

项目编号：1331-2021-QEO-2023

管理体系审核报告

（ 监 督 审 核 ）



组织名称：杭州昊海企业管理咨询有限公司

审核体系：■质量管理体系（QMS） □50430（EC）

■环境管理体系（EMS）

■职业健康安全管理体系（OHSMS）

□能源管理体系（ENMS）

□食品安全管理体系（FSMS/HACCP）

□其他_____

审核组长（签字）： 林兵

审核组员（签字）： /

报 告 日 期： 2023 年 12 月 19 日

北京国标联合认证有限公司 编 制

地 址： 北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

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：

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
	林兵	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2021-N1QMS-5059501 2023-N1EMS-4059501 2022-N1OHSMS-3059501	Q:35.04.02 E:35.04.02 O:35.04.02

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	王小龙/蒋建峰	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，进行第二次监督审核。

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：民法典、劳动法等；

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：标准化法、浙江省标准化管理条例，浙江省标准化管理办法等；



f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：服务合同要求。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间： 2023年12月18日上午至2023年12月19日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2022年11月8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）：

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：浙江省杭州市西湖区西溪世纪中心 401 室（敬业商务秘书托管 280 号）

办公地址： 杭州市西湖区教工路 6，8 号求是大厦 6 楼，6C

经营地址：杭州市西湖区教工路 6，8 号求是大厦 6 楼，6C

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）：

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资格使用情况：

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（ ）项，涉及部门/条款：

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： 年 月 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年月日前。

2) 下次审核时应重点关注：本审核为第 2 次监督审核； 下次审核为再认证，关注法规的识别评价、文件的更新、相关制度的完善等；



3) 本次审核发现的正面信息: 业务发展良好, 咨询业务过程流程执行较好, 项目安排、实施、跟踪效果较好; 咨询服务项目的档案建立较好, 可查到实施的项目及过程记录。近一年内未发生过环境、安全事故, 未发生过相关方投诉抱怨情况, 未发生违反法律法规情况, 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。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价: 公司各部门职责明确, 管理体系能够全面有效地予以贯彻实施, 各部门人员能理解和实施本部门涉及的相关过程。对识别出的相关管理过程能有效予以控制。

2) 风险提示: 业务发生过程风险较低, 人员外出较多, 注意交通安全及流感等安全因素。

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

质量目标: 1. 顾客投诉小于 2 次; 2. 顾客综合满意度 ≥ 90 分;

环境目标: 1. 固废按规定 100%分类处理; 2. 不发生火灾事故;

职业健康安全目标: 1. 全年职业健康安全事故发生次数为 0 (包含触电和火灾)。

组织对质量、环境、职业健康安全目标、指标在相关职能层次上予以分解, 基本能够满足要求, 各部门可实现目标。

2.2 重要审核点的监测及绩效

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

本次为第 2 次监督, 审核重点为体系运行的可持续性, 从近一年的咨询服务开展的项目、流程、人员能力、所需的文件支持、服务验收、法规识别评价等。

1) 持续保持的认证: 企业管理咨询服务 (标准技术服务、专精特新服务、卓越绩效管理咨询、认证技术咨询、新产品鉴定咨询、信用修复咨询) 及相关管理活动; 近一年来的业务可支持范围保持;

2) 开展企业管理咨询服务, 形成的生产作业文件有《作业文件汇编》, 具体包括服务流程、服务规范、标识和可追溯性控制文件、产品防护控制文件、服务质量监督检查方法、监视和测量控制文件等, 对服务观念、服务基准、员工行为规则等进行了明确, 持续有效。

3) 通过持续培训确保体系运行和业务开展的能力: 开展了地方标准申报业务培训、绿色产品认证标准及认证流程业务培训等培训;

4) 咨询服务项目开展过程中, 有《项目信息流转单》, 基本可持续跟踪项目进行情况, 查浙江涵普电力科技有限公司杭州分公司、浙江省天禹信息科技有限公司等项目咨询服务, 业务开展基本达到预期目标, 符合合同要求。

5) 项目服务的最终验收或成果, 决定服务项目的验收放行, 查浙江师大家控股集团有限公司、浙江涵普电力科技有限公司杭州分公司等咨询服务, 提供标准评审和标准发布的成果。服务结果实现预期效果。

6) 提供的环境因素和危险源清单主要为办公环境下的因素, 如用电安全、消防、垃圾分类等, 特别关注人员外出的安全因素, 强调遵守委托单位和公共安全要求的重要性。现场的环境因素和危险源管理措施基本与公司要求相符。

服务提供过程整体较为简单, 运行控制总体较为合理, 基本可满足

7) 每年开展人员职业健康检查表。

**8) 2023 年度开展内审与管理评审。****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**内部审核：**

组织根据制定的《内部审核控制程序》进行内部审核过程控制。提供内审记录，抽查内容如下：

审核组：杨卫芳/应红艳：签到表显示，总经理、管理者代表、综合管理部、商务部、技术部等各部门参与了内部审核的首末次会议；审核员杨卫芳和应红艳，由公司内部任命。

查 2023 年 11 月 20 日制定的内部审核计划，内容包括审核目的、审核范围、审核依据、方式方法、审核具体日程安排、编制审批等，内容完整，能够满足策划要求。

提供《内审检查记录表》，内容包括条款号、检查内容、检查记录和结果判定等，记录显示，组织审核组有按照计划要求进行，满足执行要求。

本次内审未开具不符合项；

查《内审报告》中内部审核结论记录如下：总体结论：管理体系运行持续适宜、充分、有效。

组织的内部审核控制基本有效。

管理评审：

组织编制了《管理评审控制程序》，规定了评审时间、评审内容、计划安排、实施和报告的编制要求，内容基本完整，符合策划要求。

1.管理评审计划（2023 年 11 月 30 日）：包括评审目的、评审输入内容、参加人员、注意事项等，内容基本完整，符合标准要求。

2.评审会议记录：内容包括时间、地点、记录人、参与人员和会议内容等，基本满足记录控制要求。

3.管理评审报告：主要内容包括输出和结论，内容基本完整，其中输出改进建议管理评审改进的问题如下：综合管理部门负责在 2023 年初开展标准体系业务知识培训一次。结论如下：管理体系（包括其方针、目标、指标和管理方案）具有持续的充分性、适宜性和有效性。

4.改进决定和措施：改进的决定和措施：综合管理部门负责在 2023 年初开展标准化试点项目业务培训一次。

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：**

公司未出现不合格情况，公司已建立持续改进的机制，对目标情况、原材料检验不合格、内审发现的不符合等问题均进行了原因分析并采取了相应的纠正预防措施，验证基本有效。

对环境安全运行情况进行定期检查，发现的危险源进行改善，排除隐患。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

内审发现的改进项，在日常工作中提升改进。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: 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

上次审核未开具不符合项。

五、认证证书及标志的使用

企业认证证书仅用于宣传和招投标使用,无违规使用情况。

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, 杭州昊海企业管理咨询有限公司 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: 孙岳



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。