



项目编号：21589-2025-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：深圳市比蓝翻译有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）： 余家龙

审核组员（签字）：

报告日期：

2025年10月30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：余家龙

组员：



受审核方名称：深圳市比蓝翻译有限公司

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	余家龙	组长	审核员	2023-N1QMS-2262293	35.08.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	李秋欣	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、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国安全消防法、中华人民共和国安全生产法

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：面向翻译的术语编纂GB/T 18895-2002、翻译服务 第1部分：笔译服务要求GB/T 19363.1-2022、翻译服务规范 第2部分：口译GB/T 19363.2-2006、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 口译服务要求T/TAC 3-2018、翻译服务采购指南 第1部分：笔译ZYF 001-2017、翻译服务采购指南 第2部分：口译ZYF 011-2019等标准和规程等及合同技术要求



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10月30日上午至2025年10月30日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年3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）：

Q: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：深圳市福田区香蜜湖街道侨香路 1979 文化创意园 A 区 1 栋 3 楼 304

办公地址：广东省深圳市福田区莲花街道商报东路 11 号英龙商务中心 30 楼 3006

经营地址：广东省深圳市福田区莲花街道商报东路 11 号英龙商务中心 30 楼 3006

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 28 日 14:00 至 2025 年 10 月 28 日 18:00 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； Q 验收过程控制

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:人事行政部 Q7.2

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 11 月 3 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 30 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q 服务过程控制； Q 验收过程控制

3) 本次审核发现的正面信息：



公司努力提升口碑，以稳定并扩大本地业务，通过培训增强公司标书的编写能力，增加在投标过程中的中标概率,积极组织公司员工进行专业培训，提升员工职业技能，提高工作效率

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

最高管理者对管理体系高度重视和支持，并对标准有一定程度的理解和掌握，积极组织督促和管理各部门，严格贯彻执行管理体系要求，从而确保管理体系正常运行

2) 风险提示:

Q 服务过程控制； Q 验收过程控制。管理人员加强体系文件学习

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3月7日 体系实施时间：2025年3月1日

2) 法律地位证明文件有:

营业执照

3) 审核范围内覆盖员工总人数：39人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无倒班

4) 范围内产品/服务及流程:

服务流程：合同签订 → 任务分配 → 译员翻译 → 审校审核 → QA → 排版 → 交货验收 → 售后。

关键/特殊过程：翻译校对；外包过程：无不适用条款：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

企业建立了质量方针和目标。质量方针：优质产品，顾客满意；科学管理，持续进步。

质量目标：顾客满意度≥90分

服务及时率 100%

客户投诉次数≤2次/年

人员培训合格率 100%；

文件发放、回收控制率 100%

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。管理方针和管理目标符合企业情况和标准要求

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



公司主要产品：翻译服务

公司产品执行标准：面向翻译的术语编纂 GB/T 18895-2002、翻译服务 第1部分：笔译服务要求 GB/T 19363.1-2022、翻译服务规范 第2部分：口译 GB/T 19363.2-2006、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 口译服务要求 T/TAC 3-2018、翻译服务采购指南 第1部分：笔译 ZYF 001-2017、翻译服务采购指南 第2部分：口译 ZYF 011-2019 等标准和规程等及合同技术要求。

服务流程：合同签订 → 任务分配 → 译员翻译 → 审校审核 → QA → 排版 → 交货验收 → 售后。

综合营运部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家标准，策划输出的具体结果包括以下内容：

- 确定产品和服务的要求；--产品标准和规范等。
- 建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---操作规程等
- 确定符合产品和服务要求的资源；---流程图
- 按照准则实施过程控制；---服务过程监控
- 保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录

策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。

关键/特殊过程：翻译校对；外包过程：无。

经确认：暂无策划的更改。

公司制定了《服务提供过程控制程序》、《产品质量监视和测量控制程序》、《作业指导书》

明确了受控条件包括

1、公司编制了《翻译服务规范》、《服务人员行为规范》、《服务质量控制规范》等对公司的翻译服务过程进行了控制。

2、提供有完善的翻译流程。

3、技术要求 合同：服务合同

1) 验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。

2) 作业指导书：《服务人员行为规范》、《作业指导手册》、《翻译服务规范》、《人员考核制度》.....等。

3) 使用适宜的设备：电脑和办公设备等。

4) 监视和测量设备：公司为顾客提供翻译服务，是基于人员能力以及互联网软件平台，暂无监视和测量设备。

5) 实施监视和测量：根据内部审核和与客户共同评审验收实施监视。

现场查看翻译人员正在与客户沟通关于服务的相关事宜。各个环节控制基本符合要求

关键/特殊过程：翻译校对

服务过程检验：

依据：《翻译服务规范》、《服务人员考核制度》等。

抽：考核期间 2025 年 3 月-10 月，

考核项目：翻译校对服务过程

考核部门/人：销售部/张燕

检查内容：服务质量状况，服务交付情况、服务规范执行、员工行为规范等。

考核结论：通过对整个翻译校对过程服务质量的监控，该人员服务质量符合要求。

考评人：董长雨

查交付情况，产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。

公司在生产过程中对标识和可追溯性进行了规定。

1. 服务过程采用客户投诉记录、售后服务信息确认回访表等进行标识；

2. 文件通过编写文件编号、项目号等进行追溯，主要记录内容：客户名称，日期，项目名称等；

公司的顾客的财产有顾客信息、顾客提供文件、合同，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。



负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况。

公司对产品的防护进行了要求，客户的文件有公司电脑、邮件发送接收进行储存，文件服务器上进行存储，能保证客户的文件、公司翻译的文件得到有效的防护

公司制定并实施《合同评审控制程序》，采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的服务的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；

查与深圳市艾特网能电能有限公司、深圳立羽知识产权代理事务所、湘西成功广告有限公司等签订有翻译服务合同。

为了明确与产品有关的要求，确保公司有能满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审。查与上述签订合同公司均进行有合同评审。

组织已经制定与信息的收集、数据分析、改进方法以及客户满意反馈相关的程序，并生效。

组织已分析和评价通过监视和测量获得的适当的数据和信息。

公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查问卷表》等形式来收集了

--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。

--提供顾客满意调查分析报告，报告显示：从以上统计表中可看出顾客对公司项目服务质量方面是满意的。

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

编制了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》等，符合标准和企业实际，经调阅相关记录确认，企业已经在2025年7月15日和2025年7月25日，分别策划和实施了完整内部审核和管理评审。内部审核发现的不符合项和管理评审提出改进措施，目前已经有效整改并验证关闭。提供有《内审员授权书》，总经理授权郑威（组长）李秋欣（组员）为本次审核内审员，与郑威、李秋欣面谈，内审员对审核的基本概念、一般步骤、内部审核的基本要求和特点等不够熟练，已于7.2作不符合提出。与管理层董长雨沟通，能清楚自己职责，对体系的运行有效性，持续改进情况较了解，清楚公司自身制定的方针和目标。

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：

查，公司编制了《不合格控制程序》，规定了不合格的控制要求。

现场了解，公司在翻译服务过程中的主要不符合主要为服务质量出问题。

查，公司客户提交问题及时进行解决，发现问题及时处理，翻译质量问题进行不合格处理，同时跟踪验证。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

纠正措施落实有效

3) 投诉的接受和处理情况：

无



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）：

查看，现有人员 39 人。注册地址：深圳市福田区香蜜湖街道侨香路 1979 文化创意园 A 区 1 栋 3 楼 304，经营地址：广东省深圳市福田区莲花街道商报东路 11 号英龙商务中心 30 楼 3006。总面积约 415 平方米。提供有租赁合同。办公设备：电脑、打印复印机及办公桌椅等办公设备，软件资源：erp 系统和小蓝智翻。检测设备：无。特种设备：无。无倒班情况。

2) 人员及能力、意识：

公司确定了从事的工作影响管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。

公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。

适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据

3) 信息沟通：

在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与生产服务有关问题及与管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。

相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。

产品提供前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同。

产品提供中：组织按期交付，解决用户对进度、交付要求等关切问题；

产品交付后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。

对顾客一般提出的问题，由专业相关人员负责解决。

自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件

4) 文件化信息的管理：

(1) 标准要求的文件：公司方针、管理目标、认证范围、组织架构、职责分工等均在《质量手册》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。

企业编制了《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》Bright/SC-2025 版本号：A/1 2025 年 3 月 1 日发布；2025 年 10 月 28 日修订。

《程序文件》Bright/CX-2025 版本号：A/0 2025 年 3 月 1 日发布；

包括各项管理制度如岗位任职要求等；

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《受控文件清单》，收录了手册、程序文件、三级文件（管理制度）等文件。

提供了产品执行标准：面向翻译的术语编纂 GB/T 18895-2002、翻译服务 第 1 部分：笔译服务要求 GB/T 19363.1-2022、翻译服务规范 第 2 部分：口译 GB/T 19363.2-2006、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 口译服务要求



T/TAC 3-2018、翻译服务采购指南 第 1 部分：笔译 ZYF 001-2017、翻译服务采购指南 第 2 部分：口译 ZYF 011-2019 等标准和规程等及合同技术要求。

提供了《法律法规清单》收录了中华人民共和国民法典、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国安全消防法、中华人民共和国安全生产法等环境、安全外来文件。

提供了《管理记录清单》，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。

询问负责人主管，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》《记录控制程序》对作废文件做出了相关规定。经与负责人沟通，体系运行以来，没有作废文件。若有作废文件，需加盖作废标识后处理。

查文件的保存：综合部配有文件柜。目前各种文件保存完好

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q:翻译服务

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，深圳市比蓝翻译有限公司的

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

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：余家龙



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。