项目编号：10348-2023-O-2024

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）：张丽（总部）

审核组员（签字）：/

报告日期：2024 年 4 月 22 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 日内可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：张丽

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
	张丽（总部）	组长	审核员	2021-N1OHSMS-2100863	29.05.08

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王磊 俞嘉	向导	受审核方
2	无	观察员	

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（**职业健康安全管理体系**）认证后，进行第一次监督审核：

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■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：

GB/T45001-2020 / ISO45001：2018

b) 受审核方文件化的管理体系；本次为■单一审核□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：《中华人民共和国民典法 》《中华人民共和国消费者权益保护法》 《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国投标招标法》

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：《中华人民共和国劳动法》，《中华人民共和国劳动合同法实施条例》、《女职工劳动保护特别规定》《北京市消防条例》

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：2024年04月18日 上午至2024年04月18日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年5月6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 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）：无

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: 综合部 7.2 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：2024 年 5 月 6 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 2025 年 4 月 18 日前。

2）下次审核时应重点关注：

企业内审有效性；内审员的能力提升情况；文件记录管理情况。

3）本次审核发现的正面信息：

企业负责人能够重视管理体系运行管理，企业服务质量稳定，能够持续获得顾客满意。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1）成熟度评价：

对管理体系能够重视和支持，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，提升对标准的理解、以确保管理体系正常运行。

2）风险提示：

关注内审及管理评审的有效性以及记录管理不当带来的认证风险责任，需加强培训，提升公司相关人员对管理体系标准的学习及理解。

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

公司涉及职业安全管理体系目标
各类重伤以上事故发生率为零；
火灾事故发生率为零。
组织对公司职业健康安全目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标，
体系运行以来，目标没有变化
经统计，至 2024 年 3 月，目标已完成

2.2 重要审核点的监测及绩效□符合 ■基本符合 □不符合

畅帆（北京）商务管理服务有限公司 OHSMS 证书号 ISC-O-2023-1821-R
证书范围“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”
发证日期：2023 年 05 月 09 日
有效期至：2026 年 05 月 08 日
按照认证范围企业需提供的必要的法律证明文件有
企业营业执照，组织成立时间： 2018 年 07 月 06 日，统一社会信用代码：91110105MA01DB404Q,营业执照里经营范围包括；航空商务服务；票务代理服务；旅客票务代理；咨询策划服务；票据信息咨询服务；旅游开发项目策划咨询等。
旅行社业务经营许可证 许可证编号：L-BJ04080 有效期至 2099 年 12 月 31 日；
以上经确认在有效期内，合法有效，提供原件与信息一致。
企业注册地址：北京市朝阳区东三环南路甲 52 楼 15 层 18B 内 2
办公经营地址：北京市朝阳区东三环南路甲 52 楼 15 层 18B 内 2
现场确认，企业所在写字楼，因将楼层设置去掉了 4 层，13 层，14 层。所以公司注册地址 15 层在该写安楼标识为 18 层。
经与王磊、俞嘉沟通了解：
因业务扩展，办公环境略显拥挤，又租赁该写字楼 17D 主要进行会议及培训，及相关办公用。主要办公地为北京市朝阳区东三环南路甲 52 楼 15 层 18B 内 2
公司设置 总经理：王磊 管代陈冬妹
公司成立于 2018 年，公司主要客户是大型国企，央企，为客户通过 APP 或电话方式，进行人员出差机票集采。机票业务仅针对企业，不为个人提供机票销售服务。
公司目前有员工共 72 人。 在疫情期间公司业务受到非常大的影响。顾客相对稳定，但无业务。现在基本恢复。

公司通过 APP 方式进行自助下单、退改签操作。
公司业务还包括酒店及出差会议等服务，相关人员为 35 人。支持 APP 的技术人员为 14 人。均不在体系覆盖范围内
公司大量的员工从事同一工作，即电话客服，承担客户的退改签等操作。
公司在焦作成立分公司，主要为减轻人员成本负担，承担客服工作。分公司未覆盖在企业的管理体系范围内。
经企业确认，管理体系覆盖人员由 10 人变更为 23 人。
经现场看，公司位置所处的房间是 18B 内 2，近 400 平，其中公司另一个旅行业务由畅帆旅商务公司承担酒店，旅游及出差会议的业务也在此房间办公。
主要体系覆盖范围为：“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”。也有其它相应酒店业务不在本公司的管理体系覆盖范围内。
各岗位员工经过培训上岗，熟练操作。
办公室人员上班时间为正常班，上班时间错峰上午 8：30- 1 到下午 17：30，双休，无倒班，根据业务情况适当调整加班时间

公司目前的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金等资源能够确保满足保持、改进职业健康安全管理体系

公司于 2021 年 11 月 10 日，建立了文件化的管理体系，编制了管理手册和相关的程序文件。管理手册、程序文件、作业文件， 均有文件编号、编制人、审批人员。体系文件基本符合 GB/T45001-2020/ISO45001:2018 标准的要求。
企业《管理手册》、《程序文件》、支持性文件等，体系文件符合标准和相关法律法规标准以及企业实际情况，基本具有可操作性。

公司于2023年对管理手册中外部供方识别进行了修订，并对总经理进行了变更。增加了8.3设计开发的内容。

修订后的管理手册为文件编号：CFSW-SC-A/1-2021；原（版本：A/0）作废不再使有。

管理手册、程序文件由总经理王磊批准发布；制定了管理方针和目标；并将管理体系的要求融入到公司的业务；识别了公司的风险并采取了一定的措施；根据体系运行要求主持了管理评审，确定并配备管理体系运行所需的人员、技术、资金、设备等资源。查看公司管理体系运行的资源满足要求；授权了管理体系负责人，为体系的有效运行做了贡献。

查见《管理手册》CFSW-SC-A/1-2021，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。
方针适宜， 没有变化

综合部按照《危险源辨识与风险评价控制程序》《应急准备与响应管理程序》对办公过程和销售服务过程的危险源进行了辨识。

查“危险源辨识与评价表”，识别了线路绝缘老化、线芯裸露在外漏电、饮水机、业务人员外出出现意外、办公用具不洁、可能引起细菌、病菌对人的伤害等危险源。

查不可接受风险的危险源清单，涉及本部门的不可接受风险，包括：潜在火灾、触电。

控制措施：危险源控制执行管理方案、运行控制、日常检查、培训教育、应急预案等运行控制措施。

公司制定并实施了《危险源辨识与风险评价控制程序》、《监视、测量、分析和评价控制》等职业健康安全控制程序和管理制度。

公司办公地址无敏感区。

工作环境：办公区域清洁卫生；垃圾桶配置齐全。

设施设备及电线路的检查和维护：电线完好，布局合理；空调管道完好。

其他固废收集处理：专人分类存放；无二次污染；

资源控制：水电消耗按月统计。

经现场观察，办公室配置灭火器，在有效期内。公司走廊区域由物业负责配备有消防栓。

垃圾分类和处理：物业安置垃圾桶

综合部不定期组织织安全知识培训，员工具备了基本的环保和职业健康安全意识。

预案演练：制定了演习计划；在规定时间内演习；对演习进行了总结和评价。

对安全绩效进行评价

部门运行控制基本符合要求。

固体废弃物为办公过程中产生的废弃物，按物业公司的规定放置，由物业公司负责处置。公司的管理过程及销售服务过程均在室内进行，办公场所有中央空调，员工及服务人员中暑的风险较小；针对服务过程中可能导致的人身伤害，有应急预案，对服务人员进行相关的培训，提高其安全意识；针对服务过程中的安全，在服务合同中进行了明确。

应急设施配置：公司位于商用写字楼，办公室区域配备有灭火器，走廊由物业配备有消防设施

办公室里配备有灭火器，在有效期内

抽查 2024 年 2 月 21 日进行的《应急准备和响应计划（预案）演练记录》，包括演演练过程：模拟办公室不慎发生火情，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。在办公室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。

演练效果良好，公司制定的《应急准备和响应计划》编制适宜，不需修订。经沟通，尚未发生交通事故。

公司无食堂。

与负责人沟通：自体系运行以来，企业未出现安全事故，尚未发生紧急情况，也未出现顾客及相关方的投诉。基本符合要求。

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

公司制定了《内部审核控制程序》，每年内审至少一次，间隔时间为 12 个月，并要求覆盖本企业管理体系的所有要求。规定了内部审核目的、程序、职责等要求。

公司最近的一次内审是 2024 年 2 月 20 日进行了一次内部审核

上一次的内审为 2023 年 3 月 10 日。

----提供了《内审不合格报告》1 份，不合格事实描述： 审核发现,综合部未能提供 2023 年触电演练记录；

不符合标准条款：GB/T45001-2020idtISO45001:2018 标准 8.2 条款。

本次内部审核的结论：

通过这次内部审核，我们看到了本公司质量环境/安全管理体系运行基本充分、适宜、有效，但其中还有不足之处。

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。
2023 年度 于 2023 年 3 月 20 日管理评审，
2024 年度于 2024 年 3 月 6 日进行
提供有：
管理评审计划
评审目的：公司管理者应按规定时间间隔对质量/环境/职业健康安全管理体系进行评审，确保持续的适宜性和有效性，以满足 GB/T19001-2016/GB/T24001-2016/GB/T45001-2020 标准要求和公司方针/目标。
有各部门的体系运行报告及合规性评价报告
编制有管理评审报告
评审结论：
1.本公司所建立质量/环境/安全管理体系完全符合 GB/T19001-2016/GB/T24001-2016/GB/T45001-2020 标准要求。
2、 质量/环境/安全体系改进建议：
公司人员对公司管理体系文件掌握不熟练，对公司应急预案了解不够。
经与总经理王磊沟通，公司通过培训加强公司文件学习。
建议通过培训，学习，使相关人学习标准，进一步了解标准的相关要求。并将公司的记录完善。

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：

对日常工作中出现的不符合， 及时进行整改。

经沟通了解，该公司自体系运行以来未出现产品交付后顾客反馈的产品不合格情况。

环境和安全方面通过检查未发生重大的职业健康安全的事件和职业健康安全风险等不符合情况。对于偶尔发生轻微的、一般的不合格，由当事人或责任人当时就进行了纠正、整改。未发现职业健康安全管理的潜在的严重不合格情况。不符合输出的控制符合要求。

纠正/纠正措施有效性评价：

每年进行一次内审管评、目标考核进行绩效监测等。

内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。对生产和服务过程中发现的不符合，已经按照标准要求及文件规定，进行了处置。

管理评审中有纠正措施和预防措施状况的输入。管理评审提出的纠正预防措施已经整改完毕并验证。对其控制符合要求。

2）投诉的接受和处理情况：

据负责人介绍，自体系运行以来无其它上级监督检验部门对其进行职业健康安全抽查的情况

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：总经理由盛秀英变更为王磊

3）管理体系：无

4）资源配置: 体系覆盖人员变更为 23 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

纠正措施基本有效

五、认证证书及标志的使用

企业介绍并并经网上查看，企业证书主要用于对外宣传和对客户展示，无违规使用。

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，（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：张丽

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的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。