



项目编号：21882-2025-QEO

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：安徽行远教育咨询有限公司

审核体系：环境管理体系、质量管理体系、职业健康安全管理体系

审核组长（签字）： 杜万成

审核组员（签字）： 杜万成、柳芳、许小雪、杨建冬、张晓勇

报告日期： 2025年 12月 12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 ■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：

组员：



受审核方名称：安徽行远教育咨询有限公司

## 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
	杜万成	组长	审核员	2024-N1QMS-1412435	35.04.02,35.11.00
	杜万成	组长	审核员	2024-N1EMS-1412435	35.04.02,35.11.00,37.05.04
	杜万成	组长	审核员	2024-N1OHSMS-1412435	35.04.02,35.11.00,37.05.04
	柳芳	组员	审核员	2024-N1QMS-1479229	35.04.02,35.11.00
	柳芳	组员	审核员	2024-N1EMS-1479229	35.04.02,35.11.00,37.05.04
	柳芳	组员	审核员	2024-N1OHSMS-1479229	35.04.02,35.11.00,37.05.04
	许小雪	组员	实习审核员	2025-N0QMS-1455289	
	许小雪	组员	实习审核员	2025-N0EMS-1455289	
	许小雪	组员	实习审核员	2025-N0OHSMS-1455289	
	杨建冬	组员	审核员	2025-N1QMS-1515313	35.04.02,35.11.00
	杨建冬	组员	审核员	2025-N1EMS-1515313	35.04.02,35.11.00,37.05.04
	杨建冬	组员	审核员	2025-N1OHSMS-1515313	35.04.02,35.11.00,37.05.04
	张晓勇	组员	技术专家	342427198609170017	37.05.04

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	戴碧玲	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（**环境管理体系、质量管理体系、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/T 24001-2016/ISO 14001:2015、GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015、GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018

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

中华人民共和国广告法

中华人民共和国消费者权益保护法

防暑降温措施管理办法

气象灾害防御条例

中华人民共和国价格法

中华人民共和国物权法

中华人民共和国城乡规划法

中华人民共和国土地管理法

中华人民共和国水污染防治法

中华人民共和国大气污染防治法

中华人民共和国噪声污染防治法

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保护法

环境空气质量标准

消防安全标志设置要求

城镇污水处理厂污染物排放标准

安徽省实施〈中华人民共和国固体废物污染环境防治法〉办法

安徽省环境保护条例

安徽省实施〈中华人民共和国环境影响评价法〉办法

安徽省大气污染防治条例

安徽省实施〈中华人民共和国土壤污染防治法〉办法



安徽省湿地保护条例

安徽省环境噪声污染防治条例，

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：人力资源服务规范 第6部分：人力资源培训服务 DB11/T 3008.6-2024

安全生产教育培训工作规范 DB13/T 5339-2021

安全培训过程管理实施指南 DB21/T 3297-2020

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12月12日上午至2025年12月12日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年3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）：

E:企业管理培训，管理咨询，人力资源服务（（不含职业中介活动、劳务派遣服务）所涉及场所的相关环境管理活动

Q:企业管理培训，管理咨询，人力资源服务（不含职业中介活动、劳务派遣服务）

O:企业管理培训，管理咨询，人力资源服务（不含职业中介活动、劳务派遣服务）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

变更原因：依据营业执照

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：安徽省合肥市蜀山区岳西路 43 号办公楼 301 室

办公地址：安徽省合肥市蜀山区岳西路 43 号办公楼 S1 栋 3 楼、4 楼。

经营地址：安徽省合肥市蜀山区岳西路 43 号办公楼 S1 栋 3 楼、4 楼。

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）：

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 12 月 11 日 08:30 至 2025 年 12 月 11 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：Q 服务过程控制；EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视；QEO 内审和管理评审

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:综合部的 7.2 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：2026 年 1 月 12 日前提提交审核组长。

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 12 月 12 日前。

#### 2) 下次审核时应重点关注：

不符合整改的验证 过程的管控 绩效的监视和测量

#### 3) 本次审核发现的正面信息：

体系过程管控良好，绩效的监视和测量有效进行，所制定的目标均能达成

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

#### 1) 成熟度评价：

体系过程管控良好，绩效的监视和测量有效进行，所制定的目标均能达成，但是内审员能力有待提升，成熟度尚可

#### 2) 风险提示：

内审员能力有待提升

### 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：2013 年 7 月 31 日体系实施时间：2025 年 3 月 10 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：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:

服务流程:

企业管理培训:

签订合同→方案制定与确认→项目执行→顾客满意度评价

管理咨询: 签订合同→具体了解客户业务→客户提出需求→解答客户问题

人力资源服务: 签订合同→确定客户需求→制定招聘计划→求职者面试→聘用录取→交付客户

关键/特殊过程: 项目执行、解答客户问题、制定招聘计划

外包过程: 物业管理

三、组织的管理体系运行情况及其有效性评价

3.1 管理体系的策划

符合 基本符合 不符合

企业成立于2013年07月31日, 注册资本500万人民币, 法定代表人: 严成。注册地: 安徽省合肥市蜀山区岳西路43号办公楼301室。经营地为: 安徽省合肥市蜀山区岳西路43号办公楼S1栋3楼、4楼。主要从事企业管理培训, 管理咨询, 人力资源服务。

企业现有人员10人, 设置: 综合部、项目部。组织机构分工明确, 通过形成文件的信息, 会议, 培训等方式将职责, 权限传达到企业内部, 整体运行较好。

经与管代戴碧玲沟通了解: 安徽行远教育咨询有限公司主要从事企业管理培训, 管理咨询, 人力资源服务; 公司拥有专业技术人员、管理人员组成的高素质员工队伍。公司以创新、以客户为中心的发展理念, 本着专注、脚踏实地的工匠精神为核心价值观, 为用户提供理想的产品为己任。

外部环境: 外部因素要考虑气候变化、国际、国内、本地的各种法律法规、技术、行业竞争、市场环境、外部文化、社会因素和经济因素等相关因素。内部环境: 内部环境因素要考虑公司的内部管理、价值观、企业文化、企业的知识和管理绩效等相关因素。

内、外部因素包括受公司影响的环境状况或能够影响公司的环境状况。总经理组织召开公司内外部因素动态评审会议, 对识别出的内外部环境因素的相关信息进行监视和评审, 并根据识别出的相关内外部因素, 制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容, 以便及时调整公司战略, 应对不断变化的市场。

公司制定有《组织内外部环境要素识别表》, 确定对公司有利的内外部环境因素有: 公司全体员工的质量意识比较强, 产品质量在同行业中比较领先。

公司考虑了气候影响给公司经营带来的风险和机遇。经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。

对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，行业利润不断降低、员工成本增加。

公司通过同行交流、座谈会、工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。

公司确定的相关方有员工、银行、主管部门、供应商、客户等。

理解员工诉求的形式为面谈、会议等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；

员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商关注的主要问题是回款时间等。

对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ、微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。

查见《相关方和相关方期望评价》其中相关方：有员工、银行、主管部门、供应商、客户等。

顾客的需求和期望：产品质量符合顾客要求、及时交货、价格合理、服务及时、通过ISO9001、ISO24001、ISO45001。

监测指标：服务完成及时度、顾客满意度等。

公司申请的管理体系的范围为：

E:企业管理培训，管理咨询，人力资源服务（（不含职业中介活动、劳务派遣服务）所涉及场所的相关环境管理活动

Q:企业管理培训，管理咨询，人力资源服务（不含职业中介活动、劳务派遣服务）

O:企业管理培训，管理咨询，人力资源服务（不含职业中介活动、劳务派遣服务）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

外包过程：物业管理

企业管理体系覆盖质量环境职业健康安全管理体系标准的所有条款，无不适用条款。过程识别充分合理，符合要求。

管理体系范围形成文件，经总经理批准。并通过文件发放的方式在公司内部进行传递。

企业依据GB/T19001-2016标准、GB/T24001-2016 标准、GB/T45001-2020 标准的要求，整合建立一体化管理体系，形成管理体系文件。公司明确规定了过程的输入、输出及开展的活动和投入的资源。公司编制管理手册、程序文件及管理制度汇编、记录表格等。并通过管理手册、管理文件、流程图等明确职责和权限



以及对职能的分配。明确管理职责。

通过对各过程进行了风险的评估，识别，评价并制定相应措施进行风险处理。通过监视、测量和分析的结果以及内审，管理评审等进行自我完善，不断改进其有效性。符合要求。

公司按照ISO9001、ISO24001、ISO45001标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量、环境、职业健康安全管理体系，策划管理手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。

组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。

经现场确认：

企业管理培训：

签订合同→方案制定与确认→项目执行→顾客满意度评价

管理咨询：签订合同→具体了解客户业务→-客户提出需求→解答客户问题

人力资源服务：签订合同→确定客户需求→制定招聘计划→求职者面试→聘用录取→交付客户

关键/特殊过程：项目执行、解答客户问题、制定招聘计划

外包过程：物业管理

总经理：严成          管代：戴碧玲

通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量、环境、职业健康安全管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据：

- 1) 公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为；
- 2) 制定和发布公司自身发展质量、环境方针；
- 3) 确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力；
- 4) 定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。
- 5) 为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、



环境和资金等必要资源。

质量、环境和职业健康安全方针：

诚实守信、公平公正；遵守法规、健康安全；保护环境、持续发展。

其内涵包含了：

即以顾客为关注焦点，提高服务质量，强化质量意识；持续改进，即持续提高顾客满意度，持续提高管理效益；环评一流，服务一流以环评技术服务为导向，以一流环评服务向顾客提供期望的服务；公司提供符合标准的物流服务，与国际接轨，建立标准化的管理体制。

公司在建立之初，就树立了环保和职业健康安全的理念，按国家、地方和行业相关的法律法规和其他要求开展活动，深化预防为主的思想，努力做到节能减排，安全防护，保护公众的利益，并将此要求持续开展下去，不断完善和改进。

质量、环境、职业健康安全管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。

手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次，在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。

企业的质量、环境、职业健康安全管理方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。

查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位职责和权限》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。

公司策划并批准实施《风险和机遇评估分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；

公司根据标准的要求，以过程方法和风险控制为原则，以过程为单位，对管理体系涉及的各个过程进行了相应管理风险识别和评价，覆盖的过程有有：文件管理、岗位管理、目标管理、方针管理、知识管理、变更管理、合规义务管理等，按风险发生的可能性和严重性，确定了三个风险等级，对风险和机遇的识别、评价方法等进行了规定。

本次识别和评价了若干个质量、环境、职业健康安全风险，基本覆盖了管理体系过程。

公司根据质量风险识别和评价结果，对中等以上的风险确定了相应的控制措施，控制措施有按承担、转移、



规避、控制四中类型区别，制定相应的控制措施，基本适宜企业的特点。控制措施均明确了责任部门。

总经理称：公司在考虑了内外部环境及相关方需求的基础上按照文件要求：进行了识别和评价最终确定了需要应对的重要风险和机遇并对相应的风险和机遇制定了相应的措施，并定期对控制措施执行情况进行检查。

2025.3.10公司相关负责人对公司面临的各种内外部因素、风险与机遇、风险与机遇的相应措施进行分析。见：《风险和机遇评估分析表》。

含质量、环境、职业健康安全风险与机遇、市场风险与机遇、财务风险与机遇、经营风险与机遇、人力风险和机遇等，通过对其进行打分方式进行风险等级划分。

经查相应措施已按要求执行，正常、有效。

应对风险和机遇的措施应与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。

组织管理层策划关于开展职业健康安全管理体系中所采取措施，以便管理安全目标、危险源、合规性义务、组织识别的风险等等。通过合规性评价、目标考核、运行方案、管理评审、内外部沟通等方式以保证管理体系达到预期结果。

查见：公司建立有管理目标、指标及管理方案。

查公司“目标完成情况考核表”，内容显示目标均已达成。

抽，2025年5月考核统计表：

目标	考核情况
顾客满意度 $\geq$ 95分	96
服务完成及时率100%	100%
固废合规处置率100%	100%
触电事故为零	0
火灾事故为零	0
意外交通伤害事故为零	0

查见质量、环境、安全目标制订了管理方案。管理方案有时间期限、具体措施、责任人。目标指标管理方案基本适宜，能够完成。基本符合要求。



公司要求：当公司质质量、环境、职业健康安全管理体系变更时，应考虑：

- 1) 变更的目的及潜在后果；
- 2) 体系的完整性；
- 3) 资源的可获得性；
- 4) 责权的分配和再分配等因素。

经查：组织管理体系变更：企业名称变更，时间2025.11.7；服务流程 外包过程，时间2025.12.11。并在手册变更页进行备注。

**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

（需逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述，其中 FH 应包括使用危害分析的方法和对食品职业健康安全小组的评价意见；H 体系还应包括针对人为的破坏或蓄意的污染建立的食品防护计划的评价）

查有公司制定实施了环境与职业健康安全运行控制程序，内容符合标准要求。

本部门运行控制情况：

废水：主要是生活废水，排入政府管网。

废气：办公和服务过程基本无废气产生。

噪声：办公和服务过程基本无噪声的产生。

节约资源能源方面：办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源。

固废的控制：

- 1..建立并完善环境管理制度，将与责任分解落实，并对目标的实现情况进行监督检查。
- 2.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。
- 3.购备垃圾箱，及时回收。
- 4.废墨盒等由厂家回收

火灾控制：

- 1.每月进行消防设施检查、安全检查



## 2.安排人员进行安全知识培训

2.完善公司的消防档案。

4.组织消防安全演习

5.消防设施维修保养

触电预防：

1. 定期检查电器设施设备运行情况。

2. 杜绝电源线乱拉乱接现象

意外交通事故预防：

1.加强职工安全教育培训，提高人员安全意识；驾驶员持驾驶证上岗

2.定期训练、应急预案

对于相关方的控制，编制了相关方告知书，有相关方告知书的发放记录。

同时定期发放劳保用品，提供劳保用品发放记录。

基本符合要求。

手册中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。

企业主要从事企业管理培训，管理咨询，人力资源服务，目前未进行设计开发。但是企业完全具备设计开发的能力，如果未来有需求，企业会做设计和开发。

公司制定了《服务提供控制程序》，同时手册明确了受控条件包括：

各部门在执行企业管理培训，管理咨询，人力资源服务任务时应获得的服务的特性信息；

各相关阶段应有相对应的作业指导书来指导服务过程；

使用相适宜的设备，并由综合部对其进行管理，以保证所需过程的能力；

1、作业指导书主要包括：人力资源服务流程等

2.设备包括电脑、打印机等，符合产品销售的条件及要求。



3. 监视测量设备：无，主要通过定期发放顾客满意度调查表的形式来测量顾客顾客满意。

4. 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。

服务流程图：

企业管理培训：

签订合同→方案制定与确认→项目执行→顾客满意度评价

管理咨询：签订合同→具体了解客户业务→-客户提出需求→解答客户问题

人力资源服务：签订合同→确定客户需求→制定招聘计划→求职者面试→聘用录取→交付客户

关键/特殊过程：项目执行、解答客户问题、制定招聘计划

外包过程：物业管理

过程确认表：

查见2025.3.10对特殊过程项目执行、解答客户问题、制定招聘计划从作业指导书适用性确认、关键设备完好状态确认、操作人员资格确认等方面进行了确认，确认结果：

过程确认结果有效。

现场查看服务流程：

经现场观察以及与管代沟通，该过程可控。

查见过程控制情况：

企业管理培训：

现场查见企业在对国网安徽电力有限公司进行2025年班组长（供电所长）培训，提供培训签到表。

提供培训教室，以及笔记本、签字笔等文具。

抽见项目结束之后的顾客满意度评价表：

2025年经营管理人员培训管理能力培训课程项目：评价得分：98 日期：2025.10.20

中核浙能2025年基层管理人员管理提升培训项目：评价得分：98 日期：2025.9.10

管理咨询：



对于解答客户问题，企业主要以提供咨询报告的形式进行。

抽见咨询报告：抽见安徽辉畅酒店管理有限公司企业运营和管理提升咨询顾问服务报告，内容包括：问题总结、提升方案、实施计划和预期效果等。

报告日期：2025.10.28

人力资源服务：

制定招聘计划主要通过和智联招聘和BOSS招聘的方式进行，提供有招聘的登记信息。

抽见2025104/24招聘信息，内容包括：职位类别、经验要求、职位性质、学历要求、奖金绩效等内容。

现场抽培训面试表如下：

姓名 李某 性别 女 年龄：26 填表日期：2025.4.11

姓名 王某 性别 男 年龄：27 填表日期：2025.4.30

姓名 范某 性别 女 年龄：24 填表日期：2025.11.17

抽见企业发于顾客的面试人员信息表，内容包括：姓名、联系电话、毕业院校、专业、学历层次、工作经验、来源、应聘岗位、面试时间、是否录用，管代称面试合格人员自行到顾客企业去报道，顾客是否需要这些人员由企业自行决定。

同时见管代在与顾客沟通人力资源服务和管理咨询事宜。

现场抽采购验收记录：

材料名称：物料设计和印刷资料

检验项目：物料设计、货物数量、质量

结果：符合要求

验收人：戴某

日期：2025.11.20

材料名称：复印纸

检验项目：数量、质量

结果：符合要求



验收人：戴某

日期：2025.9.25

材料名称：公文包

检验项目：数量、质量

结果：符合要求

验收人：戴某

日期：2025.4.2

过程服务质量管理：

抽见服务过程检查记录：

项目名称： 2025年班组长(供电所长)示范班培训班

检查项目：服务人员仪表、标识的佩戴情况、资料收集情况、服务设施维护使用及完好情况、服务环境的保持等，结果均符合要求。

检验员：戴碧玲 日期：2025.12.12

查见定期对服务人员进行考核，抽见2025.4.30对人员戴碧玲、杨丽、邹含香等人员从工作态度、职能履行、工作绩效等方面进行检查，结果均符合要求。

查售后服务质量管理：

企业通过定期发放顾客满意度调查表的形式来测量顾客满意度，查见2025年8月顾客从质量、价格、服务、服务及时性等方面进行评价，结果满意度率96%。

基本符合要求。

编制了《与服务有关的要求的控制程序》，策划合理，内容符合标准要求和企业实际。

与客户沟通方式主要有：电话、面谈、招投标、微信等方式，收集顾客的信息，了解顾客的需求。

业务部负责与顾客进行有效沟通，有关内容包括但不限于：



- (1) 客户要求的产品的的相关信息；
- (2) 问询、合同或订单的处理，包括对其修改；
- (3) 顾客反馈，包括顾客抱怨；
- (4) 处置或控制顾客财产；
- (5) 当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求。

与顾客沟通方式可有以下形式，如：上门拜访、会议、报告、函电、计算机网络等。

综合部组织各部门，考虑质量、环境等方面，共同规定服务的要求，包括适用的法律法规要求和公司确定的必要的要求，并确保提供的服务能够满足所声明的要求。

现场抽企业管理培训、管理咨询、人力资源服务合同如下：

服务合同一：

供方：安徽行远教育咨询有限公司

需方：合肥源捷酒店管理服务有限公司

服务内容：招聘管理人员5名

签订时间：2025.10.19

合同规定了双方的权利和义务、费用支付方式、合作期限、违约责任及争议的解决等。

服务合同二：

供方：安徽行远教育咨询有限公司

需方：合肥捷才教育咨询有限公司

服务内容：招聘教务助理2名

签订时间：2025.05.29

合同规定了双方的权利和义务、费用支付方式、合作期限、违约责任及争议的解决等。

服务合同三：

供方：安徽行远教育咨询有限公司



需方：合肥捷才教育咨询有限公司

服务内容：企业咨询管理顾问

签订时间：2025.11.03

合同规定了双方的权利和义务、费用支付方式、合作期限、违约责任及争议的解决等。

服务合同四：

供方：安徽行远教育咨询有限公司

需方：安徽辉畅酒店管理有限公司

服务内容：企业运营和管理提升咨询

签订时间：2025.04.27

合同规定了双方的权利和义务、费用支付方式、合作期限、违约责任及争议的解决等。

服务合同五：

供方：安徽行远教育咨询有限公司

需方：安徽龙波电气有限公司

服务内容：培训服务

签订时间：2025.08.18

合同规定了双方的权利和义务、费用支付方式、合作期限、违约责任及争议的解决等。

服务合同六：

供方：安徽行远教育咨询有限公司

需方：国网安徽省电力有限公司

服务内容：2025年班组长（供电所长）示范班培训

签订时间：2025.12.12

合同规定了双方的权利和义务、费用支付方式、合作期限、违约责任及争议的解决等。

目前企业成立十多年，企业的管理培训、人力资源和管理咨询已积累了一定的市场，服务模式已成熟，通



常收到客户合同/订单时，项目部、综合部负责人会对合同/订单进行评审，评审后再交总经理评审，经评审满足要求后总经理或其代表在合同/订单上签字即完成合同评审。企业提供了上述合同客户的评审记录，有评审内容、评审部门、评审人员，评审时间等，基本符合要求。

合同若发生变更，应对变更内容进行评审，评审通过后，由综合部负责人签字确认。

顾客投诉的处置，由综合部负责顾客投诉或抱怨信息的接收、判断及受理，被投诉或抱怨事项的改善情况的回复及与顾客沟通，对无效的顾客投诉应予以解释，取得顾客的理解。对有效的顾客投诉应进行原因分析，制定相应的纠正措施予以实施和跟踪验证，并保持评审与处置的记录。目前未发生顾客投诉的现场。

基本符合要求。

公司编制并实施了《采购控制程序》，规定了公司采购的职责、工作程序，明确了采购产品的分类方法，规定了对供方选择、评价和再评价原则等等，文件内容基本符合要求。主要采购的产品主要为：办公用品、职业服装）。外包为物业管理。

查合格供应商名录，主要有：天猫、森博复印纸专营店、金日美办公用品官方旗舰店等

提供有供方调查评定表，对上述供方进行了评价，评价内容有：供应商资格证照是否齐全、供应商设备及运输能力是否满足、供应商基础设施及工作环境是否满足要求、供应商的产品经考查检验是否合格等几方面进行，评价记录均为同意继续列入合格供方名录。

抽采购合同如下：

采购合同：

供方：天猫拷贝可乐旗舰店

采购产品：打印纸20包 采购时间：2025.04.17

采购合同：

供方：天猫东柏爻亮专卖店

采购产品：笔记本一批 时间：2025.07.08

采购合同：

供方：金日美办公用品官方旗舰店

采购产品：商务包7只 时间：2025.06.14

**企业外包过程：物业管理**

经了解，保洁等物业项目属于物业管理。

外部提供的过程基本符合要求。

管理手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。

查顾客满意度调查表：公司2025年8月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放3份，回收3份。对公司的服务质量、交付及时率、价格、服务态度、顾客意见处理等几项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；顾客满意度达到96分。

查管理目标完成情况考核表、用水用电统计表等记录，公司2025年03-11月数据统计的结果均符合要求。

查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。

提供了员工王修洋2025.07.28体检报告、戴碧玲2025.09.02体检报告，结果正常，

组织能够提供管理体系运行所需的相关文件资料、支持性数据等资料。

企业编制了《顾客投诉及满意测量控制程序》，公司通过电话，走访等形式，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2025年08月15日“顾客满意程度调查表”3份，调查主要内容：人员素质、基础技能、工作态度、交付及时性、交付可靠性、服务及时性、服务人员态度、投诉处理效果等，各项得分求平均值得最终结果。对3个顾客：安徽善源企业管理咨询有限公司、安徽龙波电气有限公司、安徽钺诚管理咨询有限公司，进行了满意度调查。提供顾客满意调查分析表，顾客满意度达到96分。结论：从整体来看，客户对于我司各方面综合评价是满意的。我司需要有的放矢，扬长避短，客户满意的方面我们要稳定保持，不满意的方面还需要各部门努力合作改善！

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

公司策划了《内部审核管理程序》，确定质量管理是否符合组织对质量、环境、职业健康安全的要求，是否符合标准的要求，是否得到有效的实施和保持。

总经理任命内审组长，由内审组长制定年度内审计划，报总经理审批。内部审核每年不少于一次，并且一年内要覆盖与公司产品生产和服务有关的部门和活动。

现场查看内审资料，



审核时间：2025年09月20日—21日

审核目的：检查质量、环境、职业健康安全管理体系管理体系运行的符合性、有效性、确定满足审核准则的程度。

审核组长：戴碧玲

组员：杨丽

查看内审检查表，审核交叉进行。

内审中发现不符合：

不合格项事实：现场未找到5月份培训记录；不符合GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准，7.2条款内容，经了解不符合已经进行关闭。

审核结论：

经过1天的审核，审核组认为公司建立的管理体系基本符合 GB/T24001-2016、GB/T19001-2016、GB/T45001-2020 标准及国家相关法律法规的要求，建立的管理文件具有可操作性，符合公司实施，制定的质量环境安全方针与公司发展相适应，目标、指标是建立在方针所确定的框架内，是已分解，对环境安全因素进行了识别，确定了重要环境安全因素并得到了控制，法律法规得到了识别、遵守，固体废弃物达标排放，未受到相关方或政府处罚，通过体系的持续运行，员工环境保护、安全素质得到了提高，环境安全因素得到了控制，通过纠正，自我完善的机制，公司的管理体系运行是符合的和有效的。

内审基本符合要求。

查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”，规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月

查，管理评审报告

评审目的：管理评审是为了保证公司的质量/环境/安全管理体系有效性、充分性和适宜性，确保质量/环境/安全管理体系持续有效的按GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准的要求运行。

评审范围：公司的经营活动的全过程以及涉及的区域范围。

评审依据

GB/T19001-2016、 GB/T24001-2016、 GB/T 45001-2020



公司质量、环境和职业健康安全及QES管理手册、程序文件、管理制度

法律法规及其它要求

评审时间 2025.10.15 地点 会议室

参加人员 各部门负责人

管理评审内容

1对质量环境安全管理体系的适宜性、充分性和有效性进行评价；

2质量环境安全方针和目标的实际情况以及是否需要更改进行评估；

3对内部审核结果和采取纠正预防措施有效性进行评审；

4各部门的体系运行情况及过程的符合情况；

5顾客反馈的意见,包含投诉；

6影响质量环境安全管理体系的计划的变更，工作人员协商参与情况；

7质量环境安全管理情况和组织机构及资源配置的适宜性；

8外部供方的绩效

9.与质量/环境/职业健康安全管理体系相关的内外部因素的变化；

10应对风险和机遇所采取措施的有效性，风险和机遇的变化；

11对管理体系改进的建议。

12市场信息、相关方的反馈信息；

13组织的环境绩效和安全绩效

14法律法规的遵循情况

15可能影响质量环境安全体系的策划和变更，如包括与组织环境因素、危险源有关的法律法规和其他要求的发展变化

16开展纠正和预防措施的有关信息

管理评审结论



公司的质量环境安全管理体系现状对变化的环境具备了一定的适宜性，在运行过程中也起到了良好的效果，被证明是充分、适宜和有效的，希望全体员工继续努力，在实施过程中不断完善，不断改进，不断提高，实现公司质量环境安全体系的持续改进。

提出了1项改进建议。经询问，目前已经整改完毕

### 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

公司制定了《不合格控制程序》，对不合格服务实施控制，防止其对本公司服务管理带来不利影响，以更好的满足顾客要求，用于服务及其所涉及场所的质量、环境管理和职业健康安全活动。

管代称未发生过不合格的情况。

现场查见内审过程总发现不合格的情况：

不符合事实：

现场未找到 5 月份培训记录

此项不符合已经进行了关闭。

基本符合要求。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

制定了《不合格控制程序》、《事故、事件、不符合管理程序》、《纠正与预防措施控制程序》，用于质量、环境、职业健康安全过程中发生不合格时的管理控制。发现有潜在的不合格事实时，由综合部负责分别根据潜在问题影响程度，评价采取应对措施的需求。必要时组织有关部门分析潜在不合格的原因，确定责任部门，发出纠正措施要求单，由责任部门制定预防措施后实施，综合部跟踪验证实施效果。

综合部负责对纠正措施的跟踪验证，评估其有效性，并提出体系的改进措施。

现场发现内审中发现不符合的情况，责任部门已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，对结果进行了验证。

基本符合要求。

#### 3) 投诉的接受和处理情况：

近一年以来，公司无重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。

产品暂无质量监督抽查情况、无重大环境扰民问题和投诉、无重大的职业健康安全问题投诉。

### 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）：

企业制定了基础设施控制程序，符合企业实际。

现场查看，公司体系人数 10 人。经营场所办公面积约 435 平方米。

注册地址：安徽省合肥市蜀山区岳西路 43 号办公楼 301 室

经营地址：安徽省合肥市蜀山区岳西路 43 号办公楼 S1 栋 3 楼 4 楼



- 1、查设备包括电脑，打印机、网络等，可以满足需要。
- 2、经查，设施采取定期日常维护的方式进行，出现异常情况由小问题厂里维修，大问题厂家维修。
- 3、抽查设备、设施维护保养记录，设备有《设备保养记录》，记录完善。
- 4、环安设备：灭火器、垃圾桶。

特种设备：无

测量设备：无

目前该公司基础设施符合要求，基本能满足客户的要求，工作环境基本受控。

作业场所光线较充足。每月对工作环境进行定期检查。

## 2) 人员及能力、意识:

企业策划了人力资源控制程序,对从事影响质量体系绩效的人员,规定相应岗位的能力并通过教育、培训加强质量意识、增强工作能力以满足岗位要求。

现场查看，企业编制了岗位人员任职要求，从教育程度、经验、专业知识、等方面去对岗位人员进行要求。

同时提供 2025.04.10 员工岗位任职能力考核评价表，对企业人员从学历、经历、技能、培训等方面进行了评价，结果均合格。

企业主要通过培训的方式来提升员工的能力和意识。

查看 2025 年度的培训计划，主要内容包括：质量环境安全标准培训、培训管理手册/程序文件培训/三层文件、内审员技能培训、需确认过程、环境因素、危险源识别及评价、相关管理制度、顾客满意度培训等

抽培训记录如下：

### 1、培训时间：2025-04-22

培训内容：管理手册/程序文件培训/三层文件

参加人员：严成 戴碧玲 邹含香 杨丽 王修洋等

培训及考核结果记录：现场提问，全体参加培训员工对培训内容有了深刻认识和理解，达到了培训的目的

评价人：戴碧玲

### 2、培训时间：2025-06-05

培训内容：内审员知识培训（基本知识和审核技巧）

参加人员：戴碧玲 杨丽

培训及考核结果记录：现场提问，全体参加培训员工对培训内容有了深刻认识和理解，达到了培训的目的

评价人：赵老师

### 3、培训时间：2025-09-16

培训内容：环境因素与危险源识别与评价

参加人员：严成 戴碧玲 邹含香 杨丽 王修洋等

培训及考核结果记录：现场提问，全体参加培训员工对培训内容有了深刻认识和理解，达到了培训的目的

评价人：徐老师

企业暂无新入职员工，如有新员工入职，则按三级安全教育的标准要求进行入职培训。

现场问询管代内审组长戴碧玲，得知其内审是在咨询公司辅导下进行，对内审的知识欠缺，存在能力不足→不符合

基本符合要求。

## 3) 信息沟通:



编制了《信息交流控制程序》，保证一体化管理信息在公司内、外及时畅通地传递、交流。内部信息交流使得各部门之间，各管理层之间能获得相互协作，能明确责任；外部信息交流能够提高环境意识和作为确定公司环境因素、危险源和评价重大环境因素、危险源的依据。

内部沟通方式：公司通过内部会议、专题活动、意见反馈等多种方式，在各部门间及内部就质量、环境、职业健康安全管理体系的相关信息进行交流；综合部接收和受理各部门的信息；总经理对有关一体化管理方面的决定、要求等由综合部负责传达。综合部将一体化管理体系总体运行情况向最高管理层进行汇报等。

外部沟通方式：各有关部门接收的外部信息由接收部门作好记录并填写《内、外部信息交流记录表》，向综合部进行交流。综合部批复意见要迅速向各有关部门传达并要求各有关部门制定改善方案，立即实施并对效果进行验证；按原信息来源尽快将公司的解决方案、计划、实施效果，以口头或书面形式给外部相关方答复；对外宣传由综合部负责，编写需要的宣传材料，材料可以是书面、电子媒介、宣传广告等形式.....

基本符合要求。

#### 4) 文件化信息的管理：

编制了《文件控制程序》、《记录控制程序》，符合标准和企业实际。企业根据 GB/T19001-2016 标准、GB/T45001-2020 标准和 GB/T24001-2016 标准的要求和实际，编制了管理管理体系文件，包括： a)形成文件的管理方针和管理目标。 b)《管理手册》、《程序文件》。 c)标准所要求的形成文件的程序。 d)为确保管理体系过程的有效策划、运行和控制的文件等。 e)为提供符合要求及管理体系有效运行的证据而建立的记录，包括标准所要求的记录。

管理手册：编号：XY/QES/SC-2025，版本号：A/2，发布日期：2025年03月10日，修订日期：2025年12月11日，审核：戴碧玲，批准：严成

程序文件：编号：XY/QES/CX-2025，版本号：A/0，发布日期：2025年03月10日 审核：戴碧玲，批准：严成

管理制度包括：废弃物管理制度、供应商管理制度、服务质量检验制度等

记录包含：组织及其环境、相关方的需求和期望、知识、培训计划、培训记录、合格供方名录、合同评审表、内审资料、管评资料、外来文件清单等

查看文件发放回收记录，内容包含文件名称、编号、使用部门/接受部门等

外来文件一般采用网络下载的方式。

文件包含电子版和纸质版。

通过文件审核和审核确认，《管理手册》等基本符合标准要求、法律法规和企业实际，具有可操作性。

#### 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

E:企业管理培训，管理咨询，人力资源服务（（不含职业中介活动、劳务派遣服务）所涉及场所的相关环境管理活动

Q:企业管理培训，管理咨询，人力资源服务（不含职业中介活动、劳务派遣服务）

O:企业管理培训，管理咨询，人力资源服务（不含职业中介活动、劳务派遣服务）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

经营地址：安徽省合肥市蜀山区岳西路43号办公楼S1栋3楼4楼

#### 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，安徽行远教育咨询有限公司的

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：杜万成 杜万成、柳芳、许小雪、杨建冬、张晓勇 张

晓勇



## 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。