产服务过程基本受控。

产品和服务放行的控制：

编制了《产品服务要求控制程序》，符合标准和企业要求。企业检验依据是《绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020》、《园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012》、《城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32》、《园林绿化养护标准 CJJ/T 287-2018》、《清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011》等《清洁服务标准及要求》、《城市园林绿化养护管理标准规范》以及顾客要求等。负责人介绍说，目前所有服务必须经过检验合格才能放行，不允许有例外放行情况。

查进货检验记录：

抽查 2025 年 6 月 25 日进货验收记录，产品名称：采购绿萝*10 棵，步步高*5 棵，天堂鸟*2 棵等，检



验项目：植株状态、数量、总检，检验结果：合格；质检员：杨国芬。

抽查 2025 年 7 月 4 日进货验收记录，产品名称：万年青*10 棵等，检查项目：植株状态、数量、总检，检验结果：合格；质检员：杨国芬。

抽查 2025 年 2 月 17 日进货验收记录，产品名称：抽纸、擦手纸，数量抽纸 25 箱，擦手纸 50 箱，检查项目：外观、数量、总检，检验结果：合格；质检员：杨国芬。

擦手纸、抽纸的检验是核对数量、品牌、外观等。检查人：杨国芬。

另查其它采购产品均有验收记录，符合验收要求。

查过程检验记录：

清洁服务、绿植租摆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。

查见《检查清洁人员工作情况记录》。内容包括：日期、楼层、被检查姓名、检查时间、检查内容、存在问题、整改情况、扣分情况、检查人姓名等。

抽查 2025 年 7 月 2 日《检查清洁人员工作情况记录》，检查楼层：10 层；被检查姓名：杨晓丹；检查时间：下午 3 点 25 分，检查内容：1007；存在问题：纸箱废品堆放在 1007，办公室通知不准许堆放；整改情况：马上清除；检查人姓名：刘艳举。

抽查 2025 年 8 月 15 日《检查清洁人员工作情况记录》，检查楼层：11 层；被检查姓名：郭素芝；检查时间：下午 2 点 55 分；检查内容：健身房；存在问题：卫生不好东西乱堆放；花卉摆放不好，主要是不好的花要及时清除；整改情况：已打扫完毕，不好花卉及时清除。检查人姓名：刘艳举。

——清洁服务现场情况：

查见 2025 年 9 月份清洁人员值班表工作签到表，包括：日期；值班人；联系电话。

抽查 2025 年 9 月签到记录，李秀兰、韩春玲。。。。。

抽查 2025 年 5 月办公区消毒记录表：

3 层

日期	7:30	9:30	13:30	15:30	监管人签字
5 月 10 日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英
5 月 15 日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英
5 月 30 日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英

9 层：

日期	7:30	9:30	13:30	15:30	监管人签字
5 月 3 日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英
5 月 10 日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英
5 月 30 日	已消毒	已消毒	已消毒	已消毒	雷金英



抽查 2025 年 8 月《各楼层备品使用记录》。

3 层：郭素芝

楼层 卷纸 擦手纸 洗手液

3 层男卫 14:20 9:00

——查绿植租摆服务：

依据客户要求（合同要求）、《绿植花卉养护标准》的要求，规定了人员及区域绿植花卉的养护及更换要求，检查要求。

抽 2025 年 8 月 30 日《绿植租摆服务日常检验记录》。检查人：杨国芬，检查内容：植株状态；植物花盆、器皿；植物摆放情况；养护人员；设备设施的摆放等。

序号	检查内容	标准要求	实际情况
1	植株状态	植株丰满健壮，株型自然匀称；植株无残枝，黄叶；保证植物见干见湿；摆放期间定期施肥，肥料应为无异味、无毒的有机肥或高效无机肥	符合标准要求
2	植物花盆、器皿	干净整洁，无脏污，花盆内无杂物、垃圾；底碟、套缸、花盆合适配套；保持花盆、底碟，套缸内无泥垢脏水	符合标准要求
3	植物摆放情况	保证摆放植物观赏性，对没有观赏性的植物定期更换；保持植物历久常新，植物摆放时长要根据时间调整	符合标准要求
4	养护人员	着工装，悬挂临时牌，行为礼貌，工作态度好，遵守甲方的规章制度。	符合标准要求
5	设备设施	工作结束后应将各设备设施归置摆放，统一管理，便于下次使用取拿	

3. 成品检验记录：

1) 抽查 2025 年 8 月 12 日《检查清洁人员工作情况记录》，检查楼层：11 层；被检查姓名：杨晓丹；检查时间：下午 3 点 22 分，检查内容：1006；办公桌椅无灰尘；窗台无灰尘；地面干净；检查人姓名：刘艳举。

2) 抽查 2025 年 7 月 2 日《检查清洁人员工作情况记录》，检查楼层：10 层；被检查姓名：杨晓丹；检查时间：下午 2 点 22 分，检查内容：1007；存在问题：纸箱废品堆放在 1007，办公室通知不准许堆放；整改情况：马上清除；检查人姓名：刘艳举。

3) 抽查 2025 年 7 月 15 日《检查清洁人员工作情况记录》，检查楼层：3 层；被检查姓名：郭素芝；



检查时间：下午 3 点 55 分；检查内容：健身房；存在问题：卫生不好东西乱堆放；花卉摆放不好，主要是不好的花药及时清除；整改情况：已打扫完毕，不好花卉及时清除。检查人姓名：刘艳举。

4、交付验收记录：

公司每半年对客户进行满意度回访，查见《保洁服务满意度评价表》。

查见华电水务科技股份有限公司《保洁服务满意度评价表》。评价负责人：陶 xx，被评价人姓名：王玉华，评价时间区间：2025 年 1 月-2025 年 6 月，工作类别：1. 工作纪律（按时到岗；个人卫生，仪表整洁；清洁员服务用语；上班期间不做与工作无关的事情）2. 大厅（地面、柜椅、墙体、玻璃门、柜门等无杂物、无污渍；大厅无杂物、无灰尘、无污渍能够及时清洁）3. 卫生间/洗漱间（地面、镜子干净、无杂物、污渍；垃圾清理及时，厕所无异味）4. 过道楼梯办公室（公共垃圾桶及时清理；办公区地面桌面干净、无杂物无异味；楼梯面干净无杂物，无灰尘，及时清理，按时消毒；办公地面干净，无杂物，无污渍无灰尘）5. 其他（定期开展彻底清洁工作；清洁工具分类隔音，工具消毒，摆放有序，统一）。总体评价：对清洁服务满意。

查见华电科工股份有限公司办公室（党委办公室）《清洁服务满意度评价表》。评价负责人：孟 xx，被评价人姓名：郭素芝，评价时间区间：2025 年 1 月-2025 年 6 月，工作类别：1. 工作纪律（按时到岗；个人卫生，仪表整洁；清洁员服务用语；上班期间不做与工作无关的事情）2. 大厅（地面、柜椅、墙体、玻璃门、柜门等无杂物、无污渍；大厅无杂物、无灰尘、无污渍能够及时清洁）3. 卫生间/洗漱间（地面、镜子干净、无杂物、污渍；垃圾清理及时，厕所无异味）4. 过道楼梯办公室（公共垃圾桶及时清理；办公区地面桌面干净、无杂物无异味；楼梯面干净无杂物，无灰尘，及时清理，按时消毒；办公地面干净，无杂物，无污渍无灰尘）5. 其他（定期开展彻底清洁工作；清洁工具分类隔音，工具消毒，摆放有序，统一）。总体评价：对清洁服务满意。

查见华电科工股份有限公司（物料输送工程事业部）《保洁服务满意度评价表》评价负责人：张 xx，被评价人姓名：李秀兰，评价时间区间：2025 年 1 月-2025 年 6 月，工作类别：1. 工作纪律（按时到岗；个人卫生，仪表整洁；清洁员服务用语；上班期间不做与工作无关的事情）2. 大厅（地面、柜椅、墙体、玻璃门、柜门等无杂物、无污渍；大厅无杂物、无灰尘、无污渍能够及时清洁）3. 卫生间/洗漱间（地面、镜子干净、无杂物、污渍；垃圾清理及时，厕所无异味）4. 过道楼梯办公室（公共垃圾桶及时清理；办公区地面桌面干净、无杂物无异味；楼梯面干净无杂物，无灰尘，及时清理，按时消毒；办公地面干净，无杂物，无污渍无灰尘）5. 其他（定期开展彻底清洁工作；清洁工具分类隔音，工具消毒，摆放有序，统一）。总体评价：对清洁服务满意。

——绿植租摆服务的验收：

地点：华电科工大厦

养护内容：详见合同要求及绿植租摆服务方案



验收日期：2025-06-30

验收标准：植株状态：植株丰满健壮，株型自然匀称；植株无残枝，黄叶；施肥情况：摆放期间定期施肥，肥料应为无异味、无毒的有机肥或高效无机肥，保证植株生长饱满；植物花盆器皿状态：干净整洁，无脏污，花盆内无杂物、垃圾；底碟、套缸、花盆合适配套；保持花盆、底碟，套缸内无泥垢脏水；植物摆放情况：保证摆放植物观赏性，对没有观赏性的植物定期更换，摆放的植物无残枝、黄叶等；植物摆放时长要根据时间调整。养护人员：着工装，悬挂临时牌，行为礼貌，工作态度好，遵守甲方的规章制度；工作认真负责。

验收结论：绿植租摆服务质量达到甲方要求，同意交付。

验收人员：张 xx

公司无紧急放行情况发生，公司的产品监测能力基本满足要求。

组织未接受过上级或主管部门的监督检查。

现场巡视企业放行控制，均按公司要求进行控制，均符合要求。

环境和职业健康安全运行策划和控制：

编制《环境运行策划控制程序》《职业健康安全运行策划控制程序》、《相关方施加 ES 影响控制程序》、《火灾事故应急救援预案》、《意外伤害应急预案》、《办公用纸管理规定》、《固体废弃物管理规定》、《节约用电管理规定》、《节约用水管理规定》等，策划合理，内容符合标准要求。通过管理制度对本公司环境职业健康安全进行控制，基本适用。

综合部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、固体废弃物排放；不可接受的风险为火灾、触电、意外伤害事故。

围绕公司重要环境因素和不可接受的风险，公司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。水电费用由办公场所出借方支付。办公室均使用节能灯，做到人走灯灭。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等。

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：1) 检查办公区域、检验检测区域所有线路，确保完好；2) 建立安全用电制度；3) 配置消防器材；4) 定期应急演练等。综合部 2025. 04. 20 组织进行火灾应急演练。

3、意外伤害事故，主要包括：交通意外等。控制措施：1) 对员工、驾驶员进行安全教育、对《道路交通安全法》、《道路安全条例》的培训；2) 提高员工对安全事故的意识。3) 对员工进行安全知识的培训。综合部于 2025. 06. 10 组织进行意外伤害事故应急演练。



4、固废的产生管理：主要包括：废弃包装物、废弃的废墨盒、硒鼓、防疫物资的遗弃等等。控制措施：

1) 设立分类垃圾箱；2) 建立分类回收记录；3) 资金投入等。

5. 触电控制：培训相关人员，提高安全用电意识；对办公区域的线路定期进行检查；编制触电应急预案，组织进行触电应急演练，评价修订《触电应急预案》。综合部于 2025.04.25 上午 11 点组织进行触点应急演练。

6. 废水：主要为办公、生活污水的排放：直接排入市政污水管网。由物业统一管理。

7、与员工签订劳动合同，维护员工合法权益。提供劳动合同书，抽查员工刘艳举、张俊草、雷金英 3 人劳动合同，内有服务期限、服务内容和要求、劳务报酬、双方的权利义务、合同的变更与解除、法律责任、争议解决等内容。盖有单位公章，有效。

8、环境安全运行检查：

提供《环境、职业健康安全运行检查记录》。抽查 2024 年 11 月 28 日、2025 年 04 月 28 日、2025 年 05 月 28 日的检查记录。内容包括：固废是否分类存放；节水节电；空调等设备使用环保节能产品；事故管理执行情况；安全标识使用；标识是否按规定挂设；灭火器是否齐全可用；消防设施是否定期点检；劳保用品采购、验收、发放；女职工保健；职业病预防；岗位执业安全知识培训；劳保用品的使用；《应急预案》执行情况；生活污水的排放等。检查结果均符合。检查人（管理者代表）：杨国芬。内容完整，基本符合要求。

查《固体废弃物处置登记表》，内容包括：废纸类、其他类、生活垃圾、固废等，每月登记，处置人：综合部

提供《灭火器点检表》，抽查 2025 年 5 月、2025 年 7 月的检查记录，内容包括：数量符合应有配合；喷嘴接头处（或喷管）应保持无损伤；唧筒挂勾不应脱落；压力应在有效范围内；灭火器箱（灭火器推车）是否完好；灭火器箱内和表面是否清洁无杂物；灭火器箱的标示是否完好；灭火器箱是否被阻挡等。检查结果正常，检查人：杨国芬，内容完整，基本符合要求。

查见《消防监督检查记录》，被检查单位或部门：办公场所，抽查 2025.1.22、2025.4.27、2025.6.27 《消防监督检查记录》，检查项目包括：对员工经常的消防安全教育；定期防火检查；整改火灾隐患；消防设施定期检测、维修制度；疏散通道、安全出口管理；安全出口检查；灭火疏散预案；疏散指示标志；消防水箱；室外消火栓（抽查）部位；灭火器（抽查）部位等。检查结果：符合要求。检查人：综合部。

9. 查员工体检记录，杨总介绍说，每年会给员工办理健康证。

抽王玉华健康证：类型：公共场所，体检日期：2025 年 9 月 22 日，健康证编号：0624250053795，检验项目：细菌性痢疾、伤寒和副伤寒、病毒性肝炎（甲戊肝）、活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病，检查结果：合格。

抽张俊草健康证：类型：公共场所，体检日期：2025 年 9 月 22 日，健康证编号：0624250053796，检



验项目：细菌性疟疾、伤寒和副伤寒、病毒性肝炎（甲戊肝）、活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病，
检查结果：合格。

抽雷金英健康证：类型：公共场所，体检日期：2025年9月22日，健康证编号：0624250053774，
检验项目：细菌性疟疾、伤寒和副伤寒、病毒性肝炎（甲戊肝）、活动性肺结核、化脓性或渗出性皮肤病，
检查结果：合格。

10. 查社保缴纳记录。社保缴纳记录为3人，缴纳养老、失业、工伤、医疗、失业保险，杨总介绍说有
2名员工个人缴纳社保，单位给予报销，其他人员均为退休返聘人员，无需缴纳社保。并为员工缴纳人身保
险（商业险）。

11、现场与企业沟通，劳保用品主要是发放工服和口罩，新进人员即发放，两年一更换，节假日发放
米面油等职工福利。

12、查见《相关方环境、职业健康安全要求告知书》，明确了公司的环境及职业健康安全目标，对其
施加了环境安全影响，就公司的重要环境因素、不可接受风险及出入公司应遵守的环境安全要求进行了告
知，告知的内容包括公司的方针、环境 and 安全目标、环境和安全管理规定等，对物料、服务供应商、废弃
物处理商等相关方特作出要求，对不符合要求的相关方，本公司将提出整改意见，对整改不符合或拒绝
整改、可能造成严重污染和安全事故的企业或已经造成重大污染或安全事故的企业，本公司将采取减少订
货、更换供应商等措施施加影响。

查见《告知书发放登记表》，包括：文件名称、发放人、接收单位、类型、日期等，2025.04.01以邮
件方式发放给相关方。

综合部在对顾客及供方（含外包供方）进行评价时，对其环境及职业健康安全遵守情况进行了评价。

13. 用于环境及职业健康安全资金投入情况：2024.10-2025.08：合计支出10.97万元，包括：劳保用
品/消防器材/员工社保险缴纳/员工体检等。

---查看库房环境职业健康安全运行控制情况。

清洁工具整齐放置，清洁所需的药剂按照分类置于置物架（洗涤灵、洗衣粉等）。配备足够的灭火器，
消火栓（物业提供）、消防喷淋系统（物业提供）参加公司综合部组织的消防演练活动。经现场与刘经理
沟通，无高处作业情况。拒绝三违，严禁抛掷工具或其他物品。

---临时多场所：华电科工大厦。

项目名称：华电科工大厦保洁、绿植花卉服务(华电水务科技股份有限公司)；

地址：丰台区汽车博物馆东路华电科工大厦B座3层、6-12层

合同期限：2025年7月1日起至2027年06月30日止。

1、污水：清洁废水排入市政管网，不外排。

噪声：日常清洁、绿植租摆服务不产生明显噪声。



固废：固体废物主要是废纸箱盒、废包装纸、信纸、杂志、报纸等，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。

5、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。

6、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。

现场查看，有手提式干粉灭火器、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。

编制了《体系变更策划控制程序》，规定了当发生新的产品、服务和过程，或对现有产品、服务和过程的变更（包括：工作场所的位置和周边环境；工作组织；工作条件；设备；工作人员数量），法律法规要求和其他要求的变更，有关危险源和职业健康安全风险的知识或信息的变更，知识和技术的发展。应评审非预期性变更的后果，以及需要应对的风险和机遇，必要时采取适当的控制措施，符合标准和企业实际。负责人介绍说，目前没有发生影响职业健康安全绩效的临时性和永久性变更。因此，没有进行更改管理。

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。

对环境职业健康安全的运行控制有效。

编制《法律法规其它要求控制程序》《合规性评价控制程序》等符合标准和企业实际。

现场抽查法律法规和其他要求合规性评价情况，包括：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国节约能源法》、《环境空气质量标准》、《消防安全标志设置要求》、《十三五节能减排综合性工作方案》、《城市生活垃圾管理办法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《劳动保障监察条例》、《女职工劳动保护特别规定》、《工伤保险条例》、《北京市大气污染防治条例》、《北京市安全生产条例》、《绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020》、《园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012》、《城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32》、《园林绿化养护标准 CJJ/T



287-2018》、《清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011》等。均为有效版本，符合要求。

编制了《合规性评价控制程序》等，符合标准和企业实际。抽查 2025 年 06 月 20 日法律法规和其他要求合规性评价情况，包括《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国环境噪声污染防治法》、《中华人民共和国环境保护法》、《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》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《女职工劳动保护特别规定》、《北京市消防条例》、《北京市安全生产条例》、《绿色清洁服务规范 T/CASME 008-2020》、《园林绿化工程施工及验收规范 CJJ 82-2012》、《城市规划绿化与环境卫生规范 ZBBZH/GJ 32》、《园林绿化养护标准 CJJ/T 287-2018》、《清洁行业经营服务规范 SB/T 10595-2011》等。评价结果，均符合。评价人员：杨国芬 刘艳举 乔清琳。查验《中华人民共和国消防法》评价情况，配备了手提式灭火器、消防栓等。无火灾隐患。组织了消防应急演练活动。近一年以来，没有发生火灾事故。再查验《中华人民共和国固体废物污染防治法》等评价情况，内容类似，符合要求。

编制了《应急准备与响应控制程序》等，符合标准和企业实际。企业编制了《火灾事故应急救援预案》、《意外伤害应急预案》等。包括了重要环境因素和不可接受风险等。综合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。每次演练前均对应急预案进行了培训。

抽查 2025.04.20《演习记录（消防）》，包括：进行消防知识培训，包括消防器材使用、如何疏散、消防报警知识、火灾应对；模拟火灾信号，电工关掉电源；灭火队成员 5 分钟到达火灾现场；所有非消防队人员 5 分钟撤离现场；火情得到控制并被扑灭；总结消防演习所发现的问题。组织单位：综合部；参加人员：公司全体人员等。演习效果：通过本次活动使参加消防演习全体人员对火灾扑救方式、消防器材正确使用、逃生自救技巧等都有了明确了解，对今后应对火灾事故，减少人身伤害有很大的帮助。对应急预案的评价：通过演练，证明公司所制定的应急预案是适宜的，可以正确指导应急过程。动用设施：灭火器 3 个。查见《演习报告（消防）》结论：大家一致认为本次演习很成功，虽然出现了一些异常事件，但整体进展还是很顺利的。在这次的消防演习中，绝大部分人都认真积极，表现出一种同甘共苦的合作精神。总而言之，我们这次组织的消防演习基本上达到了我们最初的目的。消防演习的预案是完善的，不需要修改。消防演习每年最少进行一次。

再抽查 2025.06.10 演习记录（意外伤害），组织单位：综合部；参加人员：公司全体人员；动用设施：进入现场前由安全员讲解急救方面的有关知识和个人安全防护要求；演习内容：下午 3 点由公司综合部杨国芬为大家讲解本次培训的意义，然后请管代为大家讲解预防意外伤害的一些基本常识，意外伤害初期表现为如外出血，扭伤等。严重时可能出现昏迷、呼吸急促等，最后因呼吸循环衰竭而死亡。如伴有因大量出汗所致的氯化钠丢失，可出现全身肌肉痉挛，最常见的为小腿抽筋。演习效果：人员到位情况；物资到位情况；协调组织情况；实战效果评价；外部支援部门和协作有效性均达到预期目标。符合要求。

查见综合部《触电应急预案》及 2025.04.25 组织的触电应急演练记录，均实现了演练的目标，内容相



似，不再赘述。满足要求。

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

编制《内部审核控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。抽查《内审实施计划》，计划于2025年07月01日-02日实施内审。查见《内审实施计划》，内容包括：审核目的、审核依据、审核范围等。抽查《内审实施计划》，覆盖了公司所有部门及所有条款。内审员经过了标准培训。内审员审核了与自己部门无关的区域。抽查销售部《内审检查表》，已编制并由内审员按要求实施了检查，并填写了检查记录，内容比较齐全。本次内审共开一般不符合项1个，已进行了跟踪验证和关闭。抽查《内部审核报告》，明确了审核的目的、范围、依据、审核过程、不合格统计与分析等，审核结论为：公司质量、环境、安全管理体系自运行以来，公司质量、环境、职业健康安全管理体系是符合的，有效的。

编制《管理评审控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。抽查《管理评审计划》，其内容包括评审目的、评审依据、主持人员、参加人员、评审内容、各部门评审准备工作要求等内容；计划于2025年08月01日进行管理评审。抽查管理评审输出资料，涵盖了标准的所有要求，编制《管理评审报告》。评审结论：本公司的质量、环境、职业健康安全管理体系符合标准的要求，体系运行适宜、充分的和有效的。管理评审基本符合要求。现场与管代交流管理评审控制情况，其基本熟悉管评流程，包括管评策划、管评输入内容、输出内容、改进项及其纠正措施情况等，现场交流建议后期持续关注管评工具的运用，但管评的深入程度方面需持续关注。

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：

编制了《不合格输出控制程序》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。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

利用管理方针、管理目标、审核结果、分析评价、纠正措施以及管理评审提高管理体系的有效性。内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。对销售过程中发现的不合格品，已经按照要求进行了处置。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审提出的纠正措施已经整改完毕并验证。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了投诉反馈的接受渠道，目前为止没有顾客投诉情况发生。对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。

三、管理体系任何变更情况



- 1) 组织的名称、位置与区域: 无
- 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): 无
- 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

上次不符合企业已完成整改, 措施有效, 上次不符合未再发生, 但内审员实施审核的能力还需继续提升。

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, 北京信安如家清洁服务有限公司的

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 checked="" type="checkbox"/> 达到	<input 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

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、联系方式的变更、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。