



项目编号：21585-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：华夏万洲（北京）文化有限公司

审核体系：质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系

审核组长（签字）：王冰

审核组员（签字）：吴太平、于立秋、张红侠

报告日期：2025年10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：王冰

组员：吴太平、于立秋、张红侠



受审核方名称：华夏万洲（北京）文化有限公司

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	王冰	组长	审核员	2024-N1EMS-1456075	35.04.02
A	王冰	组长	审核员	2024-N1QMS-1456075	35.04.02
A	王冰	组长	审核员	2024-N1OHSMS-1456075	35.04.02
B	吴太平	组员	审核员	2025-N1QMS-1468194	35.04.02
B	吴太平	组员	审核员	2025-N1EMS-1468194	35.04.02
B	吴太平	组员	审核员	2025-N1OHSMS-1468194	35.04.02
C	于立秋	组员	审核员	2024-N1QMS-4084028	35.04.02
C	于立秋	组员	审核员	2024-N1EMS-6084028	35.04.02
C	于立秋	组员	审核员	2024-N1OHSMS-4084028	35.04.02
D	张红侠	组员	实习审核员	2025-N0EMS-1300329	35.04.02
D	张红侠	组员	实习审核员	2025-N0OHSMS-1300329	35.04.02

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	张亮亮、周爽	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：

GB/T19001-2016/ISO9001:2015 、 GB/T 24001-2016/ISO14001:2015 、
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：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《中华人民共和国行政处罚法》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：《质量管理体系 要求》（GB/T 19001-2016）、《环境管理体系 要求及使用指南》（GB/T 24001-2016）、《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》（GB/T 45001-2020）、《中华人民共和国治安管理处罚法》《中华人民共和国民法典》《管理咨询服务指南》（GB/T 42493-2025）、《管理咨询服务指南 项目管理》（GB/T 42994-2025）、《管理咨询服务规范》（SB/T 11222-2018）、《管理咨询服务规范》（T/CCPITCSC 003-2017）、《管理培训服务成果验收规范》（T/CCPITCSC 021-2018）、《营销人员职业能力培训评价指南》（T/CCPITCSC 049-2020）、《项目管理专业人员培训指南》（T/CAS 718-2025）等

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。协议

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年10月24日上午至下午实施审核。

审核覆盖时期：自 2025年 4 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）：

E:企业管理咨询服务所涉及场所的相关环境管理活动



Q:企业管理咨询服务

O:企业管理咨询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：北京市通州区潮县镇潮兴北大街 86 号-776 室

办公地址：北京市朝阳区东三环中路 9 号 10 层 1002 室

经营地址：北京市朝阳区东三环中路 9 号 10 层 1002 室

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 10 月 20 日 下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：

Q 服务过程控制；EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视。

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:人事部/QEO7.2 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：2025 年 11 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 2026 年 10 月 20 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合的验证：服务过程控制；重要环境因素和不可接受风险的识别评价和运行控制情况；任何变更情况。

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、环境和安全意识等较好。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：2022-11-10；体系实施时间：2025 年 4 月 1 日

2) 法律地位证明文件有：

法律证明文件：营业执照（统一社会信用代码 91110112MAC2U6G29P），经营范围覆盖认证范围，有效期内。

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

4) 范围内产品/服务及流程：

E:企业管理咨询服务所涉及场所的相关环境管理活动

Q:企业管理咨询服务

O:企业管理咨询服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动经营范围覆盖认证范围。

公司识别了流程：

流程为：客户咨询→项目调研→制定服务方案→交付完成；

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

企业成立于 2022-11-10，注册资本 100 万元，法定代表人安妙玲。总经理：安妙玲。注册地址：北京市通州区潮县镇潮兴北大街 86 号-776 室；经营地址：北京市朝阳区东三环中路 9 号 10 层 1002 室。企业存在与其他企业联合办公情况，会议室共用，其他工位约 6 个左右；

注册地址与生产经营地址不一致情况已在国家企业信用信息公示系统（北京）进行公示；出具了注册地址无人办公的声明。单一场所。主要从事企业管理咨询服务。

该公司按照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020 标准要求建立并实施了编制了质量环境安全管理手册，于 2025 年 4 月 1 日发布、实施。公司现有：人事部、业务部职能部门，组织结构清晰，各岗位职责明确；现有人员 10 人，无倒班情况。

企业建立了质量环境职业健康安全方针：

顾客至上、安全高效、遵守法规、污染预防、持续改进

方针包含在管理手册中，经总经理批准，与手册一起发布实施。公司方针适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向，为建立质量环境职业健康安全目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求、污染预防、合规义务、消除危险源和降低职业健康安全风险的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容，符合要求。

经确认该组织外包过程：现场会议服务外包。

为达到管理方针最终实现，总经理及各职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。管理方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司质量环境职业健康安全目标：

综合管理体系目标：



顾客满意度≥95分；

项目交付合格率 100%；

固废合规处置率 100%；

触电事故为零；

火灾事故为零，

交通事故为零。

管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件，体系运行以来至今质量环境职业健康安全目标已经完成。查见环境目标、指标及管理方案、职业健康安全目标、指标管理方案针对每项指标分别制定了管理措施，重要环境因素、重大危险源、目标、管理方案、完成日期、预计投资、责任部门等，详见各部门审核记录。

经查编制了目标分解及统计方法/环境职业健康安全目标指标及管理方案检查记录，检查结果表明，自 2025 年 4 月份以来各部门质量环境职业健康安全目标和管理方案均已经完成。

企业规定了因顾客和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划。依照 GB/T19001-2016 标准，结合实际情况，围绕管理方针、管理目标设置了组织机构，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施，对员工进行了适宜的培训等。经营地址变更未影响质量管理体系的完整性，没有变更的策划。

为了确保获得合格的服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有，业务人员以往多年的工作经验（员工过去所有的），特别是岗位作业人员的操作技能；管理经验；作业指导书等。外部来源获取有：顾客提供的服务信息；国家、行业标准等。组织知识予以存档保管，在需要时可以随时获取。为应对不断变化的需求和法律趋势，企业策划进行了质量管理体系标准及相关知识的再培训、招聘有技能的业务人员等方式对确定的知识及时更新。

编制《环境因素的识别与评价控制程序》和《危险源辨识、风险评价和控制程序》符合实际和标准要求。

查看和查阅环境因素识别评价表，包括：复印机废粉的排放、旧电池的废弃、废 U 盘的废弃、生活污水的排放、生活垃圾的排放、火灾的发生、纸口杯的废弃等，上下班涉及车辆尾气的排放、车辆噪声的排放等。识别基本齐全等，基本符合要求。

重要环境因素为：固废排放、潜在火灾。识别基本准确，符合要求。

查看和查阅危险源辨识和风险评价记录，包括：电长时间坐着工作、电脑辐射、电器开关失效、违章使用电器、潜在的火灾、电线老化裸露、乱接乱搭、室内吸烟引起火灾、制动、转向失灵、超员超载、其他机械故障、交通事故等。基本符合要求。

不可接受风险清单：触电、火灾、交通事故，重大危险源识别准确，基本符合要求。

策划有《合规性评价控制程序》、《法律法规与其他要求控制程序》，基本符合要求。组织建立了适用法律法规和其他要求获取的渠道，获取途径均为网上查询下载。收集了企业适用的法律法规和其他要求文件，并识别了适用性，同时落实到相关部门贯彻实施。提供环境安全法律法规清单，获取比较充分，识别合理、无遗漏，基本符合要求。

识别的标准法规：

《质量管理体系 要求》（GB/T 19001-2016）、《环境管理体系 要求及使用指南》（GB/T 24001-2016）、《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》（GB/T 45001-2020）、《中华人民共和国治安管理处罚法》《中华人民共和国民法典》《管理咨询服务指南》（GB/T 42493-2025）、《管理咨询服务指南 项目管理》（GB/T 42994-2025）、《管理咨询服务规范》（SB/T 11222-2018）、《管理咨询服务规范》（T/CCPITCSC 003-2017）、《管理培训服务成果验收规范》（T/CCPITCSC 021-2018）、《营销人员职业能力培训评价指南》（T/CCPITCSC 049-2020）、《项目管理专业人员培训指南》（T/CAS 718-2025）等等。均为有效版本，符合要求。

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

QMS:企业最高管理者为增强顾客满意，确保顾客和适用的法律法规的要求得到满足，对建立、实施、保持和改进质量管理体系做出了承诺。建立和实施并初步形成了纠正、预防和持续改进机制。严格执行了体系文件规定要求，认真贯彻执行 GB/T19001-2016 标准，产品质量稳定并符合产品标准和顾客要求。实现了企业方针和目标，达到了预期结果。



企业建立了较完善的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金等资源确定和提供等渠道，能够确保满足建立、实施、保持、改进质量管理体系，提供符合要求的产品的实际需求。

企业在策划建立质量管理体系时较充分地识别了所需的过程，包括服务实现所需的过程，包括明确顾客及其规定用途和已知的预期用途所必需的要求、适用的法律法规要求、组织附加的要求，对各种要求进行评审，确认可以满足要求，并传递到相关岗位。

企业明确了所提供产品的质量目标和要求、文件和资源的需求，所需的过程和产品监视与测量活动及接收准则，所需的记录表格等。

按照服务实现的流程，通过查阅记录、现场观察、与岗位人员面谈，表明在服务实现的策划，顾客要求的识别和评审、采购、服务提供的控制、标识和可追溯性、顾客财产、产品防护、以及监视和测量的控制等能够按照规定准则正常运行，并保证提供产品符合规定的要求。

该组织策划了实现流程图，经识别，

需确认过程/关键过程：制定服务方案；

对过程进行服务质量考核控制及监督，基本符合要求。

产品/服务设计和开发：

查销售流程设计，管理手册 8.3 条款对设计和开发规定了流程要求及控制要求。

经过企业沟通和现场审核发现：受审核方业务部负责产品和服务的设计开发。配备了专业的服务人员。询问服务人员孟悦、周爽：其在公司范围内从事相关行业从事设计和开发工作多年，能力满足公司设计和开发的需要。自公司成立以来，公司专业从事公司范围内的服务工作。公司所提供的服务均为按照法律法规要求、国家标准要求及顾客要求进行服务。有设计和开发的相关规定，近一年以来，公司均按顾客要求进行销售服务，暂无新生产方案的研发活动，原服务方案也无变更，一直按标准要求和顾客要求进行服务。

查公司管理手册 8.3 条款，按新标准要求，规定了服务设计和开发过程及相互作用，对设计开发过程进行了界定，明确了设计开发的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。编制有设计和开发管理要求，内容符合要求。

公司所提供的服务过程均已定型，配制的人员能力达到要求，不对服务内容进行额外更改，所提供的服务暂时没有进行设计和开发相关工作，随着市场发展和顾客要求的不断变化，顾客对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。

产品和服务要求有关的要求的评审：

由业务部经理确认与企业管理咨询服务有关的要求：1、适用的法律法规要求：咨询服务各过程均满足《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国合同法》（或《中华人民共和国民法典》相关篇章）、《咨询业服务规范》等适用法律法规要求，未出现违法违规问题。2、组织认为的必要要求：包括咨询服务名称（如 ISO 体系咨询、管理流程优化咨询等）、服务范围 / 内容、交付成果（如咨询报告、方案文档、培训材料等）、服务价格、服务周期、售后支持（如咨询方案落地指导、后续答疑等）方面的要求，通过服务合同、交付确认单等形式予以确认。

该企业主要负责通过市场调研、客户满意度调查及反馈、行业趋势分析等方式获取客户对管理咨询服务的需求信息。服务交付后的活动（如咨询方案落地跟踪、客户后续需求对接等）由业务部负责。

参与招投标的服务合同 / 订单：由销售人员根据投标平台发布的招投标信息，对咨询服务名称、服务范围 / 内容、交付成果、服务价格、服务周期、售后支持等信息确认后，组织咨询团队以微信、电话或面对面的形式与客户沟通需求细节，编制标书，最终经总经理审核的形式进行评审；中标后与客户签订框架服务合同。

其他的服务合同 / 订单：合同 / 订单由销售人员对咨询服务名称、服务范围 / 内容、交付成果、服务价格、服务周期、售后支持等信息确认后，以微信、电话或面对面的形式与客户沟通需求，经总经理审核后完成评审，并与客户签订服务合同 / 订单。

经询问和查看，服务合同形式包括电子版签订、书面签订，均有相关人员签字、单位盖章，具备法律效力。现场与业务部负责人沟通了解，企业管理咨询服务采取线下销售方式，销售渠道通过招投标（如政府 / 企业咨询项目招标）、客户引见（老客户推荐新客户）、市场开拓（如行业展会推广、线上平台信息发布引



流)等形式开展;公司主要依据客户个性化需求提供定制化管理咨询服务,服务各过程均满足法律法规要求,未出现违法违规问题。

查销售情况:

合同:中邮人寿保险股份有限公司河北分公司“聚力赋能 领航新程”营销培训项目服务合作协议(华夏万洲)

甲方(委托方):中邮人寿保险股份有限公司河北分公司

服务内容:企业管理咨询、营销方案制定及培训

合同日期:2025.7.8

合同:中邮保险陕西分公司场景化活动委托服务合同

甲方(委托方):中邮人寿保险股份有限公司陕西分公司

服务内容:企业管理咨询、知识讲座、户外研学等

合同日期:2025.5.20

3、合同:中邮保险上海分公司“智拓云阶驭势领航”培训项目合同

甲方(委托方):中邮人寿保险股份有限公司上海分公司

服务内容:企业管理咨询、培训等

合同日期:2025.9.12

以上合同明确了服务内容、交付方案、合同金额、合同结算、验收、甲乙双方责任、违约责任等。均进行了合同评审;

另抽其他合同,均符合要求。

另外,该公司确定并收集了产品质量法、民法典等相关法律法规,将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。该公司目前在销售服务提供过程中没有附加要求。

外部提供的过程、产品和服务的控制

编制《采购控制程序》,策划合理,内容符合标准要求和企业实际。

提供《合格供方目录》,内容包括:

浙江淘宝网络有限公司(办公耗材)

北京京东世纪贸易有限公司(办公耗材)

赵一怡及其团队(现场会议服务)外包方

抽查《供方调查评价表》。

1.抽查:浙江淘宝网络有限公司《供方调查评价表》,内容包括:供方名称(浙江淘宝网络有限公司)、供货内容(办公耗材)、对供方的评价和再评价内容(基本条件、产品质量、技术能力等)。评价人员:周爽、孟悦、安妙玲。评价结论:同意保持为年度合格供方。总经理:安妙玲 2025.4.1。内容齐全,符合要求。

2.抽查:赵一怡及其团队《供方调查评价表》,内容包括:外包方名称(赵一怡及其团队)、供货内容(现场会议服务)、对供方的评价和再评价内容(基本条件、产品质量、技术能力等)。评价人员:周爽、孟悦、安妙玲。评价结论:同意保持为年度合格供方。总经理:安妙玲 2024.1.30。内容齐全,符合要求。

3.抽查:北京京东世纪贸易有限公司《供方调查评价表》,内容包括:供方名称(北京京东世纪贸易有限公司)、供货内容(办公耗材)、对供方的评价和再评价内容(基本条件、产品质量、技术能力等)。评价人员:周爽、孟悦、安妙玲。评价结论:同意保持为年度合格供方。总经理:安妙玲 2025.4.1。内容齐全,符合要求。

抽查采购合同

1.办公用品采购是随用随买。查见购买截屏,购买办公用品主要有文件夹、便签纸、剪刀、数据线等。

2.供方:赵一怡及其团队。(外包方)

产品:营销策划执行;会议服务活动执行。

合同日期:2024年2月1日至2027年2月1日。

合同内容包括:服务内容及价格;服务期限;甲方权利义务;乙方权利义务;不可抗力;违约责任;其他等。条款齐备,符合要求。



查进货检验记录：

购买办公用品主要是核对产品的规格型号、数量等。

采购过程基本受控。

生产/服务提供过程、产品和服务放行及交付后活动

公司策划了程序文件、管理制度等，明确了受控条件包括：

公司目前服务的内容主要有：企业管理咨询；本公司企业管理咨询服务的核心是围绕企业实际运营痛点，通过战略规划、流程优化、组织能力提升、培训全流程管理（含方案制定、师资安排、效果评估与追踪）等定制化服务，推动企业运营效率提升与持续改进。形成“诊断-方案-执行-验证-优化”的闭环体系，支撑企业自主管理与能力提升。

拟提供服务、拟获得结果表现形式为：企业管理咨询相关方案及配套服务，具体特性以合同约定的需求为准；

执行的服务流程：确认需求-签订合同-提供咨询/策划服务-交付完成

依据的标准：客户技术要求、合同要求、所服务行业应该执行的相关国家标准（规范）、行业标准、地方标准及相关的法律法规要求

执行的作业文件有《服务提供控制程序》、《与服务有关的要求的控制程序》等；

服务的检验有：对方案初稿的评审，客户确认等；

查近期业务完结项目：

项目名称：中邮人寿保险股份有限公司河北分公司“聚力赋能 领航新程”营销培训项目

提供评审记录：

针对中邮人寿河北分公司“聚力赋能 领航新程”营销培训项目设计阶段展开评审，评审人员包括管理层总经理安妙玲、业务部经理孟悦。

评审围绕合同与标准符合性、采购可行性、实施可行性、方案合理性、成本五项核心内容，均判定为评审通过。评审中未发现存在问题，无改进建议，最终结论为方案设计符合标准要求，可进入交付流程，且无需要跟踪验证的纠正与改进措施。报告由孟悦编制，陆泽华审核，安妙玲批准，评审会议记录需按要求保留。

提供方案：包含目的、内容、远程培训安排，讲师、培训效果等内容；

该方案针对政策调整、监管导向、客户需求升级、竞争加剧的背景，以提升核心能力、优化渠道协同、驱动业务发展为目标。重点解决人员能力不足、产品价值传递难、客户运营瓶颈、营销模式固化等问题，难点在多地协同、合规管控、质量管控和效果转化。

项目以“抓五大客群、导三套逻辑、开两类活动、做四个管控”为思路，2025年7月至2026年12月实施，分战略筹备等阶段，设培训筹备、实施、效果跟进流程。配2名项目经理及师资，建响应、沟通、质量保证、应急、问题改进机制，预期提升专业能力、实现业务增长、深化协同模式。

提供甲方验收报告：本方案为分阶段验收，验收内容：按照合同约定，出具企业管理咨询方案，并根据方案培训咨询；已完成以下三项内容的远程培训及咨询，培训服务无质量问题，培训效果得到领导、学员及组织人员的一致好评，学员不仅掌握了核心知识与实用技能，更在培训实战中展现出显著的思维的转变及能力的提升，全员反馈积极，满意度极高，实现了学以致用的高质量转化。验收结论为合格；

需确认过程/关键过程：制定服务方案；

查：公司2025.3.15对需确认过程确认，具体如下：

——确认项目1：作业指导书适用性确认

结论：编制了《服务提供控制程序》，与公司实际较相符，具有较好的指导作用。

——确认项目2：关键设备完好状态确认

结论：公司涉及的设备设施均可正常使用提供，且都定期进行保养维修，目前所有使用的设备工具完好，运行正常。

——确认项目3：人员资格确认

结论：相关人员进行了相关培训，并且都为老员工，操作熟练，相关标准清楚，具备相关的能力要求。

**参与确认人员意见：**

过程能够得到有效控制，上述情况属实。 日期：2025.3.15 确认结论：过程确认结果有效。 确认人：孟悦

监视测量资源和监视测量活动：

服务过程的监视测量，资源为人力资源，活动通过对顾客满意度的调查、服务过程的确认来进行；

查 2025 年 1 月-至今《服务过程质量控制和检查记录表》，检验项目包括：销售人员仪表、标识的佩戴情况、销售服务设施维护使用及完好情况、销售环境的保持、接待质量（包括来人来电）、电话记录的及时、完整、清晰情况、制订采购计划并实施采购、商品的运输、订购商品的验收、商品的储存、顾客要求评审的及时性、提供产品的质量合格率、顾客沟通及时性、主动性、顾客异议及时处理、合同执行情况跟踪、顾客产品使用情况回访、销售服务情况回访，检查结果均符合要求。

适宜的基础设施和环境；公司主要办公设施：电脑、打印机等，办公室通风、照明良好基本满足要求。当日业务部经理张总在 正在跟某客户协调招标需求事宜等。

胜任人员包括资格：公司验人员，有多年从业经验，经过培训及能力评价，满足目前公司运营要求。

防止人为错误的措施：咨询方案编制过程的控制由各自工序检验合格后，在经负责人校验、批复，方可放行；定稿的文件必须经项目经理、部门经理、公司经理确认后签字方可交付。

上述措施实施有效。

实施放行、交付和交付后活动：

原材料主要是办公耗材的采购，通过对数量、外观、使用质量等检验；

企业的服务过程、产品放行过程基本符合要求

采购产品主要为办公用品采购

业务部经理每月负责对销售服务过程、售后服务过程的服务质量进行监督检查：

——抽 2025.4.20 、2025.5.20 、2025.6.25 销售服务检查记录， 检查内容目标达成情况、顾客投诉的及时处理、提供服务的质量合格率等方面，考核结论符合合格。考核人：孟悦

——抽 2025.4.20 、2025.5.20 、2025.6.25 售后服务检查记录， 检查内容目标达成情况、顾客投诉的及时处理、提供服务的质量合格率等方面，考核结论符合合格。考核人：孟悦

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。

组织未接受过上级或主管部门的监督检查。

产品和服务的放行控制基本符合要求。

公司通过电话，网络、微信等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。

提供“顾客满意度调查表”，调查主要内容：产品质量、服务质量、价格、交货时间、售后服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。抽查 3 份客户的满意度调查。提供 2025.6.11 顾客满意度调查情况分析报告，最终顾客满意度 96 分，达到目标要求。

EMS/OHSMS 环境与安全的运行控制情况：

编制《目标和管理方案控制程序》《环境与职业健康安全运行控制程序》、《环境及安全监视和测量控制程序》、《废弃物管理程序》、《相关方施加影响管理程序》、《资源、能源消耗控制程序》、《能源资源管理规程》、《消防器材使用及防火逃生方法》、《废弃物管理制度》、《安全用电管理制度》、《相关方管理规程》等，策划合理，内容符合标准要求。通过管理制度对本部门环境职业健康安全进行控制，基本适用。

人事部是运行控制的主控部门。

公司确定的重要环境因素为固废排放、潜在火灾；不可接受的风险为触电、火灾、交通事故。本部门涉及的重要环境因素和不可接受风险分别为：固废排放、触电、火灾、交通事故。

围绕重要环境因素和不可接受的风险，对环境安全运行情况控制情况如下：

查看运行情况：

1、资源能源消耗：查看办公区域宽敞明亮，通风较好。员工所用饮水机定期清洗。主要消耗的办公用品是纸张，废纸回收再利用。水电的消耗，办公室均使用节能灯,做到人走灯灭；洗手间无滴水浪费现象。目前建立了相应和管理制度，要求各部门人员提高节约意识。



2、火灾管理，主要包括：电器、线缆老化；人员安全用电知识不足等。控制措施：每季度进行消防设施检查、安全检查；安排人员进行安全知识培训；完善公司的消防档案；组织消防安全演习；消防设施维修保养等。2025.7.16 上午 9：00 人事部组织进行消防应急演练。

3、交通事故控制，主要包括：上下班未遵守交通规则；法律法规宣传教育不够；无证驾驶、酒后驾驶、疲劳驾驶等。控制措施：组织培训各作业规程，要求日常工作严格按照作业规程操作；加强对作业人员和工作环境的监督，杜绝违章操作和危险作业；建立健全安全责任制，加强各部门人员的自我安全管理；强化安全意识，加强道路交通安全法培训等。2025 年 7 月 24 日组织进行交通事故应急演练。

4、固废排放的控制：主要包括：打印机硒鼓墨盒、废电池、生活垃圾等。控制措施：建立并完善环境管理制度，将责任分解落实，并对目标的实现情况进行监督检查；对工作人员进行教育培训，增强员工的环保意识和技术水平；购备垃圾箱，及时回收，分类堆放；与销售商或厂家联系，力争使废物能再生或重新利用等。

5、触电的控制：主要包括：法律法规宣传不足；私拉电线，线路老化；临时用电不规范等。控制措施：定期检查电器设施设备运行情况；杜绝电源线乱拉乱接现象等。查看：电源开关采用漏电保护，一旦触电会自动跳闸，避免造成触电伤害。定期对设备进行点检，存在线路老化情况应立即停机检修；设备电源接头用绝缘胶布包扎良好，接头不能放在潮湿地上和水中，不得使用破皮、老化电缆线。人事部组建检查小组，定期对所有部门用电情况进行检查，防止违章用电情况发生；各部门每月进行违章用电、设施设备线路情况检查，不符合及时采取措施。2025.6.15 人事部组织进行触电应急演练。

6、环境安全运行检查：

（1）提供《环境安全运行检查表》，抽查 2025.4.30、2025.7.30、2025.10.18《环境安全运行检查表》，内容包括：是否存在灭火器缺失、数量不足的情况；干粉灭火器有效性；消防栓是否能正常开启并有正常的水压；火灾报警器是否能正常报警；是否存在违章动火情况；是否存在电源线乱拉乱接现象；电源线老化情况；电气设备设施是否完好；消防通道是否畅通；生活垃圾堆放集中区，是否能及时处理；污水管网是否完好，有无堵塞现象；工作现场干净、整洁，垃圾统一堆放于垃圾箱内，无乱扔现象；消防设施是否齐全有效，是否被遮挡等。检查存在的问题：无。整改结果：无。检查人：周爽。内容完整，基本符合要求。

（2）提供《干粉灭火器定期检查表》，抽查 2025 年 04 月 30 日、2025 年 07 月 30 日、2025 年 09 月 30 日《干粉灭火器定期检查表》，检查项目：灭火器托架是否损坏；机筒有无缺失；提手把有无断裂；药剂是否在有效期限内；安全插销是否完整；周围是否被物品堵塞；喷嘴、罐体是否损坏或腐蚀等。检查人：周爽。检查结果：完好。内容完整，基本符合要求。

（3）查见《2025 年上半年度职工伤亡事故报表》，事故类别：技术和设计上的缺陷；设备、设施、工具、附件有缺陷；安全设施缺少或有缺陷；生产场地环境不良；个人防护用品缺少或有缺陷；没有安全操作规程或不健全；违反操作规程或劳动纪律；劳动组织不合理；对现场工作缺乏检查或指挥错误；教育培训不够、缺乏安全操作知识等，均未发生死亡伤亡事故。内容完整，基本符合要求。

（4）查见《职业健康安全隐检查表》，抽查 2025.4.30、2025.7.30、2025.10.18《职业健康安全隐检查表》，排查项目：安全方针、安全管理、安全培训、运行控制、应急相应、记录管理等。检查结果均合格。检查人：周爽。

（5）查见《废弃物分类及处置表》，处置废弃物主要包括：废纸、废硒鼓等。处置去向包括：废品回收站回收；卖方上门回收 换新等。

7、提供 2025 年 7 月-2025 年 9 月北京市社会保险个人权益记录（单位职工缴费信息）：为员工缴纳了养老、失业、工伤、医疗、生育险，缴纳人数 11 人，一人已离职。

8、与员工签订劳动合同。查见孟悦、唐佳怡、张亮亮劳动合同。包括：劳动合同期限、工作内容和工作地点、工作时间和休息休假、劳动报酬、社会保险及其他保险福利、培训和考核等，能较好的保护员工的合法权益。

9、查员工进行体检。因公司不涉及职业病，所以未组织职工体检。

10、企业水费含在物业费中进行结算，电费查表缴纳。

11、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，并在合格供方评价中有环境和职业健康安全方面的要求。



查见《相关方告知书》，函告相关方本公司的环境和职业健康安全方针和目标，并对对产品、服务供应商、废弃物处理者等相关方特提出要求，对需重点施加环境影响的相关方进行不定期的监督与检查，检查。对不符合要求的相关方，本公司将提出整改意见，对整改不符或拒绝整改、造成严重污染的企业或已造成重大环境污染的企业，本公司将会采取适当措施，以施加保护环境的影响。

查见《告知书发放记录》，包括：相关方的名称、相关方属性、告知日期等相关信息。查《告知书发放记录》相关方包括：浙江淘宝网络有限公司、原小萱、所有员工等。告知日期：2025.4.1。

12、用于环境及职业健康安全资金投入情况：2025.1.1-2025.9.30：包含卫生环保用品、培训及消防、水电费以及社保支出，合计 20.05 万元。

13、现场查看：

办公区域贴有消防栓操作方法示意图、节约用电、节约用水、安全出口等警示标识，办公区域无乱接线及超载用电；线路无老化情况，送电正常，电器运转正常。编制火灾应急预案，对员工进行了防火安全的培训。现场无安全隐患。

灭火器、消防栓（物业提供）、消防报警系统（物业提供）、消防喷淋系统（物业提供）等应急救援器材，灭火器、消防栓维护保养良好。环境和职业健康安全标识警示，包括：安全通道标识、禁止烟火、小心触电等警示标识。齐全。有效。

规定了变更管理控制要求，规定了当发生新的产品、服务和过程，或对现有产品/服务和过程的变更（包括：工作场所的位置和周边环境；工作组织；工作条件；设备；工作人员数量），法律法规要求和其他要求的变更，有关危险源和职业健康安全风险的知识或信息的变更，知识和技术的发展。应评审非预期性变更的后果，以及需要应对的风险和机遇，必要时采取适当的控制措施，符合标准和企业实际。负责人介绍说，目前没有发生影响职业健康安全绩效的临时性和永久性变更。因此，没有进行更改管理。

与负责人交流得知：公司管理层始终把安全工作放在所有工作的首位，长期以来采取多种措施，致力于消除危险源，降低职业健康风险。据了解，从未发生过环境和职业健康安全方面的事故事件。

经现场确认，办公场所内无职业病危害因素。

对环境职业健康安全的运行控制有效。

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

经查阅相关记录确认，企业在 2025.9.13-9.14 日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。已进行有效整改并验证关闭；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。对于能力方面开具的不符合。

企业最高管理者在 2025.10.8 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，已整改完成。管理评审真实有效。

现场与管代交流管理评审控制情况，其对管评流程，包括管评策划、管评输入内容、输出内容、改进项及其纠正措施情况等不是特别熟悉，是在咨询老师帮助下完成的管理评审，现场交流。建议后期加强此方面的学习，持续关注管评工具的运用，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《不合格控制程序》，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、环境和安全事故。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）：

现场与企业管代周总沟通，注册地址：北京市通州区潮县镇潮兴北大街 86 号-776 室；经营地址：北京市朝阳区东三环中路 9 号 10 层 1002 室；查见租赁协议，出租方：原**。承租方：华夏万洲（北京）文化有限公司。租赁地址：北京市朝阳区东三环中路 9 号 9 层 1002 室（无 4 楼，与北京市朝阳区东三环中路 9 号 10 层 1002 室为同一地址）。企业存在与其他企业联合办公情况，会议室共用，其他工位约 6 个左右；

租赁面积为 140.41 平方米。租赁房产办公使用，无库房。自 2025 年 3 月 1 日至 2028 年 3 月 1 日止。

公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、打印机等。其维护保养由人事部进行，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

办公通信设备：网络、电脑、多功能一体机、打印机、包装机等。

支持性设施：企业名下没有车辆。

环境职业健康安全设备设施：烟感报警器、喷淋系统、灭火器、消火栓（物业提供）安全出口标识、垃圾桶等，无食堂。

办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了空调、消防设施等设施，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的要求。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。

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。对于能力方面开具的不符合。

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、管理文



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

E:企业管理咨询服务所涉及场所的相关环境管理活动

Q:企业管理咨询服务

O:企业管理咨询服务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，华夏万洲（北京）文化有限公司 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 checked="" type="checkbox"/> 达到	<input 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

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: 王冰、于立秋、吴太平、张红侠



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。