

项目编号：10452-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：北京未名光华文化发展有限公司

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）：李洪国

审核组员（签字）：杨杰

报告日期：2025 年 4 月 24 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：李洪国

组员：杨杰



受审核方名称：

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
	李洪国	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1330572 2024-N1EMS-1330572 2024-N1OHSMS-1330572 2	Q:29.18.01,29.18.03,35.04.02,35.20 .00,37.05.04 E:29.18.01,29.18.03,35.04.02,35.20 .00,37.05.04 O:29.18.01,29.18.03,35.04.02,35.20 .00,37.05.04
	杨杰	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-2259284 2023-N1EMS-2259284 2023-N1OHSMS-2259284 4	Q:37.05.04 E:29.18.01,29.18.03,35.04.02,35.20 .00,37.05.04 O:37.05.04

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	张喆、王钦，	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：；



d) 相关的法律法规：主要有中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国环境噪声污染防治法、中华人民共和国清洁生产促进法、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、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国妇女权益保障法、中华人民共和国突发事件应对法、中华人民共和国消费者权益保护法、工伤保险条例、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国政府采购法、中华人民共和国劳动合同法、环境管理体系 要求及使用指南、质量管理体系 要求、职业健康安全管理体系 要求及使用指南、中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国传染病防治法、北京市市容环境卫生条例、北京市产品质量监督管理条例、北京市消防安全责任监督管理办法、北京市水污染防治条例、北京市大气污染防治条例、北京市节水条例、北京市消防条例、北京市生活垃圾管理条例等

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：

SB/T11222-2018 管理咨询服务规范、GB/T 30520-2014 《会议分类与术语》、GB/T 39010-2020

《会展服务分类与术语》、GB/T 31710-2015 《管理咨询服务指南》、GB/T 26220-2010 《信息技术培训服务规范》、GB/T 26996-2011 《非正规教育与培训服务规范》、GB/T 35273-2020 信息安全技术 个人信息安全规范等，经常网上查阅、及时与顾客沟通确保最新版本。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）等。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年04月23日上午至2025年04月24日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年01月10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：企业管理咨询、计算机技术培训、企业管理培训、会议服务、许可范围内零售图书期刊电子出版物

E：企业管理咨询、计算机技术培训、企业管理培训、会议服务、许可范围内零售图书期刊电子出版物所涉及场所的相关环境管理活动

O：企业管理咨询、计算机技术培训、企业管理培训、会议服务、许可范围内零售图书期刊电子出版物所涉及场所的相关职业健康安全管理活动调整情况：

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：北京市海淀区高里掌路1号院15号楼3层1单元301

办公地址：北京市海淀区东北旺西路8号中关村软件园8号楼3层327C

经营地址：北京市海淀区东北旺西路8号中关村软件园8号楼3层327C

审核地址：北京市海淀区东北旺西路8号中关村软件园8号楼3层327C

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2025年04月22日上午8:30至2025年04月22日12:30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：QE0 销售过程控制，Q 产品检验；E0 运行策划和控制；E0 绩效测量和监视



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
- 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:综合管理部 QEO7.2

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：2025 年 05 月 1 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 2026 年 04 月 24 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合，QEO 销售服务过程控制，QEO 采购过程控制；EO 运行策划和控制； EO 绩效测量和监视，内审、管理评审

3) 本次审核发现的正面信息：

该公司管理体系能够持续有效运行，未发生相关方投诉。相关运行要求保持较好，环境因素和危险源进行了确认。人员质量、环境 and 安全意识等较好。相关资质手续保持有效。资源比较充分，能保证方针和目标方案的实现。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

企业各部门职责明确，质量、环境和职业健康安全管理体系，能够全面有效地予以贯彻实施，各部门人员能基本理解和实施本部门涉及的相关过程。各部门能识别的相关环境因素和危险源，质量、环境和职业健康安全管理体系过程能有效予以控制。

2) 风险提示：加强培训，提高各层级人员对环境因素和危险源的辨识及意识，提高内审员审核能力。

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：：2005 年 10 月 11 日，体系发布时间, 2025 年 01 月 10 日，2025. 4. 21 更新后实施。

2) 法律地位证明文件有：

营业执照，统一社会信用代码 911101087809588173；出版物经营许可证，京零字海 23015 号，有效期限至 2028 年 04 月 30 日，经营范围覆盖认证范围，在有效期内。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：15 人，其中管理人员 4 人，其他人员 11 人。



倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：

无夜班生产，无季节性。不属于劳动密集型。生产和服务过程识别正确

企业销售服务流程：

1、企业管理咨询服务流程：

客户接洽→需求调研→方案报价→合同签订→项目执行（咨询师主导）→结项验收（客户签字确认）→售后回访。

2、计算机技术培训、企业管理培训服务流程：

客户提出需求→课程开发部定制方案→内训协作部协调讲师与场地→培训实施（记录考勤与反馈表）→效果评估（30天后客户满意度调查）。

3、会议服务流程：

客户需求沟通→方案策划（含预算明细）→综合管理部落实场地与设备（甲方提供）→现场执行（签到、流程管控）→会后24小时内提交服务报告。

4、许可范围内零售图书期刊电子出版物服务流程

客户需求→采购→产品验收→发货→交付→合同完成。

经确认，外包过程为：培训老师

需确认过程为：咨询服务过程；培训服务过程；会议服务过程；

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

组织按照GB/T19001-2016/ISO9001:2015/GB/T24001-2016/ISO14001:2015/GB/T45001-2020 / ISO 45001:2018标准的要求，对体系进行了策划，2024年10月10日开始全面推广实施。

受审核方形成的质量/环境/职业健康安全管理体系文件包括—管理手册含管理方针目标、程序文件、管理制度作业文件、记录；获取了体系运行所需的法规标准，经文审、一阶段审核的修改目前满足要求。

组织识别了相关内、外部因素，并明确了对识别出的内外部因素（价值观、文化、知识、绩效、政策、法律法规、技术、文化、社会、经济、竞争等）进行监视和评审的方式方法。

组织确定了与管理体系有关的相关方包括但不限于顾客、监管部门、组织中的成员、供应商、客户、竞争对手或社会团体或行业协会。企业对这些相关方要求和期望进行监视和评审的方法有：管理者代表每年在管理评审前组织一次全面的内外部环境要素识别与评审。

公司确认气候变化引发的自然灾害，如台风、暴雨、高温干旱等，对我公司的供应链稳定性构成了严重威胁。极端天气可能导致交通中断、货物延迟交付等问题，进而影响公司的正常运营和销售业绩。

组织确定了需应对的风险和机遇，如：政策风险、市场需求风险、技术风险、环境风险、财务风险、管理风险、经营风险等，组织考虑了适用的法律法规、客户要求变更造成的风险等。组织成立了风险/机遇管理团队，对发现的风险和机遇进行分析和评估，制定了风险管理计划，并向总经理报告风险和机遇评估结果。该公司建立了组织机构和各部门的岗位职责和权限，目前公司设置有综合管理部、营销业务部等部门，职责权限，明确清楚，编制了《岗位职责和权限》，要求各岗位符合任职要求，定期进行评价，目前各部门负责人及重要岗位人员符合任职要求。

组织运行过程所需的知识从内部来源获取的有：技术人员以往多年工作经验（员工过去所有的）等；外部来源获取有：体系咨询人员传授的体系知识及所实施的内审员的培训；顾客方提供的产品技术图纸等。获取及保持方法：老员工传帮带新员工；为应对不断变化的需求和发展趋势，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、招聘有技能的人员等方式对确定的知识及时更新。

该公司建立了收集法律法规、标准和其他要求的渠道，目前收集的法律法规、标准基本齐全，能够满足产品实现需求和体系运行的要求。

1. 管理方针

质量方针：



服务至诚，精益求精，热情尽献，服务客户

环境方针：

节能降耗 防污减排，遵守环境法规；持续改进，创造优美环境。

职业健康安全方针：

消除隐患 保障健康，落实劳动保护法规；

持续改进，提高职业健康安全绩效。

2. 管理目标

2.1 质量目标：

a) 顾客满意度≥95 分；

b) 服务及时率 100%

2.2 环境、职业健康安全目标：

a) 固废分类处理率 100%；

b) 火灾事故发生次数为 0；

c) 意外伤害事故发生次数为 0；

d) 触电事故发生次数为 0。

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。管理方针和管理目标符合企业情况和标准要求。

组织的质量、环境、职业健康安全管理体系已得到策划和建立。

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

产品实现的过程和活动的管理控制情况：

企业销售服务流程：

1、企业管理咨询服务流程：

客户接洽→需求调研→方案报价→合同签订→项目执行（咨询师主导）→结项验收（客户签字确认）→售后回访。

2、计算机技术培训、企业管理培训服务流程：

客户提出需求→课程开发部定制方案→内训协作部协调讲师与场地→培训实施（记录考勤与反馈表）→效果评估（30天后客户满意度调查）。

3、会议服务流程：

客户需求沟通→方案策划（含预算明细）→综合管理部落实施地与设备（甲方提供）→现场执行（签到、流程管控）→会后24小时内提交服务报告。

4、许可范围内零售图书期刊电子出版物服务流程

客户需求→→ 采购→产品验收→发货→交付→合同完成

外包过程为：培训老师；

经确认，需确认过程为：咨询服务过程；培训服务过程；会议服务过程；

5、策划了作业指导程序等

6、资源提供：配备了办公场地、电脑、打印机等

7、过程控制：策划了审核、批准、交付的要求，规定了记录保留的要求。



8、监视和测量设备：无。

9、实现过程所需记录，包括文件和质量记录等。策划有相关运行记录如：合同评审记录、特殊过程确认记录、内外部沟通清单、内部审核检查、首末次会议记录等。

策划的输出适合于组织的运行。

企业规定，当顾客要求、产品标准、组织自身变化，应进行策划变更控制。目前无策划的变更。

无倒班情况。无餐厅、无仓库，不属于劳动密集型。服务过程识别正确。

重要环境因素清单：火灾的发生、固体的产生等

不可接受风险清单：重大意外人身伤害(交通意外)、火灾、触电等

策划基本满足要求

特种设备：无。

监视和测量设备：无

办公设备：电脑、打印机、网络等。

培训设备：投影仪、笔记本电脑、打印机

支持性设施：企业名下无车辆。无食堂。无库房

环保安全设备环保安全设备：灭火器、垃圾桶等。

办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了中央空调等设施，作业场所光线较充足。目前工作环境符合经营需要。

重要审核点的监测和绩效：

质量、环境、职业健康安全管理体系的建立运行情况：提供了文件化的管理体系-管理手册、程序文件、管理制度、作业文件、记录清单，自发布实施运行至今，基本符合标准的要求。建立运行的管理体系基本顺畅、有效。符合要求。

质量、环境、职业健康安全目标的建立、分解、考核：提供了文件化可分解的目标、指标，已分解到各部门，经查建立的管理目标符合标准要求，在方针的框架下展开，每月考核一次，2025年1月-2025.3月的《年度目标统计表》和考核记录，经考核均按进度完成目标任务，符合要求

职责分配情况：提供的管理手册中的职能分配表及职责权限部分规定了职能部门及岗位（综合管理部、营销业务部），分配了职责权限。经查职能分配覆盖了质量、环境、职业健康安全管理体系要求的职责。经现场沟通职责划分合理，可以支持质量、环境、职业健康安全管理体系运行。

经查阅《设备清单》，设备设施管理包括电脑、打印机等；有设备运营维护日常巡检维护记录表等记录文件。有灭火器等消防设备，并有每月对消防设备检查的记录，办公室共约 35.55m 平方米。公司销售产品由供应商直接发往客户，公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、传真。经询问营销业务部负责人，销售服务人员一般在外开展业务工作，没有按要求坐班，基础设施和工作环境能满足要求。

目与负责人沟通确认，营销业务部负责产品的设计和开发，公司编辑了《设计开发控制程序》和《管理手册》对设计和开发规定了流程及控制要求。



有设计策划任务书，输入、评审、输出、更改要求。

经过企业沟通和现场审核发现：公司策划开发完成的项目：

1、企业管理培训、会议服务，项目名称：：2024 年 3 月 25 日 - 2025 年 3 月 25 日戴德梁行培养文化项目执行方案(该项目已于 2025 年 3 月 25 日完成)。

企业管理培训、计算机技术培训，项目名称：2025 年 2 月 4 月雏鹰特训营执行方案华隆辰(，该项目时间 2025 年 1 月 1 日 - 2025 年 1 月 31 日)。

企业管理咨询，项目名称：2025 年 1 月 1 日 - 2025 年 1 月 31 日华隆辰人力资源管理咨询项目，该项目已于- 2025 年 1 月 31 日前完成。

4、许可范围内零售图书期刊电子出版物销售范围：项目名称：四川省减灾中心的《企业应急管理基础》、《企业应急管理能力》教材销售

对以上项目均提供了项目服务评价表，评价结论：非常满意，有甲方公章。

手册中 8.3 规定了设计和开发的策划、输入、输出、评审、验证、确认及更改的控制要求。公司没有研发工作，所以公司认证范围没有“研发”，公司所提供的销售和服务过程均已定型，配制的人员能力达到要求，公司在《管理手册》中策划了设计变更的管理要求。公司暂未作设计和开发变更。随着市场发展和顾客要求的不断变化，顾客对产品和服务的要求也不断变化，如顾客要求和市场需要提供更好的生产服务方案时，公司按照策划的：设计和开发要求进行设计开发，确保服务的安全性、符合性、适用性。以应对顾客不断变化的需求和期望，并超越顾客期望。基本符合要求。

公司制定了《服务过程运作控制程序》、《文件控制程序》《作业指导书》等

同时管理手册明确了受控条件包括：

a) 可获得形成文件的信息，以规定以下内容：

1) 所提供的服务或进行的活动的特征；

2) 拟获得的结果；

b) 可获得和使用适宜的监视和测量资源；

c) 在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则及服务的接收准则；

d) 为过程的运行提供适宜的基础设施和环境；

e) 配备具备能力的人员，包括所要求的资格；

f) 对公司特殊过程进行有效地控制，使其按照规定的方法和程序在受控状态下运行，确保产品品质符合规定要求。

运行控制的内容

1、作业指导书主要包括：销售服务人员考核制度等

2. 设备包括电脑、打印机等，符合产品销售的条件及要求。

3 总经理称，不需要测量设备

现场查看，无特种设备

配备了适宜的人员，同时对人员能力进行了评定，均满足要求。

.....

现场查看服务流程：

1)、企业管理咨询服务流程：

客户接洽→需求调研→方案报价→合同签订→项目执行（咨询师主导）→结项验收（客户签字确认）→售后回访。

2)、计算机技术培训、企业管理培训服务流程：

客户提出需求→课程开发部定制方案→内训协作部协调讲师与场地→培训实施（记录考勤与反馈表）→效果评估（30 天后客户满意度调查）。

3)、会议服务流程：

客户需求沟通→方案策划（含预算明细）→综合管理部落实场地与设备（甲方提供）→现场执行（签到、流程管控）→会后 24 小时内提交服务报告。



4)、许可范围内零售图书期刊电子出版物服务流程

客户需求→→ 采购→产品验收→发货→交付→合同完成

经确认，外包过程为：培训老师；

需确认过程：咨询服务过程；培训服务过程；会议服务过程；2025.1.10 对咨询服务过程；培训服务过程；会议服务过程进行了确认，

评定结论：经验证：办公设备、人员资格、服务规范满足服务的质量要求。可依照以上评定要素进行服务活动。

参与评定人员：刘金龙、杜晗宇、罗秀莲，批准：张喆，经现场查看该过程可控。

公司对于销售过程是采用直采直销的方式进行，具体采购和销售见 8.2 和 8.4

5、抽查公司企业管理咨询、计算机技术培训、企业管理培训、会议服务、许可范围内零售图书期刊电子出版物控制情况：

一、查，公司设计完成的开发项目：1、企业管理培训、会议服务，项目名称：：2024 年 3 月 25 日 - 2025 年 3 月 25 日戴德梁行培养文化项目执行方案(该项目已于 2025 年 3 月 25 日完成。

企业管理培训、计算机技术培训，项目名称：2025 年 2 月 4 月雏鹰特训营执行方案华隆辰(，该项目时间 2025 年 1 月 1 日 - 2025 年 1 月 31 日)。

企业管理咨询，项目名称：2025 年 1 月 1 日 - 2025 年 1 月 31 日华隆辰人力资源管理咨询项目，该项目已于- 2025 年 1 月 31 日前完成。

4、许可范围内零售图书期刊电子出版物销售范围：项目名称：四川省减灾中心的《企业应急管理基础》、《企业应急管理能力》教材销售

现场抽见：已完工项目各重要环节材料：

——企业管理咨询

北京华隆辰信息技术有限公司人力资源管理咨询项目交付流程方案

一、项目概况

项目名称：北京华隆辰信息技术有限公司人力资源管理咨询服务项目

执行时间：2025 年 1 月 1 日 - 2025 年 1 月 31 日

项目经理：张 喆

专家顾问：闫吉伦、冯进

项目助理：杜晗宇、陈进良

项目目标：通过健全和实施组织职位体系、绩效体系、薪酬体系、人才培养体系及人力资源流程制度，满足甲方当前和中长期人力资源开发与管理需求，提升人力资源竞争力，促进长期稳定发展。

二、项目团队职责

项目经理（张 喆）：全面负责项目的规划、组织、协调和控制；与甲方项目负责人保持密切沟通，及时解决项目中的问题；监督项目进度和质量，确保项目按计划交付。

专家顾问（闫吉伦、冯进）：凭借专业知识和经验，为项目提供技术支持和指导；参与各模块的设计和评审工作，对咨询成果的专业性和有效性负责。

项目助理（杜晗宇、陈进良）：协助项目经理进行项目管理工作，如资料收集、会议组织、文档整理等；配合专家顾问完成各项具体任务，如数据统计、方案撰写等。

三、项目交付流程

（一）项目启动（2025 年 1 月 1 日 - 2025 年 1 月 3 日）

项目经理组织召开项目启动会，邀请甲方项目负责人、各部门代表以及乙方项目团队成员参加。会上介绍项目背景、目标、计划和团队成员职责，明确双方的沟通机制和协作方式。

乙方项目团队与甲方项目组共同制定详细的项目计划，明确各阶段的工作任务、时间节点和交付成果。

甲方按照合同约定支付项目费用的 40%（即贰拾万零捌仟元人民币）给乙方，乙方在收到预付款 3 日内正式进入甲方工作，并于三天内向甲方开具支付等额的增值税专用发票。

（二）现状调研分析（2025 年 1 月 4 日 - 2025 年 1 月 10 日）

专家顾问带领项目助理通过标准问卷、现场访谈、资料查阅等方式对甲方进行全方位人力资源管理现



状的调研诊断。问卷设计涵盖人力资源管理的各个方面，访谈对象包括甲方各级管理人员和员工代表。

对调研收集到的数据和信息进行系统分析，形成详细的人力资源管理现状调研分析报告。报告内容包括甲方人力资源管理的现状、存在的问题及原因分析、改进建议等。

项目经理组织项目团队与甲方相关人员对调研分析报告进行讨论和评审，根据甲方意见进行修改和完善。

（三）组织职位体系设计（2025 年 1 月 11 日 - 2025 年 1 月 16 日）

专家顾问根据甲方发展战略要求，梳理并编制甲方的组织结构，设计符合甲方实际情况的新组织结构。

编制新组织结构的部门职能、关键岗位的岗位说明书、关键岗位的职位发展矩阵，并对新组织结构的各岗位进行人员定编。

项目助理协助专家顾问整理和完善相关文档，形成组织职位体系设计方案。

乙方将组织职位体系设计方案提交给甲方，甲方在收到方案后的二周时间内提出书面修改意见，乙方根据甲方意见进行修改和优化。

（四）绩效管理体系设计（2025 年 1 月 17 日 - 2025 年 1 月 23 日）

专家顾问编制绩效管理手册，明确绩效管理的目标、原则、流程和方法。

结合甲方业务特点和岗位要求，编制各部门及关键岗位的绩效考核指标，形成《绩效指标辞典》。

项目经理组织项目团队与甲方相关人员对绩效管理体系设计方案进行研讨和评审，确保方案符合甲方实际需求。

乙方将经甲方认可的绩效管理体系设计方案的纸质文本资料提交给甲方，甲方收到乙方正式发票后三天内支付项目费用的 30%（即人民币壹拾伍万陆仟元整）给乙方，乙方收到款后三天内开具等额增值税专用发票。

（五）薪酬福利体系与员工培养发展体系设计（2025 年 1 月 24 日 - 2025 年 1 月 29 日）

专家顾问选择岗位价值评估模型，完成核心岗位的价值评估，设计各职族职等的宽带薪酬体系，并对各岗位人员的薪酬数据进行重新定位，编制薪酬福利管理手册。

同时，设计满足甲方发展战略的员工素质模型，构建持续不断满足员工能力素质提升的培训体系。

项目助理协助整理和完善相关设计方案，形成薪酬福利体系和员工培养发展体系的综合方案。

乙方将设计方案提交给甲方，甲方进行审核并提出意见，乙方根据甲方反馈进行修改完善。

（六）人力资源流程和制度建立（2025 年 1 月 30 日 - 2025 年 1 月 31 日）

专家顾问建立人力资源系统的主要管理流程和管理制度，确保人力资源管理工作规范化、标准化。

对项目设计的各种方案进行汇总和整合，形成完整的人力资源管理咨询方案。

乙方将薪酬福利体系、员工发展体系、员工培训体系和流程制度体系完成后的纸质文本资料提交给甲方，2 个月后，甲方收到乙方正式发票后三天内支付项目费用的 30%（即人民币壹拾伍万陆仟元整）给乙方，乙方收到款后三天内开具等额增值税专用发票。

（七）项目培训与知识转移（贯穿项目全程）

根据项目培训计划，在不同阶段组织相应的培训课程。培训内容涵盖现代组织设计与管理、工作分析与职位描述、如何提取 KPI、目标绩效管理、薪酬设计与管理、如何进行岗位价值评估、如何编制人力资源流程和制度等。

培训方式采用集中授课、案例分析、小组讨论等多种形式，确保甲方人员能够理解和掌握相关知识和技能，实现知识转移。

培训结束后，收集甲方人员的反馈意见，对培训效果进行评估，及时调整和改进培训内容和方式。

（八）项目验收与总结（2025 年 1 月 31 日及后续跟进）

项目结束时，乙方提交项目成果报告，包括人力资源管理咨询方案的实施建议、预期效果评估等内容。

甲方组织相关人员对项目成果进行验收，根据项目目标和合同要求对咨询方案进行评审。若甲方对项目成果无异议，则项目正式验收通过；若存在问题，乙方负责按照甲方要求进行整改，直至甲方验收合格。

项目验收通过后，项目经理组织项目团队进行项目总结，总结项目经验教训，为后续项目提供参考。同时，与甲方保持沟通，对咨询方案的实施情况进行跟踪和评估，提供必要的支持和指导。

四、项目沟通与协调



建立定期沟通机制，每周召开项目例会，由项目经理主持，项目团队成员和甲方项目组相关人员参加。会议主要汇报项目进展情况、解决项目中遇到的问题、协调各方工作。

对于项目中的重大问题或紧急事项，及时召开专题会议进行讨论和决策。会议由项目经理或相关负责人召集，相关人员参加。

建立有效的沟通渠道，项目团队成员与甲方项目组人员之间保持随时沟通，及时交流项目信息。沟通方式包括电话、邮件、即时通讯工具等。

项目经理定期向甲方项目负责人汇报项目整体进展情况，确保甲方对项目的整体把控和决策支持。

五、项目风险管理

识别项目可能面临的风险，如需求变更风险、技术风险、进度风险、沟通风险等。

针对不同的风险制定相应的应对措施，如建立需求变更管理流程，对需求变更进行严格控制；加强技术培训和他支持，提高项目团队的技术能力；制定合理的项目计划，加强进度监控，及时调整项目进度；加强沟通管理，建立有效的沟通机制，确保信息及时准确传递。

定期对项目风险进行评估和监控，及时发现潜在风险并采取相应的应对措施，确保项目顺利进行。

六、项目文档管理

建立项目文档管理制度，明确文档的分类、编号、存储、借阅等管理要求。

项目过程中产生的各类文档，如调研报告、设计方案、培训资料、会议纪要等，由项目助理负责收集、整理和归档。

文档存储采用纸质文档和电子文档相结合的方式，确保文档的安全性和可查阅性。同时，定期对文档进行备份，防止数据丢失。

提供了北京华隆辰信息技术有限公司的培养文化项目服务评价表，评价结论：非常满意，有甲方公章，另提供了北京华隆辰信息技术有限公司总结报告和培训合作协议。

另抽查了北京戴德梁行物业管理有限公司的培养文化项目会议服务——会议服务、北京华隆辰信息技术有限公司新员工入职培训项目——计算机技术培训、华能伊敏煤公司有限责任公司电党建培训项目——企业管理培训、四川省减灾中心的许可范围内零售图书期刊电子出版物销售等项目，以上项目均提供了项目服务评价表，评价结论：非常满意，有甲方公章

二、采购检验

——原材料和服务的质量确认

提供合格供方名录，原材料采购、外包平台等供方均在合格供方名录中，签有长期合作框架协议，若公司有需求，供方按企业要求提供相应产品和服务，负责人介绍，对其服务质量，由客户确认评价，达不到要求的，退/换货处理。

公司对于销售过程是采用直采直销的方式进行，具体采购和销售见 8.2 和 8.4

销售合同均提供了项目服务评价表，评价结论：非常满意，有甲方公章

.....

基本符合要求。

——过程质量确认

对在企业管理咨询、计算机技术培训、企业管理培训、会议服务、许可范围内零售图书期刊电子出版物销售范围内开展的项目策划、实施，关键环节的质量都由企业与客户共同确认，见 8.5.1。

查到查见，需确认过程为：咨询服务过程；培训服务过程；会议服务过程；

抽查：2025.1.10 日的咨询服务过程；培训服务过程；会议服务过程的《特殊过程确认表》 确认内容包括：人员评定、设备评定、评定的过程等，以往服务反馈情况：服务质量能持续满足顾客要求，评定人：杜晗宇；评定的结论：经验证：办公设备、人员资格、服务规范满足服务的质量要求。可依照以上评定要素进行服务活动，批准：张喆

——成品质量

由企业与客户共同确认，达到客户要求，见 8.5.1。

现场查相关记录及与张经理沟通得知，组织的：



1) 物流服务：负责人介绍，销售产品的运输主要由供方负责发运至客户指定地点。组织通过电话、微信或物流信息进行产品到货信息进行监控。

2) 安装、装卸活动：负责人介绍，涉及到的产品安装由甲方负责。由供方负责发货至客户指定地点。

3) 交付的地点及验收：销售产品的运输主要由供方负责。客户收到货后，根据合同对产品、数量、外观、规格型号等进行验收，若有问题，与销售人员进行沟通确认后赔偿、退换。

在服务过程中未发生过大的问题，服务质量稳定，暂时没有接到服务客户的投诉和不合格的投诉；整个过程基本受控。

公司无紧急放行情况发生，公司的产品监测能力基本满足要求。

——第三方检验：

企业负责人介绍，根据客户需求提供销售产品的第三方检测报告。目前无客户有需求，

抽市场监督抽查记录：负责人讲，近一年来，组织未接受过上级或主管部门的监督检查。

查见现场记录及与负责人沟通确认：公司无紧急放行情况发生，公司的产品监测能力基本满足要求。

公司执行《不符合控制程序》对不合格品和不合格服务进行识别和控制。

负责人介绍：通过业主满意度调查和平时的监督检查，对不合格过程进行控制，对业主建议、意见及投诉处理情况及时准确。

内审中发现的不合格，进行了原因分析，采取了纠正措施，对相关人员进行了培训，纠正措施已完成。

进货检验中出现的不合格品进行退换货处理；体系运行以来，未发生过采购物资不合格的情况。

服务过程中出现不合格后发现问题后立即处理，如报修响应不及时、甲方发现的服务不达标等，对项目服务人员进行技能和标准培训，减少不合格。

通过例会对发现的不合格进行统计和分析，对不合格品进行了分类，如采购不合格，服务不合格，分析原因并制定措施，在今后的生产中减少不合格的发生；

营销业务部执行《环境、职业健康安全运行控制程序》、《节材节能控制程序》、《污染物（噪声、废水、废弃物）排放控制程序》等办公用纸管理规定、空调使用规定、固体废弃物管理规定、节约用电管理规定、节约用水管理规定、电脑管理规定、触电人身伤亡事故应急预案、火灾事故应急救援预案等。

运行控制情况：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时需关机，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，使用过程注意安全，预防触电，工作时间平均每天 8 小时；

劳动保护用品、防暑药品及办公用品按要求由综合管理部负责发放，作好发放记录；

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周边商户、物管等。提供了“致相关方的公开信”。

公司办公产生的生活垃圾和办公固废由综合管理部负责定期处理；公司办公销售、驻场维保不产生危废。

公司为主要员工缴纳了养老、工伤、医疗等保险。提供了缴纳保险的票据。

据负责人讲，工作中没有职业病危害，没有进行体检。

查看：未发现大功率电器使用。

查看：电线有穿管保护，固定布局、现场有吸烟提醒。

查看办公区域配备有符合要求的灭火器和消火栓等，营销业务部设备、电器状态良好，无安全隐患。

查有消防器材检查记录（2025 年 1 月-2025 年 3 月），每月进行自检和组织检查，检查结论：符合要求，检查人：罗秀莲

提供了 2025.1.20《劳防用品发放记录》，按规定领用了防护口罩等，有领取人签字，发放人：罗秀莲。

基本符合运行要求。基本符合运行要求。查看运行情况：

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

公司编制了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》等，经调阅相关记录确认，企业在 2025.4.9-4.10 策划和实施了完整的内审。内审员经过了标准培训，对内审方案进行了有效策划，规定了审



核准则、范围、频次和方法，并得到了有效实施。内审记录清晰完整，并表明内审员具备必要的能力和能够保持独立性，提出了 1 项不符合，形成内部审核不合格报告，判标准确，对不符合项责任部门进行了分析原因、采取纠正、纠正措施并验证了有效性。内审报告表述清楚，对质量环境职业健康安全管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见，基本符合标准要求。

审核现场与企业内审员沟通，该两名内审员对内审知识比较欠缺，还需要加强持续培训学习。对于能力方面在 QE07.2 开具了的不符合。

企业最高管理者在 2025.4.15 进行了管理评审，管理评审由总经理主持，管理评审目的明确，输入充分，管理评审记录表明评审真实有效，管理评审输出提出 1 项改进建议（内容：质量安环部组织全公司进行一次公司质量、环境、职业健康安全管理体系的标准培训，提高员工安全意识和管理水平，于 2025.4.17 进行有效整改并验证关闭。管理评审基本符合要求。

现场与总经理交流管理评审控制情况，基本了解管理评审的输入、输出、改进等，需要进一步加强对标准的理解，现场交流建议后期持续关注管评工具的运用，但管评的深入程度方面需持续关注。

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

策划保持《不符合控制程序》，规定了发现不合格应采取纠正措施的具体要求，并按要求进行了控制，基本符合企业实际和标准要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

内审发现的不符合，形成内部审核不合格报告，有原因分析，措施，实施及有效性验证等。管理评审中的改进，制定有措施单。日常中发现的不符合，公司通过实施纠正措施，要求相关部门举一反三也检查自己的工作，消除同类型错误的原因。基本有效。总体上看，公司纠正及改进机制已形成，能够形成自我完善自我提高的良性循环机制。自体系运行以来组织未发生顾客投诉和质量事故。基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，年度无质量环境职业健康安全事故发生，也没有发生相关方投诉，现场也没有发现顾客投诉资料。基本符合要求。

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）：

现场与总经理沟通，企业位于北京市海淀区东北旺西路 8 号中关村软件园 8 号楼 3 层 327C，主要为企业管理咨询、计算机技术培训、企业管理培训、会议服务、许可范围内零售图书期刊电子出版物办公经营部门使用。

企业位于北京市海淀区东北旺西路 8 号中关村软件园 8 号楼 3 层 327C，公司经营场所为租赁，出租方：北京时代光华软件开发有限公司，出租房屋建筑面积 35.55m 平方米，使用期限为：自 2024 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日止。提供有《无偿使用证明》，双方签字盖章生效。见附件。公司出具了注册地址不在经营地址的证明，建议去市场监管部门备案，审核地址与经营地址为同一地址，单一场所。

公司办公和驻场维护条件满足要求，其维护保养由耗材供方进行，现场设施完好。现场观察设备运行正常，设备能力稳定。

特种设备：无。

监视和测量设备：无

办公设备：电脑、打印机、网络等。

培训设备：投影仪、笔记本电脑、打印机



支持性设施：企业名下无车辆。无食堂。无库房

环保安全设备环保安全设备：灭火器、垃圾桶等。

办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了中央空调等设施，作业场所光线较充足。目前工作环境符合经营需要。

运行环境及资源满足组织：企业管理咨询、计算机技术培训、企业管理培训、会议服务、许可范围内零售图书期刊电子出版物

运行环境：场所干净整洁，通风、采光良好，设备布局合理。员工在工作前及工作结束后能够及时清理环境及设备。工作环境得到良好的控制。无倒班情况。不属于劳动密集型。服务过程识别正确。

2) 人员及能力、意识：

企业规定了工作人员岗位任职要求，另有人员能力评价表，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施基本充分有效。企业相关人员基本具备相应能力和意识。基本符合要求。

3) 信息沟通：

企业在手册中规定了沟通内容，包含沟通的对象、沟通的主责部门、沟通的内容、方式等内容，符合标准要求。使各部门了解信息沟通渠道及要求，便于组织内各部门的协调，以确保管理体系的有效性进行。沟通内容包括：内部信息和外部信息，信息沟通渠道畅通。基本满足要求。

4) 文件化信息的管理：

文件化信息的管理：公司编制了管理体系文件，按体系文件结构包括：管理手册、程序文件汇编、三级文件汇编等。其中方针、目标也形成了文件并纳入到管理手册中。文件覆盖了组织的管理体系范围，体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。文件的审批、发放、更改订控制有效。经现场确认，该公司的体系文件基本符合据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准要求，体现了行业和企业特点，有一定的可操作性和指导意义。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：企业管理咨询、计算机技术培训、企业管理培训、会议服务、许可范围内零售图书期刊电子出版物

E：企业管理咨询、计算机技术培训、企业管理培训、会议服务、许可范围内零售图书期刊电子出版物所涉及场所的相关环境管理活动

O：企业管理咨询、计算机技术培训、企业管理培训、会议服务、许可范围内零售图书期刊电子出版物所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

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，北京未名光华文化发展有限公司的

■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:李洪国、杨杰



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。

