

项目编号：20622-2024-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：杭州富春公望房地产评估有限公司

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）：

审核组员（签字）：

报告日期：

年 月 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：

组员：



受审核方名称：杭州富春公望房地产评估有限公司

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
01	王献华	组长	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2024-N1QMS-2244982 2021-N1EMS-1244982 2021-N1OHSMS-1244982	Q: 32.13.01,34.06.00 E: 32.13.01,34.06.00 O: 32.13.01,34.06.00
02	卢晶	组员	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2022-N1QMS-1251867 2022-N1EMS-1251867 2024-N1OHSMS-1251867	E: 32.13.01,34.06.00 O: 32.13.01,34.06.00
03	林兵	组员	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2021-N1QMS-5059501 2023-N1EMS-4059501 2022-N1OHSMS-3059501	Q: 32.13.01,34.06.00 E: 32.13.01,34.06.00 O: 32.13.01,34.06.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	汪丹楠	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：中华人民共和国民法典、中华人民共和国资产评估法、中华人民共和国城市房地产管



理法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国环境保护法、资产评估机构审批和监督管理办法（财政部令第64号）、资产评估基本准则（财资〔2017〕43号）、资产评估执业准则、房地产估价机构管理办法等

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：GB/T 50291-2015 房地产估价规范、GB 8978-1996 污水综合排放标准等

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08月23日上午至2024年08月23日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年10月10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）：

经现场确认，由原范围：

Q：房地产评估和资产评估

E：房地产评估和资产评估（机器设备、流动资产、无形资产等）所涉及场所的相关环境管理活动

O：房地产评估和资产评估（机器设备、流动资产、无形资产等）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

变更为：

Q：房地产估价和资产评估

E：房地产估价和资产评估所涉及场所的相关环境管理活动

O：房地产估价和资产评估所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

变更后，涉及的实际生产经营过程无变化。

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：浙江省杭州市富阳区富春街道体育馆路467号707室

办公地址： 杭州市富阳区富春街道恩波大道 677 号(金富春大厦 8 楼)

经营地址： 杭州市富阳区富春街道恩波大道 677 号(金富春大厦 8 楼)

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2024年8月22日8：30-2024年8月22日12：30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：房地产估价过程和资产评估过程质量控制

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：综合部 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 8 月 24 日前提提交审核组长。

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 8 月 23 日前。

2) 下次审核时应重点关注：内审员审核专业能力提升持续保持情况

3) 本次审核发现的正面信息：组织的业务过程均按法律法规要求执行，档案管理相对比较规范。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：组织领导高度重视体系管理要求，并围绕资产评估和房地产估价过程展开管理，核心业务过程基本受控。

2) 风险提示：无

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：2014 年 03 月 25 日；体系实施时间：2023 年 10 月 10 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照、房地产估价机构备案证书（二级）、杭财资备案（2023）48 号等。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：27 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：服务流程（资产评估、房地产估价（其中行业赋码为资产评估特有过程））：

签订合同→明确估价基本事项→拟定估价作业方案→搜集估价所需要的材料→实地查勘估价对象→选定估价方法计算→确定估价结果→撰写估价报告→审核→（行业赋码）→出具报告。

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

组织概况

杭州富春公望房地产评估有限公司是一家从事房地产评估、资产评估、土地调查评估服务等业务的公



司，坐落在浙江省杭州市富阳区。经营范围为：一般项目：房地产评估；资产评估；土地调查评估服务；房地产咨询；信息咨询服务(不含许可类信息咨询服务)。

组织所处的环境

组织的管理体系策划基本围绕资产评估和房地产估价过程展开，各过程顺序和相互作用清晰，职能与各部门（总经理、管理者代表、综合部、资产评估部、房地产评估部、财务部）等职责分配相一致，并制定了相应的过程准则和方法文件（《业务质量管理办法》、《资产评估业务流程管理办法》等）；核心业务的客户主要系银行或政府单位委托拆迁补偿、抵押等导向的房产估价；外部供应商结构简单，主要相关方及业绩因大市场环境景气指数下降而有所回缩。

组织的方针和目标

组织的方针包括质量方针：科学管理、品质为先、持续改进、顾客满意；合规守法，防治环境污染，实现各方满意；全员参与，关注健康安全，持续提升绩效。方针与组织的战略和宗旨保持一致。

在方针的框架下，组织高层制定了三体系目标如下：质量目标：a) 评估报告合规率100%；b) 合同履约率≥98%；c) 顾客满意率≥95%。环境目标：固体废物分类处置率100%。职业健康安全目标：生产安全事故为0。

目标可测量，与方针基本一致。截止审核期间，目标有在各部门分解并落实完成。

风险和机遇的策划

组织总经理/管代考虑了服务质量控制要点、重要环境因素和不可接受风险的内容，制定了相应的防控措施，并在此基础上汇总形成风险和机遇的应对策划，包括合规义务风险，内容基本完整。

综上，组织的管理体系策划基本能够满足认证周期内指导、控制组织管理体系运行的需求，后续运行和保持有待通过提高与实际业务活动融合程度并通过PDCA循环持续改进。

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）

评估服务的策划

服务过程涉及的主要基础设施相对简单，包括办公设施设备及其耗材、电脑及软件、激光测距仪等，其核心为人力资源。

组织在基本法律法规如《中华人民共和国资产评估法》、《资产评估行业财政监督管理办法》(财政



部第 97 号令)、《浙江省资产评估机构财政监督管理实施办法》(浙财企(2017)92 号)、《房地产估价机构管理办法》等的基础上结合工作实际,在日常工作中制定了相应的准则性文件如:《业务质量管理办法》、《资产评估业务流程管理办法》等,各过程(资产评估、房地产估价)均相应的可追溯性记录支撑。

采购过程控制

组织日常采购的物品相对简单,无流程性原辅材供应需求。除基本办公用品外,主要系纸张等耗材,供应商稳定,合同等均可追溯。

外包过程:暂无。

服务要求的确定

组织与顾客的沟通方式主要包括招投标、APP、电话、传真、邮件等;针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题,及时电话或APP联系,实时监视顾客要求的变化。

组织在合同签订前或投标中标后,与客户签订合同时,经总经理同意后盖章即为评审过程,评审内容包括调查与评估服务的质量或工期要求也包括后续活动的要求;客户没有明确规定,但预期目标所必要的要求;与调查与评估服务有关的法律法规的要求及组织附加的对客户的责任要求等。

资产评估与房地产估价服务过程控制

组织的评估服务周期一般几天至几月不等,涉及的评估服务活动特性文件主要系备案过程中形成的过程准则文件。

房地产估价涉及的监视和测量资源主要系激光测距仪,其它如稽核部的复核为主要的过程监视手段。

资产评估不涉及具体计量器具,其它如项目小组内部的一级审核、部门负责人的二级审核以及稽核部三级审核等复核工作为主要的过程监视手段。

资产评估过程涉及的资源保障主要系办公场所,设有办公桌、电脑、打印机、空调及其它耗材等;办公场所系集团租赁金富春大厦,其中 8 层为杭州富春公望房地产评估有限公司办公区域。

评估服务过程涉及的资产评估师和房地产估价师均有相应的注册证书可追溯。

核心过程涉及以下阶段:(1)接受委托阶段:①项目调查与风险评估,明确评估业务基本事项,确定评估目的、范围、对象和基准日;②接受委托人的资产评估项目委托,签订委托合同;③制定资产评估工作计划;⑤组成项目小组,并对项目小组成员进行培训;(2)资产核实阶段:主要系现场核实和勘察,见评估底稿记录;(3)评定估算阶段:主要系测算;(4)结果汇总阶段:汇集评估底稿,撰写评估报告;征求意见;内部复核,验证评估结果;评估结果的分析调整和评估报告的完善;(5)出具报告阶段;大部分工作主要在办公场所完成。



关键过程：报告出具阶段的报告撰写；主要控制参数为人员能力：均有经验丰富的评估师人员执行，且有稽核部复核。

现场抽查的报告编号为3333200007202400001（合同编号为GW20230014）的杭州市富阳区人民政府春江街道办事处拟征迁补偿浙江富阳农村商业银行股份有限公司土地使用权评估项目和报告编号为杭公房地评（2023）公字第D0008号由杭州银行股份有限公司富阳支行委托的关于杭州聚科空分设备制造有限公司的房地产评估项目，均按以上阶段过程要求完成，并有工作计划、勘测记录、复核和签发等记录可追溯。

特殊过程：评估服务过程；确认主要参数：人员能力；确认途径：证书保持和继续教育等。

产品和服务的放行

组织资产评估与房地产估价服务的审核形式有纸质审批与系统审批，系统为三级审核：一级审核为项目小组审核，二级审核为部门负责人审批；三级审核：稽核部审核。目前对评估过程及其成果报告的审核还包括：1）评估小组成员人员信息核对；2）人员现场查勘记录及照片；3）评估核算及报告结果的合理性；4）报告中资料的齐全性等；如发现问题在报告中标出不合理项，驳回到评估小组进行整改再提交审核，但驳回意见未形成档案记录。

抽查的《杭州市富阳区人民政府春江街道办事处拟征迁补偿浙江富阳农村商业银行股份有限公司地地使用权评估项目》一级审核人、二级审核、三级审核、报告签发以及系统的审批记录均可追溯。抽查的《富阳区场口镇盘龙山路28号第1、2、3、4幢工业房地产抵押偶会评估》项目，签字信息可追溯，系统审核与审批的记录同资产评估，不合格有驳回过程，但对驳回的意见未形成档案或记录。

重要环境因素和主要危险源

组织的重要环境因素内容涉及固废产生（灯管、墨盒、色带、硒鼓）、生活废水、火灾发生；评价与实际吻合，控制措施基本能够满足控制要求。

组织识别出的主要危险源涉及潜在的火灾、触电和交通等意外事故的发生，并针对主要危险源制定相应的控制措施，基本能够满足控制要求。

其它重要监视测量信息

除目标监视、内审和管理评审等绩效监视有效外，组织系无其它环境和职业健康安全方面的法定监测/检测要求；涉及的法律法规及其合规性评价除需要随体系运行管理过程保持更新外，均符合标准的要求，基本能够保障环保和职业健康安全。

**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

组织于2023年12月28日由内审员徐华年和汪丹楠实施了内部审核，包括计划、签到表、检查表、不符合、报告等可追溯，内审员对内审程序和相关标准的熟悉程度有待加强提升。组织于2024年1月1日由总经理赵美兰主持召开了管理评审活动，包括计划、签到表、报告等可追溯，输入输出基本完整。

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：**

截止审核期间，组织的不符合均有通过输出识别、纠正、统计和评价等途径达到控制目的，组织在近一年期限内，未发生服务相关的重大投诉/处罚、环境和职业健康安全事故/事件。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

截止审核期间，组织的不符合有通过标识、纠正等进行控制，并通过定期或不定期统计、分析，查找原因并实施纠正措施，基本符合改进要求。

组织在近一年期限内，未发生服务质量相关的重大投诉/处罚、环境和职业健康安全事故/事件，无相应的纠正和纠正措施的记录。

3) 投诉的接受和处理情况：

无行业投诉及相关环境、生产安全事故/事件记录。

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）：**

资产评估过程涉及的资源保障主要系办公场所，设有办公桌、电脑、打印机、空调及其它耗材等；办公场所系集团租赁金富春大厦，其中8层为杭州富春公望房地产评估有限公司办公区域。

组织的监视测量资源主要系人力资源中的稽核人力，房地产估价中应用的激光测距仪已按要求检定。不涉及特种设备。

另组织工作环境优良，氛围良好，基本能够满足管理体系保持和改进的需求。

2) 人员及能力、意识：

目前组织员工赋能主要通过资质外培，不涉及特种设备操作及特种作业人员，核心业务通过注册评估



证书能力保持中的继续教育等使服务过程人员持续具备专业能力。各过程人员基本具备环保和安全生产意识，人力资源管理能够满足要求。

3) 信息沟通:

组织质量、环境和职业健康安全管理体系内的沟通机制健全，沟通途径畅通，员工协商和参与机制正常运行，符合标准要求。

4) 文件化信息的管理:

组织质量、环境、职业健康安全管理体系内各过程的准则和方法文件虽不完善，但基本能够达到过程受控的目的，文件管理亦均处于受控状态，除少部分记录需要通过持续改进完善外，基本符合标准要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q: 房地产估价和资产评估

E: 房地产估价和资产评估所涉及场所的相关环境管理活动

O: 房地产估价和资产评估所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

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，杭州富春公望房地产评估有限公司的

☒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：

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。