

项目编号: 11165-2024-QEO

管理体系审核报告

(第二阶段)



组织名称: 中青旅(北京)商务旅游有限公司

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): 岳艳玲, 王冰

报告日期: 2024 年 10 月 23 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：岳艳玲，王冰



受审核方名称：中青旅（北京）商务旅游有限公司

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	Q:审核员	2024-N1QMS-1287023	Q:39.09.01
			E:审核员	2024-N1EMS-1287023	E:39.09.01
			O:审核员	2024-N1OHSMS-1287023	O:39.09.01
B	岳艳玲	组员	Q:审核员	2024-N1QMS-1319559	Q:39.09.01
			E:审核员	2024-N1EMS-1319559	E:39.09.01
			O:审核员	2024-N1OHSMS-1319559	O:39.09.01
C	王冰	组员	Q:实习审核员	2024-N0QMS-1456075	
			E:实习审核员	2024-N0EMS-1456075	
			O:实习审核员	2024-N0OHSMS-1456075	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	张梦新、毛俊杰	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, 环境管理体系, 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：

Q：GB/T19001-2016/ISO9001:2015, E：GB/T 24001-2016/ISO14001:2015, O：
GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018

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：无；

d) 相关的法律法规：《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《中华人民共和国妇女权益保障法》、《中华人民共和国



《中华人民共和国社会保险法》《工伤保险条例》、《生产安全事故报告和调查处理条例》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国环境影响评价法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国水法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国旅游法》、《中华人民共和国出境入境管理法》、《中华人民共和国护照法》、《旅游投诉暂行规定》、《旅行社条例》等法规。

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：《旅行社国内旅游服务规范LB/T 004—2013》、《中华人民共和国国家标准：旅游业基础术语(GB/T 16766-2010)》、《GB/T15971—2010 导游服务规范》、《GB/T16766 旅游业基础术语》、《GB/T26359—2010 旅游客车设施与服务规范》、《LB/T008—2011 旅行社服务通则》等标准。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）无。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年10月22日 上午至2024年10月23日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年1月5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：许可范围内旅游业务（商旅服务）

E：许可范围内旅游业务（商旅服务）所涉及场所的相关环境管理活动

O：许可范围内旅游业务（商旅服务）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：北京市石景山区双园路1号2号楼6层601-2室

办公地址：北京市东城区北新桥街道北京市东城区东直门南大街5号中青旅大厦6层606-608

经营地址：北京市东城区北新桥街道北京市东城区东直门南大街5号中青旅大厦6层606-608

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10月21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：

文审问题的验证、内审、管理评审有效性、QEO运行策划和控制、QEO绩效测量和监视、环境因素、危险源、应对机遇和风险的措施情况、公司外包过程的控制等。

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（2）项，涉及部门/条款：

产品采购部：不符合 GB /T45001-2020 标准 8.1.4.2 条款

人力行政部：GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 7.2a)条款；GB/T24001-2016/ISO14001:2015 标准 7.2a)条款；GB/T 45001-2020/ISO45001:2018 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 11 月 23 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 10 月 23 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；QEO 运行策划和控制；QEO 绩效测量和监视。重要环境因素，不可接受风险、应急准备和响应、应对机遇和风险的措施情况、采购过程对供方评定时关注安全要求、内审员能力提升等。

3) 本次审核发现的正面信息：

a)最高管理者重视体系建设，对体系运行比较理解。

b)公司管理目标均能实现达成，公司法律法规收集比较齐全。

c)公司环境严格执行节能降耗规定要求，未发生环境污染事件，未发生工伤事件。

d)公司质量稳定，无重大质量问题发生，暂无客户投诉。

e)各部门按照识别的环境因素、危险源进行管理控制；日常对环境、安全进行检查，发现问题进行及时整改，持续改进。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

关注顾客：指出最高管理层必须“证明其在关注顾客方面的领导力和承诺，确保实施了相关工作，识别和处理可能对服务和增强顾客满意度的能力方面的风险和机会”。应对风险和机会的措施：识别哪些必须应对的“风险和机会”，以确保管理体系能够实现预期结果，预防或减少非预期后果，实现持续改进。应对风险和机会的措施与许可范围内旅游业务（商旅服务）方面的潜在影响相适应。交付后的活动：组织确定了并满足与许可范围内旅游业务（商旅服务）的性质，即与服务有关的风险、顾客反馈、法律法规要求。管理评审：组织考虑其采取的应对风险和机会的措施的有效性。这包括识别需要监视和测量的内容，使得组织能够证明符合产品服务标准的要求；评估过程的绩效；确保管理体系的符合性和有效性；评估顾客及相关方的满意度。

2) 风险提示：

公司识别风险，并注意核查变化的潜在后果。应对风险可能采取的方法有避免风险、消除风险源、分担风险以及决定是否承担风险等。相关方抱怨处理，处理不及时造成客户质量风险及公司名誉受损。**重要环境因素**：火灾的发生、固废的排放。**重大危险源**：触电、交通事故、潜在的火灾。适用质量、环境、安全法律法规的识别、收集及宣传不够全面，相对应公司内部活动及环境、安全因素不够明确，部分员工



守法意识淡薄等风险。

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：2012 年 02 月 23 日，体系实施时间：2024 年 1 月 5 日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照（统一社会信用代码 91110101590629289W），经营范围覆盖认证范围，营业期限：有效期 2024 年 01 月 18 日到 2062 年 02 月 22 日。

许可名称：北京市文化和旅游局关于设立中青旅(北京)商务旅游有限公司的批复，行政许可证号：旅发[2017]37 号，许可内容：境内旅游业务出境旅游业务入境旅游业务，许可机关：北京市文化和旅游局。有效期：2012 年 02 月 09 日到 2099 年 12 月 31 日。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：61 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：

公司现有：人力行政部、运营部、航空业务部、市场销售部、财务管理部、产品采购部等职能部门。

服务过程及流程：

经查该公司主要进行：许可范围内旅游业务（商旅服务）

许可范围内旅游业务（商旅服务）流程：确认需求（入住时间、离店时间、人数人数、出差地点）→根据需求选择入住酒店→填写预订单→提交订单→支付费用→联系供应商确认订单及预定号→订单确认。

需确认过程：服务过程。

外包过程：呼叫服务。

特殊过程：无。

不适用条款：无。

重要环境因素：火灾的发生、固废的排放。

重大危险源：触电、交通事故、潜在的火灾。

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：

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持管理方针和目标：

管理方针：以人为本， 顾客满意，持续改进；服务完善，质量一流，服务一流；遵规守法，减污降耗，保障健康。

质量目标：1) 项目交付合格率100%；2) 顾客满意度≥90分；

环境、职业健康安全目标：1) 固废分类回收率 100%；2) 火灾事故发生次数为 0；3) 员工重大意外人身伤害发生次数 0。



公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与管理者代表进行交谈，对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。

总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。

以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方可通过行政部获取公司管理方针

管理目标制定合理，目标可测量，目标已达成；公司对各职能部门也进行了目标分解，除顾客满意率按年度考核外，其余按月对各层级管理目标完成情况进行考核评价。由各部门负责人进行考核。

2、管理体系范围：

实施管理体系的具体范围：

Q：许可范围内旅游业务（商旅服务）

E：许可范围内旅游业务（商旅服务）所涉及场所的相关环境管理活动

O：许可范围内旅游业务（商旅服务）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

公司经营地址：北京市东城区北新桥街道北京市东城区东直门南大街5号中青旅大厦6层606-608，本次审核范围就是该地址，业务范围也由该方完成

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：

公司现有：人力行政部、运营部、航空业务部、市场销售部、财务管理部、产品采购部等职能部门。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：

旅游业务（商旅服务）工作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：

公司制定《内部审核控制程序》，提供有《三体系内部审核实施计划》、《内审签到表》、《三体系内部审核报告》、《内审不符合项报告》、《内审不符合项培训》、《三体系内审检查表》。

公司于2024年8月8日对质量、环境、职业健康安全三体系进行内部审核。内审员未孙沛甜 毛俊杰。



审核结论为：公司的三合一体系运行是有效的与符合的。开具了 1 项不符合，责任部门：人力行政部。不符合事实陈述：培训计划里面计划 2024 年 5 月 10 日对环境因素、危险源识别及法律法规进行培训，但见相关培训记录。公司进行了原因分析，采取纠正和纠正措施，并于 2024 年 8 月 9 日进行了关闭，验证有效。

8、管理评审：

公司策划了《管理评审控制程序》，基本符合标准和企业实际。

公司于 2024 年 08 月 16 日进行管理评审，由总经理主持会议，提供有管理评审计划、管理评审会议纪要、管理体系运行业绩报告、各部门工作报告、管理会议纪要、管理评审报告、签到表等。二阶段重点关注管理评审的深入和有效性

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旅游业务（商旅服务）实施监视测量，能够按照服务规范提供旅游业务（商旅服务）的服务，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、旅游业务（商旅服务）的服务实现过程的质量控制：在旅游业务（商旅服务）服务实现过程中，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、环境职业健康安全管理控制：这方面公司从活动的场所、设备、人员等方面出发，采取相应的管理控制措施，采取灭火器、垃圾桶等，确保活动的进行不会对环境、职业健康安全带来危害。

三、重要审核点：在旅游业务（商旅服务）服务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，例如对关键过程进行控制等。此次审核对关键过程进行了抽样，关键过程：服务过程。

四、监测和绩效评估：在服务实现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。这包括对服务的质量、环境、职业健康安全进行持续监控、对活动的安全性进行评估等。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。

旅游业务（商旅服务）服务过程：策划了《文件控制程序》、《记录控制程序》、《人力资源管理程序》、《采购控制程序》、《服务过程运作控制程序》、《目标指标管理方案控制程序》、《设备、设施与工作环境控制措施》、《内部审核控制程序》、《不合格服务控制程序》、《管理评审控制程序》、《环境、职业健康安全运行控制程序》、《部门职责与权限》、《安全用电规程》、《安全防火制度》、《废弃物管理规程》、《相关方管理规程》，明确了受控条件。程序文件 31 个和各管理制度（安全作业文件 6 个、环境第三层文件 4 个、应急预案 3 个、质量规则制度 22 个）。.

许可范围内旅游业务（商旅服务）流程：确认需求（入住时间、离店时间、人数人数、出差地点）→根据需求选择入住酒店→填写预订单→提交订单→支付费用→联系供应商确认订单及预定号→订单确认

需确认过程：服务过程

外包过程：呼叫服务

特殊过程：无

不适用条款：无

重要环境因素：火灾的发生、固废的排放。

重大危险源：重大意外人身伤害(交通事故、触电)、潜在的火灾。

公司在手册中规定了组织变更管理规定，当公司的质量环境职业健康安全方针与目标发生重大变化；公司的组织结构、产品结构、资源状态发生重大改变时；公司的外部经营环境发生重大变化时，如市场行情等；管理者代表及最高管理层认为有必要的其他情形。对管理体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更并考虑变更的潜在后果，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。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。

策划符合标准要求。公司手册、程序文件在审核过程中发生了部分变更，对变更进行了记录。

公司制定《应急准备和响应程序》，编制《火灾应急预案》、《触电急救应急预案》、《交通事故应急预案》等，符合标准和企业实际。包括了重要环境因素和重大危险源等。人力行政部为应急准备与响应的主控部门。其他部门负责参与应急预案演练。每次演练前均对应急预案进行了培训。人力行政部制定消防演习计划、触电演习计划，2024 年 3 月 10 日进行消防演习，2024 年 4 月 8 日进行触电演习。

抽查 2024 年 3 月 10 日《消防预案应急演练记录》，包括：物资准备和人员培训情况。进入现场前由安全员讲解个人安全防护要求等。现场培训过程。演练过程。参加演练人员：公司全体人员等。演练结束后对应急预案进行了适宜性充分性评审，评审结果：能够全部执行，满足应急要求。不需要变更等。演练效果评审结果：人员到位情况：及时等。物资到位情况：充分等。协调组织情况：较好等。实战效果评价：合理等，外部支援部门和协作有效性：及时有效等。再抽查 2024 年 4 月 8 日《触电事故应急演练记录》等，内容类似，符合要求。应急物资包括：消防水池、干粉灭火器、应急照明灯、创可贴等。

基本满足要求。

策划了策划了《文件控制程序》、《记录控制程序》、《人力资源管理程序》、《采购控制



程序》、《服务过程运作控制程序》、《目标指标管理方案控制程序》、《设备、设施与工作环境控制措施》、《内部审核控制程序》、《不合格服务控制程序》、《管理评审控制程序》、《环境、职业健康安全运行控制程序》、《部门职责与权限》、《安全用电规程》、《安全防火制度》、《废弃物管理规程》、《相关方管理规程》等程序及管理制度，对运行过程进行控制。

1、废水控制：废水主要为职工盥洗废水，进入城市管网。

2、废气控制：部门办公过程无废气产生。

3、噪声控制：办公区域比较安静，噪声在可控范围内。

4、固废控制：职工生活垃圾集中收集后，定期由环卫部门统一处置；办公用废旧墨盒/硒鼓/灯管等有害废物，公司统一回收，由供应商回收；

5、紧急情况控制：

查有紧急情况发生预案包括触电、火灾应急预案，均设置有指挥机构、职责、联络方式、预防事故的措施等，策划基本合理，基本符合标准要求。

制定了应急演练计划，并进行了相关的应急演练，有应急演练记录；

6、资源能源管控：办公过程注意节水、节电、节原材料，人走关闭设备和照明开关。

通过现场观察，人力行政部设备电器状态良好，无安全隐患，也未发现有漏水和浪费电能的现象。

查公司安全、环境资金投入及使用情况，提供《环保安全费用明细》显示：2024年1月-9月实际投入42585元，投入项目包括：体系导入费用18000元、人员培训费用3000元、车辆维修保养费用6800元、消防器材费用3000元、垃圾清运费用1200元、劳保用品费用5000元、员工保险费用5585元。

运行和控制基本符合要求。

编制并执行《法律法规和其他要求控制程序》，查见有《法律法规及其他要求清单》，识别了《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《中华人民共和国妇女权益保障法》、《中华人民共和国社会保险法》《工伤保险条例》、《生产安全事故报告和调查处理条例》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国环境影响评价法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国水法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国旅游法》、《中华人民共和国出境入境管理法》、《中华人民共和国护照法》、《旅游投诉暂行规定》、《旅行社条例》等法规。

适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全标准：《旅行社国内旅游服务规范 LB/T 004—2013》、《中华人民共和国国家标准：旅游业基础术语 (GB/T 16766-2010)》、《GB/T15971—2010 导游服务规范》、《GB/T16766 旅游业基础术语》、《GB/T26359—2010 旅游客车设施与服务规范》、《LB/T008—2011 旅行社服务通则》等标准，上述法律法规均通过网络及时查询，确保最新版本。

公司制定《合规性评价管理程序》，通过定期评价适用的环境安全法律、法规及其他要求的遵守情况，履行公司对环境安全影响合规性的承诺。



人力行政部负责定期对适用的法律、法规及其他要求遵守情况进行评价，并将评价结果予以汇报。对不符合情况采取纠正措施，并跟踪验证；建立法律法规及其他相关要求台帐。各部门对评价结果中不符合项进行调查分析，采取纠正与预防措施。

评价分为例行评价和不定期评价。

管理者代表每年组织（每年至少一次，一般在年初或年末，中间间隔不超过 12 个月）对全公司经营、服务活动遵守有关的环境安全方面的法律法规及其他要求的情况进行必要的评价。对组织的合规性进行评价，对未合规的过程或活动采取相应的改进措施，保证管理体系的持续有效；在召开管理评审会议时，对所应该履行的法律法规要求的承诺和应遵循的其他要求的遵守情况进行汇报，提交讨论，保持其合规情况的知识 and 对其合规情况的理解；组织应保留文件化信息，作为合规性评价结果的证据。在下述情况下，要对变化后执行情况进行评价。a) 新项目的引进； b) 环境因素危险源发生变化； c) 相关的环境安全法律、法规和其他要求发生变更； d) 组织结构调整，部门环境安全职责发生变化； e) 其他需重新评价的情况。

查《合规性评价清单》，对收集的 75 项法律法规和其他要求进行了评价，结果均符合。编制：毛俊杰
审批：李亚鹂，日期：2024.06.01。

查公司环境、职业健康安全管理体系合规性评价报告：

公司于 2024 年 6 月 1 日完成合规性评价，组长：总经理 组员：各部门经理

评价范围：公司管理体系涉及范围相关管理活动中涉及的环境、职业健康安全因素。

评价结论：各部门都能够有效遵循法律法规，未发生过环境扰民事件，未有其它单位和个人投诉，无环境污染事件发生，未发生人身伤亡事故，未发生火灾事故。各部门的环境、职业健康行为基本符合相关法律法规、要求。

合规性评价基本符合要求。

查环境因素：

公司制定《环境因素识别与评价控制程序》，主要包括：环境因素识别方法、在活动中识别环境因素的依据、环境因素的评价原则、环境因素的评价方法、重要环境因素的确定、环境因素的更新。

抽查《环境因素辨识、评价表》—人力行政部，编制：毛俊杰 批准：李亚鹂 日期：2024.01.05。评价表显示，对环境因素进行了识别和评价，划分五个环境影响类别：土地、大气、水体、资源、其他，列出了状态和时态。按 F 发生频率、L 法规符合性、C 影响程度、S 关注性、H 可节约度、D 环境影响范围分项打分，经评价确定 20 项环境因素，包括：电脑光的辐射、打印机废粉的排放、打印机废硒鼓的废弃、纸的废弃、旧日光灯管的废弃、旧电池的废弃、水消耗、电的消耗、生活污水的排放、生活垃圾的排放、火灾的发生等。其中打印机废硒鼓的废弃、纸的废弃、火灾的发生、包装物的废弃被识别为重要环境因素。

查《重要环境因素清单》，编制：毛俊杰 批准：李亚鹂 日期：2024.01.05。主要包括：环境因素、涉及部门、可能引起的原因、环境影响、时态、状态、重大环境因素优先项级别、控制方式等。清单显示，确定的重要环境因素共 2 项，制定了控制方式：

火灾的发生；

固废排放。

以上 2 项重要环境因素涉及公司所有部门。



查《环境目标、指标及管理方案一览表》，编制：毛俊杰 批准：李亚鹏，主要内容包括：重要环境因素、目标、指标、具体措施、责任部门、责任人、监督部门、计划完成时间、计划投入资金。

针对火灾的发生，制定的目标、指标：火灾发生次数为 0；具体措施为：

对各部门进行消防知识培训，提高管理素质和能力；普及火灾应急知识，增强安全健康意识；

建立健全消防制度，配置消防器材；

定期对消防器材、消防设施进行检查，发现隐患及时整改；

由人力行政部组织消防演练。

责任部门：各部门；责任人：各部门负责人；监督部门：人力行政部；计划完成时间：持续运行、每季度考核；计划投入资金：3000 元。

针对固废排放，制定的目标、指标：固废分类回收率 100%。具体措施为：

购置分类箱，划分存放区域；

可回收类（废包材、废纸、废塑料等）由人力行政部统一收集卖给废品收购部门；

不可回收类（生活垃圾）人力行政部由环卫日清；

危险废物统一收集单独存放回收处理。

责任部门：各部门；责任人：各部门负责人；监督部门：人力行政部；计划完成时间：持续运行、每季度考核；计划投入资金：2000 元。

查《环境管理方案完成情况考核表》，按季度对环境目标、指标实现情况实施考核，人力行政部 2024 年 1 季度-3 季度均达成目标、指标。

查危险源辨识及风险和机遇的评价：

公司制定《危险源辨识、风险评价与控制措施制定程序》，主要内容包括：准备、工作步骤、危害辨识、风险评价、确定不可以接受的风险或重大风险、风险控制。

查《危险源识别评价表》—人力行政部，编制：毛俊杰 批准：李亚鹏 日期：2024.01.05。评价表显示，对办公区域、车辆行驶中可能导致事故进行了辨识和评价，识别出危险源共 22 项，包括：违章使用电器、潜在的火灾、洗手间地面有水滑倒、交通事故等。可能导致事故包括：触电、人身伤害、火灾等。通过打分评价，将危险源划定为不同等级，制定的控制措施包括：定期检查维护、应急预案、安全制度等。

查《重大危险源清单》，编制：毛俊杰 批准：李亚鹏 日期：2024.01.05。主要内容包括：危险源、存在的场所（部门、过程）、可能产生的原因、控制措施。清单显示，确定的重大危险源共 2 项，包括：重大意外人身伤害（交通事故、触电）、潜在的火灾，分别制定了控制措施。

抽查：

重大意外人身伤害（交通事故、触电）

存在的场所（部门、过程）：所有部门

可能产生的原因：1、无证驾驶；酒后驾驶；超载；违章等

办公区域及生产区域违章用电、设施设备线路老化短路引发触电

控制措施：管理方案、应急预案。

潜在的火灾



涉及的过程（部门、过程）：所有部门

可能产生的原因：线路老化；违规吸烟；物品不合理堆放；消防设施失效；人走未断电。

控制措施：管理方案、应急预案。

查《职业健康安全目标、指标及管理方案一览表》，编制：毛俊杰 批准：李亚鹏，主要内容包括：重要环境因素、目标、指标、具体措施、责任部门、责任人、监督部门、计划完成时间、计划投入资金。

查《安全管理方案完成情况考核表》，按季度对安全管理方案完成情况实施考核，人力行政部 2024 年安全管理方案得到实施。

环境因素、危险源辨识及风险和机遇的评价基本符合要求。

运行和控制基本符合要求。

策划有《服务过程运作控制程序》文件；文件适宜。公司商旅服务由运营部（TMC 线上）和航空业务部（线下完成），公司通过例会、简报、会议、电子媒体、网络等形式同客户保持沟通。

运营部主管孙沛甜介绍目前公司顾客主要是 TMC 线上进行的旅游业务（商旅服务）：

抽查合同：

合同 1：公司于 2023 年 3 月 15 日 与中国中铁股份有限公司签订单位客户服务合同，合同内容包括：通用条款：术语和定义、合同的订立、双方的权力义务、合同的变更与解除、实际出行人的变更、合同解除、违约责任等内容协议条款、名单表等附加条款内容。双方公司签字盖公章。

公司于 2023 年 3 月 13 日 进行了合同评审，评审部门：人力行政部，评审内容：1）确认客户订单的要求，2）验货、交付方式，3）、服务标准，评审结论：客户要求完全识别，可按照合同要求执行。评审人/日期：毛俊杰 2023. 3. 13。 评审部门：财务管理部，评审内容：1）付款方式，2）付款及时，评审结论：客户要求完全识别，可按照合同要求执行。评审人/日期：胡文童 2023. 3. 13。评审部门：运营部，评审内容：1）服务能力是否充足，2）服务进度控制，评审结论：在规定的时间内能完成任务。评审人/日期：孙沛甜 2023. 3. 13 。评审部门：市场销售部，评审内容：1）保证质量满足客户要求，2）以往投诉的服务的改进。评审结论：质量能确保达到要求。评审人/日期：刘海鹏 2023. 3. 13。评审部门：航空业务部 ，评审内容：1）服务能力是否充足，2）服务进度控制，评审结论：在规定的时间内能完成任务。评审人/日期：评审人/日期：郑鑫 2023. 3. 13。评审部门：产品采购部 ，评审内容：采购及时，评审结论：采购能满足服务要求。评审人/日期：评审人/日期：朱丹 2023. 3. 13。总经理：评审内容：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，评审人/日期：李亚鹏 2023. 3. 13

合同 2：公司于 2024 年 6 月 14 日与中国证券业协会签订境外差旅服务协议，合同内容包括：服务内容、服务方式、服务细则、报价方式、结算方式、责任义务及违约责任、保密条款、争议解决等内容，双方公司签字盖公章。签订日期：2024 年 6 月 14 日。

公司于 2024 年 6 月 13 日 进行了合同评审，评审部门：人力行政部，评审内容：1）确认客户订单的要求，2）验货、交付方式，3）、服务标准，评审结论：客户要求完全识别，可按照合同要求执行。评审人/日期：毛俊杰 2024. 6. 13。 评审部门：财务管理部，评审内容：1）付款方式，2）付款及时，评审结论：客户要求完全识别，可按照合同要求执行。评审人/日期：胡文童 2024. 6. 13 。评审部门：运营部，评审内容：1）服务能力是否充足，2）服务进度控制，评审结论：在规定的时间内能完成任务。评审人/日期：孙



沛甜 2024.6.13。评审部门：市场销售部，评审内容：1）保证质量满足客户要求，2）以往投诉的服务的改进。评审结论：质量能确保达到要求。评审人/日期：刘海鹏 2024.6.13。评审部门：航空业务部，评审内容：1）服务能力是否充足，2）服务进度控制，评审结论：在规定的时间内能完成任务。评审人/日期：评审人/日期：郑鑫 2024.6.13。评审部门：产品采购部，评审内容：采购及时，评审结论：采购能满足服务要求。评审人/日期：评审人/日期：朱丹 2024.6.13。总经理：评审内容：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，评审人/日期：李亚鹏 2024.6.13。

航空业务部经理郑鑫介绍该部主要进行线下业务。

合同 1：公司于 2023 年 09 月 26 日与上海交通大学安泰经济与管理学院签订合作协议书，合作协议服务项目：赴美机票及酒店预订：合同内容包括：委托事项、费用、双方义务、合同的变更、争议解决等内容。双方公司签字盖公章。签订日期：2023 年 09 月 26 日。

公司于 2023 年 9 月 24 日进行了合同评审，评审部门：人力行政部，评审内容：1）确认客户订单的要求，2）验货、交付方式，3）、服务标准，评审结论：客户要求完全识别，可按照合同要求执行。评审人/日期：毛俊杰 2023.9.24。评审部门：财务管理部，评审内容：1）付款方式，2）付款及时，评审结论：客户要求完全识别，可按照合同要求执行。评审人/日期：胡文童 2023.9.24。评审部门：运营部，评审内容：1）服务能力是否充足，2）服务进度控制，评审结论：在规定的时间内能完成任务。评审人/日期：孙沛甜 2023.9.24。评审部门：市场销售部，评审内容：1）保证质量满足客户要求，2）以往投诉的服务的改进。评审结论：质量能确保达到要求。评审人/日期：刘海鹏 2023.9.24。评审部门：航空业务部，评审内容：1）服务能力是否充足，2）服务进度控制，评审结论：在规定的时间内能完成任务。评审人/日期：评审人/日期：郑鑫 2023.9.24。评审部门：产品采购部，评审内容：采购及时，评审结论：采购能满足服务要求。评审人/日期：评审人/日期：朱丹 2023.9.24。总经理：评审内容：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，评审人/日期：李亚鹏 2023.9.24

合同 2：公司于 2024 年 7 月 27 日与北京市第一〇一中学签订委托服务合同，合同编号为：CYTSBZ-TK-2024001 合作协议服务项目：赴美机票及酒店预订：合同内容包括：双方权力义务、合同的变更、解除和转让、争议的解决方式、安全提示与告知等内容。双方公司签字盖公章。签订日期：2024 年 7 月 27 日。

公司于 2023 年 7 月 24 日进行了合同评审，评审部门：人力行政部，评审内容：1）确认客户订单的要求，2）验货、交付方式，3）、服务标准，评审结论：客户要求完全识别，可按照合同要求执行。评审人/日期：毛俊杰 2023.9.24。评审部门：财务管理部，评审内容：1）付款方式，2）付款及时，评审结论：客户要求完全识别，可按照合同要求执行。评审人/日期：胡文童 2023.9.24。评审部门：运营部，评审内容：1）服务能力是否充足，2）服务进度控制，评审结论：在规定的时间内能完成任务。评审人/日期：孙沛甜 2023.9.24。评审部门：市场销售部，评审内容：1）保证质量满足客户要求，2）以往投诉的服务的改进。评审结论：质量能确保达到要求。评审人/日期：刘海鹏 2023.9.24。评审部门：航空业务部，评审内容：1）服务能力是否充足，2）服务进度控制，评审结论：在规定的时间内能完成任务。评审人/日期：评审人/日期：郑鑫 2023.9.24。评审部门：产品采购部，评审内容：采购及时，评审结论：采购能满足服务要求。评审人/日期：评审人/日期：朱丹 2023.9.24。总经理：评审内容：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，评审人/日期：李亚鹂 2023. 9. 24

合同 3：公司于 2023 年 1 月 4 日与北京亨瑞同照信息咨询有限公司签订机票服务合作协议，合同编号为：FJ20230407000039，合同内容包括：服务内容、服务方式、服务细则、结算方式、责任义务及违约责任、合作规范、不可抗力、争议解决等内容，上方签字盖章。

公司于 2023 年 1 月 3 日 进行了合同评审，评审部门：人力行政部，评审内容：1) 确认客户订单的要求，2) 验货、交付方式，3)、服务标准，评审结论：客户要求完全识别，可按照合同要求执行。评审人/日期：毛俊杰 2023. 1. 3。 评审部门：财务管理部，评审内容：1) 付款方式，2) 付款及时，评审结论：客户要求完全识别，可按照合同要求执行。评审人/日期：胡文童 2023. 9. 24 。评审部门：运营部，评审内容：1) 服务能力是否充足，2) 服务进度控制，评审结论：在规定的时间内能完成任务。评审人/日期：孙沛甜 2023. 1. 3 。评审部门：市场销售部，评审内容：1) 保证质量满足客户要求，2) 以往投诉的服务的改进。评审结论：质量能确保达到要求。评审人/日期：刘海鹏 2023. 1. 3。评审部门：航空业务部 ，评审内容：1) 服务能力是否充足，2) 服务进度控制，评审结论：在规定的时间内能完成任务。评审人/日期：评审人/日期：郑鑫 2023. 1. 3。评审部门：产品采购部 ，评审内容：采购及时，评审结论：采购能满足服务要求。评审人/日期：评审人/日期：朱丹 2023. 1. 3。总经理：评审内容：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，评审人/日期：李亚鹂 2023. 1. 3。

合同 4：公司于 2024 年 9 月 10 日与芜湖途居露营地文化旅游有限公司签订服务合作协议，合同内容包括：服务内容、服务方式、服务细则、结算方式、责任义务及违约责任、合作规范、不可抗力、争议解决等内容，另外附有：“阳光工程”廉洁协议。双方签字盖章。

公司于 2023 年 9 月 10 日 进行了合同评审，评审部门：人力行政部，评审内容：1) 确认客户订单的要求，2) 验货、交付方式，3)、服务标准，评审结论：客户要求完全识别，可按照合同要求执行。评审人/日期：毛俊杰 2023. 9. 8。 评审部门：财务管理部，评审内容：1) 付款方式，2) 付款及时，评审结论：客户要求完全识别，可按照合同要求执行。评审人/日期：胡文童 2023. 9. 8 。评审部门：运营部，评审内容：1) 服务能力是否充足，2) 服务进度控制，评审结论：在规定的时间内能完成任务。评审人/日期：孙沛甜 2023. 9. 24 。评审部门：市场销售部，评审内容：1) 保证质量满足客户要求，2) 以往投诉的服务的改进。评审结论：质量能确保达到要求。评审人/日期：刘海鹏 2023. 9. 8。。评审部门：航空业务部 ，评审内容：1) 服务能力是否充足，2) 服务进度控制，评审结论：在规定的时间内能完成任务。评审人/日期：评审人/日期：郑鑫 2023. 9. 8。。评审部门：产品采购部 ，评审内容：采购及时，评审结论：采购能满足服务要求。评审人/日期：评审人/日期：朱丹 2023. 9. 8。总经理：评审内容：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，评审人/日期：李亚鹂 2023. 9. 8。

以上抽查合同内经营内容完全覆盖本次审核范围：旅游业务（商旅服务）。

合同执行过程中如发生变更，微信群里进行沟通，按最终确定的方案执行，当变更确定以后，公司按正常流程完成服务活动。

以上抽查合同内经营内容完全覆盖本次审核范围：旅游业务（商旅服务）。

公司对产品服务实现过程进行了策划，并规定了所需的记录, 对服务过程进行控制。

1、现场沟通，主营业务为旅游业务（商旅服务）。



2、策划了服务流程：

许可范围内旅游业务（商旅服务）流程：确认需求（入住时间、离店时间、人数人数、出差地点）→根据需求选择入住酒店→填写预订单→提交订单→支付费用→联系供应商确认订单及预定号→订单确认。

需确认过程：服务过程。

外包过程：呼叫服务。

特殊过程：无。

不适用条款：无。

重要环境因素：火灾的发生、固废的排放。

重大危险源：触电、交通事故、潜在的火灾。

公司对旅游业务（商旅服务）服务实现过程进行了策划，并规定了所需的记录,对服务过程进行控制。

1、现场沟通，主营业务为旅游业务（商旅服务）。

2、策划了服务流程：

许可范围内旅游业务（商旅服务）流程：确认需求（入住时间、离店时间、人数人数、出差地点）→根据需求选择入住酒店→填写预订单→提交订单→支付费用→联系供应商确认订单及预定号→订单确认

需确认过程：服务过程

外包过程：呼叫服务

特殊过程：无

不适用条款：无

3、配置了办公设备：电脑、路由器、打印机、复印机、碎纸机、电视、办公桌椅、文件柜、空调等，公司负责人介绍每年对硬件设施进行维护来支持系统运行。针对每个项目采用对顾客方进行满意度调查的方式进行项目过程的监视和控制。能保证服务工作的要求等，基本满足要求。

4、监视测量设备：无。

5、策划了《服务过程运作控制程序》、《过程和产品的测量监控程序》、《采购规章制度》、《项目工作基本制度》等，能够规范旅游业务（商旅服务）服务过程。

6、收集了相关法律法规要求及所销售产品的相关标准：

《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《中华人民共和国妇女权益保障法》、《中华人民共和国社会保险法》、《工伤保险条例》、《生产安全事故报告和调查处理条例》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国环境影响评价法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国水法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国旅游法》、《中华人民共和国出境入境管理法》、《中华人民共和国护照法》、《旅游投诉暂行规定》、《旅行社条例》等法规。

适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全标准：《旅行社国内旅游服务规范 LB/T 004—2013》、《中华人民共和国国家标准:旅游业基础术语(GB/T 16766-2010)》、《GB/T15971—2010 导游服务规范》、



《GB/T16766 旅游业基础术语》、《GB/T26359—2010 旅游客车设施与服务规范》、《LB/T008—2011 旅行社服务通则》等标准，上述法律法规均通过网络及时查询。

查重要环境因素：1) 潜在火灾；2) 固废排放

据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。如：

1、固废排放管理：

公司提供《废弃物处理记录》，公司主要固废为：废纸、纸箱盒类等。公司按月由人力行政部集中回收处理，能回收的回收外卖，不能回收的交物业处理。统计人：毛俊杰

2、潜在火灾管理：

办公现场张贴有“请勿吸烟”标识；

现场查看：现场未发现大功率电器使用。

现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟提醒。

按月进行环境检查，提供《环境检查记录》，检查项目：电器是否断电、插座是否断电、人走灯灭、纸张使用、环境卫生、水、电、材料的使用、废弃物分类处理、废弃物分类存放、电脑是否关机、文件发放、保存、防火设施是否齐全、设备是否按周期清扫保养、设备、工器具等物品摆放整齐等。检查人：毛俊杰，检查结果：符合。

对于相关方环境影响，公司提供有《重点相关方一览表》，主要的相关方有：浙江途旅畅行网络科技有限公司、北京爱特博旅运服务有限责任公司、武汉悦飞国际旅行社有限公司、腾轩(北京)国际旅行社有限公司、东美亚旅游科技集团股份有限公司、北京天悦航空服务有限公司、北京假日在线国际旅行社有限公司、北京环球瑞翔航空服务有限公司、北京保盛航空服务有限公司、北京亨瑞同照信息咨询有限公司、北京赛鼎科技有限公司、北京市第一〇一中学、青岛富峰船舶工程有限公司、上海交通大学安泰经济与管理学院、上海森海海事服务有限公司、天恒(北京)商务旅游有限公司、南京途牛国际旅行社有限公司、中青旅遨游科技发展有限公司。施加影响的项目（内容）：环境因素：火灾、固废、能源资源消耗；职业健康安全风险：火灾、触电。公司于 2024.1.5 项个相关方发放“相关方告知书”。

现场查看职业健康安全管理：重大意外人身伤害(交通事故、触电)、潜在的火灾。

公司按月进行安全检查，提供《安全检查记录》，检查项目为：安全规范培训、岗位人员安全职责和能力、电器使用情况是否发生安全事故、防火设施、电线电路、安全防护设施等，检查人：毛俊杰，检查结果：符合。

公司按月进行消防器材检查，提供《消防器材检查记录》，检查项目为：检查气压是否在正常范围内，检查是否在有效期内，消防通道是否畅通等检查人：毛俊杰，检查结果：符合。

公司按月对运行情况进行记录：提供《运行记录检查表》，检查项目为：劳保用品控制、管理方案控制、节水节电情况、消防设施、废弃物控制、法律法规执行、安全标牌、应急物资等，检查人：毛俊杰，检查结果：符合。

公司过程运行策划和控制基本符合要求。

抽《顾客满意度调查表》

公司策划了《顾客满意度测量程序》，市场销售部应收集有关顾客对公司服务满意和/或不满意的信息，



作为质量/环境/职业健康安全管理体系实施业绩的一种测量手段：公司相关程序规定收集并分析这些信息的方法；监视顾客感受的例子可包括顾客调查、顾客对交付服务的反馈、顾客会晤、市场占有率分析、赞扬、担保索赔等。

提供有 2024 年 8 月 3 日《顾客满意度调查表》调查表共 3 份：调查顾客有：北京亨瑞同照信息咨询有限公司（96 分）填表人：邹品正、填表日期：2024.8.3；上海交通大学安泰经济与管理学院（96 分）填表人：胥老师，填表日期：2024.8.3；南京途牛国际旅行社有限公司（96 分）填表人：曹旭，填表日期：2024.8.3。

调查内容包括：服务质量、交货期、价格、服务态度等。

公司对顾客满意度进行了分析，提供有《顾客满意度统计分析表》

统计分析结果顾客满意度：96 分

暂无明显需实施纠正措施的改进事项。

满意度分析：总的来说，在 3 家被调查的顾客中，顾客满意度达到了质量目标的要求，以后我们将在服务质量方面做得更好，同时通过控制成本尽量降低价格，满足顾客要求。公司顾客满意度调查抽样仅为 3 家，调查样本不足，后期建议增加样本量。

统计人：刘海鹏 提交日期：2024.8.3

负责人讲，目前没有客户流失及重大服务质量投诉情况的发生。

策划有公司制定了《服务过程运作控制程序》、《接待规章制度》、《项目工作基本制度》、《对外形象规章制度》文件；文件适宜。

通过面访、电话、微信等方式同客户保持沟通。

公司商旅服务过程主要由运营部和航空工业部完成，运营部是 TMC 线上业务，航空业务部主要是线下业务。

抽查航空业务部合同执行情况：

查旅游业务（商旅服务）完结项目：

预定 PNR：客户提出出票需 操作者根据客户要求定位。

10000 系统提交出票系统：PNR 输入客户会员号录入 10000 系统、订单提交出票，订单流转转至出票部。

出票部出票：出票部收到出票订单后操作出票，回填票号和收付款信息完成出票订单，

改签、退票：当出现需求变更时，1），前台 OP 收到客户退改签需求，2）改签根据客户需求预定新航段，退票取消编码，3）:000 系元左原始出票订单申请改签或退票流转出票部

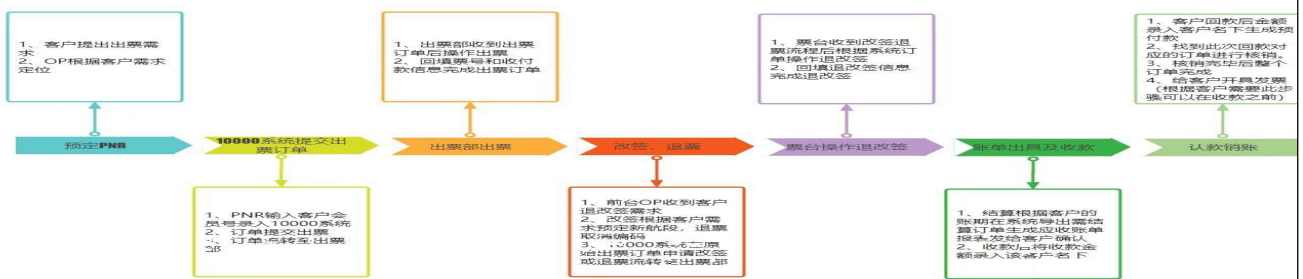
票台操作退改签：1）票台收到改签退票流程后，根据系统订单操作退改签，2）回填退改签信息，完成退改签。

账单出具及收款：1）结算：根据客户的账期在系统导出需结算订单，生成应收账款报表发给客户确认 2）收款后将收款金额录入该客户名下。

认款销账：1）客户回款后金额录入客户名下生成预付款，2）找到此次回款对应的订单进行核销，3）核销完毕后整个订单完成，4）给客户开具发票(根据客户需要此步骤可以在收款之前)

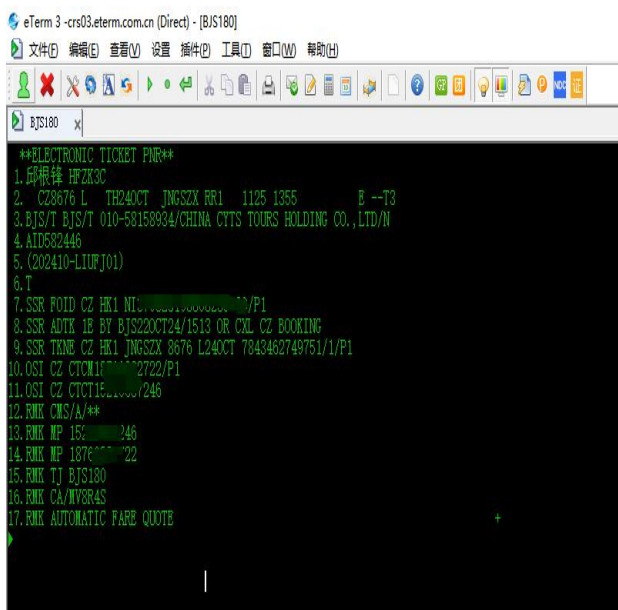


10000系统出票流程



抽查公司于2024年9月10日与芜湖途居露营地文化旅游有限公司签订服务协议执行情况

和负责人沟通：接到订单后公司业务人员与客户建立微信群，就相关服务内容在微信群里沟通。在无异议后在10000系统里进行后续业务。



认款销账后，旅游业务（商旅服务）完成，交付以服务款项结清为交付完成。

查航空业务部北京市第一〇一中学、上海交通大学安泰经济与管理学院、南京途牛国际旅行社有限公司、北京亨瑞同照信息咨询有限公司业务执行情况，都按照该流程完成。

运营部合同执行情况

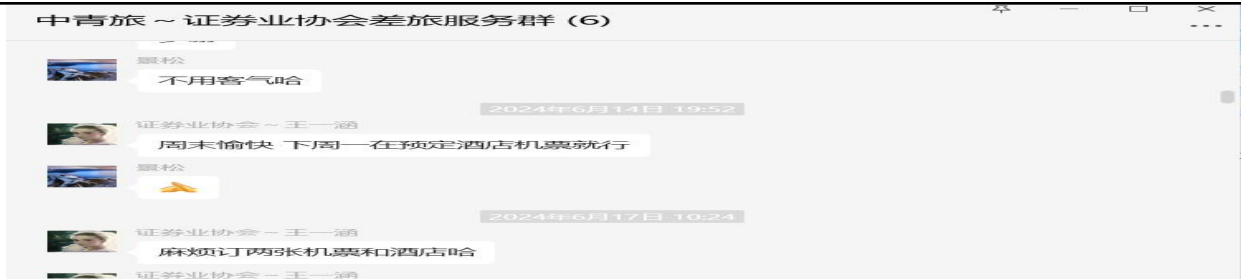
抽查公司于2024年6月14日与中国证券业协会签订境外差旅服务协议，执行情况

和负责人沟通：接到订单后公司运营部业务人员与客户建立线下微信服务群，人员包括中国证券业协会指定差旅预定人员、中青旅（北京）商务旅游有限公司客服人员、客户经理。客户在群里发出预定需求后，由客服人员查询后将信息反馈至微信服务群，客户如确认无误，再微信服务群确认预定，客服人员出票完成后，群里通知客户方。

公司在合格供方名录里选择订票及酒店，订票及酒店确定好后提供微信告知客户，并组织客户完成交通及入住入住

在合同执行过程中如发生变更，均在微信群里沟通。付完完成后顾客付款，付款后即是服务已交付。因大多涉及个人隐私，公司无法提供记录。

抽查沟通截图：



和负责人沟通：接到订单后公司运营部业务人员与客户建立线下微信服务群，人员包括中国证券业协会指定差旅预定人员、中青旅（北京）商务旅游有限公司客服人员、客户经理。客户在群里发出预定需求后，由客服人员查询后将信息反馈至微信服务群，客户如确认无误，再微信服务群确认预定，客服人员出票完成后，群里通知客户方。截图如下：

抽查公司于 2023 年 3 月 15 日与中国中铁股份有限公司签订单位客户服务合同执行情况

中青旅与中铁股份有限公司签署协议后，中铁员工使用中铁集团自建差旅平台完成预定，中青旅员工无法登入前端，服务商后台处理相关改期、退票等工作。同时设有 7*24 小时*365 天客户服务中心，全天候处理客户预定过程中出现的问题。中铁集团员工前台登录界面如下：



服务在完成支付后标志合同已完成。

公司需确认过程确定为：服务过程。

制定了《服务过程运作控制程序》，对需确认过程的管理进行了规定。

当许可范围内旅游业务（商旅服务）及相关管理活动，过程不能由后续的测量或监控加以验证时，应对这样的输入过程实施确认。

1) 过程鉴定：制定相应的方法和管理办法并实施。

2) 使用的设备或设施的能力（包括精确度、安全性、可用性等要求）及维护保养要求。

3) 所用设备或设施的能力（包括精确度、安全性、可用性等要求）及维护保养要操作人员应具备的能力与资格。

4) 设备、人员或过程鉴定记录的要求。

5) 按规定时间间隔或发生问题时，对此类过程进行再确认，确保对影响过程的变更作出及时的反映。

查服务过程确认，公司提供了《服务过程确认记录》，公司于 2024 年 5 月 15 日对服务过程进行了确



认

确认目的：功能完备性、服务时效性

参加确认人员：孙沛甜、郑鑫、刘海鹏等具有3年以上相关工作背景或经历，性格外向，具有良好的执行力和服务意识。

确认内容：1) 硬件配置和性能指标是否满足要求；2) 人员服务能力

确认结果：1) 硬件配置和性能指标满足合同要求；2) 人员服务能力满足服务要求，服务及时。

确认人/日期：李亚鹂 2024.5.15

旅游业务（商旅服务）准则及政策依据：《旅行社国内旅游服务规范 LB/T 004—2013》、《中华人民共和国国家标准:旅游业基础术语(GB/T 16766-2010)》、《GB/T15971—2010 导游服务规范》、《GB/T16766 旅游业基础术语》、《GB/T26359—2010 旅游客车设施与服务规范》、《LB/T008—2011 旅行社服务通则》等标准，《中华人民共和国旅游法》、《中华人民共和国出境入境管理法》、《中华人民共和国护照法》、《旅游投诉暂行规定》、《旅行社条例》等法规。

服务质量检查情况：公司提供有《服务质量检查表》

公司进行了服务质量检查。抽查 2024.1.30 到 2024.9.30 的“服务质量检查表”，检查内容包括：服务人员仪表、标识的佩戴情况、服务设施维护使用及完好情况、服务环境的保持、接待质量(包括来人来电)、电话记录的及时、完整、清晰情况、制定服务计划、服务技术水平服务态度，责任心、沟通能力、顾客要求评审的及时性、提供服务的质量合格率、顾客沟通及时性、主动性、顾客投诉的及时处理、合同的执行情况跟踪、顾客产品使用情况回访、销售服务情况回访。检查结果合格，检查人，毛俊杰。

服务放行过程控制基本符合要求。

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：

公司编制《内部审核控制程序》，用于 QES 体系内部审核的策划和实施。

查 2024 年度内审资料：

查 2024 年内部审核计划，编制：毛俊杰；审批：李亚鹂；2024.08.03。

计划于 2024 年 8 月 8 实施内审。查见《内部审核实施计划》，内容包括：审核目的、审核范围、审核准则、审核组、审核日期、日程计划等。人力行政部涉及条款，覆盖了本部门涉及的所有标准条款。再抽查其他部门，内审计划覆盖了公司所有部门及涉及条款。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。抽查人力行政部《内审检查表》，内审员实施了检查，填写了检查记录。

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、审核范围、审核依据、审核概况、管理体系综合评价及结论等，审核结论为：综上所述，公司依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T 45001-2020 标准建立的质量、环境和职业健康安全管理体系基本符合标准要求及本公司质量、环境、职业健康安全管理体系



的要求，运行基本有效并保持。

本次审核开具 1 项不符合项，责任部门：人力行政部。不符合事实陈述：培训计划里面计划 2024 年 5 月 10 日对环境因素、危险源识别及法律法规进行培训，但未见相关培训记录，不符合标准 E7.2、S7.2 条款。

查整改情况：提供不符合报告、培训记录，于 2024 年 8 月 9 日完成整改，整改措施：对相关人员进行教育，并培训 E7.2、S7.2 条款及管理手册中相关内容。举一反三，检查工作，防止类似问题再发生。整改见证资料：2024 年《内审不符合项培训表》、培训记录。

《内审不符合项培训表》显示：培训教师：孙海文（外聘）。参训人员：毛俊杰。培训内容摘要：1、QES 标准主要内容；2、工作责任心的培训。培训效果评价：培训有效。评价人：郑鑫。

内部审核控制基本符合要求。

管理评审情况：

公司制定《管理评审控制程序》，对管理评审过程进行控制。

查：《管理评审计划》（编制：毛俊杰 批准：李亚鹏 日期：2024.08.10），主要内容包括：评审目的、评审内容及资料准备、评审参加人员、评审时间。

经查已按计划于 2024 年 8 月 16 日进行了管理评审。

主持人：李亚鹏

参加人员：管代、各部门负责人、员工代表张彦聪

查管理评审输入报告资料，管代、各部门提交了体系运行情况总结。主要内容包括：内部环境安全体系审核的结论及其改进措施的效果；过程的业绩和监理服务符合性；法律法规的遵循情况；方针、目标、指标和管理方案的执行情况；环境安全管理体系的建立和实施情况；市场信息、相关方的反馈信息；组织的环境安全绩效；开展纠正和预防措施的有关信息；组织机构、管理职能是否合适和协调；资源配置是否适当等。输入内容基本满足要求。

查管理评审输出资料，公司编制《管理评审报告》，经总经理批准后下发。内容主要包括：评审目的、评审的输入、评审的输出、体系评价、改进建议或措施等，基本涵盖了标准要求。

管理体系结论：经过管理评审，大家一致认为公司建立的质量环境职业健康安全体系基本上是适宜的、充分的、质量环境职业健康安全目标得以实现，质量环境职业健康安全体系实施是有效的。

管理评审提出 1 项改进建议：加强员工对标准文件以及相关的法律法规学习，增强环境和安全教育，提高环境和安全意识，由人力行政部在 2024 年 8 月 30 日之前完成环境安全管理体系的强化培训，总经理进行监督。

检查管理评审改进建议的落实情况，已于 2024 年 8 月 28 日整改完毕并验证有效。见证资料：改进计划、培训记录表。

培训内容：标准文件和相关的法律法规内容。培训签到：李亚鹏、胡文童、毛俊杰、孙沛甜、刘海鹏。

有效性评价：通过学习培训，学员能够基本掌握课程内容，熟悉标准文件和相关的法律法规内容，培训达到预期效果，培训有效。评价人：李亚鹏 2024.08.28。

公司管理评审控制基本符合要求。

**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**

公司策划了对体系运行过程、服务过程、环境安全绩效进行监测分析的要求，明确监测时机及内容、分析时机及内容，内容包括：人员考评检查、内部审核、管理评审、对体系过程运行要求执行情况、对目标实现情况、管理方案的检查、整体策划基本充分。

公司制定《不合格控制程序》、《不符合控制程序》、《纠正（事件、不合格、不符合）措施控制程序》、《事件调查与处理程序》、《改进控制程序》，符合标准和公司实际。

内审中的不符合，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。

对日常工作中出现的不符合，由责任部门及时整改并跟踪验证。

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经整改完毕并验证。

人事行政部负责不合格纠正措施的归口管理，负责纠正措施实施过程中的跟踪、协调、验证和评估；以及持续改进计划的编制、跟踪与验证；管代负责公司内重大的纠正措施制定的组织，在全公司贯彻推行持续改进的思想体系，协调跨部门的持续改进工作。各有关部门按职能分配，负责本部门不符合的原因分析、所需采取纠正措施的制定和实施；以及持续改进项目在本部门的实施、资料整理与报告工作。

每年进行一次内部评审、管理评审，按月度进行目标考核、绩效监测等。

检查内部审核资料，2024 年内部审核开具了 1 项不符合项，已整改完毕，见证资料：不符合项报告、培训记录。

检查管理评审资料，有纠正措施和预防措施状况的输入。2024 年管理评审提出改进措施 1 项，查改进建议的落实情况，已整改完毕并验证有效，具体见 9.3 审核记录。

持续改进基本符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

公司制定《不合格输出控制程序》，用于对旅游业务（商旅服务）过程不合格控制。

制定《不符合控制程序》，用于及时发现并消除环境、职业安全健康与管理体系中实际或潜在的不符合因素，尽快对事故、事件开展调查、上报和处理工作，防止事故、事件及不符合的重复发生。

制定《纠正（事件、不合格、不符合）措施控制程序》，用于消除已发生的不合格原因，防止不合格产品、不合格环境影响、不合格职业健康安全事件、管理体系实施中的不合格的再发生。

制定《事件调查与处理程序》，用于对发生的事件和因事件造成仍在扩大的事态，能够尽快地开展调查，做好事件报告和处理工作，并采取有效预防措施，防止事件（事态）进一步扩大和减少事件损失。

与人力行政部负责人沟通，针对日常工作中出现的不符合，及时在现场进行整改。

在应急演练过程中出现的问题，采取立即教育、立即整改的方式，在现场进行了纠正。

学习应急预案和消防相关知识。

检查内部审核资料，2024 年内部审核开具了 1 项不符合项，已于 2024 年 8 月 9 日整改完毕。

检查管理评审资料，管理评审中有纠正措施和预防措施状况的输入。2024 年管理评审提出改进措施 1 项，检查落实情况，已于 2024 年 8 月 28 日整改完成。整改完毕并验证有效。见证资料：改进计划、管理评审改进培训表。



不符合和纠正措施的策划和管理基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况:

2024 年 1 月 5 日以来， 没有发生质量、环境和职业健康安全事故、 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）：

公司制定管理手册、《人力资源控制程序》、《设备与工作环境控制程序》等程序及管理制度，对资源进行管理。为了实施环境、职业健康安全管理体系并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。

——人力资源

公司体系人数 61 人。提供社会保险单位参保证明，为 61 名员工缴纳养老、失业、工伤保险。

设置总经理、各部门经理、采购、销售、财务等岗位，岗位设置齐全，职工队伍相对稳定，管理人员有相关工作经历，操作人员实践经验较为丰富，人力资源基本符合要求。

——基础设施

现场巡视，公司经营地址：北京市东城区北新桥街道北京市东城区东直门南大街 5 号中青旅大厦 6 层 606-608。

整体面积约 440 平方米，设置有总经理室、办公区及会议室。该地址为租赁，公司与中青旅控股股份有限公司签订房屋租赁合同，用于办公。租赁期限为 2024 年 1 月 1 日到 2024 年 12 月 31 日。双方签字盖章。

现场查看，办公设施主要是电脑、路由器、打印机、复印机、碎纸机、电视、办公桌椅、文件柜、空调等，满足工作需要。

监视测量设备：无。

特种设备：无

支持性设施：公司名下无车辆。

公司无食堂。

办公区配灭火器 12 个，均在有效期，指针在绿色区域。

水电供应由人力行政部负责。办公网络正常。

各部门负责保持各自部门的环境卫生和安全控制。各种废弃物的分类处置，人力行政部负责监督检查抽查设备、设施维护保养记录，记录完善。

现场观察：设施完好，设备运行正常。设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，工作、作业场所光线较充足。

公司资源管理基本符合要求。

2) 人员及能力、意识：

公司制定《人力资源管理程序》，对人力资源进行管理，程序规定了招聘、考核、培训等要求，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》，公司采用招聘的方式，招收录用人员，在招聘时按照岗位任职要求，如学历、经验、技能等招录合格人才。

查《岗位能力确认记录》（编制：毛俊杰 批准：李亚鹂 日期：2024.01.05）显示，对全体员工从学历、岗位培训、独立操作技能、岗位经验、异常处理经验、岗位业务熟悉程度、不良处理跟踪、5S 管理处理等方面进行了能力确认，经确认均能胜任本职工作。

人力行政部负责员工培训工作，查 2024 年培训计划，主要包括：管理体系标准、QES 管理手册、QES 程序文件、公司管理制度，各部门职责、应急预案、方针，目标宣贯、环境因素、危险源识别及法律法规培训、相关方需求和期望、火灾防范培训、QES 内审核知识、审核技巧知识、顾客满意度、节能知识培训、旅游业务（商旅服务）流程等，经查 2024 年 1 月至今，已完成 10 项培训，所提供的培训记录显示均达到了培训效果。

公司通过对人员培训、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。

审核现场与内审员沟通内部审核资料内容：

现场询问内审员孙沛甜、毛俊杰对内审要求及标准了解情况，内审员杨孙沛甜、毛俊杰对内审的流程了解不够透彻，同时对 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准内审条款的要求不能回答清楚，内审知识欠缺，内审能力不足。GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 7.2 条款“组织应：a) 确定在其控制下工作的人员所需具备的能力，这些人员从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性；

GB/T24001-2016/ISO14001:2015 标准 7.2 条款“组织应：a) 确定在其控制下工作，对其环境绩效和履行合规义务的能力具有影响的人员所需的能力”；GB/T 45001-2020/ISO45001:2018 标准 7.2 条款“组织应：a) 确定影响或可能影响其职业健康安全绩效的工作人员所必需具备的能力”的要求。——在 QES:7.2 条款开具不符合。

3) 信息沟通：

公司《管理手册》第 7.4 信息交流条款，策划了信息交流过程，制定《协商和沟通控制程序》，明确了信息交流、沟通、协商的基本要求。

人力行政部负责人介绍，公司通过会议、当面交流、电话、邮件、微信及微信群等沟通相关信息。

公司沟通对象主要为：工作有接口的外部相关方，客户、政府、银行、税务等；工作有接口关系的各职能部门之间；不同层次岗位之间的沟通；领导与不同层次的员工之间的沟通；部门/岗位与有工作接口关系的相关方之间。

沟通的主要方式为：

内部沟通：平时有各部门之间的工作交流，沟通的方式：电子邮件、会议、电话、微信、培训、检查等，能达到有效沟通和提高效率的目的。

外部沟通主要采用正式的报告、顾客满意度调查、发票、合同、访问、评审、相关方告知等进行沟通。沟通管理基本符合要求。

4) 文件化信息的管理：

公司建立的管理体系文件包括三部分：



1) 标准要求的文件：公司方针、管理目标、认证范围、组织结构等均在《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，产品标准，各种记录等文件。

公司编制了《文件控制程序》、《记录控制程序》，用于文件、记录的控制。

提供了《受控文件清单》，《管理手册》ZQL-SC-2024 版本号/修改次：A/1；初次颁布、实施日期：2024.01.05；

《程序文件》ZQL-CX-2024，版本 A/1，实施日期：2024.01.05。

包括各项管理制度如《项目工作基本制度》、《员工道德规范制度》、《部门职责与权限》、《安全用电规程》、《安全防火制度》、《废弃物管理规程》、《相关方管理规程》等；

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《外来文件登记表》，收录了《旅行社国内旅游服务规范 LB/T 004—2013》、《中华人民共和国国家标准：旅游业基础术语(GB/T 16766-2010)》、《GB/T15971—2010 导游服务规范》、《GB/T16766 旅游业基础术语》、《GB/T26359—2010 旅游客车设施与服务规范》、《LB/T008—2011 旅行社服务通则》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。符合要求。

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。

询问部门负责人，收到了管理手册，程序文件和支持性文件。

查作废文件：《管理手册》和《文件控制程序》对作废文件做出了相关规定。《管理手册》A/0 版作废，加盖作废标识后收回。

查文件的保存：人力行政部配有文件柜。目前各种文件保存完好。

文件化信息管理基本符合要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

认证范围

Q：许可范围内旅游业务（商旅服务）

E：许可范围内旅游业务（商旅服务）所涉及场所的相关环境管理活动

O：许可范围内旅游业务（商旅服务）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

物理边界：

注册地址：北京市石景山区双园路 1 号 2 号楼 6 层 601-2 室

经营地址：北京市东城区北新桥街道北京市东城区东直门南大街 5 号中青旅大厦 6 层 606-608



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，（中青旅（北京）商务旅游有限公司）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、岳艳玲、王冰



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。