

项目编号：10400-2024-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：杭州国讯工程管理有限公司

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）：单迎珍

审核组员（签字）：曾正，林郁

报告日期：2024 年 6 月 5 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 ■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：单迎珍

组员：曾正，林郁



受审核方名称：

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	单迎珍	组长	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2024-N1QMS-4202976 2024-N1EMS-4202976 2022-N1OHSMS-3202976	Q: 33. 02. 01, 33. 02. 04 E: 33. 02. 01, 33. 02. 04 O: 33. 02. 01, 33. 02. 04
B	曾正	组员	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2024-N1QMS-3208614 2022-N1EMS-1208614 2024-N1OHSMS-1208614	
C	林郁	组员	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2023-N1QMS-1263773 2022-N1EMS-1263773 2024-N1OHSMS-1263773	O: 33. 02. 01, 33. 02. 04

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王梅香、周震涛、唐传江等	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、内部审核与管理评审的实施情况，判断受审核方（**质量管理体系，环境管理体系，职业健康安全管理体系**）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：

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：ISC-QR-R-06 申请评审及审核方案策划表；

d) 相关的法律法规：民法典、产品质量法、环境保护法、安全生产法、消防法、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：GB20917-2007软件工程软件测量过程等技术标准等。
- 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06月04日 上午至2024年06月05日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自 2023 年 7 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）：

Q：信息系统工程咨询及监理服务；

E：信息系统工程咨询及监理服务所涉及场所的相关环境管理活动；

O：信息系统工程咨询及监理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：浙江省杭州市余杭区五常街道联创街 133 号浙江图讯科技大厦 1 幢 5 层 5010-4 室

办公地址：浙江省杭州市拱墅区东新街道白石巷 82 号

经营地址：浙江省杭州市拱墅区东新街道白石巷 82 号

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）：临时场所：信息系统工程咨询及监理服务，项目名称：浙江天航咨询监理有限公司/天航智慧协同信息系统工程（一期）全过程咨询监理项目/杭州市拱墅区费家塘路588号。

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024 年 6 月 3 日上午-2024 年 6 月 3 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：管理目标完成情况及管理方案的落实情况，内外部环境的识别，应对风险和机遇的措施，内审和管评的实施深度；环境因素、危险源辨识和风险评价及其运行控制情况，信息系统工程咨询及监理服务提供过程的控制，绩效的监控情况，相关方信息反馈和抱怨处理，内部审核和管理评审实施的有效性等。

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 QES7.2/Q7.5.3/ES6.1.3

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 6 月 11 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 6 月 5 日前。

2) 下次审核时应重点关注: 本次不符合跟踪, 内审和管理评审的深入、咨询及监理实现过程及过程控制情况、环境因素和危险源的识别、环境安全的运行控制等。

3) 本次审核发现的正面信息: 总经理为经营的第一负责人, 对绩效和客户评价较关注。较重视咨询监理服务的过程控制及服务质量以及现场环境因素、危险源控制和管理工作的, 现阶段客户评价较高, 服务质量可保证, 环境及职业健康安全控制状态良好。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价: 策划的管理方针、目标沟通和落实情况较好; 依据标准要求并结合实际, 策划和运行了管理体系, 并持续改进其有效性; 最高管理层能够积极参与, 能够落实管理体系标准和管理体系中的各项要求; 能够有效履行合规义务/适用的法律法规和标准要求。

2) 风险提示: 由于企业行业较特殊, 属于技术型企业, 人员也较少, 对标准的理解欠深度, 需不断加强对标准的理解和落实。

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: 2022 年 5 月 16 日, 体系实施时间: 2023 年 7 月 1 日

2) 法律地位证明文件有: 提供营业执照(统一社会信用代码 91340100394029454K), 长期。注册地址: 浙江省杭州市余杭区五常街道联创街 133 号浙江图讯科技大厦 1 幢 5 层 5010-4 室, 办公经营地址: 浙江省杭州市拱墅区东新街道白石巷 82 号, 临时场所: 杭州市拱墅区费家塘路 588 号。经营范围覆盖认证范围。

3) 审核范围内覆盖员工总人数: 10 人。

倒班/轮班情况(若有, 需注明具体班次信息): 无。

4) 范围内产品/服务及流程:

经查该公司主要进行: 信息系统工程咨询及监理服务。策划了服务实现工艺流程:

信息系统划工程咨询服务流程: 招标采购→中标→签订协议→咨询实施(编制可研究性报告、造价评估、协助招标等)→咨询成果交付→咨询通过→验收结案→存档

信息系统工程咨询、监理服务流程: 招标采购→中标→签订协议→项目咨询→监理实施(质量控制、进度控制、投资控制、变更控制、合同管理、文档管理、安全管理、协调三方关系等)→项目初验→项目终验→结案→存档

经识别, 咨询实施及监理实施过程为需确认的过程。无外包过程。



无不适用条款内容。过程识别充分、适宜、合理。

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

组织按照 GB/T19001-2016、GB/T45001-2016、GB/T45001-2020 标准策划编制了管理手册、程序文件、管理制度、应急预案、运行记录等体系文件，于 2023 年 7 月 1 日起实施。一阶段审核后该公司对文审问题进行了整改，经现场验证基本符合要求。公司相关体系文件及记录的策划工作日趋完善，相关体系文件及记录比较充分和适宜，基本上满足标准和相关管理的要求。

1、组织结构、职责分工和履行情况

按照标准要求和实际经营和管理情况设置了管理层、综合部、技术部等职能部门；按照职能分工，明确了部门工作的职责；查验其职责规定相关文件，规定基本合理，充分；各部门职责规定基本满足管理体系运行的需要。经现场了解，各部门对质量职责基本掌握，并能在工作中很好的履行。

2、方针的适宜性、有效性

组织建立的管理方针有：优质高效、持续改进；诚信守约，顾客满意；遵守法律法规，实施减污降耗，坚持污染预防，保障持续发展；保障员工健康，鼓励员工参与，坚持科技创新，实现和谐发展。公司的管理方针记录在《管理手册》中，并在组织内部得到广泛的宣传、沟通。方针是管理层共同研究决定的，结合了公司服务特点和目前的实际状况。方针初步制定后，由公司员工进行讨论，在公司管理体系文件的发布会上，对管理方针和目标进行了讲解，使全体员工能够理解。同时，通过贯标培训、文件下发，内部理解，实施过程中，始终强调方针的意义的内涵。

3、目标的实施和考核情况

公司管理层以公司的管理方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定了公司总的质量、环境安全目标：质量目标：a) 技术服务及时率 100%；b) 项目技术开发完成率 100%；c) 顾客满意度 ≥ 95 分。环境、职业健康安全目标：a) 火灾事故发生次数为 0；b) 重大意外人身伤害发生次数为 0；c) 固废分类回收率 100%；d) 触电事故发生次数为 0。为确保目标的实现，对管理目标进行了分解，并规定了考核办法。由组织有关人员对各部门目标实现情况进行测评，结果报总经理。在每次管理评审前由对目标的完成情况进行监视、测量并输入管理评审。体系运行以来，管理目标均已完成。

4、管理体系应用（不适用和外包过程、需确认过程等）情况

目前主要从事信息系统工程咨询及监理服务，对服务的质量目标、实现过程所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及服务接收准则进行了策划。

策划了咨询及监理服务流程：

信息系统划工程咨询服务流程：招标采购→中标→签订协议→咨询实施（编制可研究性报告、造价评估、协助招标等）→咨询成果交付→咨询通过→验收结案→存档

信息系统工程咨询、监理服务流程：招标采购→中标→签订协议→项目咨询→监理实施（质量控制、进度控制、投资控制、变更控制、合同管理、文档管理、安全管理、协调三方关系等）→项目初验→项目终验→结案→存档

经识别，咨询实施及监理实施过程为需确认的过程。无外包过程。

编制了相关的程序文件《服务运作控制程序》、《顾客满意度管理程序》等，确定了相关的作业流程、管理制度等，策划了顾客满意度调查表、开工令、监理周报等记录，技术主管对过程质量进行监督，符合要求。

5、法律法规的识别及获取情况

提供有《法律法规和其他要求控制程序》，符合要求。综合部作为外来文件的收集、更新归口部门，对法律法规与其他要求从网络、地方部门、行业协会等获取，内部主要通过培训、学习、发文等方式对法律法规和其他要求进行传达。提供法律法规及其他要求清单，有文件名称、发布日期、实施日期等，识别收集了民法典、产品质量法、环境保护法、安全生产法、消防法、职业病防治法、国家信息化发展战略纲要、数字化改革总体方案等国家和地方适用的法律法规及其他要求及 GB20917-2007 软件工程软件测量过程



等技术标准等。文件有纸质或电子文档保存，各部门通过公司内部共享。

但法律法规清单中“安全生产法、浙江省安全生产条例、浙江省消防条例、工伤保险条例、GB/T20984、GB/T28827.1 等未更新为现行有效版本，未识别“GB T 19668.1-2014 信息技术服务监督第1部分：总则、GB20917-2007 软件工程软件测量过程、GB/T 8566-2022 信息技术软件生存周期过程标准、SJ/T 11617-2016 软件工程 COSMIC-FFP 一种功能规模测量方法”。

6、组织及其环境

企业识别的内、外部因素：外部因素：考虑政治环境、法律环境、经济环境、社会文化环境、技术环境、竞争力等相关因素。内部因素：财务因素、价值观、企业文化、企业的知识和人力因素等相关因素。经与总经理沟通了解：为提高公司信誉和产品竞争能力，策划并建立了系统化和文件化的管理体系。外部环境：国家政策、鼓励度及当地市场、招投标有利于企业发展。公司地理位置优越，基础设施满足要求。内部环境：财务稳定、技术稳定、管理规范。目前市场不景气，存在风险；客户不够集中等。环境管理体系外部问题：当地政府加大对环境保护监管力度。内部问题：公司对合规义务不健全，员工对环境保护意识整体严重欠缺。职业健康安全管理体系外部问题：有关信息工程咨询及监理服务的新知识及它们对健康和安全的的影响；外部相关方的观念和价值观等。内部问题：公司员工职业健康安全意识薄弱；人员意识培训学习有待加强等。总经理组织召开公司内外部因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素，制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。符合要求。

7、理解相关方的需求和期望

公司确定了与管理体系有关的相关方包括但不限于顾客、所有者、组织中的成员、供应商、银行、竞争对手或社会团体或行业协会等，提供有《相关方期望要求识别表》，查见：

客户需求或期望：产品价格合理，性价比高、持续稳定的咨询监理服务能力、按约定时间交付；

供应商需求或期望：交易价格公平合理、按约定时间付款；

员工需求及期望：提供岗位培训及晋升加薪机会。

企业对这些相关方要求和期望进行监视和评审的方法有：管理者代表每年在管理评审前组织一次全面的内外部环境要素识别与评审，各部门在获得内外部环境要素信息变化时，应及时告知管理者代表，由管理者代表对《相关方期望要求识别表》进行修订等。

经沟通，体系实施以来企业未发生处罚、相关方投诉事件。

公司定期对相关方及其要求的信息进行监视和评审。并将识别出的相关要求作为制定方针、目标、管理评审的输入内容。

8、应对风险和机遇的措施

提供有《风险和机遇应对控制程序》，根据组织环境分析、相关方需求和期望分析及管理体系范围、产品服务范围等确定了质量、环境和职业健康安全管理体系需应对的风险和机遇，制定了针对性的应对措施，并将相关措施与业务活动相结合，确保经营过程中的质量、环境和职业健康安全风险控制在可接受的范围。

提供有《环境因素识别与评价控制程序》和《危险源辨识、风险评价与控制措施制定程序》，用以指导进行环境因素的识别、登记评价，以确定重要环境因素，以及对环境因素的定期更新。见各部门 ES6.1.2 审核记录。

提供有《法律法规和其他要求控制程序》、《合规性评价管理程序》，以获取并评价相关质量、环境、职业健康安全法律法规和其他要求，确认其适用性并跟踪其变化，以便及时更新。见 ES6.1.3 审核记录。

提供有《风险和机遇评估分析表》，对存在的风险和机遇进行了识别，制定了针对性的应对措施，并将相关措施与信息工程咨询及监理服务活动相结合，确保经营过程中的质量、环境和职业健康安全风险控制在可接受的范围。

9、变更的策划

公司于 2023 年 7 月建立一体化管理体系，为使公司管理体系有效运行，并持续改进，各部门按管理体系文件中的规定贯彻实施，文件中的规定与实际运作应保持一致。企业通过过程业绩分析，监视、测量、分析、评价、管理评审，内部审核结果等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织



机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况下，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。随着管理方针、目标的变化，定期评审及时修订质量环境和职业健康安全管理体系文件，确保其有效性、充分性和适宜性。质量、环境和职业健康安全管理体系建立后，不断完善，持续改进，提高有效性和效率。

10、组织的知识

组织运行所需的知识来源包括：a) 内部来源包括知识产权；经历；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果；b) 外部来源包括标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识。

提供知识管理清单，包括从行业协会、供方、客户、内部成功经验或失败教训、知识产权、人员能力、咨询公司或认证公司的知识来源，主要知识点包括产品主要优点优势、材料规格及用途、安全、健康、环保、常见权限分配技巧、绩效考核设定方法、管理优化知识等，逐步形成自己的产品商标与专利、部门管理人员的管理知识与经验提供、重要岗位人员技能提升，国家标准等。

获取及保持方法：由管理者代表组织收集归类，每年至少评估一次其知识变化及应用情况。基本符合要求。

11、产品和服务提供更改的控制情况

经查该公司服务提供过程的更改情况，自 2023 年 7 月 1 日运行以来，该公司咨询监理服务均依据国家、地方、行业现行有效标准，技术人员定期更新咨询及监理的依据。确认自体系运行以来，无发生更改情况，询问对更改控制要求基本熟悉。

到现阶段为止，公司经营各方面正常，各部门职责清晰，根据实际情况，及时做好内外部沟通，及时作出相应的调整，降低了风险的影响，风险控制良好。

识别的重要环境因素：固体废物排放、潜在火灾发生。识别的不可接受危险源：交通事故等引起的意外伤害、触电伤害、潜在火灾。重要环境因素和不可接受危险源评价合理，基本符合要求。

公司最近一次于 2024 年 3 月 10 日组织了内部审核，于 2024 年 3 月 25 日组织了管评，结论为公司管理体系运行适宜、充分、有效。组织的自我完善机制持续建立。

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

（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职业健康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）

公司质量环境职业健康安全管理体系运行以来能基本达到方针、目标和预期结果。组织职责进一步明确并形成文件信息；组织具备过程和活动所需的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金、工作时间等资源，建立了及时充分提供资源的机制。咨询监理服务现场的基础设施的功能和水平、工作环境条件能满足提供服务达到规定特性的要求；公司较充分的识别了服务实现等过程，并制定了相应的目标，编制了每个项目流程、管理制度、岗位任职要求和岗位职责等，进行了技术、质量交底，对监视和测量、分析、纠正措施和改进等进行了策划，策划比较充分，有一定的针对性和可操作性，具备防止不合格品的产生、满足顾客和适用的法律法规、标准的要求的能力；组织识别无外包过程。识别咨询实施及监理实施过程为需要确认的过程。形成文件信息的质量环境职业健康安全管理体系方针、目标覆盖范围基本合理。在各职能和层次建立目标的分解，体现了对重要过程、的控制、遵守法规和标准，体现了对持续改进、环保无污染、安全的承诺。组织定期进行内部审核，覆盖了全部部门，内审员均经过培训，对内审方案做了策划，内审记录清晰，开具了不符合报告，及时进行了分析原因、采取纠正、纠正措施并验证了有效性，内审报告表述清楚，对管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行评价，并得出结论意见；组织按规定的间隔实施管理评审；管理评审的目的明确，输入信息基本充分；管理评审记录能表明评审的有效性，输出涉及了管理体系的改进安排，管理评审对需要改进的内容进行落实并验证其有效性。

杭州国讯工程管理有限公司成立于 2022 年 5 月 16 日，法定代表人：姚丽芳，注册、经营地址：浙江省杭州市余杭区五常街道联创街 133 号浙江图讯科技大厦 1 幢 5 层 5010-4 室。主要经营范围：一般项目：通信传输设备专业修理；办公服务；信息技术咨询服务；软件开发；技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广；通信交换设备专业修理；计算机软硬件及辅助设备零售；计算机软硬件



及辅助设备批发；通信设备销售；设备监理服务；日用百货销售；办公用品销售；网络与信息安全软件开发；日用品销售；针纺织品销售；五金产品零售；五金产品批发；建筑材料销售；第一类医疗器械销售；第二类医疗器械销售；消毒剂销售（不含危险化学品）；仪器仪表修理；计算机及办公设备维修；电线、电缆经营；化妆品批发；化妆品零售；家用电器安装服务；家用电器销售；认证咨询；信息系统集成服务；安全系统监控服务；计算机系统服务（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）。公司设有管理层、综合部、技术部等部门；经营状态：公司经营过程中无质量环保安全等事故发生，也无被投诉情况发生，网上查看企业信息：经营状态正常。

●**过程的识别与控制：**经查该组织编制了管理体系文件，识别了公司质量环境职业健康安全管理体系运行所需的过程。公司2023年7月1日依据ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO45001:2018标准制订并实施的《管理手册》，明确了边界和适用性，从范围的内容来看，公司考虑了理念、价值观、文化等相关因素及相关方的要求，还考虑了公司在国际、国家、地区或本地引起的法律、技术、竞争、文化、社会、经济和自然环境等方面的问题及应对方法，标准的所有条款均适用于该组织。

公司编制有咨询及监理服务实现的流程图，企业识别咨询实施及监理实施过程为需要确认的过程。对服务实现过程编制有相应的《服务运作控制程序》、《顾客满意度管理程序》等，确定了相关的作业流程、管理制度等，策划了顾客满意度调查表、开工令、监理周报等记录等。经查该组织现有资源能够满足服务实现的要求。

●**顾客满意度调查：**该公司顾客满意度调查部门为综合部，公司《顾客满意度监测程序》规定了对顾客满意程度的调查内容、方法、频次等内容。公司在2024年03月份向主要顾客发放了满意度调查表，对顾客满意度调查进行了分析报告，顾客满意率达到公司质量目标要求。

●**服务过程的监视和测量：**依据程序文件规定要求对一体化管理体系各个过程进行监视：各职能部门的质量/环境及职业健康安全目标的实现情况；对过程检查中出现的合格/潜在不合格采取纠正/预防措施，防止不合格再发生/发生；采用电话、回访方式征询顾客对产品的质量意见，发现问题及时采取适当的纠正和纠正措施确保顾客满意。提供有咨询监理过程的原始记录等对过程的监视和测量，控制有效，可满足要求。同时日常工作中对咨询监理人员进行工作内容的监督考核，针对考核中出现的违规行为进行教育、培训，情节严重予以辞退，日常巡检发现的不合格立即进行整改；如果由多次业务考核不合格时，立即调离原岗位，自体系运行以来，未出现过项目主管及员工因服务不符合要求被辞退现象。质量事故：未发生。对服务实现过程的监视和测量情况符合要求。

●**产品和服务的设计开发：**企业管理手册对设计和开发进行了规定，查看，策划基本合理。基本符合要求。公司依据国家或行业标准及客户的具体要求进行咨询和监理服务，服务内容、过程和操作要求基本相同，均为办公类技术活动，暂无新的咨询和监理服务项目的开发需求。保留设计和开发过程控制要求，待发生时按程序要求执行。

●**更改控制：**组织明确组织应对服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施的要求。

经查该公司咨询及监理的依据均为国家、地方、行业现行有效标准，技术人员定期更新服务依据，服务依据均为现行有效标准，目前不存在更改情况。符合要求。

●**数据分析：**依据《数据分析控制程序》进行管理控制。综合部对客户满意度进行统计分析，形成顾客满意度调查报告，技术部对服务质量情况进行统计分析等。并将以上数据分析的结果作为管理评审会议的输入内容。所实施的数据分析符合要求。

●**改进：**依据《纠正预防措施管理程序》执行；主要利用质量方针、质量目标、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，并通过对内审、外审以及在日常开发、服务等过程中出现的不合格项/不合格品的统计分析，确定产生不合格的原因，针对不合格产生的原因，制定纠正或预防措施如加强人员培训\改进技术\设备措施等以持续地改进质量管理体系的有效性。

●**产品过程实现的运行策划和控制：**公司目前主要从事信息系统工程咨询及监理服务，对服务的质量目标、实现过程所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及服务接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。1、公司确定了咨询实施及监理实施服务的质量目标和质量要求：公司按国家和行业标准进行咨



询实施及监理实施服务，已设质量目标有：技术服务及时率 100%；项目技术开发完成率 100%；顾客满意度 ≥ 95 分。2、策划了咨询及监理服务流程：信息系统工程咨询服务流程：招标采购→中标→签订协议→咨询实施（编制可研究性报告、造价评估、协助招标等）→咨询成果交付→咨询通过→验收结案→存档。信息系统工程咨询、监理服务流程：招标采购→中标→签订协议→项目咨询→监理实施（质量控制、进度控制、投资控制、变更控制、合同管理、文档管理、安全管理、协调三方关系等）→项目初验→项目终验→结案→存档。经识别，咨询实施及监理实施过程为需确认的过程。无外包过程。

3、收集了咨询及监理服务过程中相关的法规和执行标准如产品质量法、民法典、GB20917-2007 软件工程软件测量过程等国家行业标准。4、策划配置了相关的资源，包括服务性人员、办公设施等均配备齐全，满足要求。5、编制了相关的程序文件《服务运作控制程序》、《顾客满意度管理程序》等，确定了相关的作业流程、管理制度等，策划了顾客满意度调查表、开工令、监理周报等记录。6、体系实施以来，未发生过部门职责、目标指标等运行策划需要进行更改的情况。若发生变更，则要求相关部门制订过程控制措施，评审了非预期变更的后果及采取相关措施消除不利影响。产品实现的策划基本适宜，适于组织的运作方式。

●**环境因素、危险源识别以及重要环境因素、不可接受危险源的评价和确定情况：**公司根据管理手册第 E06.1.2 条款以及《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价与控制措施制定程序》的要求，由综合部负责指导各部门环境因素、危险源的调查、评价、汇总、登记、审定及更新，各部门负责组织实施，综合部负责汇总整理。各部门根据文件的规定，于 2023.7.1 对环境因素、危险源进行了识别，然后汇总到综合部进行最后确认并评价出重要环境因素。提供《环境因素辨识评价表》及采取综合评分等级法对整个公司的环境因素进行评价，评价出公司重要环境因素主要有：固体废物排放、潜在火灾发生等。提供《危险源识别与风险评价表》，列有过程/区域/活动、危险源、事故后果、是否常规、风险评价、是否重大危险源、控制措施等，通过 LECD 法评价公司的不可接受危险源主要为：触电伤害、潜在火灾、交通事故等引起人身伤害，评价合理。根据识别的环境因素、危险源和作业风险，通过文件的学习、培训等方法在各层次和职能间沟通。环境因素、危险源识别较充分，重要环境因素和不可接受危险源评价比较合理，通过采用目标、管理方案、运行控制、应急准备进行控制。

●**适用法律法规/标准的识别的充分性和合规性评价情况：**提供有《法律法规和其他要求控制程序》，符合要求。综合部作为外来文件的收集、更新归口部门，对法律法规与其他要求从网络、地方部门、行业协会等获取，内部主要通过培训、学习、发文等方式对法律法规和其他要求进行传达。提供法律法规及其他要求清单，有文件名称、发布日期、实施日期等，识别收集了民法典、产品质量法、环境保护法、安全生产法、消防法、职业病防治法、国家信息化发展战略纲要、数字化改革总体方案等国家和地方适用的法律法规及其他要求及 GB20917-2007 软件工程软件测量过程等技术标准等。文件有纸质或电子文档保存，各部门通过公司内部共享。

但法律法规清单中“安全生产法、浙江省安全生产条例、浙江省消防条例、工伤保险条例、GB/T20984、GB/T28827.1 等未更新为现行有效版本，未见识别“GB T 19668.1-2014 信息技术服务监理第 1 部分：总则、GB20917-2007 软件工程软件测量过程、GB/T 8566-2022 信息技术软件生存周期过程标准、SJ/T 11617-2016 软件工程 COSMIC-FFP 一种功能规模测量方法”。。

提供有《绩效监测与合规性评价管理程序》，规定评价周期一年不少于一次，要求对照公司业务经营管理活动，评价这些活动及结果、影响是否符合国家相关法律法规和地方性其他要求。符合标准要求。提供 2024.3.8《合规性评价记录》，按各法律法规内容分别进行评价，评价结果：遵守法律法规，到目前为止没有收到环境安全抱怨、投诉和政府环境安全保护部门的处罚。评价：周震涛 唐传江，批准：王梅香。评价过程符合要求。

●**运行控制：**现场巡视办公区域：办公场所已有分类放置垃圾桶，电源、走线布局合理，电源插头无松动，线路无老化。废弃的硒鼓、墨盒等办公耗材由供货厂家统一回收。生活污水纳管排放，使用节能型灯管、节水型龙头，未发现长明灯、长流水、跑、冒、滴、漏等现象。办公区灭火器表压和应急灯均正常。提供了相关运行控制文件，如环境及安全方面的运行控制程序、应急准备与响应控制程序、管理制度等文件，对环境管理的运行准则、要求作出了规定，其中对变更的情况识别充分，例如淡旺季引起的工作人员变化、劳动负荷变化、工作时限变化等方面的管理说明。

●公司位于浙江省杭州市余杭区五常街道联创街 133 号浙江图讯科技大厦 1 幢 5 层 5010-4 室（仅注册），



办公经营地为浙江省杭州市拱墅区东新街道白石巷 82 号，为纯办公型企业。公司工作区域内配备灭火器、中央空调等环保安全设施设备，确保公司环保安全运行有效。

●公司确定的重要环境因素有固体废物排放、潜在火灾等，不可接受危险源主要为：触电伤害、潜在火灾、交通事故等引起人身伤害。运行控制情况：

1、能资源控制：经沟通，有节约能源意识，日常经营中要求按节约能源的管理规定执行。同时加强对员工的培训教育，提高节约能源资源的意识。日常加强监督检查，办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源等；办公过程使用的电器如空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电，各区域节能标识较齐全。

2、噪声控制：日常办公过程无噪声产生。

3、废水控制：主要为职工生活产生的生活污水，公司所处小区的商业区已实施雨污分流，生活污水经小区化粪池预处理后达标排放。

4、固体废弃物控制：主要为办公废弃物、生活垃圾等。生活垃圾定点投至相应垃圾桶后由小区环卫部门定期清理。办公区固废：现在分类集中存放，及时处理，如办公产生的废硒鼓、废墨盒由供应方公司回收。

5、杜绝火灾发生：公司办公区域配置有相应数量的灭火器，现场巡视应急消防设备设施有配备，有应急照明，确保逃生照明安全，并进行了有效性检查，灭火器有年检记录，定期检查或及时更换，消防通道畅通。设备、电器状态良好，无安全隐患。

6、相关方管理：主要包括与经营相关的供方、客户等，提供相关方告知书，综合部已将公司的环境安全要求进行了通报，使其运行活动和行为符合公司的要求，并由各相关部门分别落地管理。

7、触电伤害预防：由综合部负责人不定期对办公区域的办公电器或电器线路进行检查维护，日常做好相关安全培训教育。现场巡视，现场线路正常，无私拉乱接现象。

8、意外伤害控制：工作时间不吸烟喝酒、不酒后驾车等，对员工开展安全教育。对外出的人员强调注意交通安全和人身安全，外出监理服务时遵守甲方安全规定，并设有考核机制要求户外作业人员必须着防护用品。

公司范围内对可能影响到新的过程、服务、劳动安全、职业健康和环境的所有项目变更进行了管理。确定变更的管理程序和检查要求，确保因变更对活动、工艺、服务和设备的变化而产生的职业健康安全危险进行评估，识别其重大变化，制定有效控制。体系实施以来，没有新的过程、服务、组织机构发生，有关危险源和相关职业健康安全风险的知识或信息等无变更。

目前公司已经成熟经营，无承包方实施活动情况，当有时按规定进行控制并施加环境和职业健康安全影响，确保在受控下开展工作。也无外包过和。

环境与职业健康安全过程运行控制基本符合要求。

●**监视和测量**：编制有绩效监测等控制程序，对监视和测量设备进行控制以确保其满足规定要求。《绩效监测与合规性评价等管理程序》对环境 and 职业健康安全绩效进行监视和测量，以确保符合相关的法律法规、目标、指标、管理方案和各项制度的要求。通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：公司对管理体系过程进行监视和测量的方法包括：内审、管理评审、目标考核等。内审、管理评审、目标考核。抽查环境、安全运行检查情况，每月对公司环境、安全运行情况进行检查，检查结果均为符合要求。检查人：周震涛。查到检查记录。

抽查法律法规和其他要求合规性评价情况，提供法律法规清单、合规性评价报告。

审核周期内，公司未出现质量、环境和安全事故，也未出现顾客及相关方的投诉。

基本符合要求。

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

内部审核：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，企业于 2024 年 3 月 10 日进行了首次年度内部审核。提供有审核计划、审核记录、不符合项、内审报告等，符合计划安排，审核员没有审核自己的工作，审核覆盖了认证的范围和区域。对内部审核发现的 1 个不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，并验证了有效性，内审报告中对管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基



本有效。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，企业于2024年3月25日进行了管理评审，总经理主持，各部门负责人参加。查阅管理评审计划、记录、管理评审输入、管理评审报告，按要求经审批。管理评审输入基本符合要求。评审中提出的改进建议有1项，已实施。管理评审过程实施基本有效。

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

●经负责人介绍，对于咨询及监理服务过程所采购的服务包等，按常规软件包要求进行通过试运行或调试后验收，验证合格后投入使用。

●咨询及监理服务过程中的不合格的服务项目，技术负责人负责对管理体系和技术运作环节中所出现的不符合工作纠正措施的提出及完成情况审批，并行使是否批准恢复被停止的不符合工作的权力；各部门负责在本部门发现的不符合工作的原因分析及纠正措施的实施；综合部负责人负责跟踪并验证非内审不符合工作的处理结果；公司总经理定期对已完成纠正的不符合工作的复查。

●同时日常工作中对服务人员进行工作内容的监督考核，如能否按标准和甲方合同要求要求执行；原始记录是否填写完整、规范等，针对考核中出现的不规范行为进行教育、培训，情节严重予以辞退，日常巡检发现的不合格立即进行整改；如果由多次业务考核不合格时，立即调离原岗位，自体系运行以来，未出现过项目主管及员工因服务不符合要求被辞退现象。

●对于提供的咨询及监理服务，时间跨度较长，一般待完工后由甲方组织验收，抽查体系实施以来部分项目的相关验收意见，均能按要求完成。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

建立《纠正措施控制程序》，规定对发生的不符合实施事由描述、责任部门进行原因分析，制定纠正措施、实施、验证的要求。经询问相关负责人，服务过程中产生的不合格依据不合格处理程序进行，及时纠正并采取预防措施。另查该公司对于内审出现的一般不符合情况制订了纠正措施共1项，符合要求。对于管理评审提出的改进方案制订了预防措施共1项，符合要求。体系实施以来，未发生质量、环境及安全方面的不符合、事故或事件，对于一般性监督检查的不符合一般采取立即纠正和限期整改的方式进行。预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强。

3) 投诉的接受和处理情况：

规定了综合部为投诉接受及处理部门，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。如交期、价格、服务等的要求及变更。

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）：

公司确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量、环境及职业健康安全管理体系所需的资源。

企业管理层及职工共计10人，该公司组织结构分为：管理层、综合部、技术部，管理手册中对各部门职责和权限情况进行了规定，通过会议、学习、培训等各种形式进行了内外沟通，以确保各层次和职能相互了解清楚，便于相互协调和配合。符合要求。



办公场地为浙江省杭州市拱墅区东新街道白石巷 82 号，与出租方合署办公，面积约 292 平，配备有办公设备，整体环境较好。监理服务办公现场使用甲方场所，办公场所配有电脑、电话、网络配置等办公设备，外出技术服务时使用工具由甲方提供，环境职业健康安全设备设施：消防栓、灭火器、分类垃圾桶等。无特种设备。无食堂。较充分。

2) 人员及能力、意识：

在管理手册 5.3 中规定了各人员的职责，公司制定有《岗位任职要求》，对影响产品质量工作的人员，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施基本充分有效。企业相关人员基本具备相应能力和意识。

现场查问管代周震涛对管理评审程序要求及管评决议项改进情况，回答不够全面，存在能力不足；面谈内审员周震涛、唐传江，对标准的内审条款的要求不能回答清楚，也存在能力不足。审核组已开出不符合，要求企业限期整改。

3) 信息沟通：

提供的一体化管理手册和程序文件中规定了内外部信息交流、沟通方式/方法、内容等。

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性，涉及体系运行过程及管理等多方面，通过沟通促进过程输出的实现，提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理解和提高从事管理活动的有效性。

企业通过多种渠道，如网络、投标、走访客户等，主动向顾客介绍服务内容，与顾客沟通方式：电话、文件传递、上门服务、电子邮件等，发放顾客满意度调查表等。沟通内容：产品的相关信息、合同或订单的处理、付款方式、价格、服务、顾客抱怨等。现场抽查顾客满意度调查表等，能够充分利用顾客反馈信息，对顾客的要求进行及时有效处理。符合要求。

4) 文件化信息的管理：

一体经管理体系文件由综合部组织编写，总经理批准发布实施，综合部打印传阅，公司文件柜存放，外来文件电子版本在综合部电脑里，每个人均可查阅，外来人员查阅需经过总经理批准。综合部根据一体化管理体系要求设计了空白表单，按照需求发放，由使用人员填写记录并保存，综合部不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。将受控文件纳入《受控文件清单》进行控制，清单中收集并汇总以上文件，用于证实体系有效运行的相关文件化信息等，策划的体系文件基本充分、并符合标准要求和企业实际

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

确认的认证范围为：

Q：信息系统工程咨询及监理服务；

E：信息系统工程咨询及监理服务所涉及场所的相关环境管理活动；

O：信息系统工程咨询及监理服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书信息确认表》。



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, 杭州国讯工程管理有限公司 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

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:单迎珍 林郁 曾正



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。