

项目编号：10582-2024-QEO

# 管理体系审核报告

## (监督审核)



组织名称：陕西富雅特清洗保洁服务有限公司

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）：李宝花

审核组员（签字）：王亚芬

报告日期：2025年10月21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：李宝花

组员：王亚芬



## 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         |
|----|-----|------|------|--|--------------|
| 1  | 李宝花 | 组长   | 审核员  | 2025-N1EMS-3239141<br>2024-N1OHSMS-2239141<br>2025-N1QMS-3239141 | QES:35.16.01 |
| 2  | 王亚芬 | 组员   | 审核员  | 2023-N1QMS-4099835<br>2022-N1EMS-4099835<br>2023-N1OHSMS-4099835 | QS: 35.16.01 |

### 其他人员

| 序号 | 姓名        | 审核中的作用 | 来自   |
|----|-----------|--------|------|
| 1  | 刘莉、贾白刚、李静 | 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1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/T 24001-2016/ISO14001:2015 、 GB/T45001-2020 / ISO45001 : 2018 、  
GB/T19001-2016/ISO9001:2015

#### 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、中华人民共和国计量法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国消费者



权益保护法、中华人民共和国电力法、中华人民共和国标准化法实施条例、中华人民共和国招标投标法实施条例、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国噪声污染防治法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国固体废物环境污染防治法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国职业病防治法等。

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：中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国道路交通安全法、GA/T 594-2006《保洁服务操作规程与质量控制》，GA/T 1799-2021《保洁安全检查通用规范》、DB36/T 851-2015《保洁服务质量规范》等。

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10月20日上午至2025年10月21日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年6月17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：陕西省西安市灞桥区纺四路枣园刘新区2号楼2层01号(二组)

办公地址：陕西省西安灞桥区纺一路二楼东6间

经营地址：陕西省西安灞桥区纺一路二楼东6间

多场所地址：

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）：保洁服务现场：灞桥区滨河爱度筑区小区

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：未按时年审

暂停期间体系运行情况及认证证书及标识使用情况：无

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：是

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: 行政部 9.1.1

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 20 日前提交审核组长。

具体不符合信息详见不符合报告。

拟实施的下次现场审核日期应在 2026 年 6 月 16 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

QEO 运行策划和控制; QEO 绩效测量和监视。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:

最高管理者对管理体系高度重视和支持, 并对标准有一定程度的理解和掌握, 积极组织督促和管理各部门, 严格贯彻执行管理体系要求, 从而确保管理体系正常运行。

2) 风险提示:

Q 生产和服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。EO 运行策划和控制; EO 绩效测量和监视。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

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持管理方针:

以人为本, 诚信至上, 服务高效, 环保安全, 持续改进。

方针包含在管理手册中, 经总经理批准, 与手册一起发布实施。公司方针适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向, 为建立目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求、持续改进管理体系的承诺等



内容。

在方针的框架下制定目标：

顾客满意度 $\geq 90$ 分；

业主反应问题处理率100%；

固废分类回收率100%；

人身伤害事故为0；

火灾事故为0；

在相关职能部门对目标进行了分解和考核，详见各部门记录。通过书面沟通、口头交流等方式，传递给相关方和关注企业的公众。

## 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）

查公司管理手册7.1.5 监视和测量资源规定了监视和测量资源的管理要求。公司暂无监视和测量资源

查2025年10月11日的火灾逃生消防演练记录

演练地点：林河爱度筑区小区；

演练类型：实操

演练总指挥：贾白刚

参加人员：项目部宣进科、于亚茹、郝丽芳保洁人员等10人。

演练目的：会自防自救、火场逃生常识。加强消防意识的培养和消防知识的学习。

演练过程：1、听到现场火警铃声，组织现场人员指挥进行疏散。

2、抓起湿毛巾，捂住口鼻。

3、快步通过楼梯，不拥挤，不推搡，顺次有序。

4、走安全线路，广场集合，遇到火点绕开走，按照指挥不逗留。

5、一路小跑至广场，严禁狂奔。



6、快速安静，目光敏锐找同事，找主管。

7、快速清点人数，发现问题及时和指挥人员联系。

应急演练总结：本次消防培训及演习来看，整体上取得了很好的效果，使员工对安全防火意识和灭火设备使用有更深入的了解，能确实做到“预防为主”原则，从而保证火患时公司员工及财产的安全。

查：2025年10月14日消防设备设施使用

演练地点:林河爱度筑区小区

演练类型:实操

演练参与人员: 项目部宣进科、于亚茹、郝丽芳保洁人员等9人。

演练目的:为了进一步强化员工的消防安全教育,提高火灾防控能力和突发事件应变能力,学会正确使用灭火器和各类消防设备设施。

演练过程:

- 1、初期火灾的扑救、控制、火场协调指挥、演练。
- 2、火场人员疏散引导和自救演练。
- 3、火场警戒及配合消防队演练。
- 4、灭火器材现场灭火演练。
- 5、火灾事故处理教育。

演练总结:通过此次演习安全部将进一步完善现场消防应急预案,努力提高员工消防安全素质,增强现场整体自防自救能力,从而为管理人员和员工创造一个安全舒适的环境。通过演习可以提高项目全员的消防安全意识,可以检验项目消防设施的运行情况,同时做好项目的安全事故防范工作。

另提供了2024年12月5日的火灾应急准备及响应演练的记录,包含参与人员登记表、演练照片、演练内容等。

应急准备和响应控制基本符合要求。

查公司管理手册8.3条款,按新标准要求,规定了保洁服务设计和开发过程及相互作用,对设计开发过程进行了界定,明确了设计开发的流程为:策划-输入-控制-输出-更改。市场发展和顾客要求的不断变化,顾客对产品和服务的要求也不断变化,如顾客要求和市场需要开发新产品时,公司按照策划的:设计和开发要求进行设计开发,确保产品的安全性、符合性、适用性。以应对顾客不断变化的需求和期望,并超越顾客期



望。基本符合要求。

企业策划了产品适用标准，编制了技术和程序文件和管理手册，策划了所需设备，实现过程所需记录，识别和确定了基本流程：项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→保洁服务→服务检查→持续改进。

关键过程、需确认过程：**清洁管理服务。**

外包：运输服务。

公司策划并在受控条件下进行服务提供。项目部负责保洁服务过程管理。

公司从事资质范围内的保洁(室内保洁、门厅大堂、公共区域、电梯等)服务通常依据GA/T 594-2006《保洁服务操作规程与质量控制》，GA/T 1799-2021《保洁安全检查通用规范》、DB36/T 851-2015《保洁服务质量规范》运行资质范围内的保洁(室内保洁、门厅大堂、公共区域、电梯等)服务。

服务的基本流程是：项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→保洁服务→服务检查→持续改进。

关键过程、需确认过程：保洁服务。

外包:运输服务、。

公司编制有《公司保洁作业指导》等可以指导并规范员工的实际操作。

1) 抽查《林河爱度筑区保洁服务合同》

甲方：西安林河兴业物业管理有限公司

乙方：陕西富雅特清洗保洁服务有限公司

签订日期：2025.9.30 服务期限：一年

明确了双方的责任、权利、义务、付款方式，服务内容及标准、人员配制、违约责任等。甲乙双方责任人签字并盖公章；

保洁范围：本项目物业管理区域内除业主专有或专属使用部位以外的公共部位、公共设施、广场、绿化带、水景系统和公共部位各种标识牌等。

对保洁人员进行顾客满意度调查及保洁服务人员进行考核。

2) 保洁员配备情况：按照合同约定配置了6人满足合同要求；抽查部分保洁人员基本信息；

姓名：宣进科，



姓名：白养军，

姓名：于亚茹、

姓名：郝丽芳，

姓名：王凤银，

3) 查保洁服务过程：

公司与西安林河兴业物业管理有限公司签订的灞桥区林河爱度筑区小区项目保洁服务项目的保洁服务过程，保洁范围包括：为本项目物业管理区域内除业主专有或专属使用部位以外的公共部位、公共设施、广场、绿化带、水景系统和公共部位各种标识牌等(具体见附件《日常保洁作业计划表》)。

抽：室外部份：2025年10月15日《清洁卫生巡检记录表》

- 1 人行道 目视无垃圾、纸屑、烟头、无泥沙
- 2 马路 无明显污渍、青苔、积水
- 3 停车场 无污渍、无积水、无杂物
- 4 绿化带 无杂草、无石头、纸屑等垃圾
- 5 沙井、污水井 无溢流、无堵塞、无臭味、无附着物、无沉淀物
- 6 垃圾池 垃圾池周围无乱堆乱放杂物，清洗干净无异味，定期消毒
- 7 岗亭 无尘、无污渍、墙面无水渍
- 8 玻璃灯柱 无污渍，目视无尘
- 9 标识牌 无尘、无污渍
- 10 休闲椅 手摸无尘
- 11 草坪、花基 无尘、无污渍
- 12 果皮箱 外表无明显污渍、无垃圾粘附物
- 13 宣传栏 无积尘、无污渍、不锈钢保持光洁明亮
- 14 排风口 无尘、无泥沙
- 15 路灯 无尘且明亮



- 16 雨棚 无垃圾、杂物、
- 17 架空层 无垃圾、无尘、无蜘蛛网
- 18 康体设施 无尘、无污渍
- 19 观赏水池 水面无漂浮物、水质清彻、水底无沉淀物；监督责任人：康亚茹

抽：

监督责任人：康亚茹

地下车场：

- 1 地面 无污渍、无尘、无杂物
- 2 管线 无尘
- 3 垃圾桶 无污渍、无尘、无异味
- 4 排水沟 无积水、无杂物、无异味
- 5 消防设施 无污渍、无尘
- 6 标识牌 无污渍、无尘
- 7 集水井 无积水、无垃圾、无异味
- 8 生活垃圾房 无污渍、无积水、无异味（每天消毒）

服务方面及其它：

- 1 员工工作纪律 无违反公司的各项规章制度
- 2 员工仪表仪容 干净、整齐、文明礼貌
- 3 楼盘主管表现 管理有序、沟通能力强、团队精神好
- 4 员工出勤率 无迟到、早退现象、无旷工、脱岗
- 5 机械使用频率 与工作计划是否相条符
- 6 员工安全情况 发生率为0
- 7 其它（售楼部、样板房、办公室等）



现场查看：电梯明亮、无积尘、无印痕;踏板无积尘、无油迹，不锈钢板光亮、无污迹;玻璃清洁，无污迹、无水迹、无手印痕;每日进行消杀记录。

现场查看：保洁人员穿戴整洁，人员礼貌热情，与客户迎面相对时，主动侧身给客户让路并欠身致意问好:“您好!”;陪同现场检查保洁员白养军在清扫广场地面积水；康亚茹在清理垃圾桶；

其他两名保洁员在擦拭楼道楼梯扶手；

保洁人员按照作业程序检查、详细记录检查情况，满足保洁要求。

保洁服务实现过程配备了适宜的设施/工作环境：如：拖把、抹布、休息间、饮水间等，以及保洁服务提供良好的工作环境等，公司配备的办公设施/工作环境基本能满足保洁服务能力需要。

目前公司项目部经理贾白刚等均通过公司的相关培训，查符合标准要求。

采取措施防止人为错误，提供了“保洁控制程序”，查阅，该文件规定了保洁服务指导性内容及保洁人员考核评价的相关要求。规定了保洁人员的岗位职责和任职要求、保洁服务规范等，每越对人员进行一次绩效评价，评价内容包括：员工形象、工作纪律、工作规范、投诉、品质检查等，并依据考核结果对保洁人员进行优胜劣汰，进行质量、环境和职业健康安全意识培训等。

公司在手册中明确规定：需要时，公司应采用适当的方法识别输出，以确保服务合格。

公司在保洁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。

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

查见在各过程中，顾客名称与供方签订的供货合同/协议的编号。保洁员在服务过程中带工号牌，以便可追溯。

记录标识：保洁服务检验记录等。

追溯路径：验收单--采购合同—保洁合同。

标识控制满足要求。

公司应在服务提供期间对进行必要防护，包括标识、处置、污染控制、储存、传送以及保护。

产品防护满足要求。

该公司规定了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，考虑了：



- 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。

对保洁服务的顾客随时进行顾客满意度调查，与项目部经理贾白刚沟通，自体系运行以来，无重大顾客投诉。

公司规定对保洁服务提供的更改进行必要的评审和控制，确保稳定地符合要求；

更改保留形成文件的信息，包括更改评审结果、更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。

目前为止未发生更改。

执行公司管理手册，规定了保洁服务指导性内容及保洁人员考核评价的相关要求。

## 2) 查保洁服务过程检查记录，提供《保洁人员服务检查表》

每月考核一次，考核内容包括设备运行，执勤场所，固废管理，能源资源消耗，消防安全，职业健康安全等

被考核人包括：白养军、宣进科等；

提供：日常清洁质量检查表 2025年10月20日

检查内容：小区大门、小区卫生、垃圾清收、水系水景、楼宇卫生、公共卫生间、员工礼仪与行为规范等。

考核结果，均为良好，考核人：贾白刚。

## 3) 查顾客满意度调查表，提供了顾客满意度调查表，顾客对保洁服务比较满意，签字完整，无顾客投诉。

产品和服务的放行满足要求。

公司制定了《不合格控制程序》，规定了不合格品的管理，不合格品分严重不合格品和一般不合格品，发现问题，项目部进行评审并做出处置，处置包括赔礼道歉等措施。

提供《不合格项评审表》，无不合格品发生。

保洁岗位巡查偶尔有不符，立即整改。



不合格输出的控制满足要求。

组织对合同的管理进行策划，基本满足要求。

由行政部负责与顾客建立沟通，通过现场协调会、邮件、电话等方式确定顾客的要求等信息，并收集顾客满意或不满意的信息，作为顾客满意程度的输入。

与产品和服务有关的要求的评审

沟通了解，组织正在进行的项目有：

查看2025.9.30与灞桥区林河爱度筑区小区的服务合同，

提供合同评审的记录，合同评审时间在合同签订之前，组织对合同的管理基本满足要求。

部分合同签订前以会议、微信、电话沟通的方式进行评审，未形成合同评审表，与企业沟通，后续持续改进。

客户沟通、投诉处理：与客户通过会议、面谈、电话、网络、邮件等方式进行沟通；客户投诉由行政部接收并进行原因分析、制定和实施纠正和纠正措施，然后将处理结果反馈给客户并跟踪客户是否满意；自上次审核以来，未发生客户投诉事件。

产品和服务要求的更改

若产品和服务的要求发生变更，行政部应确保相关合同、技术要求等信息得到修改，并确保相关人员知道已变更的要求。必要时，对更改的合同或内容应进行变更评审。

组织暂未出示变更的案例。

据负责人介绍：公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。本年度共收回顾客满意度调查表2份，查看顾客满意度调查的统计结果，本年度顾客满意98分，达到了目标的要求。总体上，顾客对产品价格、交货、服务是满意的。

本次调查未发生有客户提出的改进要求及质量投诉。

顾客或外部供方的财产：

现场未看见外部供方财产的使用，也无需外部供方提供财产。

顾客财产主要是顾客的信息、顾客提供的服务场所，自上次审核以来，未发生顾客信息的泄露等情况；顾客提供的服务场所进行保洁服务时对环境做好保护、工具轻拿轻放，防止损坏环境及设施设备。



组织对顾客财产的管理基本满足要求。

沟通了解到，组织服务合同签订后，依据合同的要求进入服务场所进行保洁服务，服务过程对环境做好保护、工具轻拿轻放，防止损坏环境及设施设备，工作时间巡回清洁，保持环境卫生。服务的防护采用现场谁服务谁负责的方式。服务现场出现设备设施损坏等问题请求客户协调处理，自上次审核以来，暂未发生服务过程造成的设备设施损坏等情形，防护满足要求。

组织对外部提供的过程、产品和服务采购过程进行策划，基本满足要求。

经了解，组织采购的主要产品有钢丝球、拖布、扫把、抹布等。

组织暂外包过程：运输服务。

沟通了解，组织采购主要通过京东、淘宝等网络平台进行购买，到货后核对外观、数量后登记。

下单前通过询价、比较等方式进行供方的评价，未形成记录表，企业承诺后续改进。

抽查提供的2025.6.7的采购物料单，对采购的产品名称、数量、规格到货核对后进行登记：

洗洁精 20公斤/桶 数量1

84 25公斤/桶 数量1

洗衣粉 斤 数量50

咖/蓝色抹布 条 数量10

.....

产品名称、规格、数量等，表述了所需采购产品的信息，基本满足要求。

查询公司采购的材料检验情况，见项目部8.6审核记录。

与相关人员沟通：

主要是通过内部审核的不符合项的改进，管理评审提出的改进建议等寻求体系的改进。

自上次审核以来没有发生顾客和相关方的投诉事件；没有发生监管部门对质量/消防、安全生产方面的处罚事件；没有发生供应商提供产品成批不合格的质量事故；也没出现交付后发生重大的质量事故；

管理目标按规定的周期进行了统计，绩效较为满意。



查看办公区进行环境职业健康安全检查记录，未能提供。

查看纠正和预防措施的实施情况：

查看2025.4.2对内审输出的不合格报告实施纠正措施，原因分析，措施实施结果验证，过程记录保存基本满足：

相关人员对过程要求和程序基本明确，但出示的纠正措施案例较少。有待于日后加强。

### 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

企业编制了《年度审核计划》，对内部审核方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法等。在2025年4月1日-2日按照策划时间间隔实施了内审，覆盖了所有部门及所有条款。内审员经过了培训，内审员审核了与自己无关的区域。审核员编制了《内审检查表》并按要求实施了检查，填写了检查记录。内审开出的不符合项，已由责任部门确认后写出了原因分析，提出了纠正和纠正措施，并实施了纠正和整改，内审员及时进行了跟踪验证和关闭。查看的内审检查单，符合计划安排，没有遗漏部门和条款，2名内审员经总经理授权，内审员没有审核自己的工作。现场与内审员沟通，经询问内审员标准条款，不能明确回答，内审员能力欠缺，不满足要求。本次内审发现1个一般不符合项，针对不合格，责任部门已分析了原因并采取了纠正措施，按要求进行了整改，最后内审员进行了验证，纠正措施实施有效。审核组组长宣布了《内审报告》，报告了审核结果，对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。按照标准要求保留了内部审核有关信息。内部审核过程真实有效。

企业编制了《管理评审计划》，规定了评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向一致，并在2025年5月15日进行管理评审。最高管理者主持会议，各部门负责人参加了会议。管理评审输入考虑并覆盖了标准等要求。管理评审输出形成了《管理评审报告》，管理评审结论：管理体系具有持续的适宜性、充分性和有效性，管理目标充分 适宜有效，管理体系运行正常有效等。管理评审输出提出了改进决定和措施，包括改进的机会、管理体系 所需的变更、资源需求等。目前已经整改完成。保留了形成文件的信息，作为管理评审结果的证据，管理评审过程真实有效。

### 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《不合格品控制程序》，符合企业实际和标准要求。对不合格进行了识别、标识、评审和处置，防止了不合格品非预期的使用或交付。



## 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。对设计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:

近一年以来,没有发生质量环境职业健康安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

## 三、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域:经营地址变更为:陕西省西安灞桥区纺一路二楼东6间
- 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

上年度不符合项已经完成整改,本年度再未发生类似问题

## 五、认证证书及标志的使用

正确使用了证书及标识,证书暂停期间未使用证书及标识。

## 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, 陕西富雅特清洗保洁服务有限公司的

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 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  |

**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:李宝花、王亚芬



## 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。