



合同编号：0461-2020-QEO-2022



## 管理体系审核报告

受审核方：北京市五里坨高井劳务服务中心

审核体系：

- 质量管理体系（QMS）
- 工程建筑施工企业质量管理体系（EcMS）
- 环境管理体系（EMS）
- 职业健康安全管理体系（OHSMS）

北京国标联合认证有限公司

网址：[www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)



## 一、受审核方基本信息

受审核方名称	北京市五里坨高井劳务服务中心				
注册地址	北京市石景山区五里坨石门路 333 号			邮编	100042
经营地址	北京市石景山区五里坨石门南路 333 号				100042
联系人	张靖	电话.	13910864920	传真	
法人代表	郭大雨	管理者代表	张靖	邮箱	
多班次说明	受审核组织的班次： <input checked="" type="checkbox"/> 单班 <input type="checkbox"/> 双班 <input type="checkbox"/> 三班 <input type="checkbox"/> 其他				
确认受审核方管理体系覆盖的查产品范围与现场运作情况是否一致：					
生产/服务提供 流程简图	<p>保洁服务：分配任务——准备工具及保洁材料（领用记录）——（实施保洁服务：清扫地面，墙面，通道，楼梯扶手，门窗，卫生间清扫，清理垃圾日志记录）——领班抽检检查表——班后会记录——集合离场</p> <p>城市园林绿化：班前会（记录）——准备工作（日志）——现场巡查（日志）——（修剪枯枝、整形修剪、灌溉、补植、治虫、清理打扫现场）（日志）——现场检查（检查记录表）——班后会（记录）</p>				

## 二、本次审核信息

审核日期	2022 年 10 月 11 日 上午至 2022 年 10 月 12 日 下午				
审核目的	<input type="checkbox"/> 初审二阶段：评价组织管理体系建立、实施运行的符合性及有效性，以确定是否推荐认证注册。 <input checked="" type="checkbox"/> 监督审核：评价组织管理体系的持续符合性和有效性，以确定是否推荐保持认证证书。 <input type="checkbox"/> 再认证：评价组织管理体系整体的持续符合性和有效性，以确定是否推荐更新认证并换发认证证书。 <input type="checkbox"/> 扩大认证：评价受审核方在申请的扩大认证范围内管理体系的建立、实施运行的符合性及有效性，以确定是否推荐扩大范围的认证注册。				
审核准则	<input checked="" type="checkbox"/> GB/T19001-2016/ISO9001：2015 <input type="checkbox"/> GB/T 50430-2017 <input checked="" type="checkbox"/> GB/T24001-2016/ISO14001：2015 <input checked="" type="checkbox"/> GB/T 45001-2020/ISO45001：2018 <input checked="" type="checkbox"/> 受审核方管理体系成文信息 <input checked="" type="checkbox"/> 顾客要求 <input checked="" type="checkbox"/> 适用于受审核方的法律法规及其他要求 <input checked="" type="checkbox"/> 认证合同				
审核方式	<input type="checkbox"/> 单一体系审核 <input type="checkbox"/> 结合审核 <input checked="" type="checkbox"/> 一体化审核 <input type="checkbox"/> 联合审核				
审核方法	<input checked="" type="checkbox"/> 现场审核 <input type="checkbox"/> 远程审核 <input type="checkbox"/> 非现场审核（仅限一阶段）				
审核类型	<input type="checkbox"/> 初审二阶段 <input checked="" type="checkbox"/> 监督（第二次监督审核） <input type="checkbox"/> 再认证 <input type="checkbox"/> 扩大认证 <input type="checkbox"/> 其他				
审核范围	Q：物业管理；城市园林绿化			专业代码	
	E：物业管理；城市园林绿化及相关环境管理活动			Q：35.15.00;35.17.00	
	O：物业管理；城市园林绿化及相关职业健康安全管理活动			E：35.15.00;35.17.00 O：35.15.00;35.17.00	
不适用ISO9001的条款	8.3				
不适用的理由（可多选）	<input checked="" type="checkbox"/> 受审核组织没有设计开发的责任 <input checked="" type="checkbox"/> 受审核组织没有设计开发的能力				



	<input checked="" type="checkbox"/> 受审核组织没有设计开发修改的权力 <input checked="" type="checkbox"/> 受审核组织按照顾客图纸和合同要求提供生产和服务 <input type="checkbox"/> 受审核组织按照公司总部的技术要求提供生产和服务 <input type="checkbox"/> 受审核组织按照传统工艺提供生产和服务 <input type="checkbox"/> 产品/服务流程体系建立前确定，近期也不预期变更 <input type="checkbox"/> 其他：		
体系文件实施时间	2020年3月20日	管理体系运行已超过3个月	<input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
上次审核时间	2022-1-10 -- 2022/1/11	认证证书有效期（初审除外）	有效至 2023/9/14

本次审核覆盖以下各场所/场地及其对应的范围：

场所编号 (分证书序号)	组织名称及注册场所地址	经营场所的地址 (多现场和临时现场)	员工人数	审核范围(产品和过程)	标准	被审核了
01	北京市五里坨高井劳务服务中心/北京市石景山区五里坨石门路333号	经营场所：北京市石景山区五里坨石门路333号	39	物业管理；城市园林绿化	GB/T19001-2015	<input checked="" type="checkbox"/>
02		临时场所：北京高井热电厂 2021 物业管理/北京市石景山区高井路1号			GB/T24001-2015	<input checked="" type="checkbox"/>
03		北京市石景山区五里坨边角地公园绿化/北京市石景山区五里坨石门南路西侧			GB/T45001-2018	<input checked="" type="checkbox"/>
04						<input type="checkbox"/>
05						<input type="checkbox"/>



## 三、任何影响审核方案的重要事项：无

影响审核方案的事项	<input type="checkbox"/> 审核终止 <input type="checkbox"/> 审核中止 <input type="checkbox"/> 增加审核人员 <input type="checkbox"/> 减少审核人员 <input type="checkbox"/> 增加场所 <input type="checkbox"/> 减少场所 <input type="checkbox"/> 扩大认证范围 <input type="checkbox"/> 延长审核日期 <input type="checkbox"/> 缩短审核日期 <input type="checkbox"/> 其他
理由说明	

## 四、对偏离审核计划情况及理由，包括对审核风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述。

本次审核活动按《审核计划》执行。完成情况说明：

<input checked="" type="checkbox"/> 已按照审核计划完成全部审核工作	——
<input type="checkbox"/> 审核计划有修改，但不会影响审核结论。 修改的内容和原因是：	<input type="checkbox"/> 人员调整 <input type="checkbox"/> 多场所调整 <input type="checkbox"/> 临时场所调整 <input type="checkbox"/> 缩小认证范围 <input type="checkbox"/> 其他
<input type="checkbox"/> 未完成审核计划	未完成的内容和原因是：

## 五、审核组成员信息

审核组成员信息				
姓名	组内身份	性别	审核员注册证书号	专业代码
陈芳	组长	女	2022-N1QMS-6015478 2020-N1EMS-3015478 2019-N1OHSMS-3015478	
马贵兰	组员	女	北京国标联	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00
李雅静	组员	女	2021-N1QMS-2218164 2020-N1EMS-1218164 2021-N1OHSMS-2218164	Q:35.15.00,35.17.00 E:35.15.00,35.17.00 O:35.15.00,35.17.00
与审核组同行人员信息				
姓名	作用	性别	工作单位	职务/职称

## 六、上次审核后发生的影响组织管理体系的重要变更（适用时）

变更内容	变更描述
主要负责人变更	
注册地址变更	
经营地址变更	
多场所地址变更	
临时场所地址变更	
认证范围变更	
体系员工人数较大变更	



设备设施重大变更	
产品/工艺重大变更	
其他	

在本次审核过程中，评审了现有管理体系和管理体系文件中这些变化的实施情况。

七、审核发现（见  QMS  EcMS  EMS  OHSMS）

审核周期	<input type="checkbox"/> 体系建立以来 <input checked="" type="checkbox"/> 定期（近一年） <input type="checkbox"/> 其他	
审核周期内，重大事故、顾客/相关方投诉说明	无	
一阶段提出问题的整改情况（仅适用于初审二阶段）	/	
上次不符合的整改情况（再认证填写）	/	
工作记录的真实性	所有被抽样到的、被评审过的工作记录都是真实的。 组织实际工作记录的真实性已得到确认。	
证书和标志的使用（适用于监督审核和再认证）	依据规定使用标志和证书。仅用于招投标使用；	

八、已识别出的任何未解决的问题：无

可能影响本次审核结论可靠性的因素：

影响本次审核结论可靠性的因素	具体说明
<input type="checkbox"/> 样本量不足	
<input type="checkbox"/> 知识产权保护	
<input type="checkbox"/> 因受审核方信息造成的日数或审核资源不足	

九、是否达到审核目的

达到审核目的

未达到审核目的，未达到目的的原因是：

十、审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明：

本次审核是基于抽样检查的原则，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的所有场所、以及体系所涉及的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。本次审核的结论审核组仅对抽取的样本负责。

十一、不符合项纠正措施要求

未开具不符合报告在 5 工作日/一般不符合报告在 20 工作日/严重不符合在 60 个工作日之内，针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见《不符合项报告》。

十二、不符合项及纠正措施验证结论：无

体系名称缩写	一般不符合数量	严重不符合数量	不符合项总数	
QMS				<input type="checkbox"/> 验证合格 <input type="checkbox"/> 仍有问题：



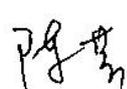
50430				<input type="checkbox"/> 验证合格 <input type="checkbox"/> 仍有问题:
EMS				<input type="checkbox"/> 验证合格 <input type="checkbox"/> 仍有问题:
OHSMS				<input type="checkbox"/> 验证合格 <input type="checkbox"/> 仍有问题:

注1: 若一个不符合涉及2个以上管理体系时可在每个体系分别表述

注2: 本次审核开具的不符合项, 分布见相关管理体系附件。

注3: 本次审核发现不符合及存在问题对管理体系实现目标的影响较大不大

### 十三、审核组推荐意见:

推荐内容	审核组意见		
管理体系评价	<input checked="" type="checkbox"/> QMS 基本满足 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准的要求, 建立了自我完善机制, 质量管理体系运行基本有效。 <input type="checkbox"/> EcMS 基本满足 GB/T 50430:2017 标准的要求, 建立了自我完善机制, 建筑工程质量管理体系运行基本有效。 <input checked="" type="checkbox"/> EMS 基本满足 GB/T24001-2016/ISO14001:2015 标准的要求, 建立了自我完善机制, 环境管理体系运行基本有效。 <input checked="" type="checkbox"/> OHSMS 基本满足 GB/T45001-2020/ISO45001:2018 标准的要求, 建立了自我完善机制, 职业健康安全管理体系运行基本有效。		
	<input checked="" type="checkbox"/> 审核范围适宜, 与申请范围一致 <input type="checkbox"/> 审核范围变更		
	QMS		
	EcMS		
对审核范围适宜性结论	EMS		
	OHSMS		
	<input type="checkbox"/> 推荐认证注册( <input type="checkbox"/> 初审 <input type="checkbox"/> 再认证) <input type="checkbox"/> 在完成纠正措施后推荐认证注册( <input type="checkbox"/> 初审 <input type="checkbox"/> 再认证) <input checked="" type="checkbox"/> 推荐保持认证注册( <input checked="" type="checkbox"/> 监督审核 <input type="checkbox"/> 再认证) <input type="checkbox"/> 在完成纠正措施后推荐保持认证注册( <input type="checkbox"/> 监督审核 <input type="checkbox"/> 再认证) <input type="checkbox"/> 推荐扩大范围 <input type="checkbox"/> 在完成纠正措施后推荐扩大范围 <input type="checkbox"/> 延期推荐注册( <input type="checkbox"/> 初审 <input type="checkbox"/> 监督审核 <input type="checkbox"/> 再认证) <input type="checkbox"/> 不推荐认证注册( <input type="checkbox"/> 初审 <input type="checkbox"/> 监督审核 <input type="checkbox"/> 再认证) <input type="checkbox"/> 不推荐或缩小推荐范围的说明:		
	<input type="checkbox"/> 不推荐或缩小推荐范围的说明:		
审核组长推荐意见			
审核组长签字		日期	 2022-10-12



十四、审核报告的发放范围：

受审核方(含附件)：

1 份

北京国标联合认证有限公司：1 份

十五、附件

1. 审核计划（含项目清单）
2. 不符合报告/问题清单
3. 其他

十六、填表说明：

1. 本审核报告适用于单体系审核，也适用于多体系结合审核情况；
2. 应依据审核任务书安排的管理体系领域（指：QMS/50430，EMS，OHSMS,EnMS,FSMS,HACCP）和审核类型（指：二阶段、再认证，在相应的□内划“√”）；
3. “括号”内属于本报告基本要求的内容，除按要求填写外，未说明的一般应说明负面的发现和潜在的问题或审核组认为应该指明的情况，内容多时可附页；
4. 公正性声明和审核报告签字处需本人亲笔签名。
5. 对子证书/证书附件要求的组织，除在末次会议上确定注册范围外，还须附上子证书/证书附件的文字表达。（可另附页）



## 附件 ISO 9001:2015、ISO 14001:2015、ISO 45001:2018

审核周期	<input type="checkbox"/> 体系建立以来 <input checked="" type="checkbox"/> 定期（近一年） <input type="checkbox"/> 其他
体系要素	审核内容总结
组织环境	<p>北京市五里坨高井劳务服务中心成立于 2008 年 02 月 26 日，注册地位于北京市石景山区五里坨石门路 333 号，办公面积约 500 平米左右，主要从事物业管理（保洁、绿化）；城市园林绿化。服务于政府、事业单位、公司企业等。公司近一年来办公及注册地未发生变化，业务活动未发生变化；道路运输经营许可证已失效，公司目前无运输业务，待有相关业务后再申请许可证换发，营业执照未进行变更。</p> <p>本次审核确定公司管理体系范围为 Q：物业管理；城市园林绿化；E：物业管理；城市园林绿化及相关环境管理活动；O：物业管理；城市园林绿化及相关职业健康安全管理活动，公司所有物业管理；城市园林绿化活动均按照国家或行业的相关规定及顾客要求实施，不存在设计和开发活动。不适用 8.3 条款不影响本公司提供满足客户要求和适用法律法规要求的服务能力或责任的要求，公司无外包过程。</p> <p>公司按照标准要求编写了体系文件，于 2020 年 3 月 20 日发布、实施，管理体系文件包括管理手册、程序文件、管理制度和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。</p>
领导作用	<p>通过管理评审、内部审核及有效实施纠正、改进措施等方法来有效完善和持续发展公司的管理体系。公司总经理、管代对各自的职责清楚，公司对全体员工进行了以顾客关注焦点的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。</p> <p>企业策划并制定了方针： “顾客至上、强化服务；以人为本、顾客满意；节能降耗、安全第一；珍惜环境、和谐发展”公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。方针基本符合企业情况，未发生变化。方针基本适宜。</p> <p>最高管理者确定了组织架构及相关岗位的职责、权限，并进行了全员的沟通和理解； 管理体系主管部门是——管理部</p>
策划	<p>体系运行以来公司识别了内、外部因素，近一年识别的内容未发生变化，编制了“风险和机遇调查表”，2020.3.20“风险和机遇应对措施表”中识别了需要应对的风险和机遇，并进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险、低风险），针对风险和机遇，制定了相应的风险和机遇应对的措施。近一年未发生变化，未进行重新识别，建议根据每年的变化定期识别；</p> <p>公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。本年度的目标未发生变化</p> <p>1、服务质量合格率 100%； 2、顾客满意率≥95%； 3、固体废弃物分类处理率 100%； 4、环境污染事故发生率 0； 5、杜绝各类重伤事故，轻伤事故少于 3 件/年； 6、杜绝各类火灾事故，火灾事故发生率为 0；</p> <p>目标可测量，与公司管理方针一致。</p> <p>每季度由管理部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到 2022 年公司管理目标完成情况，各项目标均已完成</p>
支持	<p>企业目前主要工作人员 39 名，包括管理、保洁人员和园林绿化人员等。可满足物业管理服务及园林绿化服务需要。办公区有 500 平米左右为企业自有房产，有配套的电脑、打印机、电话及环保消防设备，物业管理及园林绿化设备：铁锹、铁镐、手锯、园艺剪、割草机、粗枝剪、打草机等，环保设施：垃圾桶，消防设施：灭火器、应急灯等，公司配备的资源能满足目前的</p>



	<p>服务工作的需要；</p> <p>公司的管理手册及相关体系文件系统的描述了公司整个管理体系，内容包括：管理体系覆盖物业管理及绿化服务过程的部门和场所等。描述了管理体系中各个过程的相互作用关系。公司对整个体系进行了策划。形成了文件化的管理手册、程序文件、三级管理文件以及所要求的记录。体系运行一年以来公司的业务活动未发生变化，管理人员未发生变化，公司的客户未发生变化，公司的手册、程序及《项目部规程》、《物业服务质量检查标准》、《清洁服务标准》、《安全消防制度》、《环境管理制度》等未进行修改，使用的“消毒记录”、“绿化养护工作检查记录”、“施工日志”等记录也未发生变化；文件及记录版本号有待完善加强管理；</p>
运行	<p>公司针对物业管理服务及园林绿化服务进行了流程的策划：</p> <p>保洁服务：分配任务——准备工具及保洁材料（领用记录）——（实施保洁服务：清扫地面，墙面，通道，楼梯扶手，门窗，卫生间清扫，清理垃圾日志记录）——领班抽检检查表——班后会记录——集合离场</p> <p>城市园林绿化：班前会（记录）——准备工作（日志）——现场巡查（日志）——（修剪枯枝、整形修剪、灌溉、补植、治虫、清理打扫现场）（日志）——现场检查（检查记录表）——班后会（记录）</p> <p>体系运行一年来流程没有变化</p> <p>引用了相关的标准、法规：中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国城乡规划法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国招标投标法、园林绿化养护管理标准及评比办法、城市园林苗圃育苗技术规程、城市绿化工程施工及验收规范、关于加强城市绿地和绿化种植保护的规定、国务院关于加强城市绿化建设的通知、中华人民共和国森林法实施条例、清洁服务.质量度量系统的基本要求和推荐方法、城市道路清扫保洁质量与评价标准、城市道路清扫保洁质量与作业要求、城市生活垃圾管理办法、清洁行业经营服务规范、物业管理条例等，对公司的服务过程进行了控制。</p> <p>物业服务为高井电厂老厂机房内、廉洁展室、厂史馆、图书馆等保洁及老厂区围墙内、老厂区前区及公建周边、水塔院内所有绿地、树木、花园、维护保养、砍代、打药、修剪等日常综合管理。园林绿化中农药为甲方提供，企业不负责农药采购及管理。园林绿化为“边角地”公园环境绿化项目的具体实施、清理乱栽乱种、堆物堆料、日常管理，后期养护，春秋树木修剪，绿篱球冠全年整修，全年铲除杂草滋生，浇水、补植等</p> <p>需确认过程：物业服务、园林绿化服务。</p> <p>编制与环境、职业健康安全管理体系运行控制有关的文件有《环境运行控过程序》、《职业健康安全运行控过程序》、《相关方管理程序》等。</p> <p>废水管控：主要为生活污水，生活废水排入市政管网。</p> <p>废气管控：无废气产生，城市园林绿化服务过程中会产生少量的尘土，施工员工佩戴口罩等措施进行防护。</p> <p>噪声管控：作业过程选用了低噪声的设备和工具，做好基础减震，同时加强设备的检查和维保，确保机械设备在正常工况下运行。</p> <p>固废管控：城市园林绿化服务过程中主要为木屑、纸屑、农药包装等。①项目部将木屑、纸屑等固废放置固定位置，积攒一定量后出售有废品回收单位再利用，②农药瓶子的处理：公司园林绿化服务过程使用的农药瓶子，不乱扔，统一交给供应商，由供应商进行回收。</p> <p>危废：公司的城市园林绿化服务不产生危废。</p> <p>资、能源管控：生产过程注意节水、节电、节油，人走关闭开关，现场未发现有漏水和浪费电能的现象。</p>



	<p>潜在火灾管控：公司城市园林绿化服务场配有不同规格灭火器。每年度检查消防器材有效性均符合要求。</p> <p>使用设备：铁锹、铁镐、手锯、园艺剪、割草机、粗枝剪、打草机、无绳电话、扫帚、拖把、抹布、洗地机、扫地机等，设备满足要求。人员均经过培训上岗，人员能力符合要求；监视测量设备：物业保洁及园林绿化不涉及使用监视测量仪器。</p> <p>公司交付活动通过对客户人员进行技术培训、技术指导，同时跟踪项目进度、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行。并在交付顾客后一周内进行电话进行顾客回访，无不满意情况发生，但未保留相关记录，体系运行至今无顾客不良反馈。</p> <p>公司项目部现场服务人员，参加甲方 2022—5—6 组织的火灾应急演练，留存了演练的照片，2022 年 4 月 19 日公司管理人员参加了上级公司组织的火灾应急演练</p>
绩效评价	<p>公司制定《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》等为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。管理部负责对各部门的目标考核，公司确定的需要监视和测量的对象包括：物业服务及园林绿化服务的符合性、质量管理体系的适宜性、充分性、有效性、质量管理体系绩效、顾客满意等。公司确定的确保结果有效所需的监视、测量、分析和评价方法包括：识别和得到了外来的标准；通过内审、管理评审等证实体系的适宜性、充分性、有效性；通过顾客满意率调查、用户质量反馈等证实质量管理体系绩效、顾客满意.；通过纠正、纠正措施、预防措施、改进计划、简单的统计分析保持质量管理体系持续改进的有效性，并确定了质量目标/过程绩效指标及监视和测量方法，考核频次。公司在质量手册中对监视、测量、分析和改进过程进行了策划，对确保质量管理体系的适宜性、产品质量的符合性及应用数据分析等方式来实现对质量管理体系的改进和提高进行了策划，并在实际工作中通过日常的监视和测量对发现的问题及时进行分析、解决。；</p> <p>公司于 2022 年 6 月 20 日实施了质量、环境、职业健康安全管理体系内部审核，对管理体系的符合性和有效性进行了审核。内审发现的项不符合在本次审核前已完成整改。本公司管理体系基本符合三个标准的要求，是适用、有效的，运行效果基本达到标准要求。</p> <p>最高管理者已按策划的时间间隔，在 2022 年 6 月 28 日对组织的质量、环境、职业健康安全管理体系进行了评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性；管理评审输入、输出均按要求提供。并对提出的改进措施进行了落实。公司各部门基本按照管理体系标准要求实施已初步取得良好的效果。公司方针、目标及管理方案、管理体系文件、环境、职业健康安全控制等符合公司目前发展状况，所配备的各类资源基本满足管理体系要求。公司质量、环境、职业健康安全管理体系基本是充分、有效和适宜的。</p>
改进	<p>管理部对公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进服务来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。企业通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。</p>