

项目编号: 11017-2024-Q

管理体系审核报告

(第二阶段)



组织名称: 锋鉴文化传媒(北京)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): 贾海平

审核组员 (签字): 骆海燕

报告日期: 2024 年 9 月 25 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：贾海平

组员：骆海燕



受审核方名称：锋鋈文化传媒（北京）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	贾海平	组长	审核员	2024-N1QMS-1287023	31.16.00, 31.17.00
B	骆海燕	组员	实习审核员	2023-NOQMS-1304606	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	张迪	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☐结合审核☐联合审核☐一体化审核；☒单一体系审核

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：无；

d) 相关的法律法规：《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国劳动民法典》、《中华人民共和国产品质量法》、《侵害消费者权益行为处罚办法》、《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国宪法》、《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国侵权责任法》、《工业和信息化部关于加强呼叫中心业务管理的通知》、《互联网信息服务管理办法》、《中华人民共和国电信条例》、《电信业务经营许可证管理办法》等法律法规。

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：《GB/T19001-2016质量管理体系 要求》、《GB/T15624-2011服务标准化工作指南》、《中华人民共和国国内贸易行业标准SB/T10409-2007》等标准。



f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：顾客要求。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年09月25日 上午至2024年09月25日 下午实施审核。

自2024年01月20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）：

QMS：许可范围内第二类增值电信业务中的国内呼叫中心业务

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：北京市平谷区林荫北街 13 号信息大厦 808 室

办公地址：北京市顺义区后沙峪镇裕曦路 9 号院 9 号楼 710A，无公司名称牌，已提醒悬挂公司名称牌。

经营地址：北京市顺义区后沙峪镇裕曦路 9 号院 9 号楼 710A

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 年 9 月 24 日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：

目标完成情况；内审、管理评审有效性；运行策划和控制；呼叫服务控制；绩效测量和监视，应对机遇和风险的措施情况等。

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：不符合：GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 7.2a) 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 10 月 24 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年月日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次审核不符合项的验证、内审、管理评审有效性、Q 运行策划和控制、Q 绩效测量和监视，应对机遇和风险的措施情况、法律法规的有效性等。



3) 本次审核发现的正面信息:

1. 公司领导重视管理体系的建设和保持, 提供了必要的资源;
2. 建立了管理体系;
3. 近一年实现了目标;
4. 近一年未发生事故和顾客投诉;
5. 按照计划进行了内审和管理评审.
6. 提供了满足要求的资源和基础设施

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, 客服部人员经验丰富, 且经常参与移动公司的培训, 客服部经理对服务过程了解透彻, 可以指导其他客服人员进行呼叫服务。

2) 风险提示: 公司在管理体现运行过程中对记录的及时形成和保留意识上有待加强, 提升内审员的能力, 内审有效性进一步提升

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: 2014 年 3 月 25 日, 体系实施时间: 自 2024 年 01 月 20 日 。

2) 法律地位证明文件有:

营业执照 (统一社会信用代码 91110117055553710K), 经营范围覆盖认证范围 2018-05-24 到 2034-03-24, 有效期内。

《中华人民共和国增值电信业务经营许可证》, 经营许可证编号:B2-20160696, 业务种类: 国内呼叫中心业务。发证日期:2021 年 06 月 03 日, 有效期至:2026 年 06 月 03 日, 在有效期内。

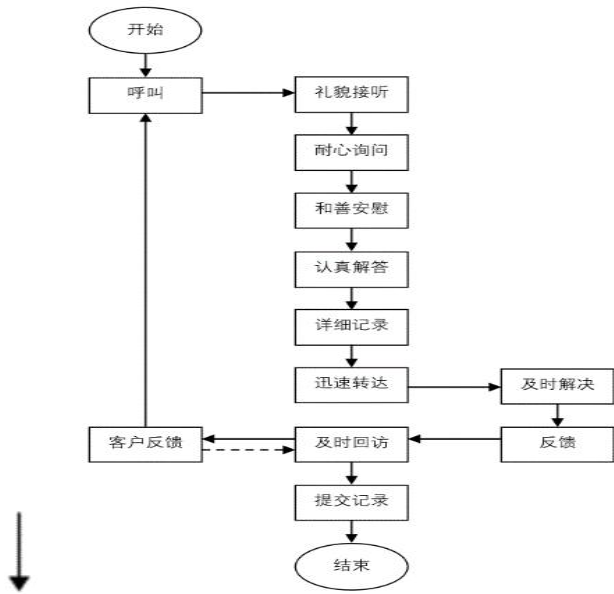
3) 审核范围内覆盖员工总人数: 15 人。

倒班/轮班情况 (若有, 需注明具体班次信息): 有倒班情况, 最晚到 10: 30

4) 范围内产品/服务及流程:

许可范围内第二类增值电信业务中的国内呼叫中心业务流程:

策划的过程如下:



关键过程：服务过程

特殊过程：无

外包过程：物业外包

不适用条款：无

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

1、该公司管理方针目标：

质量方针：质量第一，用户至上，持续改进。

质量目标：： a) 呼叫业务应答率≥98%； b) 顾客满意度≥95 分

2024 年质量目标分解表

编号：JL-31

部门	质量目标/绩效	考核方式	责任人/部门	考核频次
公司	呼叫业务应答率≥98%	呼叫业务应答次数/呼叫业务总数×100%	客服部	一月一次
	顾客满意度≥95 分	调查实际分数总和/调查顾客数	综合部	一年一次
综合部	培训计划按时完成率 100%	完成培训次数/总培训次数×100%	综合部	一月一次
	文件发放及时率 100%	文件及时发放次数/总次数×100%	综合部	一年一次
	纠正措施完成率 100%	纠正完成次数/需纠正总次数×100%	综合部	一年一次
	采购产品合格率≥98%	采购产品一次合格批次/采购产品批次×100%	综合部	一月一次
	顾客满意度≥95 分	调查实际分数总和/调查顾客数	综合部	一年一次
	合同履约率 100%	合同准时履约数/合同总数×100%	综合部	一月一次
客服部	呼叫业务应答率≥98%	呼叫业务应答次数/呼叫业务总数×100%	客服部	一月一次
	不合格服务控制率 100%	不合格服务控制数/不合格服务总数×100%	客服部	一月一次

编制：张春芬

审批：张春雷

日期：2024. 1. 20



2024 年质量目标考核统计表

编号：JL-32

部门	质量目标/绩效	考核方式	统计结果								
			2024.01	2024.02	2024.03	2024.04	2024.05	2024.06	2024.07	2024.08	
公司	呼叫业务应答率≥98%	呼叫业务应答次数/呼叫业务总数×100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	顾客满意度≥95分	调查实际分数总和/调查顾客数	-	-	-	-	-	-	97分	-	
综合部	培训计划按时完成率100%	完成培训次数/总培训次数×100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	文件发放及时率100%	文件及时发放次数/总次数×100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	纠正措施完成率100%	纠正完成次数/需纠正总次数×100%	-	-	-	-	-	-	100%	-	
	采购产品合格率≥98%	采购产品一次合格批次/采购产品批次×100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	顾客满意度≥95分	调查实际分数总和/调查顾客数	-	-	-	-	-	-	97分	-	
	合同履约率100%	合同准时履约数/合同总数×100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
客服部	呼叫业务应答率≥98%	呼叫业务应答次数/呼叫业务总数×100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	不合格服务控制率100%	不合格服务控制数/不合格服务总数×100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

+

编制：张春芬

审批：张春雷

日期：2024.8.30

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。管理目标符合企业情况和标准要求。总经理孙涛，经沟通，企业质量目标切合企业的实际，经查阅符合标准的要求。

2、管理体系范围：

公司认证范围为：QMS：许可范围内第二类增值电信业务中的国内呼叫中心业务。公司实施管理体系的具体范围：经营场所：北京市顺义区后沙峪镇裕曦路9号院9号楼710A，确定了公司内部和外部联系人，确保了管理体系一致性和完整性。

3、管理体系文件的策划：

受审核方按照标准要求建立了所需的文件和记录，包括管理手册、程序文件、各部门管理制度以及记录表格等文件化的信息，编制的体系文件基本符合标准规定的要求，能够覆盖和规范体系范围内各部门、岗位的活动。满足公司和可适用的标准的要求。文件策划符合要求。管理体系文件控制：策划的文件控制程序，均满足公司管理体系需求，同时确保了所有文件和记录都按照标准的要求控制和更新，保持了文件和记录的有效性。

4、组织建立组织机构分为：

管理层、综合部、客服部等职能部门。组织机构策划合理，符合公司实际服务经营状况。

5、实施和资源规划：

公司策划对管理体系实施和运作所需的人员、设备、物资、环境、安全等资源的规划和保障。人力资源、设施设备、工作环境等均满足服务服务的需求。

6、实施体系监督和测评：



许可范围内第二类增值电信业务中的国内呼叫中心业务过程中监督管理体系的有效性和持续改进,同时制定了适当的测评活动,验证了管理体系运作的有效性。

7、内部审核:

公司编制《内部审核控制程序》,用于质量管理体系内部审核的策划和实施。

公司于2024年7月20日实施内审。内审组长:张春芬,组员:张迪。内审共开一般不符合项1个,综合部相关人员的工作繁忙,未及时对供应方按要求进行合格评定。公司于2024年7月21日进行关闭。基本符合要求。

8、管理评审:

查策划有《管理评审控制程序》,内容基本符合要求。受审核方于2024年7月30日实施了管理评审,管理评审的目的:通过对质量管理体系进行系统的评价,提出并确定各种改进的机会和变更的需要,进而确保质量管理体系持续适宜性、充分性、有效性。目的明确,评审输入:以往管理评审所采取措施的实施情况(本次无);与质量管理体系相关的内外部因素的变化;有关质量管理体系绩效和有效性的信息,包括下列趋势性信息:(1)顾客满意和相关方的反馈;(2)质量目标的实现程度;(3)过程绩效以及产品和服务的符合性;(4)不合格以及纠正措施;(5)监视和测量结果;(6)审核结果;(7)外部供方的绩效。资源的充分性;应对风险和机遇所采取措施的有效性(见6.1)改进的机会;方针目标适宜性。输入基本充分。管理评审结论:经过本次管理评审,大家一致认为公司建立的质量管理体系基本上是适宜的、充分的。质量目标得以实现,质量管理体系实施是有效的。改进内容和要求:加强对质量管理体系文件的培训,于2024年8月30日前完成

9、绩效评价:

组织对管理体系开展管理例会、每年的内部审核、管理评审以及不定期的检查,并持续改进。组织能够利用管理体系进行正常运行,满足顾客要求和适用的法律法规要求;组织产品和服务稳定;能够保持产品实现过程稳定受控;能确保产品和服务持续满足要求。组织通过体系的有效应用,以及体系持续改进过程的有效应用;保证符合顾客要求和适用法律法规要求。公司能实现预期的管理目标,提供合格产品和服务,满足顾客及相关方需求。

10、持续改进

公司还关注了持续改进,不断改进管理水平,持续增强实现预期结果的能力,以满足顾客不断发展变化的需求,增强顾客满意。公司严格按相关法律法规运作,管理体系在运行中,无相关方投诉和抱怨,无重大质量事故,无重大的客户投诉情况发生。管理体系正常运行。目前为止,没有顾客和相关方投诉,企业能够守法经营,没有发现违法违规情况。

公司制定了管理方针目标、确定了组织结构、健全了管理体系机构、决策领导、统一思想、拟定贯标计划等。

公司管理体系的策划基本合理。

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

受审核方基本能够按照管理体系策划的安排对产品实施监视测量,能够按照生产服务规范提供许可范围内第二类增值电信业务中的国内呼叫中心业务,通过现场观察及查阅以往的记录,受审核方能严格按照规定的要求实施服务监控。

一、产品服务过程的质量控制:在产品实现过程中,需要采取质量管理手段,比如说制定标准流程、



设定严格的程序，保证服务的质量符合预期要求。

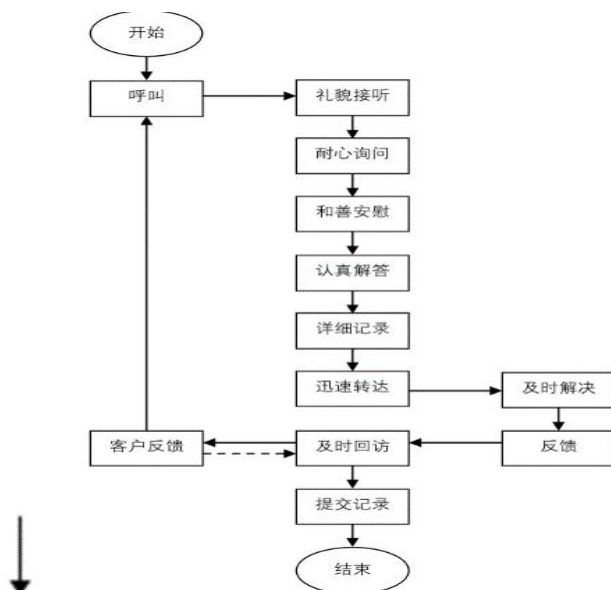
二、活动的质量管理控制：这方面公司从、人员、设备、材料、方法、活动的场所、测量等方面出发，采取相应的管理控制措施，确保产品质量达标。

三、重要审核点：在产品实现和活动进行过程中，需要进行重要审核点的监测和评估，例如对关键过程开发测试进行控制等。此次审核对外包过程进行了抽样，外包过程主要有：物业外包。外包过程进行了控制。对关键过程控制也进行了抽样。

四、监测和绩效评估：在呼叫服务过程中和活动进行过程中，需要进行持续的监测和绩效评估。这包括对产品实现过程的质量进行持续监控等。公司对质量表现的监测信息、所采取的运行控制、对组织管理目标符合情况的文件记录。包括了管理目标完成情况的监测。包括日常运作的监控。通过管理方案执行情况监测记录，对管理方案实施进展情况进行了监测；结果均为合格。公司管理目标及指标统计表；各部门各项目标、指标均完成规定值。

许可范围内第二类增值电信业务中的国内呼叫中心业务：公司编制了一层次文件管理手册、二层次文件程序文件（21个）、另有三层次文件管理文件汇编《进货检验规范》、《服务规范》等。另外还制定了各类设备操作规程。

许可范围内第二类增值电信业务中的国内呼叫中心业务流程：



关键过程：服务过程

特殊过程：无

外包过程：物业外包

不适用条款：无

公司识别的外包过程为物业外包。查外包过程控制文件包括：公司质量手册、《合格供方评价管理制度》等。

公司主要根据客户要求进行研发工作。



根据公司的业务情况，编制有《采购控制程序》，因客户相对稳定，暂时未新开发客户。对供方进行了评定。

提供了《合格供方名单》，

有供方名称，地址、提供的产品或服务、联系人等信息。

合格供方名单

编号：JL-11

序号	供应商名称	通讯地址	联系人	联系电话	提供产品
1	京东商城	网购	客服	客服电话	打印机
2	河北承德二手建材市场				桌椅坐席

查变更的控制：经与部门沟通，呼叫服务合同签订后，按合同要求进行服务，当产品和服务提供期间发生影响符合要求的变更时，相关部门应对变更进行必要的评审、验证或确认、批准、以及实施措施的更新。

抽查公司变更情况，公司提供《电话客服业务合作协议》之补充协议，补充协议双方签字盖章。公司按照变更后的内容提供服务。公司编制了《监视和测量资源控制程序》等对监视和测量资源进行控制。公司策划了《监视和测量设备控制程序》对监视和测量设备的管理做了规定，与公司负责人沟通，样品检测为外包，由外包方完成，公司技术开发过的不涉及监视和测量装置，

抽查组织的生产和服务运行控制和实施：

1、公司编制了《服务过程控制程序》、《采购控制程序》、《与顾客有关过程控制程序》、《顾客满意程度测量程序》《服务的监视和测量控制程序》、《服务放行控制程序》、《合同评审控制程序》、《进出货检验规范》、《服务规范》，等对公司的产品设计开发过程进行了控制。

2、组织产品覆盖范围：许可范围内第二类增值电信业务中的国内呼叫中心业务

3、流程及过程

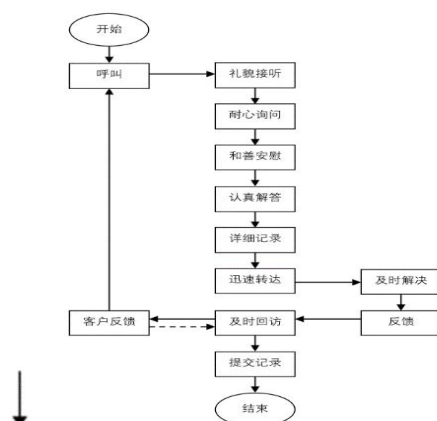
关键过程：服务过程

特殊过程：无

外包过程：物业外包

不适用条款：无

许可范围内第二类增值电信业务中的国内呼叫中心业务流程：





4 技术要求：服务合同

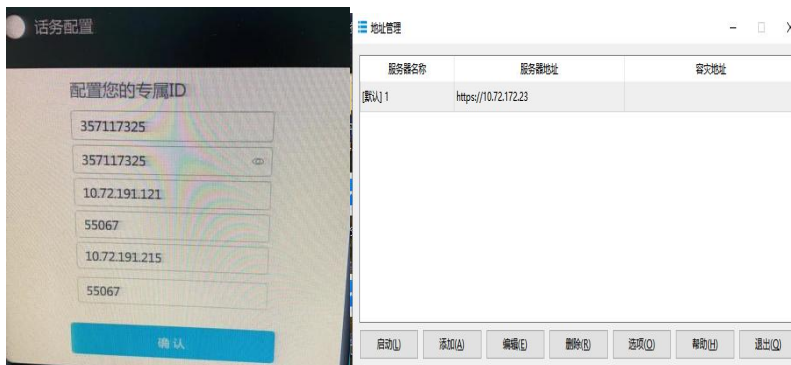
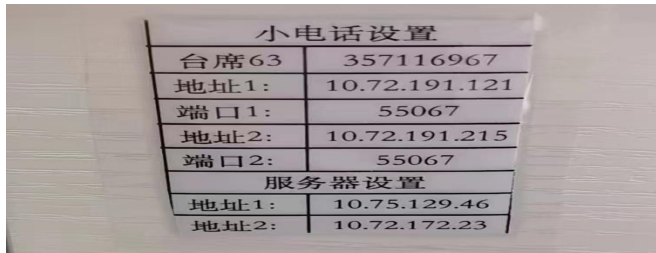
1)验收规范：合同技术要求及相应产品的客户标准、法律法规。

2)作业指导书：编制了《服务提供控制程序》、《设计开发控制程序》、《采购控制程序》、《销售服务规范》、《进出货检验规范》等。

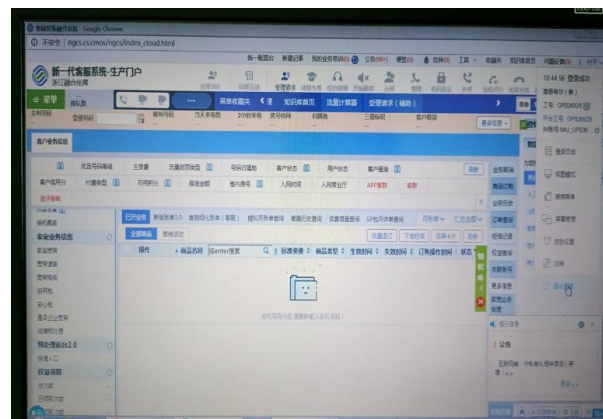
3)使用适宜的设备：电脑和办公设备、耳机等。

5、查看，合同跟踪情况：

公司接到合同以后，按照合同要求配备业务所需要的设备、场地。根据业务需要安装电脑软件，



客服人员登录移动系统后，使用移动公司分配的工号登录自己的工作平台。实施呼叫服务。查看用户套餐数据





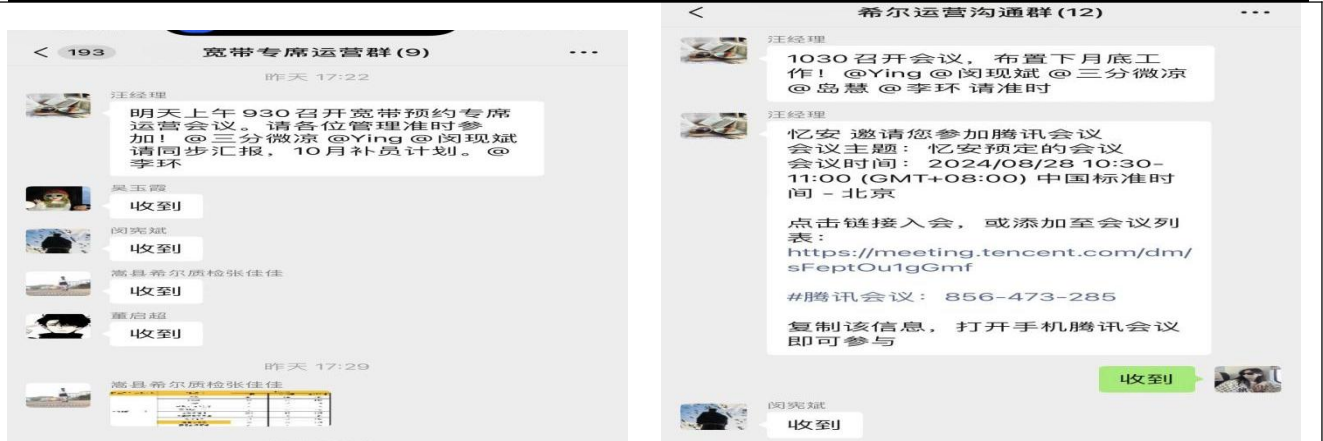
公司向移动或电信部门申请工号，按照电信申报流程，在移动众包平台申请工号，申请工号时需提交客服人员的个人信息，并进行身份证实名认证登记，签订保密承诺。提交后通过电话沟通的方式测试客服人员的业务能力、服务能力、沟通能力等。测试通过后工号可以接话使用。后进行实习三个月，并进行三次考核认证，通过后正式上岗。

监视和测量资源配置情况：

现场询问，公司主要进行第二类增值电信业务中的国内呼叫中心业务，对业务的监视和测量由电信、移动等公司通过网上运营系统软件进行监测，一方面通过发送短息由顾客进行满意度打分测评，一方面通过系统测评，无监视和测量装置。

设备控制情况：配置了办公设备，主要包括：电脑、打印机、耳机，有检修记录，查公司提供有 2024 年 1 月 31 日到 2024 年 8 月 30 的电脑《设备保养计划/记录》，保养内容包括：外观、液晶显示屏、键盘、电源、电池是否安全、是否正常散热、彻底清洁各部位、设备各配件完整、系统是否携带病毒、能否正常工作现场查看均处于完好状态。均合格。查公司提供有 2024 年 1 月 31 日到 2024 年 8 月 30 的打印机《设备保养计划/记录》，保养内容包括：外观、内部、彻底清洁各部位、设备配件完整、是否正常运行、打印是否清晰、无带电插拔打印文件现象、墨盒、喷头清理、及时润滑机内齿轮等部件。均合格。

人员情况：公司配备有 11 名客服人员，客服部经理于 2017 年入职至今，具有丰富的客服呼叫业务，公司定期为客服人员进行培训。当有业务变更、技术变更时，移动公司对锋鋈文化传媒有限公司（北京）有限公司骨干进行线上培训，主要通过腾讯会议的方式实施培训，由骨干对所有客服人员转训。抽凑查体系运行以来的培训情况，公司于 2024.01.20、2024.02.01、2024.03.08、2024.04.12、2024.05.15、2024.06.28、2024.07.15、2024.08.25 进行了培训，并进行有效行评价。抽查



基础设施情况：

公司与马淑静（代理方：北京易居客物业管理有限公司）于 2023 年 10 月 10 日签订租赁合同，合同期限为 2023 年 10 月 15 日到 2024 年 10 月 14 日。公司现从业人员 15 人，建筑面积 57 m²。主要进行许可范围内第二类增值电信业务中的国内呼叫中心业务，水电网等齐全。设置有综合部、客服部等部门，规定了各部门的职责和权限。受审核方办公室工作环境干净整洁，企业水电网齐备，为员工提供了基本的从事呼叫服务所需的安全、卫生、适宜的温度、湿度、洁净度以及防污染、防噪音等条件。为办公室员工配备电脑，可以网络传递信息。用于呼叫设备：为电脑、打印机、耳机、小电话等。监视和测量设备：无。特种设备：无

设置有综合部、客服部等部门，规定了各部门的职责和权限。受审核方环境干净整洁，员工提供了基本的从事办公业务所需的安全、卫生、适宜的温度、等条件。为员工配备电脑、打印机、耳机、小电话等。

作业指导文件：公司制定了《服务规范》，指导客服人员进行呼叫服务。

抽查“呼叫中心劳务输出合作合同”执行情况

查呼叫中心劳务输出合作合同，公司与郑州希尔信息技术有效公司签订的“呼叫中心劳务输出合作合同”。服务期限：2024 年 7 月 1 日至 2027 年 9 月 30 日。合同内容包括业务代办方式和业务范围劳务人员的条件、输出期和通过劳务的方式、劳务人员的招录与变更、费用的支付、劳务服务项目考核、扣罚、奖励标准、双方权利义务、保密条款、违约责任、合同的变更、解除和终止和续订等内容。合同显示该劳务是指公司提供给对方的劳务人员和及提供的呼叫服务。

针对该合同，公司于 2023.8.14 进行了合同评审，评审内容：综合部：确认客户订单的要求；付款方式；验货、交付方式；采购产品的质量保证金及采购的产品是否能满足服务所需。评审结论：客户要求完全识别，可按照合同要求执行，采购的产品能满足服务所需。评审人：张春芬。客服部：确认提供及时的服务；保证服务质量满足客户要求；以往投诉服务的改进。评审人：张迪。总经理：张春雷。综合评审：确认合同可否签订。评审结论：可满足合同要求，签订。

关键过程：服务过程。

对关键过程（服务过程）公司采取了如下控制措施：

2024.03.30 公司对“服务过程”进行了确认。确认主要从以下方面实施。

服务提供准则、方法和控制要求：依据公司管理体系文件及其他相关管理规定等文件执行。

设施设备能力及状况确认：公司提供有网络、电脑、打印机、路由器、耳机等，且工作状态正常；能



够满足呼叫中心业务的需要。

服务人员资格及能力确认：公司具有专业的相关人员，且主要业务人员经验充足，有完善的项目经验。

服务质量状况确认：通过技术的指导监控；通过对框架、方案的确认；后期服务等监控，质量能够满足要求。确认结论：过程能力满足要求

确认人员：张春雷 张迪 张春芬

生产和服务过程基本受控。

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

内部审核情况：

编制了《内部审核控制程序》，公司对张春芬、张迪进行了内审员授权，由组长万博识组织内部审核。

提供有 2024 年度审核计划：

提供《内审计划》

审核目的：验证本公司的质量管理体系是否符合 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 和本公司建立的质量管理体系要求、是否得到了正确的实施和保持，及时发现质量管理体系在执行中存在的问题，并采取必要的纠正与预防措施，以保持质量管理体系的有效性和符合性。

审核准则：GB/T19001-2016/ISO 9001:2015 标准、质量手册、程序文件、作业指导书、法律法规等。

审核日期：2024. 07. 20。

审核组成员：张春芬、张迪

参加部门及人员：管理层、综合部、客服部

审核计划已考虑到互查的公正性，无审核员审核本部门的工作，计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系。

提供了内部审核检查证据，其中包括对管理层、综合部、客服部等部门的审核记录，审核按计划进行，抽查检查表综合部、客服部审核记录与计划相一致。

内审审核结果：不符合项 1 项，涉及标准条款：ISO9001:2015 标准 8.2.3 条款，责任部门：综合办公室。

本次内审发现 1 个一般不符合项：综合部未提供合格供方评价的证据。针对这 1 个不合格，责任部门已分析了原因并采取了纠正措施，按要求进行了整改，纠正措施实施有效。

内部审核结论：综合审核结果，审核组认为：本公司管理体系基本符合 GB/T19001-2016/ISO 9001:2015 标准的要求，是适用、有效的，运行效果基本达到标准要求，本次审核真实、有效。具备认证审核的条件。

查有内审首末次会议的签到表。

现场询问内审员张迪、张春芬，对内审的要求、流程及标准的内容，张迪能够比较清楚的回答标准要求、内容及流程，张春芬不能够清楚回答，理解不够透彻，内审知识欠缺，内审能力不足。已开具不符合。

与张春芬沟通，需要增加培训力度，并关注培训结果的有效性，学习质量管理体系标准，提升人员能力。避免将内审流于形式，与企业实际运行过程的自我检查机制脱节。将企业的实际自我检查与内审结合，提升内审的有效性。

**管理评审情况**

查策划有《管理评审控制程序》，内容符合标准要求。基本符合要求。

受审核方于2024年7月30日实施了管理评审，主持：张春雷。

管理评审输入内容：1. 以往管理评审所采取措施的实施情况；（本次无）。2. 与质量管理体系相关的内外部因素的变化；效果：适用。3. 有关质量管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：效果：适用。（1）顾客满意和相关方的反馈；（2）质量目标的实现程度；（3）过程绩效以及产品和服务的符合性；（4）不合格以及纠正措施；（5）监视和测量结果；（6）审核结果；（7）外部供方的绩效。4. 资源的充分性；效果：适用。5. 应对风险和机遇所采取措施的有效性（见6.1）；效果：适用。6. 改进的机会。效果：适用。7. 方针目标适宜性；效果：适用。

评审过程进行记录，记录人张春芬。

管理评审结论：经过本次管理评审，大家一致认为公司建立的质量管理体系基本上是适宜的、充分的。质量目标得以实现，质量管理体系实施是有效的。

改进内容和要求：加强对质量管理体系文件的培训，计划于2024年8月30日前完成。针对建议，公司于2024.07.30提出了《改进计划》，按照根据计划于2024年8月6日设施了培训。对培训有效性进行了评价，评价结果为：经过培训参训人员基本能理解管理体系的相关内容，明确了企业的质量相关的管理文件并在日常工作中按照管理文件的要求进行操作，公司的体系已基本可以开始运行

管理评审控制基本符合要求。

管理评审和内部审核控制基本符合要求。

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

编制了《不合格输出控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》，对纠正预防措施识别处理等作了规定，基本符合实际及标准要求。

对内审中提出不合格项进行了原因分析，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，管理评审中发现的薄弱环节，分析了原因，采取了纠正措施（参见管理评审记录）。

经沟通，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，以及开展管理评审活动等方式采取预防措施，防止不符合/不合格的发生，不符合得到了有效控制，人员质量意识有了明显提高，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。企业纠正措施的管理符合标准规定要求。不合格品输出的控制基本处于受控状态。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

利用管理方针、管理目标、审核结果、分析评价、纠正措施以及管理评审提高管理体系的有效性。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。对技术开发过程中发现的不合格品，已经按照要求进行了处置。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审提出的纠正措施已整改。

3) 投诉的接受和处理情况：



2024 年 01 月 20 日 以来， 没有发生质量事故、 重大顾客投诉以及行政处罚等。

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）：

过程策划了《基础设施和工作环境控制程序》、依据《管理手册》7.1.3 的规定执行，对基础设施设备的采购验收、维护保养、报废等作出了规定，基本包含了标准的要求。

公司与出租方：马淑静，代理方：北京易居客物业管理有限公司于 2023 年 10 月 10 日签订租赁合同，合同期限为 2023 年 10 月 15 日到 2024 年 10 月 14 日。租赁房屋用途为：办公，租赁房屋建筑面积 57 m²，为一间开放办公室。无仓库。

设置有管理层、综合部、客服部等部门，规定了各部门的职责和权限。受审核方环境干净整洁，员工提供了基本的从事办公业务所需的安全、卫生、适宜的温度、等条件。办公设备：电脑 10 台，打印机 1 台，耳机 20 个。计算机安装有移动运营商提供的系统软件（AccessClient_Win(2)、Client_64（1）、Sipphone1.4.1.2_WaiZhi_ZL 等。

监视和测量设备：无

安全设施：灭火器 2 个，查看指针在绿色区域。

基本符合要求。

2) 人员及能力、意识：

公司在《人力资源管理程序》中规定了招聘、考核、培训等要求。程序规定了各岗位任职要求，规定了主要岗位人员任职资格要求。

根据《岗位任职要求和能力确认表》，公司采用招聘的方式，招收录用人员，在招聘时按照岗位要求，如学历、经验、技能等招录合格人才。

公司通过招聘方式引进人才，配有管理人员、财务人员、客服人员等，能够满足管理要求。对重要环境因素/重大危险源岗位人员的能力要求进行了评价。查人员岗位能力确认单情况，提供了岗位人员评价表，对综合部、内审员等人员能力进行了评价，结果符合任职要求，能胜任工作。

制定了《岗位任职要求和能力确认表》，对需要的人员岗位任职情况进行了评价和确认，如综合部、客服部。

抽查综合部张春芬等人员的评价表，内容均为经评价符合任职能力要求。

内审员张春芬、张迪，经过内审员培训，并有公司《内审员任命书》。

综合部负责员工培训工作，查2024年度《年度培训计划》，策划了宣贯公司方针和目标、内审知识培训、职场礼仪培训、公司内部规章制度培训等。

查：2024.03.08的培训记录，培训内容：各部门岗位职责和权限；参加人员：各部门管理人员。培训方式：面授。对考核情况进行了总结，进行了培训效果评价：通过现场讨论及回答提问，参加培训人员对所知识基本能够熟练掌握，考核基本均能通过。有效性评价：参训人员基本能了解、掌握培训的相关内容，并运用到实际的工作中去，培训有效。

查：2024.07.15的培训记录，培训内容：内审员培训（ISO 9001标准）培训方式：面授。对考核情况



进行了总结，进行了培训效果评价：基本能理解ISO 9001管理体系的相关内容。能在本次内审中，按照GB/T 19001-2016标准进行内部审核，编制审核计划，审核表。

企业通过对人员培训、招聘人员、调换岗位等措施，确保人员能够满足岗位要求。能通过培训提高岗位作业水平和环保意识、安全意识，明确各岗位环境要求，自身工作环境影响，增进环境保护意识。

组织运行所需的知识从内部来源获取的有：公司多年来形成的固有的管理制度、行业经验、工作流程；人员固有的服务能力；培训中获取的服务能力；客服人员自身拥有的行业知识（从学历、自主学习中、经验中获取的）；满足顾客要求的服务知识、相关行业知识等。

外部来源获取有：获取的行业标准；行业培训，学术交流，专业会议，聘有能力的人员、主管部门获取等。获取及保持方法：内部新知识培训；老员工对新员工的传帮带；自主学习。对确定的知识及时更新。

公司成立于2014年3月25日，注册资本1000万元，获得工信部颁发的全国范围内呼叫中心运营许可证。

公司自成立以来，充分发挥了锋鋈传媒良好的专业服务团队、丰富的技术服务经验，凭借其专业的解决方案、优质的服务、卓越的管控能力，主要面向电信运营商、社会公司/团体的外包呼叫中心呼入客服、呼出营销业务。

3) 信息沟通：

公司内部沟通的方式：会议、检查、培训等方式，公司随时有需要传达的事情和问题，随时召开会议，总结布置工作的完成情况和需改进的方面。

经交流，体系运行中，通过口头、电话、办公会议等方式进行内部沟通，外部信息进行沟通的情况：主要是通过媒体、政府网站、上级环境及安全管理部门，了解环保及职业健康安全要求，及时采取应对措施。公司对内部、外部交流比较畅通。基本符合标准要求。

对外部相关方（顾客、供方、合同方、顾客、上级、进入工作场所的承包方和访问者、邻居等）进行信息的交流方式：通过现场交流、合同协议、施加影响等方式沟通协商，目前主要是接收上级通知；与供方通过合同就采购产品的环境、职业健康安全方面的要求进行沟通；同时将本公司环境及职业健康安全方面要求以及法律法规通告相关方。

最高管理者总经理领导各部门负责对质量进行监管。抽查公司与员工签订了劳动合同或劳务合同，并按规定缴纳了工伤险，遵守劳动法等相关法律法规。符合要求。目前公司能执行国家劳动法律法规，执行合理休假制度及女职工权益保护制度，各种福利能充分保证落实到位。查公司现场工作人员3人，社保缴费3人，询问，其余员工在外地进行服务，为临时工，公司提供有15名员工的工资台账。查相关证据，有效。

4) 文件化信息的管理：

公司编制执行了《文件控制程序》，内容基本符合标准要求。

公司于2024年01月20日按照GB/T19001-2016标准的要求，编制了《质量管理手册》、《程序文件》、《制度汇编》等，按照策划的文件对管理体系各过程进行了管理，形成了记录，文件策划实施良好。

经文件审核和现场核实，该公司的体系文件基本符合管理体系标准的要求，体现行业和企业特点。对文件的控制符合要求。

现场抽查《管理手册》、《程序文件》、《三级文件》等，编制：综合部，审核：张迪，批准：张春雷。发布实施日期：2024年01月20日。



现场提供《受控文件清单》，内容包括：文件编号、文件名称等，登录有《管理手册》、《程序文件》、《管理制度》等。均在有效期内。符合要求。

提供《文件发放回收登记表》，内容包括：文件名称、文件编号等。公司使用的质量、环境与职业健康安全有关外来文件由综合部收集、统一编号后并分发相关部门。公司目前基本以电子版本方式发放。

公司目前没有回收文件。以版本进行更新。

现场提供《外来文件清单》，内容包括：《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国劳动民法典》、《中华人民共和国产品质量法》、《侵害消费者权益行为处罚办法》、《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国宪法》、《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国侵权责任法》、《工业和信息化部关于加强呼叫中心业务管理的通知》、《互联网信息服务管理办法》、《中华人民共和国电信条例》、《电信业务经营许可证管理办法》等法律法规。

《GB/T19001-2016质量管理体系 要求》、《GB/T15624-2011服务标准化工作指南》、《中华人民共和国国内贸易行业标准SB/T10409-2007》等标准。

现场提供《记录清单》共有质量管理体系所用记录，基本满足标准要求。易于识别和检索，能够到达唯一可追溯。

记录主要是电子版、部分用纸张形式。

与张春芬沟通，重视文件管理工作，加强文件记录管理。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

认证范围：QMS：许可范围内第二类增值电信业务中的国内呼叫中心业务

物理边界：

注册地址：北京市平谷区林荫北街 13 号信息大厦 808 室

办公地址：北京市顺义区后沙峪镇裕曦路 9 号院 9 号楼 710A

经营地址：北京市顺义区后沙峪镇裕曦路 9 号院 9 号楼 710A



五、审核组推荐意见:

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：

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，（锋鉴文化传媒（北京）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:贾海平、骆海燕



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。