



管理体系审核报告

受审核方：北京中咨鉴工程造价咨询有限公司

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	
周文廷	组长	男	审核员	34.01.02	
夏爱俭	组员	女	审核员		
与审核组同行人员					
姓名	性别	角色	工作单位	备注	

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	北京中咨鉴工程造价咨询有限公司		组织人数	15	
注册地址	北京市海淀区中关村南大街 17 号 3 号楼 811 室				邮 编 100089
经营地址 1	北京市海淀区中关村南大街 17 号 3 号楼 811 室				
经营地址 2					
经营地址 3					
经营地址 4					
联系人	王坤	电话	13581830816	传真	
法人代表	朱丽静	最高管理者		体系负责人	王坤



申请的产品/ 服务认证范围	资质范围内工程造价咨询		
专业代码	34.01.02	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	2020-12-01 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): 所有项目部(临时场所)名称、地址(可附项目清单):		
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	4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3
人力资源部	5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2-7.5/8.2/8.4/9.1.1/9.1.2/9.1.3 / 9.2
造价咨询部	5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/8.1/ 8.3 / 8.5
质量监督部	5.3/6.2/7.1.5/8.6/8.7/10.2

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
资质范围内工程造价 咨询			《建筑工程工程量清单计价规范》GB50500-2013、《房屋建筑和市政工程项目电子招标投标系统技术标准》JGJ/T 393-2017、《建设工程造价咨询规范》GB/T 51095-2015、《工程造价术语标准》GB/T 50875-2013、《建设工程造价鉴定规范》GB/T 51262-2017



--	--	--	--

5. 本次审核覆盖时期:

体系运行开始的 2020 年 12 月 1 日至 2021 年 6 月 5 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

(一) 策划的充分与合理性	<p>1、组织及其环境的识别情况</p> <p>● 公司依据 GB/T19001—2016 ISO19001:2015 标准, 于 2020 年 12 月 01 日建立了质量管理体系。遵循 PDCA 方法, 识别了标准中所需要的四大过程, 确定了过程的相互顺序和作用: 管理职责的确定—资源的提供—产品实现—测量和改进。</p> <p>● 企业通过监视和评审内外部信息:</p> <p>1、最高管理层定期对各职能部门收集的信息进行讨论研究确定</p> <p>2、对组织建立、实现目标及战略方向有影响的各种相关的内外部因素进行评审; 内容包括: 政治环境、法律环境、社会文化环境、技术水平环境、自然环境、竞争力; 企业文化、公司价值、知识积累、财务因素、绩效考核、资源因素、人力因素、运营因素等内外部因素。</p> <p>公司识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内外部因素, 并且关注不断变化的内外部信息。由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作为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。符合要求。</p> <p>2、相关方需求和期望识别情况</p> <p>● 公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方: 顾客; 外部供应商; 员工; 法律法规及监管机关; 地方社区团体; 非政府组织等。</p> <p>朱经理介绍公司通过投标、合同约定、不同形式沟通 (如: 电话、面对面、调查问卷等) 形式了解相关方的需求, 然后提供出满足他们要求提供优质产品和服务, 目前公司能满足相关方的需求和期望。</p> <p>相关方对企业的要求有:</p> <p>客户: 造价合理, 性价比高; 持续稳定的造价咨询及服务能力; 按约定时间交付</p> <p>供应商: 交易价格公平合理; 按约定时间付款</p> <p>员工: 提供岗位培训及晋升加薪机会</p> <p>相关方进行监视和评审的方式方法: 公司通过走访、会议、客户要求等方式对相关方的信息进行监视和评审。</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>抽相关方列表, 符合要求。</p>
---------------	--



3. 质量/环境/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）

- 质量方针：客户至上，诚信严谨；优质高效，持续改进
- 方针在质量手册中予以规定，经总经理朱丽静批准实施。

质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。

质量方针基本适宜。

3、风险识别与控制策划（QMS）

4、●查见《风险与机遇评价与应对策划表》，确定了组织需应对的风险和机遇。如：

一、客户开发，合同评审过程：

风险：

1. 对市场需要服务的发展趋势判断失误。
2. 客户要求识别不完整。
3. 未能确保能够满足客户要求就签署合同。

措施：

1. 对市场需求服务的发展趋势分析应该经过反复论证。
2. 对客户的要求实施监视和测量。
3. 在确定与客户签署合同前落实合同评审事宜人员管理风险：公司人员不足，相对流动性大；

二、工作计划管理

风险：工作计划缺乏或不合理，或未经授权审批，导致方案不合理，高风险

措施：制定编制计划；定期分析服务情况

三、工程造价咨询

风险：深度不够、不科学，高风险

措施：要加强工程造价咨询人员的专业技术培训，提高现场勘测程序业务水平，加强施工图预算并编制的原理、步骤和技巧，从思想上重视工程造价咨询技术及其工作

.....

●评审情况均为符合发展要求，评审人：宋春祥，评审时间：2020年12月07日 批准：朱丽静公司的风险和机遇控制基本符合要求

5.QMS 过程

质量管理体系过程有：接受委托→合同签订→项目组成→制定实施方案→编制造价咨询报告→复核检查→提交顾客进行三方核对→移交顾客→项目资料归档

其中关键过程有制定实施方案、编制造价咨询报告

需要确认过程：造价咨询

不适用条款是 GB/T19001-2016 标准的 8.3 条款。理由：根据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造价咨询服务工作，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。

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



	<p>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)</p> <p>●企业质量目标:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、顾客满意度≥90% 2、合同履约率 100% <p>●质量目标满足产品要求 (国家标准及客户要求);</p> <p>●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)。</p> <p>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) 管理体系文件由人力资源部组织编写, 总经理批准发布实施, 人力资源部打印传阅, 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: 人力资源部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, 人力资源部不定期 检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。</p>
(二) 资源评价	<p>人力资源的简要说明: 企业目前在职员工 15 人, , 职工队伍相对稳定, 管理人员 4 人, 造价师 10 人, 实践经验丰富, 新进员工已制定岗前培训计划。公司无特殊工种</p>
	<p>设备设施 (包括信息系统)、</p> <p>●基础设施: 办公室, 洽谈室。主要设施: 电话, 电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等, 主要设备设施满足产品实现的要求。</p> <p>●设备的维护: 主要是办公用电脑的日常维护、杀毒等, 由各使用人员根据情况各自处理。 打字复印机的维护: 由人力资源部负责</p>
	<p>过程运行环境 工作环境: 办公区域面积 150 平米布局合理, 各部门设有办公区域, 会议室、洽谈室等, 场所卫生干净整洁, 工作环境良好,</p>
	<p>监视和测量资源</p> <p>●获得和使用适宜的监视和测量资源: 监视和测量设施: 主要是对工作业绩、造价咨询服务过程的检查, 制定了对应的表格</p> <p>●基本满足目前造价咨询服务的需求</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> <ol style="list-style-type: none"> 1、 造价咨询人员以往多年的工作经验 (员工过去所有的) 根据客户要求提供满足顾客需求的产品信息等; 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。 3、 获取及保持方法: 老员工传帮带新员工; 存档产品信息; 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、招聘有专业知识的销售人员等方式对确定的知识及时更新;
	<p>环保设施:</p>
<p>职业健康安全设施:</p>	



(三) 体系运行情况

1. 针对方针的管理职责评审

(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)

●质量方针: 客户至上, 诚信严谨; 优质高效, 持续改进

●方针在质量手册中予以规定, 经总经理朱丽静批准实施。

质量方针体现了标准的要求, 包括: 公司的宗旨和环境并支持其战略方向, 为目标制定了框架, 满足适用要求的承诺, 持续改进质量管理体系的承诺, 通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻, 可为相关方获取。

质量方针基本适宜。

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

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/)

造价咨询服务要求: 主要根据顾客提出的技术要求/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。

造价咨询过程: 通过现场勘察和资料收集, 进行数据采集和分析, 策划造价咨询服务报告编写流程和技术要求, 编制造价咨询服务报告, 由客户确认, 经过审计部门审计, 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。

造价咨询服务订单获得: 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: 制定实施方案、编制造价咨询报告。

企业特殊过程: 造价咨询服务,

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《建筑工程工程量清单计价规范》GB50500-2013、《房屋建筑和市政工程项目电子招标投标系统技术标准》JGJ/T 393-2017、《建设工程造价咨询规范》GB/T 51095-2015、《工程造价术语标准》GB/T 50875-2013、《建设工程造价鉴定规范》GB/T 51262-2017

目前提供给客户的造价咨询服务均获得客户满意, 未有不合格现象发生



	<p>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</p> <p>无</p> <p>（附相关证据）：</p> <hr/> <p>6. 不合格品/项的识别、控制；</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>目前没有发生不合格的情况。</p> <hr/> <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> <hr/> <p>8. OHSMS 组织对不可接受风险实施控制的结果</p> <hr/> <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> <hr/> <p>10. 对特种设备的维护，检定；</p> <hr/> <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>
<p style="writing-mode: vertical-rl;">(四) 监视测量方面</p>	<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，经查问分解到各部门，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 2021 年 1 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> <hr/> <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。2021 年 1 季度顾客满意率 98%。</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）</p> <p>按照策划的安排于 2021 年 4 月 1-2 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）</p> <p>按照策划的安排于 2021 年 4 月 15 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>
<p>(五) 持续改进</p>	<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:</p> <p>无</p>
	<p>3. 一阶段提出问题的整改情况?</p> <p>无</p>
	<p>4.创新情况: 无</p>
	<p>5. 上次不符合的整改情况 (再认证填写)</p>

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 项分布在他人力资源部部门 7.3 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，北京中咨鉴工程造价咨询有限公司

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):

审核组组员 (签名):

日期: 2021 年 6 月 5 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:

日期: 2021 年 6 月 6 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)