



项目编号：21290-2025-QE

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：杭州鼎云档案管理咨询有限公司

审核体系：环境管理体系、质量管理体系

审核组长（签字）：王邦权

审核组员（签字）：王邦权

报告日期：2025年9月2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：王邦权

组员：



受审核方名称：杭州鼎云档案管理咨询有限公司

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
A	王邦权	组长	审核员	2025-N1EMS-1495970	33.03.01,35.18.01
A	王邦权	组长	审核员	2024-N1QMS-1495970	33.03.01,35.18.01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	沈启天、孙海颖	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（**环境管理体系、质量管理体系**）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：

GB/T 24001-2016/ISO14001:2015、GB/T19001-2016/ISO9001:2015

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：无；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国环境影响评价法、工伤保险条例、中华人民共和国噪声污染防治法、中华人民共和国消防法等。

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：全宗卷规范 DA/T12-2012、档案主题标引规则 DA/T19-1999、归档文件整理规则 DA/T22-2015、纸质档案数字化技术规范 DA/T31-2017、文书类电子文件元数据方案 DAT46-2009、档案保管外包服务管理规范



DAT67-2017、档案服务外包工作规范 DAT68-2017、GB/T 39198-2020《一般固体废物分类与代码》等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。无。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年09月01日上午至2025年09月02日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年4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）：

E:档案业务咨询、档案整理、档案数字化和信息化管理所涉及场所的相关环境管理活动

Q:档案业务咨询、档案整理、档案数字化和信息化管理

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：浙江省杭州市西湖区转塘街道西湖国际茶博城 10 号楼 413 室-2

办公地址：浙江省杭州市拱墅区康园路 10 号隼维 3 幢 A 座 333 室

经营地址：浙江省杭州市拱墅区康园路 10 号隼维 3 幢 A 座 333 室

注：企业经营地址与注册地址不一致，已提醒企业尽快进行工商信息变更。

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 一阶段审核情况：

于 2025 年 08 月 29 日 08:30 至 2025 年 08 月 29 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：

Q 生产过程控制；Q 检验过程控制。E 运行策划和控制；E 绩效测量和监视

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/QE7.2

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：2025 年 9 月 10 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 2026 年 9 月 10 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

Q 生产过程控制; Q 检验过程控制。E 运行策划和控制; E 绩效测量和监视

3) 本次审核发现的正面信息:

公司努力提升口碑,以稳定并扩大本地业务,通过培训增强公司标书的编写能力,增加在投标过程中的中标概率,积极组织公司员工进行专业培训,提升员工职业技能,提高工作效率。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

最高管理者对管理体系高度重视和支持,并对标准有一定程度的理解和掌握,积极组织督促和管理各部门,严格贯彻执行管理体系要求,从而确保管理体系正常运行

2) 风险提示:

Q 生产/服务过程控制。E 运行策划和控制; E 绩效测量和监视。管理人员加强体系文件学习。

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: 2022 年 10 月 19 日 体系实施时间: 2025 年 4 月 10 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: 15 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:

档案业务咨询流程:

客户咨询→问题答疑→客户验收

档案整理流程:

档案运输到公司(外包)→分类组卷→编写目录→档案装盒→档案运输给客户(外包)→客户签收

档案数字化和信息化管理流程:



电子档案接收→档案审核→档案数字化和信息化（信息提取、信息录入）→分类组卷→客户验收

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

在管理手册中建立公司的质量、环境和职业健康安全管理体系方针和目标，基本适宜。

——管理方针

提升服务质量，改善环境。保证职业健康，实现持续改进。

——质量管理目标为：

顾客满意率≥90%

服务交付合格率 100%

——环境管理目标为：

火灾事故为 0；

固废分类回收处置率 100%；

——目标可测量。

通过发放文件、会议（每周部门会议，每月公司会议）、培训等方式向员工传达，使得员工理解和应用。

建立管理体系，以实现公司的目标。

管理评审中对适宜性进行评审。

查对目标进行了分解，提供有各部门目标分解表及目标考核情况内容包括：部门、目标指标、完成情况、考核人等，均达到目标，并将指标进行了分解。均达到目标，并将指标进行了分解。经过总经理批准。利用培训、会议等形式进行宣传贯彻，并向企业顾客进行了传达，将质量环境职业健康安全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，并针对质量环境和职业健康安全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，经过测量已经完成。管理方针和管理目标符合企业情况和标准要求。

经过总经理批准。利用培训、会议等形式进行宣传贯彻，并向企业顾客进行了传达，将质量环境职业健康安全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，并针对质量环境和职业健康安全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，经过测量已经完成。管理方针和管理目标符合企业情况和标准要求。

策划和实施了内部审核和管理评审情况

编制了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》等，符合标准和企业实际，经调阅相关记录确认，企业已经在 2025 年 7 月 20 日和 2025 年 7 月 30 日，分别策划和实施了完整内部审核和管理评审。内部审核发现的不符合项和管理评审提出改进措施，目前已经有效整改并验证关闭。

主要人员对标准的理解情况。

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量环境职业健康安全管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

管理手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。

查顾客满意度调查情况：公司 2025 以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放 3 份，回收 3 份。对公司的服务、质量、交付、价格等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为 93 分，达到公司规定目标值。

抽，公司 2025 年第 6 月质量、环境目标，目前完成情况

目标	统计方法	考核情况
顾客满意率≥90%	对顾客满意度进行调查总得分/总分×100%	93%



服务交付合格率 100%	交付项目合格数/交付项目总数×100%	100%
固废分类回收处置率 100%	分类回收处置次数/总处理次数×100%	100%
火灾事故为 0	以实际发生为准进行计数	0

查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。

根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。

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

经与部门负责人孙海颖沟通确认，工程部负责产品的设计和开发，本人在从事生产技术服务多年，能力满足产品的设计和开发需要。符合要求。

公司自成立以来，项目部负责的产品，依据销售合同和顾客具体要求向顾客提供产品，不需要进一步细化顾客的要求，也无权修改要求。近一年以来公司一直按合同要求和顾客要求为顾客提供产品，生产工艺和流程成熟固定无变更。查，公司管理手册 8.3 条款，按标准要求，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。各过程要求符合标准要求。策划了《设计开发控制程序》内容符合要求。公司所销售的产品均已定型，调试过程中，不对产品进行更改，所服务内容没有进行设计和开发相关工作。但随着市场发展和顾客要求的不断变化，顾客对产品和服务的要求也不断变化，如后续顾客要求和市场需要开发新产品时，公司将按照策划的设计和开发要求进行设计开发，确保产品的安全性、符合性、适用性以应对顾客不断变化的需求和期望，并超越顾客期望。

产品设计与开发基本符合要求。

公司制定了《产品和服务控制程序》

明确了受控条件包括：a) 规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件； b) 可获得和使用适宜的监视和测量资源； c) 适当阶段实施监视和测量活动； 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) 对特殊过程的确认和定期再确认； g) 采取措施防止人为错误； h) 实施放行、交付和交付后活动。

公司对档案业务咨询、档案整理、档案数字化和信息化管理过程进行了控制。

项目部负责人介绍，生产的工作按设计的程序、设计作业流程、项目技术要求进行，每个项目均进行了策划，策划了项目的预期要求、时间、工作分工，在不同的设计研发阶段有不同的测试、验证、确认要求和参照标准；

现场查看项目部办公场所：

1) 项目部配置了专用电脑，用于产品开发，能满足产品设计要求； 2) 提供了相关作业文件：生产控制程序等操作标准； 3) 查，公司的设计人员均有相关教育经历和工作经验，具有相应的岗位能力。 4) 项目部具有设计的专用电脑、储存设备等，能满足该过程需要； 5) 提供质量标准：国家标准、行业标准、合同协议明确规定了设计产品的质量标准。

● 经负责人介绍，企业主要经营档案业务咨询、档案整理、档案数字化和信息化管理。企业的客户主要是施工工程类客户，服务期限与工程施工期限相关，服务期限时间较长。

1) 档案业务咨询服务。主要是通过线上网络，电话，微信等给客户进行专业的业务咨询、问题答疑等。

2) 档案整理服务。主要是将客户的各种纸质档案运输到公司，进行档案整理完毕后，再将装订好的档案运输给客户。

3) 档案数字化和信息化管理。主要是通过客户的线上平台，在平台上接收档案资料，进行数字化和信息化处理，直接上传到客户线上平台的数据库内，交付客户使用，客户通过线上平台查阅档案内容。

档案业务咨询流程：

客户咨询→问题答疑→客户验收

档案整理流程：



档案运输到公司（外包）→分类组卷→编写目录→档案装盒→档案运输给客户（外包）→客户签收
档案数字化和信息化管理流程：

电子档案接收→档案审核→档案数字化和信息化（信息提取、信息录入）→分类组卷→客户验收

关键过程：分类组卷

需确认的过程：档案整理过程

外包过程是：档案运输

- 现场查看，企业员工正在进行档案业务咨询、档案整理、档案数字化和信息化管理服务。
企业正在进行的档案业务咨询项目：104 国道杭州河庄至衙前段工程设计施工总承包第 EPC-03 标段施工档案管理服务项目。档案整理项目：浙江交工路桥建设有限公司杭甬高速复线宁波段二期工程 TJ-1 合同段档案服务项目。档案数字化和信息化管理项目：苏台高速公路南浔至桐乡段及桐乡至德清联络线(二期)TJ03 标段全过程档案整理咨询服务。抽相关记录资料如下。
- （一）档案业务咨询服务
企业现场正在进行档案业务咨询服务：项目名称：104 国道杭州河庄至衙前段工程设计施工总承包第 EPC-03 标段施工档案管理服务项目，甲方：先高路桥有限公司。
 - 1) 客户咨询、问题答疑阶段。
 - 2) 客户验收阶段。
- （二）档案整理服务
企业现场正在进行档案整理服务：项目名称：浙江交工路桥建设有限公司杭甬高速复线宁波段二期工程 TJ-1 合同段档案服务项目，甲方：浙江交工路桥建设有限公司杭甬高速复线宁波段二期工程 TJ-1 合同段项目经理部。
 - 1) 档案运输到公司（外包）阶段
 - 2) 分类组卷阶段
 - 3) 编写目录阶段
 - 4) 档案装盒阶段
 - 5) 档案运输给客户（外包）
 - 6) 客户签收阶段。
- （三）档案数字化和信息化管理
企业现场正在进行档案数字化和信息化管理服务：项目名称：苏台高速公路南浔至桐乡段及桐乡至德清联络线(二期)TJ03 标段全过程档案整理咨询服务，甲方：浙江交工集团股份有限公司苏台高速公路(二期)TJ03 标项目经理部。
 - 1) 电子档案接收阶段
 - 2) 档案审核阶段
 - 3) 档案数字化和信息化（信息提取、信息录入）阶段
 - 4) 分类组卷阶段
 - 5) 客户验收阶段
- 查：公司识别关键过程为分类组卷：确认内容包括人员、设备、文件、服务质量等方面进行了确认，确认结果：满足要求，确认人：马柏松，时间：2025 年 4 月 10 日。
查：公司识别需确认过程为档案整理过程：确认内容包括人员、设备、文件、服务质量等方面进行了确认，确认结果：满足要求，确认人：马柏松，时间：2025 年 4 月 10 日。

生产和服务提供的控制过程基本能满足要求。



现场查见，公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。

1 销售过程采用客户投诉记录、售后服务信息确认回访表等进行标识；

2 物品通过进货记录、发货记录等进行追溯，主要记录内容：供应商、交付日期，规格、数量等；标识和可追溯性基本符合要求。

公司的顾客的财产有顾客信息、合同，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。

负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况。

顾客或外部供方的财产基本符合要求。

查，公司文件，对产品的防护进行了要求，主要为产品在生产、储放和运输交付过程的防护。

车间现场观察：

1) 转运：所有物料转运过程中均有防护，公司的物料根据材料的大小、数量采用料架进行盛放、转运，在生产过程中各种产品均采用盛具进行盛放，防护基本到位。

2) 包装：产品外包装采用木架、木枕、和防震泡沫包装；产品表面用防水薄膜袋覆盖，防护效果较好；

3) 运输过程管理：要求运输方进行防护，严禁碰撞。

现场查看原材料、部件、成品，均按要求放置，防护得当。

产品防护基本符合要求。

查问，负责人讲对于已经交付的产品，公司承诺：产成品交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时上门进行解决。管理体系运行至今暂无客户反馈质量问题。

此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的质量保证、售后服务、物流运输服务、客户产品验收发现产品问题的处理等。

- 现场查相关记录及与负责人沟通得知，公司主要进行档案业务咨询、档案整理、档案数字化和信息化管理服务，项目结束后，客户进行验收。

- 抽查，近期产品运输物流信息。

1) 物流公司：货拉拉，运单号：3298095943379227301，产品名称：档案，配送情况：档案运输到公司，发件时间：2025年08月15日。

- 抽，客户签收记录。

（一）档案业务咨询服务

1) 客户名称：福建省金通建设集团有限公司，项目名称：杭州至宁波国家高速公路(杭绍甬高速)杭州至绍兴段越东路互通连接线工程第二合同段，服务验收意见：通过向档案咨询公司进行档案业务的咨询，本项目已形成规范的档案管理标准及制度，档案室已符合国家标准，建议通过验收，验收人：王荣泉，验收时间：2024年8月15日。

（二）档案整理服务

1) 客户名称：金华市交通投资集团有限公司，项目名称：235国道金东安里至楼店段工程，服务验收意见：验收组经综合评议，认为235国道金东安里至楼店段工程项目档案基础管理工作较为规范有序，项目档案归集基本完整，符合交通建设项目档案验收要求，一致同意通过档案验收。验收人：梁冰，验收时间：2024年11月14日。

（三）档案数字化和信息化管理服务

1) 客户名称：金华市婺城区交通投资集团有限公司，项目名称：金华新兴产业集聚区兰溪上华至婺城琅琊公路工程婺城段，服务验收意见：验收组经综合评议，一致同意通过档案验收。验收人：俞瑜，验收时间：2025年3月31日。



3 售后服务：按合同质量技术要求客户进行验收。如遇产品质量问题，采取退、换的形式进行处理。如是批量质量问题，则有技术人员跟进上门处理。负责人介绍，自体系建立以来，未有客户的投诉或质量不良的反馈情况。

公司有专人负责解答客户的售后问题，组织策划了顾客满意度调查表，会有专人定期对客户的满意度进行跟踪、收集、分析、评价，用以持续改进客户满意度。

查见现场记录及与负责人沟通确认：已基本满足交付后活动的要求。

查，公司对产品实现过程的更改策划了管理要求。主要包括：合同更改、产品信息更改等。

现场查，公司对于更改生产信息的管理，均为重新发放生产计划，并回收作废的计划单。

查，对于合同信息等更改，必须经过评审，确认能满足要求后方能进行签订，具体按文件管理要求。

查，近期暂无合同、信息变更的情况。

公司为验证服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样。

● 查，供方检验报告。

产品名称：图像扫描仪

检测类型：国家强制性产品认证试验报告

检测及判定依据：GB4943.1-2011(IEC 60950-1:2005, MOD)《信息技术设备 安全 第1部分:通用要求》GB/T9254-2008(idtCISPR22:2006)《信息技术设备的无线电骚扰限值和测量方法》GB17625.1-2012(idt IEC61000-3-2:2009)《电磁兼容 限值 谐波电流发射限值(设备每相输入电流<16A)》

检测结果：合格

检测单位：北京中认检测技术服务有限公司

● 抽，客户签收记录。

(一) 档案业务咨询服务

1) 客户名称：福建省金通建设集团有限公司，项目名称：杭州至宁波国家高速公路(杭绍甬高速)杭州至绍兴段越东路互通连接线工程第二合同段，服务验收意见：通过向档案咨询公司进行档案业务的咨询，本项目已形成规范的档案管理标准及制度，档案室已符合国家标准，建议通过验收，验收人：王荣泉，验收时间：2024年8月15日。

(二) 档案整理服务

1) 客户名称：金华市交通投资集团有限公司，项目名称：235国道金东安里至楼店段工程，服务验收意见：验收组经综合评议，认为235国道金东安里至楼店段工程项目档案基础管理工作较为规范有序，项目档案归集基本完整，符合交通建设项目档案验收要求，一致同意通过档案验收。验收人：梁冰，验收时间：2024年11月14日。

(三) 档案数字化和信息化管理服务

1) 客户名称：金华市婺城区交通投资集团有限公司，项目名称：金华新兴产业集聚区兰溪上华至婺城琅琊公路工程婺城段，服务验收意见：验收组经综合评议，一致同意通过档案验收。验收人：俞瑜，验收时间：2025年3月31日。

● 定期对客户进行满意度调查，抽查，《顾客满意度调查表》

1) 客户：先高路桥有限公司。评价项目：服务质量、价格、履行情况、售后服务、工作态度、服务及时情况等。总评分：94分。调查时间：2025.6.20。

产品和服务放行过程基本符合要求

公司编制了《与顾客有关过程控制程序》，规定了监测、获取和利用顾客满意信息的方法。包括问卷



调查，直接沟通、数据分析等。

公司主要通过日常口头交流、电话回访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有《顾客满意度调查表》2025年的调查表共3份，回收3份，调查顾客单位为：先高路桥有限公司、杭州市交通工程集团有限公司、诸暨市交通基础设施建设有限公司等。

调查内容包括：产品和服务质量、交付准时性、成本与价格、售后服务及其它等。

调查表显示但对质量、交期及服务态度等项顾客均较为满意。

统计分析结果：93分（已实现既定目标）。

公司负责人讲：通过本次对3家顾客进行满意度调查，从统计结果可以看出，顾客对公司的综合能力还有待提高，在今后将加强员工各方面的能力培训，努力将不足之处改进。公司现目前没有发生客户流失的现象。

查产品生命周期的环境管控：公司从销售产品和办公设备及用品采购时已考虑了环保性，服务过程中，严格按照环保等管理制度实施，控制好办公用品和劳保用品的用量，避免浪费，生命周期终了时回收再利用物品分类存放。

组织制定了环境、职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如废弃物排放控制、相关方环境安全管理办法、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。

根据过程的运行准则，组织实施资源浪费控制、火灾预防等过程的控制，职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了环境职业健康安全的损失。

消防设施检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。

部门识别的重要环境因素：1)潜在火灾；2)固体废弃物的排放。

● 抽查组织的环境运行的策划与控制实施：

固废的排放：1)设置专用垃圾箱，对废弃物进行分类放置，分为可回收废弃物，一般废弃物和危险废弃物。2)定期对垃圾进行收集处理，可回收废弃物交物资回收部门，一般废弃物交中转站，由环卫人员统一处理。3)综合部定期对各部门固废处理情况进行监督检查。

潜在火灾：1)按照《防火管理制度》规定执行，并请相关人员参加培训；2)办公现场配置适宜的消防器材，并定期检查；加强对工作人员消防安全的教育和日常服务过程的消防安全检查，及时消除安全隐患。3)定期检查用电设施，发现老化或损坏应及时更换；用电和临时用电遵照公司相关制度执行，严禁私自拉线；4)办公现场所有废物垃圾必须即时处理，消除火灾隐患。

对相关方施加影响：

组织对进入场所内的供方送货员、访客，视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康危害。

运行的策划与控制，基本符合。

查：《应急准备和响应程序》、《火灾事故应急预案》等。

查：消防演练实况记录：公司相关人员参加了2025年5月26日由综合部组织的火灾消防演练。

查，现场能提供以上演练记录及演练效果评估报告。通过演练，使每个员工都能了解在公司和服务过程的潜在事故和危险，提高安全意识和自我保护意识，为使消防小组成员在事故发生时快速准确的做出响应，以减少和预防由此造成的环境影响和人身伤害。

查，现场能提供以上演练记录及演练效果评估报告。通过演练，提高全员人员的安全意识，并通过演练使公司人员清楚认识到安全的重要性，认真执行好保证安全的技术措施，做好监护工作。同时吸取过往发生的触电事故教训，当发生意外触电事故时，做好临危不惧，保持清醒头脑，尽快接触电急救方法和步骤进行合理施救，工作人员合理分工，尽快展开救援，想方设法避免死亡事故的发生。

查应急准备：办公区域配置有灭火器，现场检查有效。



有《环境监测和测量控制程序》和管理文件。

● 查公司环境运行检查记录表：

管理制度规定公司每月由综合部组织人员对公司办公场所的环境安全卫生方面进行点检。

点检内容包括：设备的维保情况、节能用电的管理情况、固废的分类处置情况、消防器材的完好情况、用电插排的使用情况、安全培训等内容。抽 2025. 5. 30 环境安全卫生点检表，检查结论：符合要求。检查人：沈启天。

● 抽查办公区灭火器检查记录：

公司管理制度要求每月对灭火器进行检查。

检查内容包括：灭火器托架是否损坏、机筒有无缺失、提手把有无断裂、药剂是否在有效期内、安全插销是否完整、周围是否被物品堵塞、喷嘴、罐体是否损坏或腐蚀等内容。抽 2025. 5. 30 灭火器检查记录，检查结论：符合要求。检查人：沈启天。

监测设备：公司暂无环境监测设备。

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

编制了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》等，符合标准和企业实际，经调阅相关记录确认，企业 已经在 2025 年 7 月 20 日和 2025 年 7 月 30 日，分别策划和实施了完整内部审核和管理评审。内部审核发现的不符合项和管理评审提出改进措施，目前已经有效整改并验证关闭。

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

公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格输出控制程序》

公司明确并实施处置不合格输出的途径，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。

公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。

公司明确并实施不合格处置后须保留相关的记录

经负责人接收，企业主要提供档案相关服务，体系运行至今，暂未出现不合格情况。

负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《改进管理程序》及《内部审核程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现质质量、环境、职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。

提供有改进、纠正和预防措施实施情况一览表。

公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质质量、环境、职业健康安全管理体系的持续改进。

公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、方针和目标等来实现对质质量、环境、职业健康安全管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。

3) 投诉的接受和处理情况：

无

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）：

现场查看，组织按管理体系需求配置了充足的人员、设施、设备等资源，并建立维持了档案业务咨询、档案整理、档案数字化和信息化管理运行环境，可以维持管理体系的正常运行。

现场查看，组织按管理体系需求配置了充足的人员、设施、设备等资源，并建立维持了档案业务咨询、档案整理、档案数字化和信息化管理运行环境，可以维持管理体系的正常运行。

现场核对，公司现有人员 15 人。

办公区域面积 90 平方米左右。

档案整理所需设备：档案盒 310mmX240mmX50mm、小推车、大图扫描仪 SmartLF SC 36、档案货架、富士通 A3 扫描仪 fi-7460、富士通 A4 扫描仪 fi-7140、理光打印机 M C2501、兄弟打印机 MFC-J2340DW 等。

办公通信设备：电脑、打印机、办公桌椅等。

环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。

监视和测量资源：温湿度计。

特种设备：货梯一部，由物业进行管理，能出示有效检测记录，详见附件。

办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了空调等设施，作业场所光线较充足。目前工作环境符合经营需要。

设备保养采取周期点检和月保养的方式进行

抽查《设备保养记录表》

1) 保养设备：小推车、大图扫描仪、档案货架、富士通 A3 扫描仪、富士通 A4 扫描仪、理光打印机、兄弟打印机，保养项目：清理设备，检查设备功能，电器件检查线路等，保养人：孙海颖，日期：2025 年 5 月。

2) 保养设备：小推车、大图扫描仪、档案货架、富士通 A3 扫描仪、富士通 A4 扫描仪、理光打印机、兄弟打印机，保养项目：清理设备，检查设备功能，电器件检查线路等，保养人：孙海颖，日期：2025 年 6 月。

询问项目部负责人，办公现场由现场管理人员负责安全管理和现场服务质量管理，工作环境基本受控。基础设施和工作环境能满足要求。

2) 人员及能力、意识：

公司确定了从事的工作影响环境安全管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。

公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。

适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。

● 抽，人员能力证书。详见附件。

1) 姓名：缪德帅，职称：档案专业中级资格。

2) 姓名：范梦诗，职称：档案专业中级资格。

3) 姓名：斯建军，职称：档案专业中级资格。

● 提供有 2025 年 4 月-2025 年 12 月培训计划表，计划培训 7 次，已培训 5 次。

抽查培训计划和培训记录。

1) 培训班名称:内审员技能培训,培 训 时 间:2025-7-1,培 训 地 点:会议室,培 训 方 式:讲课面授,授 课 人:赵老师,参加人员:沈启天、孙海颖,培训内容摘要: 1. 内审控制程序; 2. 内审员职责; 3. 内审计划的策划方法; 4. 不合格判定的准则和方法; 5. 内审报告的编制方法和要求。 6. 内审定义、作用;



7. 内审组的组成方法和分工要求；8. 内审技巧和方法；9. 不合格的整改、验证要求；记录人：沈启天 2025-7-1, 有效性评价：培训后大家对内审的具体实施方法、要求有了明确的认识，基本具备了内审员的上岗要求。评价人：赵老师 2025-7-1。

.....

审核现场与内审员沟通，公司内审属于公司聘请外部咨询老师指导公司开展的内审工作，内审员对内审的流程了解不够透彻，同时对 GB/T 19001、GB/T 24001 标准内审条款的审核要求不能回答清楚，公司内审员对内审知识比较欠缺。不符合。

其余培训计划均按时进行了培训。

3) 信息沟通：

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

对部门之间有需要交流的有关职业健康安全管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。

部门员工参与协商，员工提出参与职业健康安全管理知识的学习和培训，在日常服务例会中有通报公司近期职业健康安全管理工作及加强职业健康安全管理管理工作，员工做好自身和其他职业健康安全管理方面的工作要求。

对外部当地政府、周边邻里、顾客，合格供应商等相关方进行了安全管理方针等方面的信息交流，主要通过网络、交流及公开信、合同等方式进行，并达成一致性意见实施有效控制。

查见内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。也可以通过工会等员工权益机构提出诉求

4) 文件化信息的管理：

公司的质量、环境管理体系文件，包括：

一级文件：管理手册；二级文件：程序文件；三级文件：管理规定或制度；四级文件：表格和检查表。

此外，外来文件即外部提供的文件，包括规格标准、与产品质量有关的企业标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。

经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保管理体系有效性的需要。

抽查 3-5 个体系文件如：管理手册、程序文件、岗位说明书等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。

现场抽见《管理手册》文件编号：DY/QES01-2025 版次：A/0 2025 年 4 月 10 日

抽见文件《程序文件》文件编号：DY/QES02-2025 版次：A/0 2025 年 4 月 10 日

以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。

使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。

公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。

现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。

查，程序文件：公司编制了《文件信息管理程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有 29 个，查：《受控文件清单》里面包括：管理手册、程序文件、岗位说明书、三级文件汇编等。

查见：《文件发放、回收记录》程序文件、管理手册、三级文件汇编等行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。

可获得该文件的有效版本：《管理手册》现行版本为 A/0 版

以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整，保存完好，易于识别。

查《外来文件清单》，里面包括法律法规：中华人民共和国消防法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国消费者权益保护法等；产品执行标准：全宗卷规范 DA/T12-2012、档案主题标引规则 DA/T19-1999、归档文件整理规则 DA/T22-2015、纸质档案数字化技术规范 DA/T31-2017、文书类电子文件



元数据方案 DAT46-2009、档案保管外包服务管理规范 DAT67-2017、档案服务外包工作规范 DAT68-2017 等标准。

查见《质量记录清单》，规定了保存期以及保存的部门。现场查见，对记录的保存不够规范，已现场口头提出。

管理体系运行至今对《管理手册》及《程序文件》更改和作废，在《文件信息管理程序》中对如发生以上情况均有明确规定。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:档案业务咨询、档案整理、档案数字化和信息化管理

E:档案业务咨询、档案整理、档案数字化和信息化管理所涉及场所的相关环境管理活动

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，杭州鼎云档案管理咨询有限公司的

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: 王邦权



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。