

项目编号：10628-2024-QEO

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：浙江紫牛图书有限公司

审核体系：质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系

审核组长（签字）：单迎珍

审核组员（签字）：周传林

报告日期：2025年5月15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
 - 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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：周传林



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
1	单迎珍	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-4202976 2024-N1EMS-4202976 2025-N1OHSMS-4202976	Q:35.04.02 E:35.04.02 O:35.04.02
2	周传林	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1459792 2024-N1EMS-1459792 2024-N1OHSMS-1459792	Q:35.04.02 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	王敏、张春燕等	向导	受审核方
2		观察员	

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（质量管理体系,环境管理体系,职业健康安全管理体系）认证后，进行第一次监督审核 证书暂停后恢复 其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否 暂停原因已消除，恢复认证注册， 保持认证资格。

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、环境保护法、安全生产法、产品质量法、消防法、劳动法、固体废物污染环境防治法、大气污染防治法、浙江省安全生产条例、浙江省固体废物污染环境防治条例、中国图书馆分类法、公共图书馆总分馆业务规范、图书馆行业条码、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 28220-2011公共图书馆服务规范、数字图书馆资源建设指南、图书管理技术咨询服务规范等。

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：2025年05月15日 上午至2025年05月15日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年7月27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

公司经营地址为租赁，现场已沟通尽快去属于市监局作地址备案。

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）：无。

1.5.4 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：/

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：/

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：/

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：技术部 QE09.1.1

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：2025年6月15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 2026 年 5 月 15 日前。

2) 下次审核时应重点关注：本次不符合跟踪，内审和管理评审的继续深入，图书管理技术咨询过程的运行控制，相关方的绩效测量和监视等。

3) 本次审核发现的正面信息：已持续为多区图书管理单位提供相关图书管理咨询服务多年，客户评价较高，未发生相关方重大投诉事件；现阶段服务质量可保证，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：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：有人员变动时，需持续加强对标准的培训和学习，以保持管理体系有效运行。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无。

二、组织的管理体系运行情况及有效性评价

2.1 目标的实现情况 符合 基本符合 不符合

提供2024年7月-2025年4月目标考核统计表及环境安全管理方案、方案实施检查表等，按策划的安排等内容进行考核，各部门质量、环境、职业健康安全目标统计及考核如下：

- 1) 目标分解：顾客满意度 ≥ 95 分，考核情况：96分
- 2) 目标分解：采购及时率 $\geq 98\%$ ，考核情况：100%
- 3) 服务及时率100%，考考核结果：100%
- 4) 员工培训一次合格率 $\geq 95\%$ ，考核结果：100%
- 5) 文件控制率100%，考核结果：100%
- 6) 火灾事故发生次数为0，考核情况：0
- 7) 意外伤害事故为0，考核情况：0
- 8) 固废分类回收处置率100%，完成情况：100%
- 9) 触电事故发生次数为0，考核情况：0

目标均已达成。编制：张春燕，批准：王敏，日期：2025.04.30

提供环境、职业健康安全目标管理方案，规定了管理方案、执行部门、完成时间、资金等，编制合理。提供管理方案实施的检查记录，基本按策划实施。上次外审以来，公司内未发生火灾事故、未发生人员伤亡等环境、职业健康安全事故。

2.2 重要审核点的监测及绩效 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)

● **资质符合性**：主要为营业执照、出版物经营许可证，上次外审以来，无变化。

● **过程的识别与控制**：该公司持续保持了有效的管理体系文件，识别保持了公司质量环境职业健康安全管理体系运行所需的过程。标准的所有条款均适用于该组织。上次外审以来，识别物业管理为外包过程，其他过程无变化。



●**产品和服务过程实现的运行策划和控制**：1、公司目前主要从事图书管理技术咨询，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。公司确定了服务实现的质量目标和质量要求：已设质量目标有：顾客满意率 ≥ 95 分、服务及时率100%。2、策划了图书管理技术咨询流程。经识别，图书管理技术咨询过程为需确认的过程。在提供咨询服务过程中无外包过程。经营活动中识别物业管理为外包过程。3、收集了图书管理技术咨询过程中相关的法规和执行标准及相关企业标准 Q31/0112000427C007-2022 测枪及附件等要求。4、策划配置了相关的资源，包括销售人员、行政后勤人员、办公用设施、办公场所等，资源配备较齐全，满足要求。5、编制了相关的程序文件如过程运作控制程序、顾客满意度测量程序等，并确定了相关的作业流程、管理制度（如合同管理制度、售后服务制度等），策划了各类表单、记录等。6、上次外审以来，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。

●**产品和服务的要求**：服务环节中销售业务部主要负责与顾客进行沟通以确定评审顾客需求，签订框架合同并根据服务合同下达需求，公司根据合同提供服务给客户，并与顾客进行沟通，完成各类服务记录的编制，遵守相应的服务规定和行为规范、获得必要的办公设施、确定各类服务内容的信息，如服务项目、服务区域、服务要求及期限、售后服务等等。上次外审以来未发生顾客投诉情况。抽查认证范围内的图书管理技术咨询合同以及相应的合同确认评审记录，均符合公司合同评审的要求。目前无顾客要求未形成文件或口头定单的情况。无合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。

●**产品和服务的设计和开发**：查公司管理手册 8.3 条款，已规定了产品设计和开发过程及相互作用，对设计开发过程进行了界定，明确了设计开发的流程为：策划-输入-控制-输出-更改，符合标准要求。公司主要依据国家和地方的法律法规及行业规范以及客户要求对图书管理技术咨询，服务的模式、过程和操作要求较固定，服务的内容根据客户的要求进行策划，具体体现在服务合同中，并按照约定的服务内容实施。暂未进行新的管理咨询服务模式的设计开发，保留设计和开发过程控制要求，待发生时按程序要求执行。

●**外部提供的过程、产品和服务的控制**：编制《采购控制程序》，规定了对选择评价和重新评审供方的方法。图书管理咨询服务过程中采购件主要为办公用品，通过淘宝等网络购买，基本满足办公需求。对于外包方的服务过程验证，主要考核其服务过程，目前外包方合作较稳定，对其提供的服务较满意等。公司对供应商的管理和控制按照策划的要求开展，基本符合其实际经营。

●**生产和服务提供过程的控制**：部门负责人介绍，针对系统设计主要通过项目招标方案与顾客签订的服务协议、技术部的图书管理技术咨询方案、需求分析指导方案，对服务过程进行指导。现场查看多份招标及投标文件及相应的咨询合同、方案等，对咨询服务过程进行了规定，较充分，能对服务提供指导作用。策划了服务流程。识别图书管理技术咨询过程为需确认的过程。编制的图书管理技术咨询方案、需求分析指导方案等文件，规定了服务提供特性和验收标准，经询问，组织已对企业员工进行了相关管理规定的培训学习。阻止人为因素产生不合格现象。设备包括网络、电话机、电脑、传真机、打印机等，设备定期维护保养，保持有效性。目前将图书管理技术咨询过程和过程设为需要确认的特殊过程。提供过程确认记录，对人员、服务过程、服务方法、过程方法、过程控制等进行了确认，结论为：过程能力充分，达到实现所策划的结果的能力，确认人：王敏等。服务人员基本按照法规和客户要求提供服务，符合要求。查公司管理手册，明确了公司体系变更控制要求。要求应有计划地和系统地进行变更，考虑对变更的潜在后果进行评价，采取必要的措施，以确保产品和服务完整性。规定了应将变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息形成文件。体系实施以来，体系运行各过程未发生变更。审核当日，审查咨询服务人员过程控制情况基本符合要求，无不合格情况发生。服务过程基本可控。

●**产品和服务的监视和测量**：对服务各过程监视和测量，包括对各咨询服务人员的工作内容的考核，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，立即调离技术岗位，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。针对管理咨询服务结果基本通过顾客满意度调查回评等信息作为服务质量的测评依据，客户对公司提供的服务较满意。服务过程的监视和测量过程基本可控。

●**更改控制**：查公司管理手册，明确了公司体系变更控制要求。上次外审以来，体系运行各过程未发生变更。

●**顾客满意度调查**：该公司顾客满意度调查部门为销售业务部，公司《顾客满意度监测程序》规定了对顾客满意程度的调查要求，无变化。公司已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。

●**数据分析**：销售业务部对客户满意度进行统计分析，形成顾客满意度调查报告，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。

●**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管理目标的实现情况；对过程检查中出现的不合格/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、回访方式征询客户对服务的质量意见，发现问题及时采取适当的纠正和纠正措施确保顾客满意。现场检查中发现的一些操作不规范的问题，通过微信、口头要求进行整改，能够通过不断的改进，提升现场质量环境安全管理水平，确保客户满意度。目前公司暂未接到客户对公司物管服务员工的投诉问题，对过程的监视和测量控制有效。

●**改进**：主要利用管理方针、管理目标、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，并通过对内审、外审以及在日常咨询服务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等以持续地改进管理体系的有效性。

●**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**：各部门根据文件的规定，于2025.1.3重新对环境因素、危险源进行了识别，然后汇总到技术部进行最后确认并评价出重要环境因素和不可接受风险。能结合生命周期观点，从服务过程可能涉及的各环节进行识别。提供《环境因素辨识评价表》，列有活动名称、环境因素、时态状态、环境影响等，并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：固体废弃物的排放、潜在火灾。提供《危险源风险辨识评价表》，列有作业区活动、危险源、时态、状态、可能导致的事故、现有的控制措施、重大危险源等，通过LECD法评价出公司的不可接受危险源主要为：触电伤害、潜在火灾、意外人事伤害，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管理程序》，符合要求，无变化。提供法律法规清单，识别收集了民法典、产品质量法、环境保护法、安全生产法、浙江省消防条例、浙江省固体废物污染环境防治条例等国家和地方适用的法律法规及其他要求及相关技术标准。识别较充分，均为有效版本。提供2025.3.20合规性评价记录及合规性评价报告，评价了相关的法律法规，涉及污水排放、火灾、固废排放、资源消耗等。评价结果：各部门都能够有效遵循法律法规，未发生过环境扰民事件，未有其它单位和个人投诉，无环境污染事件发生，未发生人身伤亡事故，未发生火灾事故。各部门的环境、职业健康行为基本符合相关法律法规、要求。评价人：张春燕、曹汉、王敏等。评价过程符合要求。

●**运行控制**：提供了相关运行控制文件，如环境与职业健康安全运行控制程序、应急准备和响应控制等程序文件及各种环境安全管理制度等，无变化，符合要求。策划了图书管理技术咨询的流程。配备了相关的服务设备和人员等。识别的重要环境因素有潜在火灾、固废的排放，不可接受危险源主要为：火灾、触电、意外伤害。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。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，同楼层共用卫生间和清洁用水等，企业所处商业楼已实施雨污分流，生活污水经园区化粪池预处理后排放污水管网。4、固体废弃物控制：主要为办公活动中产生的废弃物、生活垃圾。生活垃圾定点投至相应垃圾



桶后由商业楼环卫部门定期清理，公司缴纳物业费。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、废墨盒由供方回收。5、杜绝火灾发生：楼道内有应急照明和灭火器、消防栓等，确保逃生照明安全，物业进行了有效性检查，消防栓、灭火器有点检记录，定期检查或及时更换，消防通道畅通。电脑、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，技术部负责将公司的环境安全要求通报供方，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。提供相关方告知书，已对各供方施加了环境安全影响。7、公司办公经营区域内主要为办公活动，无作业许可情况。8、触电伤害、交通事故等安全事故伤害控制：定期对员工进行安全生产知识培训，加强安全防范意识；工作时间不喝酒、不酒后驾车等，遵守交通法规等。为满足环境和职业健康安全体系的运行，公司投入了环保及安全资金，主要是社保、物业费、体系运行费等，为长期员工购买了社保含工伤等。环保与职业健康安全运行控制基本有效。

●**应急响应及准备**：策划有《应急准备和响应程序》，对潜在事故所在部门制定预防措施及应急措施，内容符合标准要求，无变化。办公经营现场有关的紧急情况主要有办公活动潜在的火灾事故及急救、疏散等。查见公司于 2025.1.10 进行了消防应急演练，有应急演练记录和演习照片等，有演习计划和演习记录和效果评价等，对演习过程进行了描述总结，认为演习成功。提供应急预案评审记录表，对预案进行了评价，公司现有应急预案符合公司实际情况，具有有效性和可操作性。现场与部分员工沟通，表示参加楼宇物业公司和本公司组织的消防演练，并会操作消防器材。

●**绩效监视和测量**：编制有《绩效测量与监测管理程序》、《纠正（事件、不合格、不符合）措施控制程序》等，无变化。经询问技术部负责人，上次外审以来，未发生重大环境和职业健康安全方面的不符合、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。公司主要通过以下方面监测管理体系的运行情况：1) 对各部门管理目标分解考核：对环境安全绩效、各部门主管活动控制情况进行考核评价，抽查目标考核记录，均达成；2) 按策划的要求定期进行内部体系审核：通过内审对体系各过程符合性进行分析和评价，最近一次内审显示，各过程运行情况较好，管理体系运行基本有效的；3) 按策划的要求定期进行管理评审：通过管理评审对体系进行评价，最近一次评审结论管理体系基本上是充分的、适宜的，体系的运行是基本有效。4) 定期对公司各部门和区域的环境、安全情况进行检查，有相应的检查记录；办公场所外围楼道内配有应急灯、消防栓和灭火器等，查看办公区域的消防设施由物业管理，有点检记录，满足要求。5) 定期对法律法规的遵循情况进行综合评价，有合规性评价记录，评价结果为各法律法规均符合等。6) 公司为服务型企业，经营活动过程中基本无废气、噪声产生，生活废水排放园区管网，也无职业健康安全危害情况，无需对办公环境、作业场所和职业健康实施检验，可以接受。经沟通，自上次外审以来，无环保安全主管部门的行政处罚、相关方的投诉记录和各类工伤事故。

但现场未能提供 2025 年第一季度对公司质量、环境、职业健康安全绩效和管理体系的有效性进行评价的证据。已开出不符合 (QE09.1.1)。

2.3 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：按照策划安排，内部审核一年度进行一次，企业于 2025 年 4 月 22 日-23 日进行了年度内部审核。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。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，企业于 2025 年 5 月 6 日进行了年度管理评审，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。抽查以往改进事项，已完成。管理评审过程实施基本有效。

2.4 持续改进 符合 基本符合 不符合



1) 不合格品/不符合控制

执行《不符合控制程序》、《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》等文件，对不合格服务改进、纠正后的再验证等，文件无变化。通过对图书咨询服务人员考核、部门管理人员不定期检查等方式发现不符合及潜在的问题。现场检查中发现的一些操作不规范的问题，通过微信、口头要求进行整改，能够通过不断的改进，提升质量环境安全管理水平，确保客户满意度。目前公司暂未接到客户对公司服务质量的投诉问题。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

查针对内审发现的 1 个不符合项采取的纠正措施其原因分析、纠正措施、实施有效、已关闭验证。

对于服务过程中不合格的服务项目，稽查员有权责令责任人立即或限期整改，并由稽核人员进行验证纠正措施。服务过程的验证包含在服务实施过程中，过程可控。查针对管理评审提出的改进事项，已采取了相关纠正预防措施。日常结合图书管理技术咨询质量考核，定期组织员工培训，优化服务质量，提高服务能力、遵守法律法规要求等措施，以防止或减少质量、环境与职业健康安全管理体系不合格、不符合事件的发生。经沟通，目前无质量与环境污染、职业安全事故发生，预防措施实施有效果。

3) 投诉的接受和处理情况：

规定了技术部和销售业务部均为投诉接受及处理部门，建立了投诉反馈的接受渠道和热线电话等，对顾客和客户的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。如服务质量、价格等的要求及变更。目前为止没有顾客投诉情况发生。

三、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域：无。
- 2) 组织机构：无。
- 3) 管理体系：无。
- 4) 资源配置：无。
- 5) 产品及其主要过程：无。
- 6) 法律法规及产品、检验标准：无。
- 7) 外部环境：无。
- 8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：无。
- 9) 联系方式：无。

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次不符合项经现场验证，纠正和纠正措施基本有效。

五、认证证书及标志的使用

经沟通，认证证书、标志在本次认证周期内主要用于向客户宣传或投标时使用，需要时，提供证书复印件，符合要求。未违规使用。

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

无变化

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书内容确认表》。

说明：审核范围在监督审核时有变化，需填写《认证证书内容确认表》



七、审核结论及推荐意见

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

推荐意见: 暂停证书的原因已经消除, 恢复认证注册

保持认证注册

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, 保持认证注册

暂停认证注册

扩大认证范围

缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组:单迎珍, 周传林



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。