



管理体系审核报告

受审核方：石家庄弘益节能环保技术有限公司

审核体系：

- 质量管理体系 (QMS)
- 环境管理体系 (EMS)
- 职业健康安全管理体系 (OHSMS)

北京国标联合认证有限公司

网址：www.china-isc.org.cn



一、 审核方基本信息

审核方名称	北京国标联合认证有限公司			
审核方地址	北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603		邮编	100101
联系电话	010-5351 6278	邮箱	service@china-isc.org.cn	
审核组成员				
姓名	组内身份	性别	注册资格	专业代码
张星	组长	女	审核员	
周文廷	组员	男	审核员	34.06.00
与审核组同行人员				
姓名	性别	角色	工作单位	备注
温耀华	男	向导	石家庄弘益节能环保技术有限公司	

二、 审核目的

<input checked="" type="checkbox"/> QMS/ <input type="checkbox"/> EMS/ <input type="checkbox"/> OHSMS 第二阶段审核:	评价组织管理体系建立、实施运行的符合性及有效性, 以确定是否推荐认证注册。
<input type="checkbox"/> QMS/ <input type="checkbox"/> EMS/ <input type="checkbox"/> OHSMS 再认证审核:	评价组织管理体系整体的持续符合性和有效性, 以确定是否推荐更新认证并换发认证证书。
<input type="checkbox"/> 恢复审核:	评价组织在暂停期间整改及体系运行是否满足要求, 以确定是否推荐恢复认证资格

三、 审核准则

GB/T19001-2016/ISO9001:2015

四、 受审核方基本信息

受审核方名称	石家庄弘益节能环保技术有限公司		组织人数	20	
注册地址	石家庄市桥西区槐安西路 100 号紫金大厦 2112 室			邮 编	050000
经营地址 1	石家庄市桥西区槐安西路 100 号紫金大厦 2112 室, 石家庄市桥西区华星路 8 号热电一厂小区底商				050000
经营地址 2					
经营地址 3					
经营地址 4					
联系人	温耀华	电话	13292899621	传真	



法人代表	赵海燕	最高管理者		体系负责人	温耀华
申请的产品/ 服务认证范围	节能环保技术服务				
专业代码	34.06.00	是否是一体化审核		<input type="checkbox"/> 是	<input checked="" type="checkbox"/> 否
体系文件实施时间	2020-03-01 0:00:00	上次审核时间（再认证）			
体系区域	总部以外分公司（分场所）名称、地址（附多场所清单）： 无 所有项目部（临时场所）名称、地址（可附项目清单）： 无				
上次审核后发生的 影响客户管理体系 的重要变更 （再认证）					

五、审核活动综述

1. 本次审核活动按审核计划执行（见附件1）。

2. 已审核总部的部门、职能或过程：

部门：	职能或过程：
管理层	4. 1/4. 2/4. 3/4. 4/5. 1/5. 2/5. 3/6. 1/6. 2/6. 3/7. 1. 1/9. 1. 1/9. 2/9. 3/10. 1 /10. 3
办公室	5. 3/6. 2/7. 1. 2/7. 1. 6/7. 2/7. 3/7. 4/ 7. 5/9. 1. 3/9. 2/10 .2
技术部	5. 3/6. 2/7. 1. 3/7. 1. 4/7. 1. 5/8. 1/8. 3/8. 4/8. 5. 1/8. 5. 2/8. 5. 4/8. 5. 6/8. 6/ 8. 7
市场部	5. 3/6. 2/8. 2/8. 5. 3/8. 5. 5/9. 1. 2

3. 已审核的分场所（分中心、分部或不在一起的部门）、临时/流动场所信息

分场所名称	职能或过程：	地址

4. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产-----）是

产品名称/ 服务名称	型号/ 服务类型	规格	执行标准
节能环保技术服务	咨询技术服务		客户技术要求及所服务行业的执行标准和规范



--	--	--	--

5. 本次审核覆盖时期:

体系运行开始的 2020 年 12 月 27 日至 2020 年 12 月 27 日。

上次审核时间年月日至年月日 (再认证填写)

6. 完成情况说明:

已完成审核计划的全部工作

计划有修改, 但不会影响审核结论, 修改的内容和原因是

未完成计划, 未完成的内容和原因是:

六、审核发现及审核证据说明

(二) 策划的充分与合理性	<p>1、组织及其环境的识别情况</p> <p>国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素；内部条件：公司的价值观、产品和服务、战略方向、文化与能力；周边环境：气候、空气和水质量、土地使用、现存污染、资源的可获得性等相关因素；对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通、及定期（周总结会议、月中、月末总结会议）内部总结等方式进行监视和评审</p>
	<p>2、相关方需求和期望识别情况</p> <p>公司确定了与质量管理体系有关的相关方包括顾客、政府机构、社区、供应商、内部员工等。</p> <p>相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质、量具定期检定、不断提高技术水平以及不断提高客户满意度等。</p> <p>公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理目标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。</p> <p>对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。</p>
	<p>3. <input type="checkbox"/>质量/<input type="checkbox"/>环境/<input type="checkbox"/>职业健康安全方针（组织方针的适宜性/持续适宜性、方针的传达及职工的理解等）</p> <p>●质量方针：“科技领先，质量第一，顾客至上，诚实守信”</p> <p>方针与企业的经营宗旨相适应，协调一致；通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）</p>
	<p>3、风险识别与控制策划（QMS）</p> <p>编制了《风险和机遇控制程序》。查见《风险和机遇评估分析表》，确定了组织需应对的风险和机遇。</p> <p>1、合同评审不全面风险 明确顾客合同要求；</p> <p>2、合同变更风险 及时明确评审并传达到响应部门；</p> <p>3、数据分析不准确，导致分析结论不合理 数据分析必须准确，对数据的真实性进行监督</p> <p>4、市场及同行竞争风险 加强企业文化建设、提升竞争力</p> <p>●评审情况均为符合发展要求，评审人：王晓江，评审时间：2020.7.10</p> <p>措施正在实施中。</p>

**5.QMS 过程**

质量管理体系过程有：合同洽谈过程、 合同评审功能需求分析过程、 收集项目资料过程、编制项目咨询报告过程、验收过程

其中关键过程有 合同洽谈、功能需求分析、编制项目咨询报告、提交咨询成果

需要确认过程：咨询服务

不适用条款是 8.3，不适用理由：根据公司实际和产品或服务的特点，本企业产品和服务均需依据国家标准和行业标准进行技术服务工作，无设计开发要求，故不适用 8.3 条款不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响，理由充分。

6. EMS 环境因素/

(环境因素辨识是否充分、重要环境因素评价合理性，以及环境因素动态变更的及时性等)

7. OHSMS 职业健康安全危险源

(职业健康安全危险源辨识是否充分、风险评价合理性，以及风险评价动态变更的及时性等)

4. 法律法规及其他要求

(1) 获取法律法规项，法律法规获取充分，法律法规获取有遗漏，缺少

(2) 结合公司的产品/服务环境因素危险源，确定 未确定法律法规要求的具体条款，

(3) 法律法规的宣传方式：培训

(4) 法律法规要求及时更新了：是

5. 目标、方案

(在相关层次上建立可测量的目标，目标、方案的有效性，对质量目标的实现情况进行评价并叙述测量方法)

●企业质量目标：

1) 项目一次验收合格率 $\geq 90\%$ ；

2) 顾客满意度 $\geq 95\%$

●质量目标满足服务要求（行业规范及客户要求）；

●质量目标进行层层分解，落实到责任部门。

(见各部门考核结果)。

6. 文件与记录控制 (文审修订后文件与标准的符合程度评价、文件控制管理等)

管理体系文件由办公室组织编写，总经理批准发布实施，办公室打印传阅，公司文件柜存放，电子版本在电脑桌机的桌面上，每个人均可查阅。外来文件电子版本在电脑桌机的桌面上，每个人均可查阅，产品技术标准打印一套，放于文件柜内该公司人员均可查阅，外来人员查阅需经过总经理批准。记录管理：办公室根据管理体系要求设计了空白表格，按照需求发放，由使用人员填写记录并保存，办公室不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。



(一) 资源评价	<p>人力资源的简要说明.:</p> <p>人力资源：企业目前在职工 20 人，教育水平符合公司要求，专业知识丰富、沟通能力强，实践经验丰富</p>
	<p>设备设施（包括信息系统）、</p> <p>电脑、电话、一体机、轿车</p>
	<p>过程运行环境</p> <p>●查设备台帐，主要是办公设备及运输设备，包括：电脑、电话、一体机、轿车，满足技术服务需求。</p> <p>●基础设施有：办公室、会议室、轿车等，目前企业采用无仓储经营。</p> <p>●日常维护保养包括对电脑的定期杀毒，车的定期保养、大中小修、定期年检。全部完好。</p> <p>●不涉及特种设备。</p>
	<p>监视和测量资源</p> <p>对咨询服务质量进行检查、技术咨询报告进行检验，对顾客满意度进行调查，制定了对应表格。</p>
	<p>知识</p> <p>●组织运行所需的知识从内、外部来源获取的有：</p> <p>1、销售人员以往多年的工作经验（员工过去所有的）根据顾客要求提供满足顾客需求的服务信息等；</p> <p>2、外部来源获取有：体系咨询老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训；供方提供的产品介绍等。</p> <p>3、获取及保持方法：老员工传帮带新员工；存档产品信息；</p> <p>4、为应对不断变化的需求和法阵趋势，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、招聘有专业知识销售人员等方式对确定的知识及时更新；</p> <p>5、对外来文件进行了识别收集，对外来文件进行了识别收集，现场提供有《外来文件一览表》包括质量法、标准化法、合同法、劳动法、消防法、安全法、相关国家标准、行业标准、企业标准（供应商）、GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》等法规要求。</p> <p>企业知识管理符合要求</p>
	<p>环保设施:</p>
<p>职业健康安全设施:</p>	
(二) 体系运行情况	<p>1. 针对方针的管理职责评审</p> <p>（包括针对组织宗旨，制定相关管理方针政策、确保方针为员工理解并在运营中实施，监视方针的实施并评审方针的适宜性）</p> <p>质量方针：“科技领先，质量第一，顾客至上，诚实守信”</p> <p>方针与企业的经营宗旨相适应，协调一致；通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）</p> <p>结论：符合标准的要求，适宜企业实际情况</p>



2. 组织内部沟通的充分性与效果; (OHSMS 员工参与风险管理/健康安全事务的关心和影响力; 组织对外联络关注顾客的感受情况、信息交流包括通报相关方的情况等)

内部沟通的情况: 内部沟通方式: 文件、会议、电话、面谈等方式进行内部沟通

内部沟通的效果: 沟通顺畅

组织对外联络, 关注顾客的感受情况 (QMS): 对顾客回访, 进行满意度调查

外部信息的接收、成文并答复的情况 (E、S 填写):

重要环境因素信息对外交流情况 (EMS 填写):

OHSMS 事务代表协商和交流的情况 (OHSMS 填写):

与相关方协商的情况 (OHSMS 填写):

3. QMS 组织对重要过程实施控制的结果 (包括对 QMS 关键工序(过程)、特殊过程控制;评价组织对过程实施控制情况/)

技术服务要求: 主要根据顾客提出的功能需求/标书中明示服务要求/服务执行的技术指标等进行控制, 严格按照要求进行了合同评审—确保能满足客户需求, 控制情况较好。

采购过程控制: 目前企业采购的产品主要是办公软件和硬件, 首先编制采购产品验收规范、采购产品检验规程等作业文件规定采购产品质量要求; 其次对供方进行了评价, 保证采购产品/服务的质量符合公司要求; 通过制定采购计划实施采购, 目前控制状况良好。

功能需求和分析过程: 通过市场调研或网络调查, 进行数据采集和分析, 策划咨询服务报告编写流程和技术要求, 编制咨询服务报告, 由客户确认, 进行售前/售中/售后服务, 通过合同评审表, 评审内容有交货期/价格/产品技术要求等, 目前生产和服务过程控制情况较好。

咨询服务订单获得: 公司与产品有关的要求主要体现在标书、合同及相关法律法规及标准中。一般通过电话、老客户介绍、招投标等方式获得咨询服务订单。在签订正式合同前, 由销售部组织进行合同评审, 签订合同后, 组织生产及时与客户沟通, 按时交付。收集顾客对产品的反馈信息, 开展顾客满意度调查, 包括顾客抱怨和投诉, 目前未发生顾客投诉事件。

企业外包过程: 无

企业关键过程: 合同洽谈、功能需求分析、编制项目咨询报告、提交咨询成果

企业特殊过程: 咨询服务, 企业未对该过程进行确认, 已开具不符合。

4.QMS 产品/服务的标准、协议/规范的有效性以及产品/服务质量符合要求, 向顾客稳定提供合格产品的情况;

企业在提供咨询服务的过程中执行客户技术要求及所咨询行业或产品执行的相关国家标准、行业标准目前提供给客户的咨询服务均获得客户满意, 未有不合格现象发生。

(应说明相关证据):

5.QMS 国家/地方技术监督部门监测 (检测、委托检测、定期监测、型式试验等)、抽查结果

无

(附相关证据):



	<p>6. 不合格品/项的识别、控制; 1、对日常工作检查, 管理评审, 内审, 其他考评, 发现的不符合及时采取纠正, 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。 2、对管理评审、内审提出的不符合及改进要求, 进行原因分析, 制定了具体措施, 目前已部分实施完成。 目前没有发生不合格的情况。</p> <p>7. EMS 组织对重要环境因素实施控制的结果 (EMS 对重要环境因素控制, 重大环境因素对周边环境产生的影响及控制;对相关方施加影响)</p> <p>8. OHSMS 组织对不可接受风险实施控制的结果</p> <p>9. 应急准备与相应活动的演练及对预案可行性的评价(当有规定时)</p> <p>10. 对特种设备的维护, 检定;</p> <p>11.对危险化学品销售、使用、储存、运输处置, 规定的执行力度(必要时);</p>
(四) 监视测量方面	<p>1. 对质量/环境/职业健康安全目标指标进行定期监测/检查情况 提供了文件化可分解的目标、指标, 经查询分解到各部门, 经查阅建立的管理目标符合标准要求, 在方针的框架下展开, 每季度考核一次, 查看 2020 年 3 季度的考核结果, 经查目标完成。并制定了管理方案, 经查已完成, 符合要求。</p> <p>2. 顾客满意 公司通过电话, 走访等形式, 接受顾客反馈, 了解顾客满意度信息, 发放调查表对顾客满意度进行定量测量。提供“顾客满意程度调查表”, 调查主要内容: 质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等, 各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意调查分析。2020 年 3 季度顾客满意率 97%。该结果已提交管理评审。</p> <p>3. 内审 (包括内审策划审核方案中考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性) 按照策划的安排于 2020 年 6 月 15-16 日进行了一次集中式的内部审核, 经查阅资料及与管代沟通, 内审员没有审核自己的工作, 查阅内审记录, 符合策划安排, 提出 1 项不符合, 责任部门进行了分析原因、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。 内审符合要求。</p>



	<p>4.管理评审（管理评审体系变更需求，纠正和预防措施、体系有效性等） 按照策划的安排于 2020 年 6 月 30 日进行了一次管理评审，由总经理主持，各部门负责人汇报体系运行情况、成绩、改进要求建议、管理者代表汇报了管理体系运行、目标考核及内审的情况等，查阅管理评审计划、输入材料、管理评审报告，提出了改进要求，经查已实施完成。对管理体系的评价较为客观，提出的改进对促进体系的运行有效，管理评审符合要求。</p> <p>5. EMS 是否按规定对主要污染物（污水、废气、噪声、废渣等）及排放实施了例行的监视或测量，结果是否满足相关要求？</p> <p>6. EMS 国家/地方环保部门监测结果、新改扩建项目符合环评报告、三同时验收报告要求情况及措施</p> <p>7. OHSMS 是否按规定对职业健康安全项目进行定期测量，结果是否满足相关要求：</p> <p>8.OHSMS 国家/地方职业健康安全部门监督检查情况及措施</p> <p>9. 其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息：</p>
(五) 持续 改进	<p>1 纠正/预防措施的实施及效果； 对内审提出的不符合进行原因分析，并完成了整改。对管理评审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前已实施。纠正措施尚可，预防措施欠缺。</p> <p>2 (近一年) 重大事故、顾客/相关方投诉： 无</p> <p>3. 一阶段提出问题的整改情况？ 无</p>



	4.创新情况
	5. 上次不符合的整改情况（再认证填写）

七、本次审核不符合项

1. 本次审核共开具不符合项报告 1 项；其中严重不符合 0 项，一般不符合 1 项，观察项 0 项分布在技术部门 8.5.1 条款，分布见附件。（Q/J/E/S 分开填写）
2. 本次审核发现不符合及存在问题对管理体系实现目标的影响 较大 不大

八、已识别出的任何未解决的问题：

可能影响本次审核结论可靠性的因素：

影响本次审核结论可靠性的因素	具体说明
<input type="checkbox"/> 样本量不足	
<input type="checkbox"/> 知识产权保护	
<input type="checkbox"/> 因受审核方信息造成的日数或审核资源不足	

九、是否达到审核目的

达到审核目的

未达到审核目的，未达到目的的原因是：

十、审核结论



1. QMS EMS OHSMS 的适宜性、充分性、运行有效性，自我完善机制等。管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力。

(描述组织实施“过程控制”，满足标准要求和目标，向顾客提供稳定、合格产品，满足适用的质量/环境/职业健康安全法规要求，防止污染、重大事故和持续改进的情况以及对周边环境产生的影响，措施的有效性)

QMS EMS OHSMS 持续的符合性及运行的有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性及自我完善机制等。

根据审核发现，审核组一致认为，石家庄弘益节能环保技术有限公司

■质量 环境 职业健康安全 食品安全 管理体系：

审核准则的要求

■符合 不符合 适用要求

■满足 不满足 实现预期结果的能力

■满足 不满足 内部审核和管理评审过程

■有效 无效 审核目的

■达到 未达到 体系运行

■有效 无效

2.对审核范围适宜性结论

审核范围适宜，与申请范围一致

审核范围变更，

QMS：

EMS：

OHSMS：

3. 审核组推荐意见：

推荐认证注册(QMS EMS OHSMS)

在完成纠正措施后推荐认证注册(QMS EMS OHSMS)

推荐保持认证注册(QMS EMS OHSMS)

在完成纠正措施后推荐保持认证注册(QMS EMS OHSMS)

推荐扩大范围(QMS EMS OHSMS)

在完成纠正措施后推荐扩大范围(QMS EMS OHSMS)

延期推荐注册(QMS EMS OHSMS)

不推荐认证注册(QMS EMS OHSMS)

不推荐或缩小推荐范围的说明：

十一、审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；

本次审核是基于抽样检查的原则，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的所有场所、以及体系所涉及的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。



十二、不符合项纠正措施要求

一般不符合报告在 30 天/严重不符合在天针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见不符合项报告。

十三、任何影响审核方案的重要事项：

十四、审核组签字

审核组组长（签名）：张曼

审核组成员（签名）：张曼

日期：2020 年 12 月 29 日

十五、纠正措施验证结论：

1. 审核中发现的 QMS (1) 个一般不符合，(0) 个严重不符合， 验证合格 仍有问题

审核中发现的 EMS () 个一般不符合，() 个严重不符合， 验证合格 仍有问题

审核中发现的 OHSMS () 个一般不符合，() 个严重不符合， 验证合格 仍有问题

存在问题说明及意见：

2. 验证结论：

推荐注册 不推荐注册 推荐重新认证注册 (再认证填写)

组长签字：张曼

日期：2021 年 01 月 01 日

十六、与末次会议结论不同处的说明和其他说明：(技术委员会填写)

十七、审核报告的发放范围：

受审核方(含附件)：

1 份

北京国标联合认证有限公司：1 份

十八、附件

1. 审核计划 (含项目清单)





2. 不符合报告/问题清单

3. 其他

十九、填表说明：

1. 本审核报告适用于单体系审核，也适用于多体系结合审核情况；
2. 应依据审核任务书安排的管理体系领域（指：QMS， EMS， OHSMS）和审核类型（指：二阶段、再认证，在相应的口内划“√”）；
3. “括号”内属于本报告基本要求的内容，除按要求填写外，未说明的一般应说明负面的发现和潜在的问题或审核组认为应该指明的情况，内容多时可附页；
4. 公正性声明和审核报告签字处需本人亲笔签名。
5. 对子证书/证书附件要求的组织，除在末次会议上确定注册范围外，还须附上子证书/证书附件的文字表达。(可另附页)