

项目编号：10481-2024-Q

# 管理体系审核报告

## (监督审核)



组织名称：华夷通译(北京)信息技术有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）：朱晓丽

审核组员（签字）：/

报告日期：2025年7月21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](http://www.china-isc.org.cn)

邮箱：[service@china-isc.org.cn](mailto: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 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，不向第三方泄露。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：朱晓丽

组员：/



## 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	2024-N1QMS-4205805	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

本次审核目的是组织获得（质量管理体系）认证后，进行，进行第 1 次监督审核  证书暂停后恢复  其他特殊审核请注明：

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  暂停原因已消除，恢复认证注册，  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/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  单体系审核；

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、安全及所适用的食品安全及卫生标准：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：**2025年07月21日上午至2025年07月21日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年06月05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: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1层1022A

办公地址：北京市丰台区丰管路16号9号楼1层1022A

经营地址：北京市丰台区丰管路16号9号楼1层1022A

多场所地址：

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）

暂停原因：企业因业务繁忙未及时进行监督审核

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：暂停期间体系运行正常，企业证书主要用于投标，现场查看投标文件，宣传资料等，未发现违规使用证据

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：暂停原因以消除，建议恢复认证注册

**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:行政人事部 9.2

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7月27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2026年7月21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、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

总的的目标为: (1) 顾客满意率≥95%。(2) 翻译服务交付合格率 100%

2024年6月至2025年6月目标完成情况: 翻译服务交付合格率 100%; 顾客满意度 96.7%

#### 行政人事部

文件发放率 100%

员工培训率为 100%

供方评审率 100%

2024年6月-2025年6月质量目标完成情况: 已完成

#### 销售部

合同评审率 100%

顾客满意率≥95%

2024年6月-2025年5月目标完成情况: 均完成。

#### 项目部

1 翻译服务交付合格率 100%

2 顾客满意率≥95%

2024年6月-2025年6月目标完成情况: 均完成。

### 2.2 重要审核点的监测及绩效 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

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

查看原文及译文，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，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：

抽中车株洲电机有限公司顾客满意度调查表、翻译业务验收单、稿件终检记录表，符合要求

另抽工艺文件、财务报表、会议纪要 及函件等稿件终检记录表，符合要求。

另抽深圳市诺冠科技有限公司、中国电子进出口有限公司等顾客满意度调查、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 2024.9.15 确认记录，对人员、设备、作业规范、过程记录、过程检查等进行了确认，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，文件资料及时进行整理，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

### 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》，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《2024 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：2024.10.20

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 2024 年 10 月 28 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：加强员工管理意识

抽改进措施完成情况，2024年11月20日完成人员培训，培训实施有效。

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。

#### 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：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；服务过程中不合格品以口头、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。如包装、交期、价格、运输等的要求及变更

### 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：无

3) 管理体系：无

4) 资源配置:无

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

上年度不符合已关闭，未发生类似不符合，措施有效

### 五、认证证书及标志的使用

证书用于投标，无发生证书使用不当行为



### 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，华夷通译(北京)信息技术有限公司的

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	<input type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效
审核目的	<input type="checkbox"/> 达到	<input checked="" type="checkbox"/> 基本达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 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: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](http://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、联系方式的变更、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。