

项目编号：10628-2024-QEO

# 管理体系审核报告

## (第二阶段)



组织名称：浙江紫牛图书有限公司

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）：杜万成

审核组员（签字）：林郁

报告日期：2024年7月26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](http://www.china-isc.org.cn)

邮箱：[service@china-isc.org.cn](mailto: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：杜万成

组员：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
	杜万成	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1412435 2024-N1EMS-1412435 2024-N1OHSMS-1412435 5	Q:35.04.02 E:35.04.02 O:35.04.02
	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 3	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	孟珮珮	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：；

d) 相关的法律法规：《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》《突发环境事件应急管理办法》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国民法典》《道路交通事故处理程序规定》《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》《中华人民共和国道路交通安全法》《中华人民共和国劳动合同法》

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：《公共图书馆总分馆业务规范》、《图书馆行业条码》

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07月25日 上午至2024年07月26日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年1月3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: 图书管理技术咨询

E: 图书管理技术咨询所涉及场所的相关环境管理活动

O: 图书管理技术咨询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：浙江省杭州市拱墅区中大银泰城 7 幢 1615 室

办公地址：浙江省杭州市拱墅区中大银泰城 1 幢 1302、1303 室

经营地址：浙江省杭州市拱墅区中大银泰城 1 幢 1302、1303 室

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 一阶段审核情况：

于 2023 年 7 月 24 日- 2024 年 7 月 24 日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：

文审和查看二阶段准备情况

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（3）项，涉及部门/条款:技术部的 7.2 条款和 8.5.2 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：2024 年 8 月 26 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 7 月 26 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

不符合整改的验证、内审员能力提升、过程的管控、绩效的监视和测量

3) 本次审核发现的正面信息:

**企业员工比较年轻、学习能力较强、目标都已完成。**

**1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示**

1) 成熟度评价:

虽然企业 2018 年就成立了，时间也比较长了，但是体系人员能力相对比较弱，需要加强学习，成熟度一般

2) 风险提示:

管代、内审员能力需要提升。

**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：2018 年 4 月 19 日体系实施时间：2024 年 1 月 3 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：23 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:

确定服务流程：需求沟通--服务报价--合同签订--需求分析--方案制定--咨询实施--效果评估--服务总结



### 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

企业于 2024 年 1 月 3 日，依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 的标准建立了管理手册。从战略管理层面，公司领导层确定了影响管理体系预期结果实现能力的与公司宗旨和战略方向相关的外部问题和内部问题。

2) 与管代沟通，公司管理层、各部门不定期通过内部会议等形式，收集对公司实现目标及战略方向相关的，影响实现管理体系预期结果的各种内部和外部因素。外部环境从政治环境、经济环境、法律环境等，内部环境从企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、人力因素等方面进行了分析和评价，提供《组织内外部环境要素识别表》。

同时对每一项内容的具体现状进行了描述，企业也做了 SWOT 分析基本符合标准要求。

提供了《相关方的需求和期望一览表》。识别出的相关方包含：员工、顾客、合作单位、审核机构等，识别了相关方的期望，明确了对这些相关方进行监视和评审的频率和方法。

基本符合标准要求。

顾客：产品质量；产品价格；产品交期；售后服务；建立质量管理体系并有效运行；产品问题点的改善产品技术要求发货单据提供；往来核对

供方：问题点的准确反馈、提供产品的要求

.....

并提供了重点相关方一览表。

与公司管理层沟通，公司总经理将相关方需求和期望的信息通过会议、培训、文件等方式传递给各相关部门，并适时组织监视和评审相关方需求信息，对于相关方与有相关方告知书。

基本符合标准要求。

企业考虑了各种内部和外部因素、相关方的要求、产品和服务，确定了管理体系范围：

Q：图书管理技术咨询

E：图书管理技术咨询所涉及场所的相关环境管理活动

O：图书管理技术咨询所涉及场所的相关职业健康安全活动

管理体系范围覆盖了 GB/T19001-2016/ISO9001:2015,GB/T 24001-2016/ISO14001:2015、GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018: 2018 标准全部条款，无不适用条款。

基本符合要求。

管代称，企业依据 ISO9001:2015、ISO45001:2018、GB/T24001-2016，编制《管理手册》、《程序文件》、记录等，并明确职责和权限以及对职能分配，明确管理职责。资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程在体系文件中规定了确保有效运行和控制所需的准则和方法。管理层已对各部门配置了适宜的资源和信息，来支持这些过程的运行和对这些过程的监视。由最高管理者负责组织及相关部门配合对管理体系过程进行了监视、测量和分析。最高管理者分派职责和权限以及对职能的分配。明确产品实现主要过程及管理职责。在实现其目标和预期结果的经营活动中，明确了所处的环境，通过对各过程进行了风险的评估，识别，评价并制定相应措施进行风险处理。通过监视、测量和分析的结果以及内审，管理评审等进行自我完善，不断改进其有效性。

基本符合要求。

总经理在建立实施保持和持续改进管理体系的过程及其相关作用中，总经理起到表率作用，并对管理体系的有效性负责，并按标准要求和公司的实际实施领导作用和承诺。

首先对质量环境管理体系有效性负责，提供了职业健康安全的工作环境，确保了质量/环境/职业健康安全及目标的建立及与组织的战略方向一致；保证了质量/环境/职业健康安全管理体系融入到了组织业务过程中；为质量/环境/职业健康安全管理体系提供了所需的资源；确保质量/环境/职业健康安全管理体系实现预期结果；推进改进；同时支持其他所有部门管理者在职责范围内发挥领导作用；每个部门的负责人带领各自部



门去达成所需的任务和目标。组织建立和实施了工作人员的协商和参与工程，选举了曹汉为员工代表等。基本符合要求。

企业建立了质量环境职业健康安全方针和目标。

服务至诚，精益求精，节能降耗 防污减排，消除隐患 保障健康。

公司质量目标：

公司目标

a)服务及时率 100%；

b)顾客满意度≥95 分；

c)销售产品合格率 100%；

方针符合企业的实际情况，企业利用培训、会议等各种形式进行宣传贯彻，并向企业顾客进行了传达，将质量目标分解到相关职能和层次等，提出了合理的可测量数量指标，制定了考核计算方法，采集了管理体系运行的证据，并针对质量目标制定了管理方案，企业管理目标和管理方案具有可行性和合理性，管理方针和管理目标符合企业情况和标准要求。

基本符合要求。

最高管理者为确保实现其期望的业务结果，满足顾客要求和适用法律法规要求，对组织的角色、职责和权限进行分派，编制了组织机构图和职能分配表。经查该公司根据职能建立组织结构，设立技术部、销售业务部，确保整个组织内相关岗位的职责、权限得到分派、沟通和理解。

公司任命张春燕为管理者代表，公司经职工选举曹汉为员工代表。反映员工在职业健康安全方面的意见和建议，维护员工应有权益，参与了职业健康安全管理体系的安全目标的分解和评审活动。角色、职责和权限的分配适宜，符合要求。

编制的《管理手册》文件中，规定了总经理、管理者代表、技术部、销售业务部的岗位职责与权限。

管理手册规定：当公司需要对质量/环境/职业健康安全管理体系进行变更时，变更应按所策划的方式实施（见 4.4），应考虑：

a) 变更目的及其潜在后果；

b) 质量/环境/职业健康安全管理体系的完整性；

c) 资源的可获得性；

d) 职责和权限的分配或再分配。

体系暂未发生变更。

### 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）

主要图书管理技术咨询。

流程图经现场确认与实际一致如下：

服务流程：需求沟通--服务报价--合同签订--需求分析--方案制定--咨询实施--效果评估--服务总结

关键过程：方案制定

产品执行标准：《公共图书馆总分馆业务规范》、《图书馆行业条码》等

2、建立了各过程的准则：有产品工艺流程、进货检验规范、服务过程运作控制程序等，适宜可操作。

3、资源提供情况：

有电脑和打印机等

3 人员：体系人数 23 人，其中管理人员 3 人；

4、过程实施控制：建立了各项管理制度，确保各准则得到实施；



5、保持、保留的成文信息有：管理手册、程序文件、管理制度、设备日常保养记录等。

6、外包过程：无

基本符合要求。

企业管理手册明确了受控条件包括：

a)可获得形成文件的信息，以规定以下内容：

1) 所提供的服务或进行的活动特征；

2) 拟获得的结果；

b) 可获得和使用适宜的监视和测量资源；

c) 在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则及服务的接收准则；

d) 为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；

e) 配备具备能力的人员，包括所要求的资格；

f) 对公司特殊过程进行有效地控制，使其按照规定的方法和程序在受控状态下运行，确保产品品质符合规定要求。

1、公司编制了《服务过程运作控制程序》、《质量管理体系》和《采购控制程序》等对公司的咨询服务过程进行了控制。

组织产品覆盖范围：图书管理技术咨询

2、服务流程：

需求沟通--服务报价--合同签订--需求分析--方案制定--咨询实施--效果评估--服务总结

关键过程：方案制定

现场查看，2024.01.10 企业从人员和设备等方面进行了确认。确认人：张春燕，批准：王敏

1)验收规范：合同要求及相应产品的国家标准、法律法规。

2)作业指导书：《图书馆技术咨询方案》、《需求分析指导方案》等。

3)使用适宜的设备：电脑和办公设备等。

4)实施监视和测量：公司未制订需求计划和采购计划，按客户实际需求进行采购。

需求沟通--服务报价--合同签订--需求分析--方案制定--咨询实施--效果评估--服务总结

关键过程：方案制定

需求沟通：

通过招投标、电话、转介绍等方式获客，然后通过电话、微信面谈等沟通方式了解顾客的需求，最终对顾客的要求进行确认。

服务报价：

确认完顾客的要求之后，针对顾客咨询的方案进行报价。



合同签订

报价完之后，如果顾客对价格满意，接下来对合同进行签订

现场抽咨询合同：

1 甲方：杭州市拱墅区春齐文化创意工作室

乙方：浙江紫牛图书有限公司

合同内容：乙方为甲方提供以下服务：图书管理技术咨询服务

双方同时约定了义务和违约等。

签订日期：2024.6.30，有效期至 2024.9.30

2 甲方：武汉沈成书店有限公司

乙方：浙江紫牛图书有限公司

合同内容：乙方为甲方提供以下服务：图书管理技术咨询服务

双方同时约定了义务和违约等。

签订日期：2024.1.8，有效期至 2024.9.9

3 甲方：杭州益处捷图书有限公司

乙方：浙江紫牛图书有限公司

合同内容：乙方为甲方提供以下服务：图书管理技术咨询服务

双方同时约定了义务和违约等。

签订日期：2024.3.11 有效期至 2024.8.10

合同签订之前都进行了评审

需求分析：

查看，合同跟踪情况：

合同签订之后，技术部相关人员去针对目前顾客的状况去分析需求的细节

现场抽需求分析记录：

客户名称：武汉沈成书店有限公司

咨询日期：2024年1月8日-9月9日

从客户基本信息、现有图书管理系统、业务流程、技术需求、人员技能与培训、未来发展规划、问题与挑战、需求优先级排序等方面对顾客的需求进行分析。

分析人员：张春燕

审核人员：王敏



方案制定：

针对于合同和分析的结果去制定适合的方案。

现场抽查方案如下：

项目名称：2024 年图书管理技术咨询

客户名称：武汉沈成书店有限公司

咨询实施时间：2024/1/8-2024/9/9

### 一、项目背景

简要介绍客户图书馆的基本情况，包括规模、服务对象、现有图书管理系统及存在的问题等。

### 二、咨询团队成员

项目经理：王敏

职责：负责项目整体规划、协调与推进。

技术专家：张春燕

职责：提供技术支持与解决方案。

流程顾问：赵志凤

职责：优化业务流程。

### 三、咨询实施步骤与内容

需求调研（2024 年 1 月 3 日）

与图书馆管理人员和工作人员进行深入访谈，了解工作流程和需求。

发放调查问卷，收集读者意见和建议。

现场观察图书管理的各个环节。

方案设计（2024 年 1 月 15 日）

根据需求调研结果，制定图书管理技术咨询方案。

包括系统优化建议、业务流程改进措施、人员培训计划等。

方案沟通与确认（2024 年 2 月 2 日）

向客户图书馆管理层和相关人员详细介绍咨询方案。

收集反馈意见，对方案进行调整和完善。

最终确定咨询方案。

系统优化与实施（2024 年 2 月 21 日）

对现有图书管理系统进行性能优化，如数据库调整、软件升级等。

安装和配置新的硬件设备，如服务器、自助借还设备等。

进行系统测试和调试，确保稳定运行。



#### 业务流程改进（2024年3月18日）

重新设计和优化图书采编、借还书、读者服务等业务流程。

制定新的业务流程规范和操作手册。

#### 项目验收（2024年6月3日）

客户对图书馆咨询项目进行验收。

评估系统优化效果、业务流程改进情况。

#### 售后服务（2024年9月9日）

客户使用一个时间段后进行反馈。

#### 四、实施过程中的问题与解决措施

问题：有大量数据需要重新归纳调整

影响范围：重整图书管理系统比较耗时间

解决措施：技术人员经验充沛，抓关键点进行整改

#### 五、咨询实施效果评估

系统性能提升

响应速度提高了 30%。

故障率降低了 50%。

业务流程效率改进

借还书时间平均缩短了 0.6 分钟。

采编工作效率提高了 50%。

读者满意度提升

通过读者调查，满意度从 70%提升至 90%。

工作人员反馈

新系统操作界面会更简洁易操作，反应也快

#### 六、后续建议与跟进计划

建议客户图书馆定期对系统进行维护和更新。

持续关注业务流程的执行情况，及时进行调整和优化。

约定定期回访时间，了解项目运行情况，提供必要的技术支持。

#### 七、总结

总结本次图书管理技术咨询实施的经验教训，为今后类似项目提供参考。

记录人：盛薛娜

审核人：张春燕



## 咨询实施

企业制定好方案之后交付给顾客，顾客确认无误后最终完成交付。

### 效果评估：

顾客实施之后会有售后人员对顾客进行回访，了解方案的效果。

### 服务总结：

每一次方案完成之后会有相关人员对本次的方案进行总结，不足之处进行改进。

生产和服务的提供基本符合要求。

运行控制文件：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、污染物（噪声、废水、废弃物）排放控制程序、节材节能控制程序、环境、职业健康安全运行控制程序等。

### 运行控制情况：

1、固体废弃物排放：存在有办公和生活垃圾的废弃，制定了相应的管理制度，垃圾的运输和处置由市政环卫负责，废料回收利用。

2、危险废弃物的处置：复印机碳粉盒的废弃、色带墨盒的废弃、旧日光灯管的废弃、过程中产生的废弃物，制定了固废管理制度，回收的旧日光灯管、废电池集中给有资质的处置单位进行处置。电脑、复印机耗材由供应商负责回收。

3 能源的使用和消耗：存在有电力消耗、水的消耗等 2 项环境因素。对水电及的使用制定了管理制度，教育职工节约水电，对办公用品实行定额发放。

4 紧急情况 and 事件：存在有火灾等环境因素。制定了应急预案。

5、废水：存在有生活废水。排放的废水符合排放标准，没有受到相关的处罚。

公司为员工缴纳了工伤保险，提供了社保缴费证明。部分员工在分公司缴纳社保。

### 现场查看：

办公现场配备灭火器，在有效期内。

查看到各办公人员坐姿正确避免过度疲劳。

电脑显示器调整到保护视力的颜色。

各办公区内区域内电线布线合理，电线均处于完好状态，有接地及保护装置，漏电保护器状态良好。

节约用水用电、纸张双面使用、禁止吸烟、无乱拉乱接电线、无超额电器使用。

查企业编制有《绩效测量与监测管理程序》、《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》、《数据分析控制程序》，通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：

公司建立了《顾客满意度测量程序》，适用于对顾客满意程度的测量。规定了顾客信息的收集、分析与处理以及 顾客满意程度测量。

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、过程的监视和测量检查等。

公司建立了《内部审核控制程序》，规定了审核的策划、实施、报告、纠正措施与验证、记录保存和持续改进等要求。

查见顾客满意度分析报告：公司对满意度调查结果为 96/97/95 分，已经达到目标以上的要求，为公司掌握了顾客满意度的信息，为以后的改进工作提供了依据。

每月定期进行环境、消防安全检查，自体系建立以来没有发生过环境、安全事故。



目前未发现公司出现违规现象，无被动性绩效的监视和测量。  
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

公司策划了《内部审核控制程序》，确保 QES 体系符合策划的安排以及符合 GB/T19001-2016；GB/T24001-2016；GB/T45001-2020 标准和公司 QES 体系文件的要求，并得到有效的实施与保持。基本符合要求。

经查问，公司策划了内部审核并按计划进行，查 2024 年内审管理资料，包括内部审核实施计划、首次会议签到表、内部审核不符合报告、内部审核报告、各部门检查表等。

提供内部体系审核实施计划，包括审核目的、审核范围、审核准则、审核组、审核时间、日常安排等。于 2024 年 5 月 7-8 日，进行质量、环境和安全三体系的内审，符合要求。

审核组内审员 2 名，内审组长：张春燕，组员：盛薛娜，内审员均经内审员培训考核合格，并由总经理任命。

提供内审检查表，包括受审核部门，审核员，标准条款、审核内容和方法、检查记录及符合性有效性评价，涉及领导层及各职能部门，查质量环境职业健康安全管理体系标准内容，与内审实施计划相符合。

此次内部审核共开具 1 项书面一般不符合项，提供有《内部审核不合格报告》，不合格产生部门为销售业务部，不符合条款：Q8.4.1，不合格事实描述基本清楚，判标正确，对不合格事实进行了原因分析，采取了纠正措施，并进行了跟踪验证，验证人：张春燕，基本符合。

查内部审核报告，包括审核时间、审核方式、审核目的、审核依据、审核范围、审核概况、管理体系综合评价及结论：公司依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准建立的质量、环境和职业健康安全管理体系基本符合标准要求及本公司质量、环境、职业健康安全管理体系的要求，运行基本有效并保持。内审报告批准：王敏。

面谈内审员张春燕，盛薛娜，了解到公司内审主要是在咨询老师指导下完成，其对 GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准内审条款的要求不能回答清楚，存在能力不足。已在 7.2 条款开具不符合。

企业管理手册对管理评审做出规定，每年至少进行一次管理评审，内容基本符合要求。

查企业编制管理评审计划，策划于 2024.5.21 日进行质量、环境、职业健康安全管理体系的管理评审。

查《管理评审计划》，目的：1、确保方针、目标与内外部质量、环境和职业健康安全管理体系的适宜性；2、确保管理体系的适宜性、充分性和有效性；3、识别改进机会，持续改进管理体系；4、确认质量、环境和职业健康安全管理体系认证时机是否成熟。

编制：张春燕 批准：王敏

管理评审按计划进行了实施，由总经理王敏主持进行，

管理评审书面输入内容有：



- 1) 审核结果。
- 2) 顾客的反馈，包括满意程度的测量结果及与顾客沟通的结果等。
- 3) 质量、环境、职业健康安全管理体系运行情况，包括质量、环境、职业健康安全方针和目标的适宜性和有效性。
- 4) 过程的业绩和产品的符合性；包括过程、产品的监视和测量的结果。
- 5) 对内部审核和日常发现的不合格项采取的纠正预防措施的实施及其有效性的监控结果。
- 6) 以往管理评审的跟踪措施；
- 7) 可能影响质量管理体系的变更，包括内外环境的变化，如法律、法规的变化等。
- 8) 改进的建议。

.....

提供《管理评审报告》，评审结论总的来说，公司质量、环境和职业健康安全管理体系是符合标准要求的，是充分的、适宜的和有效的。

公司针对本次工作做了大量的工作，包括新版手册及程序文件的制定、策划、新老标准差异的识别、新标准知识的宣贯等，公司标准转换工作比较顺利，公司体系运行基本达到相关标准的要

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

公司制定了《不符合控制程序》，

与管代沟通，企业在给顾客制定方案的时候会让顾客确认，在这个过程中，如果顾客不满意，会不断地进行修改，直到顾客满意为止。

现场查看咨询方案变更记录表：

项目名称/编号：2024 年图书管理技术咨询--武汉沈成书店有限公司， 申请日期： 2024 年 4 月 8 日

原方案概述： 图书馆的智能化升级

变更原因说明： 市场需求，服务行业不断创新提升设备的落后会导致读者的流失，造成不可逆的影响

变更内容详情： 具体变更点：更强大的编目模块（支持多格式数据导入导出、自动查重等）

智能借阅模块（自助借还设备集成、借阅数据实时统计分析）

读者服务模块（在线咨询、活动预约等）

资源采购模块（大数据分析热门书籍、供应商评价体系）

服务器和存储设备升级建议（容量、性能提升计划）

网络安全防护体系构建（防火墙、数据加密、访问控制等）

变更前后的对比：借书设备操作明显流畅了很多

审批意见：同意

最终决定：积极配合项目的调整

变更后效果监控

监控指标：成本节约率、客户满意度提升率、项目完成时间等。

监控方法：定期报告、现场检查、客户满意度调查等。



反馈机制：及时与技术部负责人反馈，然后工作人员配合整改

评估报告：

系统性能提升

响应速度提高了 30%。

故障率降低了 50%。

业务流程效率改进

借还书时间平均缩短了 0.6 分钟。

采编工作效率提高了 50%。

读者满意度提升

通过读者调查，满意度从 70%提升至 90%。

工作人员反馈新系统操作界面会更简洁易操作，反应也快

除此之外，内审过程中产生的不符合，也进行了纠正。

内部审核共开具 1 项书面一般不符合项，提供有《内部审核不合格报告》，不合格产生部门为销售业务部，不符合条款：Q8.4.1，不合格事实描述基本清楚，判标正确，对不合格事实进行了原因分析，采取了纠正措施，并进行了跟踪验证，验证人：张春燕，基本符合。

不合格输出的控制基本符合要求。

## 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

制定了《纠正（事件.不合格.不符合）措施控制程序》《预防（事件.不合格.不符合）措施控制程序》，内容基本符合标准要求。

对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，合规性评价发现的不符合及安全事件采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。

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。

内审中销售业务部有一项不符合：未见对北京京东世纪贸易有限公司的合格供方评价。进行了原因分析：销售业务部未及时按要求进行合格供方评定，未对其进行相关方施加影响。纠正及纠正措施：对相关人员进行教育，并培训 Q：8.4.1 条款及管理手册中相关内容。举一反三，检查工作，防止类似问题再发生。提供了纠正措施的验证，验证人张春燕。

公司的不合格和纠正措施大多通过平时工作监督检查来实现。提高员工工作意识、减少污染、预防污染的意识，防止不符合或不合格的发生。

## 3) 投诉的接受和处理情况：

近一年来，无重大环境和职业健康安全的问题和投诉。

### 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）：

公司的各项资源基本充分，包括：人力资源、基础设施、工作环境、技术、信息和组织知识等。

公司安装灭火器、喷淋设备、垃圾桶等环境安全设施。

提供了设备台帐，主要有：电脑、打印机等；

公司目前工作人员 23 人，管理人员 3 人。

目前公司所提供的人、材、物等资源基本能满足体系运行的需要。

办公设备每个月定期保养，提供保养记录。

如果出现异常，由外人进行维修。



基础设施和工作环境能满足要求。办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均进行了日常维护保养，符合要求。办公室明亮，作业场所光线较充足。

基本符合要求。

## 2) 人员及能力、意识:

公司在《人力资源管理程序》中规定了招聘、培训及考核等要求。在《岗位任职要求》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，符合要求。

根据《岗位任职要求》，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，如教育背景、基本技能和经历等招录合格人才。

公司通过招聘方式引进人才，配有管理人员、内勤人员等，能够满足管理要求。

**不符合事实：与管代内审组组长张春燕面谈，内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，对内部审核过程中的程序和要求，回答不够全面，存在能力不足。管理评审的流程和基本内容知之甚少，存在能力不足——不符合**

负责人称企业经常通过培训或者会议的方式来提升员工的能力和意识。

提供 2024 年培训计划，覆盖标准、体系文件、应急预案等方面。

抽查员工培训记录，提供《培训记录表》

抽 1、培训记录：时间：2024. 1. 30，培训内容：GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准的培训 培训方式：面授

有效性评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。

抽 2、培训记录：时间：2024. 3. 30 培训内容：Q 内审知识、审核技巧知识、内审员培训（环境、安全） 培训方式：面授

有效性评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。

抽 3、培训记录：时间：2024. 5. 30 培训内容：相关方需求和期望 培训方式：面授

有效性评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。

现场抽查综合部员工张春燕，学历是本科，符合要求。

对人员能力的控制基本符合要求。

## 3) 信息沟通:

策划了《协商和沟通控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。

公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训。



信息交流的途径可以是口头、书面、电子邮件以及一切可以利用的宣传工具。

内部信息交流的主要内容是：Q方针、目标、指标、管理方案、重要环境因素和信息员工的抱怨信息等。外部信息交流的主要内容是：职业安全卫生与环境方针通告相关方、Q监测与测量的信息、

来自上级公司、行业、协会的信息等内容。

与公司管代张春燕面谈：与其交流和沟通知熟悉合法经营；以员工的职业健康和安全生产为出发点，提供高效健康的管理资源，建立合理的劳动制度和监管体系，积极推行职业健康安全管理体系的实施。

经余员工代表孟珮珮沟通了解，9:00-16:30，每周正常双休，节假日休息。对员工的休息时间有充足保障。自管理体系运行以来员工代表能够代表员工提出合理化建议，协商和参与提供了必要的机制、时间、培训和资源，提供了职业健康安全管理体系信息的访问渠道，消除了妨碍参与的障碍，能够持续改进职业健康安全管理体系。

基本符合要求。

经全体员工大会选举，任命曹汉为公司安全事务代表，其清楚自己的职责。主要负责参与职业健康安全管理工作，参与管理方针和程序的制定和评审、参与商讨影响工作场所职业健康安全的任何变化、参与职业健康安全的事务的处理。

抽查公司与员工签订了劳动合同或劳务合同，遵守劳动法等相关法律法规。抽查环境安全运行检查记录，符合要求。目前公司各种福利能充分保证落实到位。

总经理作为公司职业健康安全第一责任人，熟悉安全生产法的相关要求，合法经营，以员工的职业健康和安全生产为出发点，配备高效健康的管理资源，建立合理的劳动制度和监管体系，同时任命管理者代表积极推行职业健康安全管理体系的实施。

经沟通了解，自管理体系运行以来员工代表能够代表员工提出合理话建议，协商和参与提供了必要的机制、时间、培训和资源，提供了职业健康安全管理体系信息的访问渠道，确定和消除了妨碍参与的障碍，能够持续改进职业健康安全管理体系。

#### 4) 文件化信息的管理：

组织在《管理手册》、《文件控制程序》、《记录控制程序》中，明确了文件化信息的管理规则。组织根据本公司的规模、活动类型、过程、产品和服务的不同，建立、实施、保持并改进了构成管理体系的文件化信息。

组织策划的体系文件包括：

管理手册 1 份，文件编号：ZNTS-SC-2024，版本 A/0，发布日期：2024.1.3

程序文件 32 份，文件编号：ZNTS-CX-2024：2024，版本 A/0，发布日期：2024.1.3

，如：《文件控制程序》、《管理评审控制程序》、《环境因素识别与评价控制程序》等。

管理制度,如：《质量管理体系》、《合同管理制度》《职业健康安全管理制度》《消防管理制度》等。

四级记录表包含相关方告知书、不可接受风险清单、培训计划、设备清单等

负责人称：外来文件一般通过网络下载的方式。

现场查看，未见作废文件在使用的情况。

现场提供四阶文件共有环境、职业健康安全管理体系等记录，基本满足标准要求。记录内容真实，清楚正确，易于识别和检索，能够到达唯一可追溯。

记录主要是电子版，保护完好。

综上，成文信息控制符合要求。查见《受控文件清单》管理手册、程序文件、管理制度汇编等受控文件，包含了体系要求的成文信息，文件规定基本符合组织实际，满足标准要求。

综上，成文信息控制符合要求。

## 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

**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, (浙江紫牛图书有限公司) 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: 杜万成



## 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。