

项目编号：10348-2023-O

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：畅帆（北京）商务管理服务有限公司

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）： 朱晓丽

审核组员（签字）： /

报 告 日 期： 2023 年 5 月 6 日

北京国标联合认证有限公司 编 制

地 址： 北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

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：朱晓丽

组 员： /



受审核方名称：畅帆（北京）商务管理服务有限公司

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
	朱晓丽	组长	审核员	2022-N1OHSMS-1205805	29.05.08

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	俞嘉	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（**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：

GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018

b) 受审核方文件化的管理体系：本次为 ☒ 单体系审核 ☐ 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：劳动法、产品质量法、消防法、安全生产法、突发公共卫生事件应急条例、工伤保险条例、北京市职业病防治卫生监督条例、北京市消防条例、北京市工伤保险条例实施办法等

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：工伤保险条例、北京市职业病防治卫生监督条例、北京市消防条例、北京市工伤保险条例实施办法、GB3095-2012



《环境空气质量标准》女职工劳动保护规定等

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： 2023年05月05日 下午至2023年05月06日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2021年11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）：

航空机票销售代理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：北京市朝阳区东三环南路甲 52 楼 15 层 18B 内 2

办公地址：北京市朝阳区东三环南路甲 52 楼 15 层 18B 内 2

经营地址：北京市朝阳区东三环南路甲 52 楼 15 层 18B 内 2

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 2023 年 5 月 4 日下午- 2023 年 5 月 4 日下午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：文件、外来文件的适宜性、充分性；管理目标及其实现情况；危险源的识别及评价；应急演练；安全运行控制等

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 7.3

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： 2023 年 5 月 10 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 2024 年 5 月 6 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

法律法规识别、危险源识别、运行控制等

3) 本次审核发现的正面信息：



受审核方安全管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视，管理水平有所提高，各部门职责明确，服务安全较稳定，无安全事故，供方及销售客户形成长期合作伙伴，销售顾客稳定，通过安全管理体系运行促进安全的管理水平及安全意识提高。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

管理层对结合型管理体系运行和认证活动支持，管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行，可以运用，能够在日常的管理和服务过程运用管理体系的工具和方法，对管理评审、内部审核基本可以应用，尚不深入，自我发现问题、解决问题的机制在过程应用较好，总体成熟度尚可

2) 风险提示：

受审核方目前处于发展阶段，公司管理体系培训不到位，存在一定的风险，本次审核开具一项不符合

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： 2018 年 7 月 6 日 体系实施时间： 2021 年 11 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： 10 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：

航空机票销售代理流程：客户接触---电话、APP 或网络联系---客户提供需求---帮客户查询、预定---客户信息确认---出票---费用结算---以短信形式发给客户航班信息

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

组织及其环境

1、基本情况：现场查看了营业执照，编号：91110105MA01DB404Q；有效期：2018-07-06 至 2068-07-05；经营地址：北京市朝阳区东三环南路甲 52 楼 15 层 18B 内 2。同审核地址。

企业介绍，经过近几年的有稳定的客户群体，主要是：企事业单位。

企业目前经营状况：网上查询，无被投诉情况，无质量事故。

目前只有 10 人，无倒班情况

查见《内外部环境分析报告》，对内外部环境进行了分析：

识别内部环境涉及：财务因素、资源因素、基础设施、过程运行环境、人力资源因素

查外部因素主要有：自然环境、法律法规、竞争力等。

负责人介绍，目前规模较大的同行业企业较多，产品价格、市场份额等均不占优势，目前市场竞争压力较大；此外，企业规模较小，人员较少，2023 年计划进行人员招聘，扩大公司规模。



对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通（总结、会议、培训等形式）及内部沟通总结等方式进行监视和评审。

相关方的需求和期望

查见《管理手册》相关条款，由综合部每年确定与职业健康安全管理体系有关的相关方，公司的相关方主要包括：顾客、供方、政府机构、员工、竞争对手、员工等

查见《相关方的需求和期望清单》，评审了相关方的需求及监视指标，

——抽顾客期望：产品安全符合顾客要求，无安全事故；提供寿命长，环保效果好、安全系数高的产品；按时交货；价格合理。监视指标：顾客满意度；

——抽政府监管机构：安全经营，无安全事故；环保经营，无环保事故；产品质量合格；及时交税、无偷税漏税。监视指标：无安全事故，无环保事故，产品质量合格，及时交税、无偷税漏税；

另查其他相关方评审了其需求，建立了检测指标，符合要求。对相关方施加影响和管理。

目前企业未发生处罚、相关方投诉事件。

管理体系的范围

查见公司《管理手册》，发布实施时间 2021 年 11 月 10 日。确定了管理体系的范围及边界。管理手册中明确了体系的范围，管理手册可获得并得到保持，查文件发放回收记录，有发放记录，有签收人签名。

公司管理体系范围是：

O：航空机票销售代理所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

不适用条款：无 外包：无

注册地址（同营业执照）：北京市朝阳区东三环南路甲 52 楼 15 层 18B 内 2

经营地址（同审核现场）：北京市朝阳区东三环南路甲 52 楼 15 层 18B 内 2

在确定管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。

管理体系及其过程

本公司按照 GB/T45001-2020 等标准的要求，识别了经营各环节的过程及其相互作用，建立了职业健康安全管理体系，并形成文件，本公司全体员工将有效地贯彻执行并持续改进其有效性。

管理体系及其过程：公司于 2021 年对职业健康安全管理体系进行策划，识别了各个过程、危险源等，编制了管理手册、程序文件、支持性文件及记录，于 2021 年 11 月 10 日发布并实施。经过近半年的运行，管理体系运行正常。

识别出外包过程：无。

领导作用和承诺

公司最高管理者通过以下活动证实其对职业健康安全管理体系的领导作用和承诺：

- a) 对职业健康安全管理体系的有效性负有责任；
- b) 确保制定职业健康安全管理体系的职业健康安全方针和职业健康安全目标，并与组织环境和战略方向相一致；
- c) 确保职业健康安全管理体系要求融入与组织的业务过程；
- d) 促进使用过程方法和基于风险的思维；
- e) 确保获得职业健康安全管理体系所需的资源；
- f) 沟通有效的质量管理和符合职业健康安全管理体系要求的重要性；
- g) 确保实现职业健康安全管理体系的预期结果；
- h) 促进、知道和支持员工努力提高职业健康安全管理体系的有效性；
- i) 推动改进；
- j) 支持其他的管理者履行其相关领域的职责。



与总经理沟通，有较强的管意识，能说出自己对于体系的领导作用和承诺，回答基本正确。公司最高管理者组织相关部门制订发展规划、管理承诺、管理方针及管理目标，始终致力于顾客满意，提高员工队伍整体素质。

管理方针

查见《管理手册》CFSW-SC-A/0-2021，制定了企业的管理方针，方针为：

守法诚信追求质量，预防污染保护环境；

关爱员工健康安全，持续改进追求卓越。

公司的管理方针记录在《管理手册》中，并在组织内部得到广泛的宣传、沟通。方针是管理层共同研究决定的，结合了公司服务特点和目前的实际状况。方针初步制定后，由公司员工进行讨论，在公司管理体系文件的发布会上，对管理方针和目标进行了讲解，使全体员工能够理解。同时，通过贯标培训、文件下发，内部理解，实施过程中，始终强调方针的意义的内涵。

通过文件、告知书、合同（与投标文件中提到）等物理介质或电子方式向相关方提供。

经 2023 年 3 月 20 日召开的管理评审会议，管理方针适应其宗旨和环境并支持其长远战略方向；为制定管理目标提供框架；包括满足适用要求的承诺和持续改进质量管理体系的承诺。方针基本能够满足标准的要求。

基本符合要求。

组织的岗位、职责和权限

为了有效的实施职业健康安全管理，本公司确定了公司结构：

——公司总经理、体系负责人为公司的管理层。

——公司设置管理部门如下：综合部、销售部。

提供了《任命书》，部门经理，管理者代表，员工代表均由总经理进行了任命。时间 2021 年 11 月 10 日。

《管理手册》规定了各级各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达；制定了《任职条件》，规定了各岗位职责及权限，对本公司各主要岗位职责权限进行了确定，以：

- a) 确保职业健康安全管理体系符合本标准的要求；
- b) 确保各过程获得其预期输出；
- c) 报告职业健康安全管理体系绩效及其改进机遇，特别向总经理报告；
- d) 确保在整个公司推动以顾客为关注焦点；
- e) 确保在策划和实施职业健康安全管理体系变更时，保持其完整性。

组织的角色、职责和权限基本得到有效沟通和贯彻实施。

具体岗位职责及权限见各部门审核记录。

员工参与

经全体员工大会选举，并经公司任命陈冬妹同志为公司安全事务代表，代表全体员工直接向总经理反映职业健康安全方面的相关情况，反映员工的意见。负责内部员工职业健康安全信息的交流与沟通，参与公司管理方针和管理目标的制定，参与安全事故的处理，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。参与危险源的辨识。员工的劳保用品得到合理配备并及时发放；员工保险得到按时交纳等。现有的沟通渠道和方法能满足要求。

审核中未发现因沟通不利不及时而造成（影响）某项工作不能正常运行的情况。

应对风险和机遇的措施

查《管理手册》CFSW-SC-A/0-2021 对应条款，规定了综合部协助管理者代表组织各部门，通过公司所处环境、相关方的需求及期望、危险源、潜在紧急情况、职业健康安全风险和其他风险、职业健康安全机遇



和其他机遇、法律法规要求和其他要求、组织变更等确定所需应对的风险和机遇。

查企业编制了《风险分析及应对措施》，针对公司现状，企业对各部门的风险及公共风险进行了识别并制定了应对措施，评审人：各部门负责人，审批：盛秀英，审核日期：2023年1月10日。

企业目前识别风险点主要有：政策风险、资源风险、产品风险、财务风险、服务安全风险、管理风险等方面

--抽管理风险：

管理一个公司主要是建立一个团队，要有健全的规章制度，让每一个员工都在可控状态下工作，给每个员工创造发展的空间，让每个职责部门的领导对自己所领导的部门承担全部权利和义务。

公司综合部负责管理人员的登记造册、技能培训、人员招聘等，并加大培训力度多方储备人才，防止因人员的突然流失而造成工作的停滞，造成损失

另查其他风险和机遇的识别基本全面，控制措施有效。

目标及其实现的策划

查看《管理手册》，公司管理层以公司的职业健康安全方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定公司总的管理目标：

公司目标

各类重伤以上事故发生率为零；

火灾事故发生率为零；

为确保目标的实现，对管理目标进行了分解，并规定了考核办法。由综合部组织有关部门对各部门质量目标实现情况进行测评，结果报总经理。应在每次管理评审前由综合部对目标的完成情况进行监视、测量并输入管理评审。

为确保安全目标指标的实现，编制了管理方案，落实了各项管理计划和资金投入，并进行了阶段性验收，具体目标指标考核情况见各部门详细审核记录。

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）

危险源识别

提供《危险源辨识与风险评价表》，销售部识别出危险源主要包括：触电危险、电气火灾、驾驶外出的交通风险、办公过程的烫伤、滑倒摔伤、自身防护不到位、防疫物资配备到位、人员交叉感染引起病毒感染等的风险，采用 LEC 定量评价法评估出不可接受风险，编制了《不可接受风险清单》，不可接受风险为：火灾、爆炸、触电。

对识别出的不可接受风险，均制定了相应的管理措施如废弃物管理办法、应急预案、培训、演练、定期检查等

运行控制

执行的文件有：《消防安全管理制度》《应急准备与响应管理程序》《废弃物管理程序》《安全管理制度》等管理制度

服务流程：客户接触---电话、APP 或网络联系---客户提供需求---帮客户查询、预定---客户信息确认---开票---费用结算---以短信形式发给客户航班信息

- 1.办公过程水、电资源的使用注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源。
- 2.办公过程产生的固废，执行《废弃物管理程序》，按要求放到指定地点，查看无混放现象；废弃的防疫物资设置了废弃口罩专用垃圾桶进行统一丢弃处理。办公用品按要求由综合部负责发放，作好记录；
- 3.工作时间平均每天不超过 8 小时，公司为员工购买了意外险。
- 4.提供了《劳动保护用品发放记录》，公司为员工提供口罩、洗手液等劳动防护用品及卫生防疫物品，有发



放和接收记录。

5.办公楼道内疏散通道有应急灯、疏散指示标志等设施，有消防栓和灭火器，大楼物业统一管理和维护。

6.相关方施加影响：对客户和业务来访人员发放了相关方告知书，传达了职业健康安全方针和相关要求。

7、触电：定期检测用电办公设备和线路，发现故障及时修复，正确使用设备，防止触电、火灾事故发生。

8、火灾：楼道内消防栓和灭火器由物业统一管理，检查在有效期内。室内配有烟感、喷淋装置。

9、交通事故：对员工进行交通安全的培训，上下班途中遵守交通规则，不违章，防止交通事故的发生。

10、提供 2023 年 4 月员工体检报告，未见有职业病员工

办公区域的职业健康安全的控制基本满足要求。

应急准备和响应

公司建立了《应急准备与响应管理程序》，确定可能对职业健康安全造成影响的潜在的紧急情况或事故、事件，规定响应措施，以便防止和减少可能随之引发的有害的职业健康安全不良后果。

识别出紧急情况有火灾、爆炸、触电。

查应急预案汇编，包含《火灾应急预案》、《触电事故应急预案》等

配合综合部做好应急演练工作，参加了公司统一组织的应急演练；

2023 年 1 月 13 日参加了公司组织的火灾演练；

演练过程：模拟综合部不慎发生火情，最先发现的人扑救没有效果，于是呼救。其他同志听到后有的立即取下楼层灭火器进行灭火。在综合部的总经理进行现场指挥，经过大家共同努力将火扑灭，由于火势不大，没有拨打 119 报警和惊动物业公司

演练效果：演练效果良好，公司制定的《应急准备和响应计划》编制适宜，不需修订

效果评价：通过本次消防演练充分体现了广大员工对消防安全知识的理解和消防器材的正确使用。

评价人：王磊

记录人：俞嘉

目前未发生过安全事故

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

●执行《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：内审每年进行一次，按部门/过程审核。管代介绍内审的安排和做法，与程序文件“内部审核程序”相符。现场询问管代，参与了内部审核。

●查内审：2023 年 3 月 10 日组织实施了内审

提供了《2023 年度内审计划》，计划包含目的，范围，依据及审核方法。

内审员：王磊、俞嘉，计划涉及了所有部门及相关过程。计划编制合理，无漏条款现象。

查审核记录《内部审核检查表》，审核内容基本符合规定。有内审首/末次会议记录，记录了会议主要内容。

提供了《内部审核报告》，审核结论：综合来看，这次内审是比较成功的审核，同时也发现我公司的安全管理体系运行基本是正常的、有效的。

本次内审提出不符合项 1 项，查见《内审不符合项报告》，不符合事实清楚，制定了纠正措施，已实施，不符合已关闭，符合要求

内审员经过了任命和培训，熟悉内审流程和方法，提供了内审员培训记录，审核员没有审核自己部门工作，具有独立性。

内审符合要求。

执行《管理评审控制程序》，按程序要求进行管理评审，每年至少一次，总经理主持。

查最近一次管理评审，提供了管理评审计划、会议签到表、职业健康安全管理体系运行报告、各部门的汇报材料、管理评审报告、改进计划

1.查《管理评审计划》，明确了评审目的、范围、地点、主持人、参加评审的人员、评审的内容和各部门需准备的评审材料。



2.实际执行：于 2023 年 3 月 20 日在公司会议室由总经理盛秀英召开主持了管理评审。

提供了管理评审会议记录、各部门领导所做的本部门体系运行工作汇报。现场询问各部门负责人，均参加了管理评审会议。

3.查《管理评审报告》，评审结论：此次管理评审结论总体是有效的，公司职业健康安全管理体系、资源提供、产品符合性均充分、适宜、有效，暂时不需要对体系进行任何变更。相关方对公司的职业健康安全管理体系无投诉/抱怨，公司将加大管理力度，争取超越相关方的期望，管理方针、管理目标，总体在能以贯彻落实，职业健康安全绩效良好，在管理体系的自我完善方面，仍需不断努力；

针对管理评审提出的改进意见，制定了《管理评审改进计划》，制定了改进方案。

管理评审提出的改进措施已培训完成，目前已实施完成。

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

公司执行《事故、事件和不符合管理程序》对事故事件报告、调查、处理等以及纠正措施制定、实施、验证作了规定，其内容符合标准及组织实际要求。

查纠正措施实施情况：

对内审中提出不符合项进行了原因分析，并制定、实施了纠正措施，并由内审员对所采取的纠正措施进行了验证，纠正措施有效，见 9.2 记录；

管理评审中发现的薄弱环节，分析了原因，并采取了纠正措施。对管理评审提出的建议，制定了改进方案，已实施。见 9.3 记录

体系运行以来公司按照体系的要求，通过运行控制、加强培训，防止不符合/不合格的发生，不符合得到了有效控制，人员安全意识有了明显提高，没有发现潜在的不符合，没有发生重大质量事故和投诉处罚，没有发生职业健康安全事件和投诉处罚。

对体系运行检查中发现的不符合，进行原因分析并制定纠正措施。

企业纠正和预防措施的管理符合标准规定要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对出现产品不合格现象采取原因分析，制定纠正措施，并验证其措施的实施程度，目前纠正措施实施基本有效；管理方面的不符合经了解基本采取纠正及纠正措施，预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了投诉反馈的接受渠道，目前为止没有顾客投诉情况发生。对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。如包装、交期、价格、运输等的要求及变更。

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）：

公司确定并提供为建立、实施、保持和持续改进职业健康安全管理体系所需的资源。

人力资源：目前职工人数 10 人。有本公司的销售网络和固定的客户群。与总经理沟通，2023 年上半年计划招备业务人员 5 人，开拓市场，目前正在实施中，由综合部负责。

2) 基础设施：现场巡视，办公场地为北京市朝阳区东三环南路甲 52 楼 15 层 18B 内 2，面积约 200 平，配备有办公设备，整体环境良好，干净整洁。

现场查看办公设施主要是办公桌椅、电脑、电话等，满足工作需要。

电脑和打印机由综合部负责定期维护。提供了《设备维修保养计划》，主要是对电脑定期进行系统升级、



垃圾清理、杀毒。

3) 水电供应由综合部负责，各部门按《节能降耗控制办法》的规定使用水、电等能源资源。

各部门负责保持各自综合部的环境卫生。各种废弃物的处理按《废弃物处置管理办法》和《垃圾分类管理规定》执行，综合部负责监督检查。每个员工都有责任创造和谐、舒适的工作环境。

此外，创造无歧视、和谐稳定、无对抗的工作氛围，采取措施舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感也是过程运行环境管理的重要组成部分。

无特种设备

2) 人员及能力、意识:

综合部负责人力资源管理工作，根据公司制定的《任职条件》，确定岗位资格要求并进行招聘和管理；会同各部门做好培训需求调查以及结合公司的考核结果，编制培训计划并组织实施。

目前公司人数较少，但各部门配置了所需人员，通过培训和其他措施提高员工的能力，增强员工的职业健康安全管理意识和能力，使员工满足所从事的职业健康安全工作的能力要求，以胜任其工作岗位。

查《任职条件》，对总经理、综合部、销售部等人员工作能力权限、任职要求与内容等做出了规定。

抽查综合部主任，其学历、工作经验等均符合任职要求。

提供《任命书》，管理岗位人员进行了考核任命。总经理：盛秀英 2023 年 1 月 10 日
每年对人员能力进行考评，不符合要求调岗。

提供《2023 年培训计划》，内容涉及：QES 体系标准培训、公司体系文件培训、职业健康安全内审员培训、法律法规的培训等

查培训记录，符合要求

无特殊岗位人员。

综合部负责人员招聘工作，部门负责人介绍，今年上半年计划招聘销售人员 5 人。

3) 信息沟通:

负责人介绍公司目前人员较少，但在各部门之间、岗位之间以及与外部供方、客户、外包方及相关方之间建立了与体系有关的信息通渠沟道，借助于会议、电话、口头交流等方式使全体员工达到沟通和理解。目前各部门协调一致，工作上的接口基本顺畅。

与政府监管部门、周围相关方、顾客、供应商等外部相关方，采用电话、微信、申请、传真、相关网站等方式，以便将质量、企业职业健康安全相关信息进行外部交流与沟通。

提供了《内外部沟通联系表》，内容包含沟通对象，沟通内容，联系人，沟通时间，沟通方式，责任人等。

抽供应商，主要沟通内容为供货时间，采购物资质量等，沟通时间不定期，责任部门综合部。

提供了《信息交流记录表》，内部培训，相关方告知等信息处理和沟通结果进行了登记。

4) 文件化信息的管理:

受审核方建立的管理体系文件包括 2 部分:

1) 标准要求的文件: 公司方针、目标、组织架构、职责分工等均在《管理手册》中明确。

2) 公司体系运行要求的文件: 公司管理制度，程序文件，制度、各种记录等文件。

企业编制了《成文信息控制程序》用于文件、记录的控制。提供了《受控文件清单》，受控文件 6 个:

《管理手册》CFSW-SC-A/0-2021，实施日期: 2021 年 11 月 10 日;

《程序文件》CFSW-CX-A/0-2021，实施日期: 2021 年 11 月 10 日;

《安全管理制度》CFSW-GL-02-2021，实施日期: 2021 年 11 月 10 日;

。。。。

以上文件均有电子版、纸质版保存。均有文件名称、编号、编写人、审核、审批人签字等信息。有发放记录。符合要求。

提供了《外来文件清单》，收录了《中华人民共和国民法典》、

参考标准: MHT0024-2003 电子客票、电子杂费凭证——航空公司部分等;

提供了《记录清单》，收编了记录的名称、编号、保存期限等信息。

查文件发放登记表，提供了受控文件及外来文件的发放记录，记录了发放人，接收人签字及日期。现场



询问综合部负责人，收到了管理手册，程序文件和管理制度汇编。

查作废文件：《管理手册》和《成文信息控制程序》对作废文件做出了相关规定。经与负责人沟通，体系运行以来，没有作废文件。若有作废文件，需加盖作废标识后处理。

查文件的保存：现场查见：综合部配有文件柜。目前各种文件保存完好。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

航空机票销售代理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，畅帆（北京）商务管理服务有限公司的

☐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:朱晓丽



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。