

项目编号：10476-2024-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：北京华夷通文化发展有限责任公司

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：2024年6月4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：朱晓丽

组员：/



受审核方名称：北京华夷通文化发展有限责任公司

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	朱晓丽	组长	审核员	2021-N1QMS-3205805	35.08.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王荣	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（**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/T19001-2016/ISO9001:2015

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：中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国专利法、中华人民共和国商标法、中华人民共和国广告法、中华人民共和国反不正当竞争法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国计量法实施细则等

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：翻译服务规范 第1部分：笔译 GB/T 19363.1-2008翻译服务译文质量要求 GB/T 19682-2005标准化工作指南 第10部分：国家标准的英文译本翻译通则GB/T 20000.10-2016翻译服务采购指南 第1部分：笔译 ZYF 001-2017翻译服务 口译服务要求 T/TAC 3-2018商用密码管理条例 本条例为中华人民共和国国务院令第273号 1999.10.17



软件产品管理办法 中华人民共和国工业和信息化部令 第9号200.4.10互联网信息服务管理办法
中华人民共和国国务院令(第292号) 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：2024年06月04日 上午至2024年06月04日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年9月1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）：

多语言翻译服务

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：北京市丰台区丰管路16号9号楼4层5021E

办公地址：北京市丰台区丰管路16号9号楼1层1022二层201

经营地址：北京市丰台区丰管路16号9号楼1层1022二层201

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2024-06-03上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；生产过程控制；质量目标及其实现情况

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：行政人事财务部 Q7.2

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：2024年6月10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2025年6月4日前。

2) 下次审核时应重点关注：内审、管理评审有效性、放行控制、员工意识太高；标准理解有待提高；

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，产品质量稳定，无质量事故。

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：记录保存、内审、管理评审有效性、放行控制、员工意识太高；标准理解有待提高；

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：2006年11月16日 体系实施时间：2023年9月1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）：无倒班
- 4) 范围内产品/服务及流程：译前沟通保持--项目分析--术语库提取--务派发及调整--审校--后期整理--提交用户--客户监测及评估

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/风险与机遇控制

总经理：禹丽霞 人员状况：10

组织情况：企业于2006年成立，一直从事翻译服务，涉及多个语种间翻译。企业之前笔译口译均涉及，笔译居多，口译业务基本在国外进行，近两年因疫情及国际、国内形势原因，口译业务基本停滞。企业在行业经营多年，积攒了大量翻译人员，专职，兼职均有。

公司通过多种来源获得内外部因素的信息，包括国家和国际新闻、网站、行业协会等。

管理层识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内、外部因素，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。

企业识别内外部环境因素主要有：价值观、资源因素：财务因素、资源因素：基础设施、人力因素、组织文化、过程或交付能力、QMS体系绩效、内部员工满意度、组织架构、决策流程等

均制定了措施，符合要求

编制：王荣 2023.9.1 审批：禹丽霞 2023.9.1

提供“风险和机遇评估分析表”：从客户开发、合同评审过程、服务交付过程、售后服务过程、经营计划管理、内部审核过程、持续改进过程、组织环境及相关方管理过程、领导作用等方面均进行了识别，并制定了措施。

符合要求

相关方的需求和期望

企业明确了影响企业绩效或受到企业经营影响的相关：如客户、供方、员工、立法及监管机构等，通过调



查、访谈了解相关方的需求和期望。通过回访、网站等渠道获取相关方的信息，并持续与相关方沟通，了解相关方要求。

提供相关方列表：

客户需求： 1、服务质量符合顾客要求 2、价格合理 3、监测合格

供方： 1、长期合作、双赢 2、进货合格率高 3、及时付款 4、用户合规

。。。。。

另抽员工等需求及相对措施，均保存完好，符合要求。相关方需求识别充分，目前未发生相关方投诉事件。

质量管理体系的范围

公司按照标准要求编写了体系文件，于 2023 年 9 月 1 日修订发布、实施，变更总经理为：禹丽霞；管理体系文件包括管理手册、程序文件、管理制度和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。质量手册中明确了体系的范围，管理手册可获得并得到保持。

公司明确了质量管理体系的边界：北京市丰台区丰管路 16 号 9 号楼 1 层 1022 二层 201 北京华夷通文化发展有限责任公司多语言翻译服务

在确定质量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。

质量管理体系及其过程

组织对过程及相互关系进行了理顺，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、风险控制、职能和物理边界；明确了活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的顺序和相互作用、权限、所需的准则和方法，改进措施等，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。配备了各种资源满足体系运行的需要。确立了监视测量的方法。

方针

企业策划并制定了质量方针：

“至真至诚、追求卓越、优质服务、顾客至上”

方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。

质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、张贴、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。

质量目标

公司总的质量目标为：（1）顾客满意率 $\geq 95\%$ 。（2）翻译服务交付合格率 100%

2023 年 9 月至 2024 年 5 月目标完成情况：翻译服务交付合格率 100%；顾客满意度 96.7%

公司的质量目标已分解到相关职能部门。

变更的策划

企业有通过管理评审，内部审核结果，过程业绩分析，监视、测量、分析、评价等收集可能发生的变更信息，当组织内外环境、客户及利益相关方的需求、企业经营等方面发生重大变化，具体包括产品质量监视和测量过程中持续未达到预期结果、组织机构变化、重大人员调整、持续的经营亏损等情况，需要对体系进行变更。企业有充分识别识别潜在的变更需求，并确保在必要时做出相应的变更。

受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，质量管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。

体系运行以来，2023 年 9 月 1 日总经理进行了变更，行政人事财务部变更为“行政人事财务部”，企业对



体系文件、人员职责权限、等进行了变更，保留了变更手续，变更后体系运行顺畅，未发生不符合事件。

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

运行策划和控制

公司针对服务的特点进行了如下策划：

一、策划了流程：服务实现过程：译前沟通保持--项目分析--术语库提取--务派发及调整--审校--后期整理--提交用户--客户监测及评估

二、确定了相应的质量目标，目标基本合理、可测量、可达到。

三、策划了相关文件：GB/T 19363.1-2008 翻译服务规范 第1部分：笔译 GB/T 19363.2-2006 翻译服务规范 第2部分：口译 GB/T 19682-2005 翻译服务译文质量要求 GB/T 20000.10-2016 标准化工作指南 第10部分：国家标准的英文译本翻译通则 T/TAC 3-2018 翻译服务 口译服务要求 ZYF 001-2016 本地化翻译和文档排版质量评估规范等国家法律法规、标准要求；

策划了《稿件终检记录表》《翻译业务验收单》《顾客满意度调查表》等记录。

四、服务过程中由部门负责人进行考核/检查，项目完成后由客户进行服务评价，符合要求。

五、场所：服务在办公楼内进行，电脑台式机、打印机等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。

六、通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。

七、无外包过程。

策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求

设计和开发

与负责人沟通及经现场确认，企业根据顾客要求进行翻译服务，翻译语种基本固定，暂时没有增加新语种计划，无需策划新的服务模式，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服务流程。

服务的设计和开发控制基本符合要求。

服务提供/服务放行

1、项目部获取服务信息，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及客户要求时，签订合同，根据合同为客户提供服务。

翻译服务流程：译前沟通保持--项目分析--术语库提取--务派发及调整--审校--后期整理--提交用户--客户监测及评估

确定了翻译服务为需确认过程

翻译合同具体见 8.2 条款

另有些项目客户提出特殊要求：例如：

北京深睿博联科技有限责任公司问题 3-6-5)CH3.5.5.1 冠脉 CTA 血管分割算法目标制定依据.pdf

问题 3-6-5)CH3.5.5.1 血流储备分数计算(CT-FFR)算法目标制定依据.pdf 翻译备注要求：参考文献不翻译；前言、最后的结论重点检查下，专业审校

回稿格式：纯译文

企业根据国家、行业及客户要求提供服务

2、监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、GB/T 19363.1-2008 翻译服务规范 第1部分：笔译 GB/T 19363.2-2006 翻译服务规范 第2部分：口译 GB/T 19682-2005 翻译服务译文质量要求 GB/T 20000.10-2016 标准化工作指南 第10部分：国家标准的英文译本翻译通则

T/TAC 3-2018 翻译服务 口译服务要求 ZYF 001-2016 本地化翻译和文档排版质量评估规范等国家法律法规、标准要求；客户要求；及《稿件终检记录表》《翻译业务验收单》《顾客满意度调查表》等

3、接收准则：识别了规范和接收和放行准则：GB/T 19363.1-2008 翻译服务规范 第1部分：笔译 GB/T 19363.2-2006 翻译服务规范 第2部分：口译 GB/T 19682-2005 翻译服务译文质量要求 GB/T 20000.10-2016



标准化工作指南 第 10 部分：国家标准的英文译本翻译通则 T/TAC 3-2018 翻译服务 口译服务要求 ZYF 001-2016 本地化翻译和文档排版质量评估规范等国家法律法规、标准要求；客户要求等接收准则。

现场审核获悉，企业有办公系统 MetaCRM（系统为采购，升级等后续服务由供方完成），系统共分工作台、办公管理、项目管理、资源管理、客户信息几个模块。

抽项目管理模块：有销售订单、项目制作表、项目计划、排版处理、译文审校、质量控制、译员评价、项目分析、项目分配等模

抽销售订单模块：注明合同编号、合格编号、订单类型、客户名称、客户要求、审校要求、源语种、合同状态、交稿时间、紧急程度、翻译内容、下单人、交稿邮箱等内容

翻译明细信息：文件类型、字数单价、字数统计标准、翻译方向、文件分数、预估价格等

营销审核：价格审查、部门经理审核意见、金额预计

项目分配：吴利静

提交译文

客户反馈：提交及时

查看原文、译文，符合要求。

项目部主要依据合同及客户特殊要求进行翻译服务，翻译服务过程中及翻译完成后企业会用微信、邮件等方式与客户进行沟通，有问题及时更改。

因企业与客户签订保密协议条款，不能泄露客户信息，现场查看某项目部分原文及译文（英译汉），符合要求

沟通过程中使用微信及邮件，翻译完成后电子邮件方式发给客户确认。

客户确认无误后进入验收阶段：

抽杭州深睿博联科技有限公司稿件终检记录表

编号：DD22333

译稿名称：标准 语种：英译中 提交日期：2023.11.10

文件字数：17000 专业类型：标准

检验项目	标准要求	检验结果	合格否
------	------	------	-----

术语	100%统一	统一	合格
----	--------	----	----

语句	忠实于原文，原文与译文表达一致，语言顺达	顺达	合格
----	----------------------	----	----

数字	出错率不高于万分之五	合格	合格
----	------------	----	----

时间	出错率不高于万分之五	合格	合格
----	------------	----	----

单位	出错率不高于万分之五	合格	合格
----	------------	----	----

漏译	不得产生	无	合格
----	------	---	----

文字及标点符号	出错率不高于万分之五	合格	合格
---------	------------	----	----

检验结论：合格 检验员：吴利静 2023.11.10

抽翻译业务验收单：

提交时间：2023 年 11 月 10 日 委派人员：刘佳 部门：销售部

文件名称：问题 3-6-5)CH3.5.5.1 冠脉 CTA 血管分割算法目标制定依据.pdf

问题 3-6-5)CH3.5.5.1 血流储备分数计算(CT-FFR)算法目标制定依据.pdf

笔译部分验收结果：质量好 提交字数：19481 核实数：19481

术语、语言、排版均好

验收人签字：刘佳 交付人签字：栾雪清

另抽长沙中联重科环境产业有限公司、中伟新材料股份有限公司稿件终检记录表、翻译业务验收单，均符合要求。

4、查看现场服务情况：

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、翻译服务人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，翻译服务人员有资格证书，符合要求。

6、识别了需要确认的过程为翻译服务，查确认记录，符合要求。

7、服务需经检验合格后方可交付给客户，交付后，严格遵守合同中的各项承诺，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。

9、自体系建立以来无合同更改情况

目前无客户投诉事件。

服务过程及放行过程受控

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

公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过 12 个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。

提供了《2023 年度内部审核计划》，审核目的，范围、依据、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。

内审时间：2023.11.15

依据 GB/T19001-2016 版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。

公司按计划实施了内审。

审核组长：王荣 审核组成员：吴利静

提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。

内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；

——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作

内审不符合 1 项，已整改验收合格。

内审结论：公司质量管理体系运行基本符合 GB/T19001-2016idtISO19001：2015 标准的要求。

内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。

提供管理评审资料：

公司规定每年至少进行一次管理评审。总经理于 2023 年 11 月 25 日组织进行了一次管理评审。

查《管理评审计划》写明了目的、参与人员、评审内容等。总经理批准。

管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。

提管理供《评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论。

评审结论：可能影响质量管理体系的变更和任何改进的建议

本次评审没有提出体系的变更。

通过本次评审，最终得出本公司质量管理体系是适宜的、充分的、有效的，质量方针和质量目标是适宜的和有效的。

但为了更好的运行体系，特提出以下要求：

1.项目部专业能力有待加强,建议加强对人员的专业技能培训，提供个人能力和工作效率。

最终结论和建议

本次质量体系的建立是成功的，目前运行情况达到了预期的要求

抽改进措施完成情况，制定了改进计划，目前正在实施中。

抽上年度改进措施实施整改情况：已完成，查看培训记录，符合要求。



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:企业提供的《不合格输出控制程序》中规定了对不合格品的标识、隔离、记录评审和处置的控制要求。组织采购产品验收相关文件规定，采购/销售产品交付客户指定场所后客户组织产品验收，验收过程中发现不合格品直接退回供方单位，并要求做好验收确认记录；服务过程中不不合格以口头、书面信息向相关责任部门/人员反馈，并责令改进,如道歉等。

抽不符合记录，企业目前为止未发生不符合事件。

内审过程中发现的不符合已经整改，符合要求。

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。

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，也未涉及变更质量管理体系的情况。

经查符合要求。

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。

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）:

1)企业目前主要工作人员10名，包括管理、服务人员等。可满足产品和服务控制需要。查看办公室（含会议室）约100平米左右，租赁，有租赁合同，符合要求。配备了办公系统、电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。无库房。

2)外部资源，如供方、客户等相关方。

目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。

2) 人员及能力、意识:

企业编制了《人力资源管理及培训程序》，对人力资源管理进行了规定

编制了任职条件:

抽对行政人事财务部工作权限与内容、经验知识个人素质、专业技能要求。

抽人员能力评价表

行政人事财务部:工作绩效、工作态度、工作能力、专业知识、领导能力等符合要求

。。。。。

询问销售部负责人学历、工作经验等情况，均符合要求。

抽人员资质:抽孙甄宝（英语三级笔译）、付小婷（英语二级笔译）、项鼎楠（朝鲜语/韩语二级笔译）、曹倩（俄语二级笔译）等人翻译资格证书，均符合要求。

查有内审员任命书，写明内审员的任职要求和审核要求。

查见2023年度、2024年度公司培训计划，策划实施内容有:管理体系标准条款;内审员培训、服务制度、执行力培训等

抽查2023.8.22管理体系标准条款培训、2023.9.22管理体系文件培训、2023.10.22内审员培训2023.11.22管评、内审培训、2024.1.22管理体系标准条款培训2024.4.22管理体系文件培训等

内容包括培训时间地点、目的、内容、参与人员签到，考核方式及评价等信息。

均保存完好，符合要求。

通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的的目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处;以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负



面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。

抽查一名员工，询问公司质量方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答。

3) 信息沟通:

企业主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通:

1) 内部沟通: a)通过各种列会传达、通报质量管理情况(如工作例会、经营会议等); b)各部门内部会议等; c)内部文件的学习和传递; d)公司宣传栏等方式。

2) 外部沟通: a)与供方沟通采购产品信息, 产品质量和交货信息等; b)与顾客沟通产品信息信息、产品质量、交付情况和服务方面等; c)与当地政府主管部门进行交流沟通。

内外部信息交流/沟通方式可行、有效。

公司沟通机制已经建立, 基本有效。

尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响。

4) 文件化信息的管理:

执行公司《文件和文件记录控制程序》

公司质量管理体系文件包括: 质量手册、程序文件、外来文件、记录等。已建立“受控文件清单”。

查: 公司质量《管理手册》、《程序文件》为依据 GB/T19001-2016 版编制, 于 2023 年 9 月 1 日修订发布实施, 目前版本为 A2 版。

由管理者代表审核, 总经理批准后发布。

查: “文件发放、回收记录”, 内容涵盖: 序号、文件名称、编号、发放记录、回收记录等。

质量手册、程序文件、作业文件已发放各部门, 有签收部门确认。

规定对所有失效文件, 从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章, 统一销毁。

文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。

查: 有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件, 控制分发, 有专人负责。

已建立“记录清单”内容含盖: 序号、记录名称、记录编号、保存期限。

现场查看, 文件、记录保持清晰, 保存完好。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

多语言翻译服务

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, 北京华夷通文化发展有限责任公司的

☒ 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。