

项目编号：1023-2021-QE-2023

管理体系审核报告

（ 监 督 审 核 ）



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）： 陈芳

报 告 日 期： 2023 年 9 月 7 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
☐ 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： 朱晓丽

组员： 陈芳



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	朱晓丽	组长	Q:审核员	2021-N1QMS-3205805	Q:29.05.08
			E:审核员	2021-N1EMS-3205805	E:29.05.08
B	陈芳	组员	Q:审核员	2022-N1QMS-6015478	
			E:审核员	2023-N1EMS-4015478	

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	赵甜、俞嘉	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**）认证后，进行第二次监督审核□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

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：；

d) 相关的法律法规：《环境保护法》《中华人民共和国环境噪声污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《合同法》《消费者权益保护法》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：客户要求、《服务过程控制程序》《销售服务规范》《顾客满意程度测量程序》



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09月06日 上午至2023年09月06日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2022年9月16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：航空机票销售代理

E：航空机票销售代理所涉及场所的相关环境管理活动

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 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（0）项，涉及部门/条款：

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： 年 月 日提交审核组长。

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 9 月 7 日前。

2) 下次审核时应重点关注：服务过程控制、放行控制



3) 本次审核发现的正面信息: 受审核方质量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, 服务质量稳定, 无投诉事故

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检验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: 无

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

2.2 重要审核点的监测及绩效

☒符合 ☐基本符合 ☐不符合

运行的策划和控制

公司对产品质量目标、产品实现过程; 产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划, 并规定了所需的记录, 对服务过程进行控制。

本公司的产品销售为: 航空机票销售代理;

策划了销售服务流程: 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---出票---费用结算---以短信形式发给客户航班信息。

3、配置了办公设备: 台式电脑、打印机、固定电话等, 基本满足要求。

4、监视测量设备: 无监视测量设备。

组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查, 保留了相应记录。

5、策划了《服务过程控制程序》《销售服务规范》《顾客满意程度测量程序》等规范销售过程。

6、制定了销售部的管理目标和考核办法。

7、收集了相关法律法规要求及所销售产品的相关标准: 甲方要求

与顾客有关的要求

●查见《管理手册》, 8.2 条款相关要求及《销售服务规范》有与顾客沟通的相关规定。

经与销售部主管沟通, 本公司产品销售模式主要有: 老客户转介绍、网络推广、参加招投标、电话联系沟通等。

提供了公司简介等。

目前主要是老客户为主, 每年开发部分新客户。

公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流, 主要进行以下沟通: 在合同签订前与顾客沟通服务内容、服务方式、甲乙双方权利义务、服务规范等问题; 接受顾客问询、询价、合同的处理。



与顾客沟通的内容在合同中进行了规定，包括服务内容、服务方式、甲乙双方权利义务、服务规范等。体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。

查合同，符合要求。

与销售部主管沟通，合同评审主要为口头评审和会议合同评审，涉及到招投标的项目，参与招标前进行了会议评审，评审内容包括合同风险、甲方要求、服务内容、服务方式、付款期限等方面。

提供了合同评审表，查上述合同的评审记录，评审日期均在合同签订前，符合要求。

评审通过后方可签订合同，评审结果：该订单/合同内容，可满足顾客要求，同意签订后尽快交付顾客。

与销售主管沟通，合同有可能出现的变更为供货期更改（根据合同和甲方要求），通过追加合同进行，目前没有发生过变更。

服务设计和开发

与负责人沟通及经现场确认，公司产品的销售完全按照国家法定的投标招标规定和客户的要求进行销售，且销售的产品类型也基本固定，暂时也没有增加新产品的销售计划，目前销售的流程固定不变，无需策划新的营销方式，后期如果增加将按照标准要求，根据客户的要求设计开发策划新的销售流程。产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。

外部提供过程、产品和服务要求控制

编制《外部提供过程控制程序》，策划合理，内容基本符合标准要求和企业实际。综合部负责外部供方的控制管理，为确保外部提供的过程、产品持续稳定地满足顾客要求，要求所需物资在合格供应商处采购，定期组织供方业绩评定。产品部通过供方调查的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查确认，调查评价合格后列入“合格供方名录”：

供应商名称	采购产品
山东航空股份有限公司	机票
中国联合航空公司	机票
厦门航空公司	机票
中国东方航空公司	机票
京东	办公用品

。。。。。

查见上述供方调查评价内容包括：价格、返点等，评定结论等，可以列为合格供应商。 批准人：盛秀英
注：机票代理供方的选择是双向的，供方也要评价企业资质、销售量等是否满足代理商资格。

抽代理服务协议（合同）：

甲方：春秋航空有限公司

乙方应履行职责：

1.1、配合甲方销售方针，积极为甲方组织集团客户客源，促进甲方的集集团客户销售业务的稳定、有序发展。

1.2 遵守甲方提供的有效集团客户规章、政策、适用范围、运价承运要求和条件等业务资料的各项规定并规范执行。

1.3 确保集团客户奖励政策的适用范围仅限于本协议第 2 条规定的范围。

1.4 乙方对于甲方提供的各类资料负有保密的义务，如有关集团客户销售和政策的规定、规章和其他相关的资料等。

1.5 本协议下的乙方适用销售点详见协议附件一，若销售点有变动乙方需提前书面告知甲方并以补充协议方式增加名录。

另写明了协议使用范围与企业、违规销售处理办法、适用法律及争议解决、协议有效期等，有双方代表签字，加盖公章，符合要求。

另抽幸福航空有限责任公司、四川航空公司等协议，均保存完好，符合要求。

采购检验：客户下单后去机场值机，后期发票企业按照约定的账期邮寄发票到客户处。

采购过程受控。



生产和服务提供：放行控制

企业目前代理的航空机票有东方航空、山东航空、中国联合航空、厦门航空等航空机票，现场查看服务商证书或合同，在合同中约定了销售范围与使用企业，销售违规形式及处罚规定，企业在销售服务过程中需遵守东方航空、山东航空、中国联合航空、厦门航空等供方要求。

1、销售部通过招标网、客户介绍等形式获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定、供方要求及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。

产品销售流程：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

2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有《销售管理制度》《销售过程检查规定》等作业规范。现场查看后台管理：使用 CRM 管理系统，系统涉及订单管理、出票管理、退改管理、发票行程单等

4、现场查看产品销售情况：

现场清洁卫生，配备有消防设施

现场有台式电脑、笔记本、传真机等日常办公设备，设备运行良好。

现场有工作人员正利用电话、网络与客户交流，服务规范。

5、销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。

6、识别了需要确认的过程为销售服务，对销售服务过程进行了确认，符合要求。

7、产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。

8、现场观察到办公场所环境良好，文件资料及时整理，并存放指定地点，工作人员具有工作状态良好，销售人员和客户沟通用语规范，工作氛围总体良好。

公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：

1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。

2、接受顾客问询、询价、合同的处理。

3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。

4、合理处理顾客财产。

目前沟通渠道畅通

9、自体系建立以来无合同更改情况

服务过程及放行过程受控。

环境因素、危险源辨识

●组织根据手册第 6.1.2 条款、《环境因素识别与评价控制程序》要求，由综合部负责指导各部门环境因素和危险源的调查、评价、汇总、登记、审定及更新，各部门负责组织实施，综合部负责汇总整理。

考虑了产品生命周期，在物资采购阶段选用环保产品。在运输阶段减少能源、资源及废物排放。在使用和处理阶段减少资源使用，最大限度的减少环境污染和废物排放。

●查看组织《环境因素评价表》，组织在办公场所，按照活动过程调查、识别和确定了环境因素及其环境影响，对环境因素的正常、异常、紧急状态进行评价，对应责任部门明确，有相应的保存期限、责任人和制定日期，基本满足环境因素识别、确定和保持要求。

●涉及综合部的环境因素有外来人员的控制、生活污水排放、日光灯管废弃、电器设施漏电、水管破裂、火灾、空调氟里昂挥发、空调氟里昂泄漏、办公纸消耗、水消耗、电的消耗、打印机硒鼓、墨盒废弃等。

●采取多因子评价法对整个公司的环境因素进行评价，查到“重要环境因素清单”，评价出：固体废弃物排放；火灾事故的发生；

经评价综合部的重要环境因素为：日常办公过程中固体废弃物排放、火灾事故的发生。

●主要控制措施：生活垃圾分类存放、办公危废交耗材供应公司，垃圾由环卫部门拉走，加强日常培训，日常检查，配备消防器材等措施。

重要环境因素识别、评价与实际吻合，控制措施基本能够满足控制要求。



法律法规和其他要求和合规性评价

有《法律法规和其它要求控制程序》、《合规性评价控制程序》等，提供公司适用的法律法规及要求清单，主要有中华人民共和国环境噪声污染防治法、北京市环境噪声污染防治办法、北京市节约能源条例、北京市水污染防治条例、北京市消防条例、北京市大气污染防治条例、北京市生活垃圾管理条例及相关产品标准

获取方式：网上查录或购买，经查阅为现行有效版本，目前满足体系运行需要。

查《合规性的评价报告》，时间：2023.5.30 进行合规性评价。

评价结果：符合要求。

运行策划和控制

●本部门应执行的运行控制文件：《废弃物管理程序》、《资源能源控制程序》《应急准备与响应管理程序》等。

●运行控制情况：

■办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；

■办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程中注意安全，预防触电，工作时间平均每天 8 小时；

■相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有与企业合作的商户、固体废弃物处理等。提供了“致相关方的公开信”，综合部在对供方(含外包供方)进行评价时，对其环境及职业健康安全遵守情况进行了评价。对其施加了环境安全影响，就公司的重要环境因素、不可接受风险及出入厂区应遵守的环境安全要求进行了告知，告知的内容包括公司的方针、环境和管理规定等。对于进入工作区域的外来人员，由本公司人员陪同，并告知公司相应管理规定。明确了公司的方针、环境及安全目标和对服务供应商废弃物处理等相关方的要求。查对相关方告知书。内容包括：告知名称、告知时间、告知内容包括环境职业健康安全相关要求、被告知人回复等。内容完整，符合。并且考虑了产品生命周期，在物资采购阶段选用环保产品。在运输阶段减少能源、资源及废物排放。在使用和处理阶段减少资源使用，最大限度的减少环境污染和废物排放。符合要求。

■公司办公产生的废硒鼓、废墨盒由供应方公司回收；

■公司为员工缴纳了工伤保险，提供了缴纳保险的证据。

■办公区固废：现在分类集中存放，及时处理，防止意外火灾。

■现场查看办公区域配备有符合要求的灭火器等，综合部设备、电器状态良好，无安全隐患。

■消防：消防栓、灭火器（干粉）；定期检查；及时更换，物业负责

●公司的各项资源基本充分，包括：人力资源、基础设施、工作环境、技术、信息和组织知识等。

查看对环境和安全有关的费用包括：培训、消防设施等

2023 年度上述内容的花费预计人民币 3 万元

●现有各项资源基本能满足生产的要求，基本能满足体系运行的要求。

应急响应和准备

1、查策划有《应急准备与响应管理程序》，编制有《应急预案》。

2、应急准备工作开展以下活动：

——建立有应急组织，提供出应急组织机构图、消防队人员名单、职责权限规定等。

——配备相应的消防器材。

——进行消防常识和能力的培训、潜在的火灾爆炸的常识和能力的培训

3、该部门介绍开展了消防器材的使用和人员紧急疏散演练活动：

提供有 2023 年 5 月 20 日“火灾消防演习”。

——演练时间：时间 2023 年 5 月 20 日

——参加人员：全体

——演练效果评价记录：公司制定的应急措施有效，故障顺利被排除。



烧伤得到正确的处置。

人员能及时疏散。

灭火方法正确有效。

演习过程表明，应急预案中设定的方法可以控制紧急情况下的环境污染，将人身伤亡可能降到最低。

现场查看，办公区域配置了灭火器，在有效期内。

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

编制《内部审核控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

提供《2023 年度内审计划》，内容有审核目的、审核范围、审核准则、审核组、审核的频次、审核方法、受审核部门、审核内容等。提供《内审日程安排》计划于 2023 年 07 月 10 日实施内审，内容包括审核目的、审核范围、审核准则、受审核部门及时间、审核内容等。抽查综合部。涉及条款：Q:5.3、6.1、6.2、7.1.2、7.1.3、7.1.4、7.1.6、7.2、7.3、7.4、7.5、8.4、9.1.3、9.2；E:5.3、6.1.1、6.1.2、6.1.3、6.2、7.2、7.3、7.4、7.5、8.1、8.2、9.1.2、9.2；S:5.3、5.4、6.1.1、6.1.2、6.1.3、6.2、7.2、7.3、7.4、7.5、8.1、8.2、9.1.2、9.2 等。覆盖了本部门涉及的所有标准条款。再抽查其他部门的内审实施计划，内审计划覆盖了公司所有部门及所有条款。内审员审核了与自己无关的区域。内审员经过了标准培训。有《内审员任命书》，内审员审核了与自己部门无关的区域。现场询问内审员对内审的要求及标准了解情况，基本能回答清楚，内审员的能力还有待提高。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。抽销售部《内审检查表》，已编制并由内审员按要求实施了检查，并填写了检查记录，内容与企业具体的情况描述不足，建议内审员提升内审能力。本次内审共开一般不符合项 1 个，已进行了跟踪验证和关闭。符合要求。

经沟通了解，审核组长在末次会议上对本次内审开具的不符合项及内审报告及时向最高管理者和相关部门负责人报告了审核结果。

抽查《内部审核报告》，明确了审核的目的、范围、依据、审核过程、不合格统计与分析等，审核结论为：这次内审是比较成功的审核，同时也发现我公司的质量/环境/安全管理体系运行基本是正常的、有效的，已具备（依据 ISO9001: 2015、ISO14001: 2015、GB/T45001-2020/ISO45001:2018）申请第三方监督认证的条件。对内部审核控制基本符合要求。

编制《管理评审控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查《2023 年管理评审计划》，其内容包括评审目的、评审地点及参加人员、评审内容、计划的评审时间：2023 年 7 月 20 日。经查以按计划时间于进行了管理评审。主持人：盛秀英主持，参加人员管代：王磊
综合部：俞嘉，销售部：齐仕达，职安代表：陈冬妹。详见会议签到表。

查《2023 年度管理评审输入资料》主要包括：顾客满意率统计分析报告、过程业绩符合性报告、纠正预防措施实施情况统计分析报告、内审报告等。输入内容基本满足要求。

抽查管理评审输出资料，涵盖了标准的所有要求，编制《管理评审报告》。并经总经理批准下发。本次管理评审提出 1 项改进建议（公司内部文件的保存 整理不够完善，员工在执行过程中不到位），原因：标准培训次数少，条款讲解不到位。采取措施：需继续增加对标准的培训，完成日期：2023 年 7 月 31 日，2023 年 7 月 25 组织了 ISO9001:2015 标准，ISO14001:2015 标准，ISO 45001: 2018 标准培训。评审结论：此次管理评审结论总体是有效的，公司质量、环境、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。相关方对公司的质量/环境/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，质量、环境绩效良好，在管理体系的自我完善方面，仍需不断努力。管理评审基本符合要求。

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：编制《不符合与纠正措施控制程序》《事故、事件和不符合管理程序》。

询问公司事故事件及不符合情况，自体系运行以来，均未发生重大事故、事件及不符合情况，也未发生相



关方投诉情况。

服务过程监视和测量过程中有导入风险思维，主要有通过加强员工培训，加大监督和检查力度等措施，以达到预防措施的目的。

查纠正、预防措施实施情况，体系运行以来内审不符合 1 项，已采取措施并验证符合。公司管理评审及日常检查发现的不符合情况，制定纠正措施及预防措施，并进行跟踪确认，保持记录。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：本年度除内审的一般不合格项及管理评审提出的改进已采取纠正措施外，其余发现不合格并采取书面纠正措施的情况有1项。按照要求对不合格问题进行了原因分析，制定纠正措施并实施。现场审核时对以上合格情况的纠正措施实施及管评改进措施实施的有效性进行验证，基本有效。该项纠正措施均未涉及需要更新策划期间确定的风险和机遇，也未涉及变更管理体系的情况

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。

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:人数变更为 79 人

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

上年度未开书面不符合

五、认证证书及标志的使用

证书只用于企业投标时，无其他用法，目前未发现证书使用不当行为

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，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

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:朱晓丽 陈芳



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。