

项目编号：30764-2023-Q

管理体系审核报告

(第二阶段)



组织名称：北京恒安技安全防范技术有限公司

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）： 朱晓丽

审核组员（签字）： 骆海燕

报 告 日 期： 2024 年 1 月 15 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
 - 文件审核报告
 - 第一阶段审核报告
 - 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，最终认证结果经北京国标联合认证有限公司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，但正式版本需经北京国标联合认证有限公司确认，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，认真执行北京国标联合认证有限公司工作程序，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，不向第三方泄露。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，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，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北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人 审核组长：朱晓丽

组 员： 骆海燕



受审核方名称：北京恒安技安全防范技术有限公司

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	朱晓丽	组长	审核员	2021-N1QMS-3205805	29.12.00,34.06.00
B	骆海燕	组员	实习审核员	2023-N0QMS-1304606	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	李唯	向导	受审核方
2	/	观察员	

1.2 审核目的

本次审核的目的是依据审核准则要求，在第一阶段审核的基础上，通过检查受审核方管理体系范围覆盖的场所、管理体系文件、过程控制情况、相关法律法规和其他要求的遵守情况、内部审计与管理评审的实施情况，判断受审核方（**质量管理体系**）与审核准则的符合性和有效性，从而确定能否推荐注册认证。

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

b) 受审核方文件化的管理体系；本次为 单体系审核 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：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国政府采购法等

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：WS/T 484-2015老年人健康管理技术规范T/CHAA 007-2019慢性病健康管理规范、GB/T 18129-2000价格/销售目录报文Q/SY 1739-2014海外应急逃生包配备规范（中国石油天然气集团公司企业标准）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： 2024年01月15日 上午至2024年01月15日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年3月1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）：

健康管理咨询(须经审批的诊疗活动除外)；日用杂货的销售

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：北京市海淀区西三环北路 87 号 14 层 1-1402

办公地址：北京市丰台区草桥欣园四区 9 号楼 8-1302

经营地址：北京市丰台区草桥欣园四区 9 号楼 8-1302

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）： 无

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024 年 1 月 14 日上午进行了第一阶段审核，审核结果详见一阶段审核报告。

一阶段识别的重要审核点： 服务过程控制、放行控制

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 7.2

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：2024 年 1 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 2025 年 1 月 15 日前。

2) 下次审核时应重点关注：内审、管理评审有效性、设计开发过程控制、放行控制、员工意识太高；标准理解有待提高

3) 本次审核发现的正面信息：受审核方质量管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视，管理水平有所提高，各部门职责明确，产品质量稳定，无质量事故

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：管理层对结合型管理体系运行和认证活动支持，管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行，可以运用，能够在日常的管理和检验过程运用管理体系的工具和方法，对管理评审、内部审核基



本可以应用，尚不深入，自我发现问题、解决问题的机制在过程应用较好，总体成熟度尚可

2) 风险提示：记录保存、内审、管理评审有效性、设计开发过程控制、放行控制、员工意识太高；标准理解有待提高

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无

二、受审核方基本情况

1) 组织成立时间：2006年01月11日 体系实施时间：2023年3月1日

2) 法律地位证明文件有：营业执照

3) 审核范围内覆盖员工总人数：13 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无倒班

4) 范围内产品/服务及流程：

咨询服务流程：客户接触--签订合同--信息收集--健康评估--健康咨询--健康管理后续服务--培训交付

销售流程：信息征询--合同签订--采购--配送--验收--售后服务

三、组织的管理体系运行情况及有效性评价

3.1 管理体系的策划

符合 基本符合 不符合

总质量目标：

- 1、完成任务时间准确率 95%以上；
- 2、项目服务误差率小于 5%；
- 3、顾客满意度达到 96%以上；
- 4、供货及时率 100%；

目标按季度考核，抽 2023 年 1-4 季度目标完成情况，均完成，符合要求

统计人：办公室

办公室

文件打印发放 0 失误

新员工上岗前培训率 100%，培训计划实施 100%

使用设施完好率 100%

供方 100%评定

统计人：办公室

对目标进行了分解和考核，通过发信，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。

2023 年 1-4 季度目标完成情况：均完成

业务部

销售合同 100%评审

顾客满意度达到 96%以上

2023 年 1-4 季度目标完成情况，已完成

统计人：赵春英

咨询部



项目服务误差率小于 5%

服务合同 100%评审

2023 年 3 月-2023 年 12 月目标完成情况：均完成。

3.2 产品实现的过程和活动的管理控制情况及重要审核点的监测和绩效 符合 基本符合 不符合

策划

公司针对销售、咨询服务的特点，进行了如下策划：

1、公司服务形式主要采取的投标、业务员电话联系客户、朋友介绍等方式。

2、策划了咨询服务流程：客户接触--签订合同--信息收集--健康评估--健康咨询--健康管理后续服务--培训交付

销售流程：信息征询--合同签订--采购--配送--验收--售后服务

3、确定了销售服务、咨询服务过程为需确认过程。

4、识别了规范和接收和放行准则：产品过程符合国家法律法规要求及《人员行为规范》WS/T 484-2015 老年人健康管理技术规范 T/CHAA 007-2019 慢性病健康管理规范、GB/T 18129-2000 价格/销售目录报文 Q/SY 1739-2014 海外应急逃生包配备规范（中国石油天然气集团公司企业标准）等接收准则。

5、策划了《服务检查记录》等提供证据的所需记录。

6 通过日常服务监督等形式对服务过程进行监测。

产品实现策划的结果与 QMS 其他过程的要求基本一致。

与顾客有关的要求

查见《管理手册》，8.2 条款相关要求及《销售服务规范》《销售人员行为规范和工作标准》重有与顾客沟通的相关规定。

经与业务人员主管沟通，本公司产品销售模式主要有：参加招投标、电话联系沟通；企业在中石油供应商名录里，多数情况下直采。

目前主要是老客户为主，新客户一直不断开发。

公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：在合同签订前与顾客沟通产品数量质量要求、交货期等问题；接受顾客问询、询价、合同的处理。

与顾客沟通的内容在合同中进行了规定，包括产品名称、规格型号、数量、价格、质量标准、交货方式、违约责任等。

体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。

抽咨询合同及产品销售合同，符合要求。

目前企业合同评审流程为：合同版本基本均为客户版本，销售人员与部门负责人沟通具体价格、时间等问题，无问题即可签订合同，无纸质记录留存。

与负责人沟通，合同有可能出现的变更为供货期更改（根据合同和甲方要求），通过追加合同进行，目前没有发生过变更。

外部提供的过程、产品和服务的控制

采购依据《采购管理控制程序》等制度进行控制，主要是：日用杂货的采购，公司办公用品的采购

●对物资供应商定期进行合格供方评价，内容包括：供方简介及质量能力评价等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。

提供有《合格供方名单》

深圳市新岭南电子科技有限公司 多功能收音机

瀚博智能科技（天津）有限公司 睡袋

盐城创恩急救用品实业有限公司 急救辅料

康查迪贸易（上海）有限公司 净水袋、净水片

京东大药房（天津）有限公司 苯扎氯铵贴

北京京东弘健健康有限公司 冰袋、退热贴、纱布等



北京京东世纪信息技术有限公司 办公用品
骏洋（福建）旅游用品有限公司 背包
北京京东工业品贸易有限公司 口罩

。。。。。

提供了《合格供方评定记录》，对上述供方进行了评审，评审结论：可以列入合格供方。确认人：王海平、李唯、赵春英，日期：2023年3月10日。

网上查询供方资质，符合要求

企业负责人介绍说：办公用品基本在京东进行采购。

查看采购合同/订单，均在合格供方处采购，符合要求。

采购合同依据销售内容，明确了产品规格型号，数量，交货日期，违约责任等，有双方签字盖章。

采购过程受控

销售服务提供的控制

业务人员主要任务收集相关产品信息来提高销售能力，满足客户需求，从市场占有率、品牌形象、经营理念等进行策划控制。致力于高质量服务及完善的售后服务，实现企业品牌运营。

公司产品主要从以下方面进行销售：A 市场占有率 B 技术水平 C 性价比 D 节能环保 E 客户要求
通过信息的收集加以整理，根据客户需求和国家标准进行销售。

现场与受审核方业务人员主管沟通，业务人员根据客户需求，明确顾客产品要求，合同要求等，与顾客进行前期业务洽谈，公司组织合同评审或口头评审，对产品质量能否满足，货款支付，违约责任等确定之后签订合同，依据合同要求，由业务部依据合同要求实施采购。采购均从合格供方处进行采购。

文件支持：产品的销售依据的标准有：质量标准：顾客要求及相关国家/行业标准。相关法律法规要求：产品质量法、民法典、参考标准：WS/T 484-2015 老年人健康管理技术规范 T/CHAA 007-2019 慢性病健康管理规范 GB/T 18129-2000 价格/销售目录报文 Q/SY 1739-2014 海外应急逃生包配备规范（中国石油天然气集团公司企业标准）等。

根据服务的特性和要达到的结果，编制了《销售服务规范》《销售人员行为规范和工作标准》等文件和记录。

指派胜任人员：

指派胜任人员：服务人员经过专业的产品知识培训及销售服务方面的培训，掌握专业知识，进行了服务技能、服务意识教育，现场沟通，基本掌握公司销售和服务规范的要求。经年度人员能力评价，对人员能力及表现进行了评价，符合公司岗位能力需求。

业务人员根据公司任务制定销售计划，下达销售任务过程中产品的技术资料 and 采购合同及记录等相关资料，内容齐全；

销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，合同发出前均经总经理批准后方可交付客户。

产品交付由企业发货至客户处，到货后企业核对发货清单，无误后在发货清单签字，视同验收。

经理对销售员进行任务分配，并向销售员提供服务流程。

经查符合要求。

现场抽查销售合同，均符合要求。

销售现场干净整洁，电脑、打印机及网络运行正常。保证供水、照明、空调、通讯、电梯、消防安全等设备设施完好。

获得和使用适宜的监视测量资源：受审核方为服务型公司，只是对产品包装、数量等进行检验，客户使用过程中出现问题由企业联系供方负责，故无监视测量资源。

抽查过程监视和测量情况，提供了销售过程记录及服务记录，并对过程予以控制。

销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，检验合格的产品信息方可流转到下道工序，销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。业务人员结合办公室定期对开发各工序开展巡检。

通过以下几个方面防止人为错误，并制定措施由于员工经验不足、培训不够导致的人为错误，采取上岗前



培训、转岗培训等措施，防止人为错误发生；由于工作方法不同而造成的人为错误，采取制定标准化操作程序等措施，防止人为错误发生；由于员工精神状态、情绪而造成的人为错误，采取定期休假、上级主管心理辅导等措施，防止人为错误发生。

现场销售人员将每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量和预计到货日期，得到客户的确认后方才交到物流公司发货或送货，防止货物发送错误。

产品交付前，确定产品质量，不合格的产品不得交付。通过电话、网络或客户来现场等方式向顾客了解满意信息及顾客意见包括抱怨。当有改进的信息时，及时反馈到相关部门。

公司办公室通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。

现场查看销售服务情况：主要在办公室内进行销售服务活动。办公和服务场所设施齐全，水、电资源齐备。现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。与现场服务人员沟通了解到每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量和物流公司、到货日期，得到客户的书面确认后方才发货。售后服务主要是为后期回访、客户提供产品使用技术支持和答疑等，主要通过电话和远程服务的方式进行。公司产品使用方法较简单，一般按操作说明书操作即可。

现场服务过程基本满足策划要求。

产品售出后，业务人员定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见 9.1.2 审核记录。

需要确认的过程：该公司目前经识别确认的销售服务过程中需确认过程为销售过程，2023 年 3 月 15 日对其进行确认，符合要求

该特殊过程自确认后，人员、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。

经查基本符合要求。

销售服务放行

销售产品严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行采购、销售；

抽采购检验：

办公用品采购检验主要核对数量、型号，无检验记录。

销售产品检验：提供：进货检验记录、发货清单（验收），均保存完好，符合要求。

产品交付后企业为客户提供售后服务：业务人员会电话回访产品产品质量，无问题不做记录，有问题安排解决问题。

企业销售产品基本为长期合作客户，目前无因产品质量问题进行退换货情况。

业务经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。

每月对服务人员进行考核：抽李唯、赵春英、王海平绩效考核表

考核内容：工作态度、工作能力、自我评价、出勤

根据总体得分为员工等级评定。

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，人员均按公司要求进行控制，均符合要求

咨询设计和开发、服务过程控制、放行控制

1、获取服务信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据合同为客户提供服务。

企业管理咨询:客户接触--签订合同--信息收集--健康评估--健康咨询--健康管理后续服务--培训交付
确定了咨询服务为需确认过程

企业根据经营经验及与客户交流设计了健康管理步骤及流程

策划/输入：客户需求、服务理念、服务内容、行业涉及标准等

输出：健康管理步骤及流程

评审：此设计过程与公司主要负责人及客户代表讨论得出，经过各部门负责人及客户代表的认可后实施
验证：讨论方案可行性及方案目标实行有效性



确认：服务后客户评价（顾客满意度调查）

2、监视测量资源：服务过程中随时了解客户对服务质量是否满意，按“健康管理步骤及流程”进行服务。抽“健康管理步骤及流程”，符合要求

3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：WS/T 484-2015 老年人健康管理技术规范 T/CHAA 007-2019 慢性病健康管理规范“健康管理步骤及流程”国家法律法规要求及合同要求等接收准则。

咨询服务首先需了解服务人员情况：一般为性别、年龄、目前健康状况、疾病家族史、生活方式等，建立健康咨询记录档案。档案中有计量基本信息及主诉与症状、检查情况、诊断、曾用药、治疗及用药、每年健康指导与检查及治疗建议、有建议人签字。有跟踪随访记录、随访人签字。

抽柳 XX 健康咨询记录档案、健康干预评估报告、健康干预回访记录表、企业为客户组织职业健康讲座

4、现场查看产品销售情况：

现场清洁卫生，配备有消防设施

现场有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。

现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。

5、服务人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。

6、识别了需要确认的过程为咨询服务，2023年3月15日对其进行确认，符合要求。

7、服务完成后，严格遵守服务合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。

8、现场观察到办公场所环境良好，文件资料及时进行整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，服务人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。

9、自体系建立以来无合同更改情况

设计开发过程、服务提供过程、放行过程受控

3.3 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。

提供《2023年度内审计划》，内容有审核目的、范围、审核员分工等，计划时间：2023年11月14日。提供《内审日程安排》，内容包括审核目的、审核范围、审核准则等，审核组长：李唯，审核员：赵春英，审核安排等。

审核员经过培训，有授权，现场与内审员沟通，内审员能力有待提高，7.2已开不符合

抽查办公室检查表，覆盖了本部门涉及的所有标准条款。再抽查其他部门的内审实施计划，内审计划覆盖了公司所有部门及所有条款。内审员审核了与自己无关的区域。内审员经过了标准培训。现场询问内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，内审员的能力还有待提高。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。抽办公室《审核检查表》，已编制并由内审员按要求实施了检查，并填写了检查记录，内容与企业具体的情况描述不足，建议内审员提升内审能力。

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。符合要求。

经沟通了解，审核组长在末次会议上对本次内审开具的不符合项及内审报告及时向最高管理者和相关部门负责人报告了审核结果。

抽查《内部审核报告》，明确了审核目的、审核范围、审核依据、审核过程综述、审核后续活动、审核组建议等，审核结论为：通过内审，审核组认为建立的质量管理体系基本符合标准要求，质量管理体系的实施对员工增强质量意识、建立对企业生存内外部环境的了解和认知、建立对风险的预判和控制应对措施、建立对生产过程进行控制起到了一定的规范作用。

通过实施质量管理体系，各部门职责分工更为明确，部门之间增强了沟通，对质量管理体系和产品质量影响重大的过程，如关键过程，能够按照要求实施并达到较好的控制结果，为产品质量的符合性提供了保证，在体系运行期间未发生质量事故、重大质量投诉。质量管理体系的运行具备了实现管理方针、质量目标质量风险控制的能力，具备了管理体系持续改进的能力，本公司建立的质量管理体系符合GB/T 19001-2016标准的要求。

对审核中发现的不符合项各部门要分析并制定改进措施，并在规定的期限内完成整改，交由审核员进行验证。



编制《管理评审控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查《管理评审通知单(计划)》，其内容包括评审目的、评审内容、时间：2023年11月23日、评审参加部门、人员：总经理、管理代表、各部门负责人、评审内容等。经查已按计划时间于进行了管理评审。主持人：王海平主持，参加人员详见会议签到表。

查2023年度管理评审输入资料，各部门对体系运行情况进行了分析总结，主要包括：

a) 以往管理评审所采取措施的情况；b) 与质量管理体系相关的内外部因素的变化；c) 下列有关质量管理体系绩效和有效性的信息，包括其趋势：

1) 顾客满意和有关相关方的反馈；2) 质量目标的实现程度；3) 过程绩效以及产品和服务的合格情况；4) 不合格及纠正措施；5) 监视和测量结果；6) 审核结果；7) 外部供方的绩效。d) 资源的充分性；e) 应对风险和机遇所采取措施的有效性；f) 改进的机会。

输入内容基本满足要求。

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》。并经总经理批准下发。本次管理评审提出1项改进建议：销售人员业务能力参差不齐，公司业绩不佳。对销售员工加强专业技能培训。

评审结论：本次质量管理体系的建立是成功的，目前运行情况达到了预期的要求，管理体系基本具有了充分性、适宜性和有效性。

管理评审基本符合要求。

3.4 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。

负责人介绍，公司规定对顾客发现的不合格，业务人员应负责做好详细记录，提供客观证据，报告业务人员主管进行审批，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。事后进行原因分析，防止类似时间发生。

使用过程中出现的机器故障，依据合同要求进行售后服务。

自体系运行以来，未发生过顾客投诉和产品质量问题。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

本年度除内审的一般不合格项及管理评审提出的改进已采取纠正措施外，其余发现不合格并采取书面纠正措施的情况有1项。按照要求对不合格问题进行了原因分析，制定纠正措施并实施。现场审核时对以上合格情况的纠正措施实施及管评改进措施实施的有效性进行验证，基本有效。该项纠正措施均未涉及需要更新策划期间确定的风险和机遇，也未涉及变更质量管理体系的情况。

经查符合要求

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

3.5 体系支持

符合 基本符合 不符合

1) 资源保障（基础设施、监视和测量资源，关注特种特备）：

公司确定、提供为建立、实施、保持和改进管理体系所需的资源。资源的提供和外部供方获得的资源，包括人力资源、设备设施（包括环境安全设备设施）、工作环境、技术、信息和组织知识等情况，公司设置了办公室、业务部、咨询部，经确认公司目前有管理人员及技术人员等共13人，配备了笔记本电脑、打印机等办公设备，无监视测量软件及设备，无特种设备。

2) 人员及能力、意识：

公司在《人力资源控制程序》中规定了人员能力、考核、培训等要求。《职责权限及任职要求》规定了各岗位任职要求，规定了主要岗位人员任职资格要求。基本符合要求。



根据制度中对人员的要求，公司采用招聘的方式，招收录用人员，在招聘时按照岗位任职要求，如学历、经验、技能等招录合格人才。

公司通过招聘方式引进人才，配有管理人员、技术人员、业务人员等，能够满足管理要求。对各部门负责人的能力要求进行了评价。

提供了《员工岗位评价表》，查看各部门负责人能力评价表，结果胜任岗位要求。

批准人：王海平 2023年10月30日。

人员资质： 姓名：李唯 职业资格：健康管理师

张岩：毕业院校：湖南中医药大学 专业：针灸推拿学

程晓峰 湖北中医药高等专科学校 中医骨伤

办公室负责员工培训工作，查《2023年度培训计划》，策划了标准培训、体系文件培训、管理制度培训及内审员培训、专业知识、法律法规等培训。其内容包括：计划时间、培训内容、培训方式、考核方式等。

编制：办公室 批准：王海平 2023年3月10日

提供《培训记录》，符合要求

企业通过对人员培训、招聘人员、调换岗位等措施，确保人员能够满足岗位要求。能通过培训提高岗位作业水平。对人力资源的控制基本符合要求。

组织运行所需的知识从内部来源获取的有：公司多年来形成的固有的管理制度、行业经验、工作流程；人员固有的技术能力；培训中获取的技术能力；人员自身拥有的行业知识（从学历、自主学习中、经验中获取的）；满足顾客要求的技术知识、相关行业知识等。

外部来源获取有：获取的行业标准；行业培训，学术交流，专业会议，聘有能力的人员、主管部门获取等。获取及保持方法：内部新知识培训；老员工对新员工的传帮带；自主学习。对确定的知识及时更新。

基本符合要求。

3) 信息沟通：

《质量手册》中规定公司内外部信息交流的管理。公司内部沟通的方式：会议、检查、培训等方式，公司随时有需要传达的事情和问题，随时召开会议，总结布置工作的完成情况和需改进的方面。

经交流，体系运行中，通过口头、电话、办公会议等方式进行内部沟通，外部信息进行沟通的情况：主要是通过媒体、政府网站、上级环境管理部门，了解环保要求，及时采取应对措施。公司对内部、外部交流比较畅通。基本符合标准要求。

对外部相关方（顾客、供方、合同方、顾客、上级、社区、进入工作场所的承包方和访问者、邻居等）进行信息的交流方式：通过现场交流、合同协议、施加影响等方式沟通协商，目前主要是接收上级通知；与供方通过合同就采购产品的环境方面的要求进行沟通；同时将本公司环境方面要求以及法律法规通告相关方。

4) 文件化信息的管理：

公司编制执行了《文件控制程序》、《记录控制程序》，其内容符合标准要求和企业实际。

公司于2023年3月1日按照GB/T19001-2016标准的要求，建立管理体系，编制了《质量手册》、《程序文件》、《管理制度》等，按照策划的文件对管理体系各过程进行了管理，形成了记录，体系运行以来文件策划实施良好。经文件审核和现场核实，该公司的体系文件基本符合管理体系标准的要求，体现行业和企业特点。对文件的控制基本符合要求。

现场抽查《质量手册》、《程序文件》、《管理制度》等

编制：办公室，审核：李唯，批准：王海平，日期：2023年3月1日，受控。

现场提供《受控文件清单》，内容包括：文件名称、文件编号、版次等，登记有质量手册、程序文件、员工手册、等，现场提供《外来文件清单》，内容包括：文件名称、文件编号、数量，登记有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、中华人民共和国专利法、中华人民共和国商标法、中华人民共和国广告法、中华人民共和国反不正当竞争法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国计量法实施细则

中华人民共和国标准化法实施条例、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国行政处罚法、中华人民共和国价格法等。



现场提供《文件发放记录》，内容包括：文件名称、文件编号、发放记录、回收记录等。公司使用的质量有关的文件由办公室收集、统一分发相关部门。

记录主要是电子版、纸张形式。记录归档前后贮存环境整洁，无腐蚀性气体，通风良好；做好防火、防盗、防水、防虫鼠、防霉变。由专人负责，专柜保存，便于检索、查询和存取，保护完好。建议对记录清单进行收集整理。

综上，成文信息控制基本符合要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

健康管理咨询(须经审批的诊疗活动除外)；日用杂货的销售

五、审核组推荐意见:

审核结论: 根据审核发现，审核组一致认为，北京恒安技安全防范技术有限公司的

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

通过审查评价，评价组确定受审核方的管理体系符合相关标准的要求，具备实现预期结果的能力，管理体系运行正常有效，本次审核达到预期评价目的，认证范围适宜，本次现场审核结论为：

推荐认证注册

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，推荐认证注册。

不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组:朱晓丽 骆海燕



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。