

项目编号：20161-2025-QEO

# 管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：北京至爱人生人力资源有限公司

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）： /

报告日期： 2025 年 12 月 31 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策之前，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 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：王冰

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  | 王冰 | 组长   | 审核员  | 2024-N1OHSMS-145607<br>5 | 35.10.00 |
| A  | 王冰 | 组长   | 审核员  | 2024-N1EMS-1456075       | 35.10.00 |
| A  | 王冰 | 组长   | 审核员  | 2024-N1QMS-1456075       | 35.10.00 |

### 其他人员

| 序号 | 姓名      | 审核中的作用 | 来自   |
|----|---------|--------|------|
| 1  | 陈书丰/耿兴叶 | 向导     | 受审核方 |
| 2  | 无       | 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、环境管理体系、职业健康安全管理体系）认证后，进行，进行第\_\_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 、 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：中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国反不正当竞争法、中华人民共和国噪声污染防治法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国固体



废物污染环境防治法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国职业病防治法、北京市市容环境卫生条例、北京市安全生产条例等等。

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: GB/T19001-2016/ISO9001:2015标准、GB/T24001-2016/ISO14001:2015标准、GB/T45001-2020/ISO45001:2018 标准、工作场所有害因素职业接触限值第2 部分: 物理有害因素GBZ2.2-2007、用电安全导则GB/T 13869-2017、人力资源服务机构能力指数 GB/T 33860-2017; 人力资源外包服务规范GB/T 33530-2017; 力资源服务术语 GB/T 33529-2017; 人力资源服务机构诚信评价规范LD/T 3002-2023等法规。

f) 其他有关要求(顾客、相关方要求)。合同, 协议

## 1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间: 2025年12月30日中午至2025年12月31日下午实施审核。

审核覆盖时期: 自2025年02月26日(初审)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: 资质范围内的劳务派遣所涉及场所的相关环境管理活动

O: 资质范围内的劳务派遣所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

Q: 资质范围内的劳务派遣

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: 北京市丰台区星火路1号1幢8层E房间

办公地址: 北京市丰台区星火路1号1幢8层E房间

经营地址: 北京市丰台区星火路1号1幢8层E房间

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) 不适用

暂停原因:

暂停期间体系运行情况及认证证书及标识使用情况:

经现场审核, 暂停证书的原因是否消除:

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(0)项, 涉及部门/条款:

**综合部, QE07.4 资质内劳务派遣业务, 与用工单位、派遣人员的体系相关三方沟通均闭环落实, 渠道顺畅;**

**观察项: 见沟通记录, 但未对沟通内容进行汇总分析, 建议补充简易分析, 提炼管控要点, 提升沟通管控有效性。**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31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30日前。

## 2) 下次审核时应重点关注:

本次问题项的验证; 销售服务过程控制; 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:

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:

ES 运行策划和控制; ES 绩效测量和监视。Q 服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。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、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

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:

质量目标 顾客满意度 $\geq 90$ 分;

环境目标 1、固废合规处理率 100%; 2、火灾事故为 0。

职业健康安全目标 1、触电事故为 0; 2、意外伤害事故为 0;

管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件, 体系运行以来以来至今质量环境职业健康安全目



标已经完成。

查见《环境健康安全目标和管理方案一览表》，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《2024-2025 年度公司部门目标达成统计》，《环境健康安全目标和管理方案检查表》，检查结果表明，自初审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。

## 2.2 重要审核点的监测及绩效 符合 基本符合 不符合

### ● 产品和服务要求的确定：

由项目部经理确认与产品有关的要求：

1、适用的法律法规要求，销售服务各过程均满足法律法规要求，未出现违法违规问题。

2、组织认为的必要要求：包括服务内容、交付、价格、交付日期、售后服务等方面的要求，通过合同形式予以确认。

该企业主要负责，通过市场调研、顾客满意调查及反馈等方式获取信息。产品交付后的活动由项目部负责。参与招投标的合同/订单：由销售人员根据投标平台发布的招投标信息，对服务内容、交付、价格、交付日期、售后服务等信息确认后，组织人员对其信息以微信、电话或面对面的形式进行沟通后，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合同。

其他的合同/订单：合同/订单由销售人员对服务内容、交付、价格、交付日期、售后服务等信息确认后，以微信、电话或面对面的形式经总经理审核、沟通的形式进行评审并与客户签订合同/订单。

经询问和查看，合同形式为电子版签订、书面签订，均有相关人员/单位签字、盖章。

现场与项目部主管耿兴叶沟通了解，销售方式采取线下销售，销售渠道：通过招投标、客户引见、市场开拓等形式进行销售；该公司主要依据顾客要求进行产品的销售，各过程均满足法律法规要求，未出现违法违规问题。

认证范围：资质范围内的劳务派遣

查服务情况：

#### 1、劳务派遣合同

甲方(铁路用工单位):中国铁路北京局集团有限公司北京客运段

签订时间:2025.8.1

服务期限: 2025.8.1-2027.7.31

服务内容:乙方根据本合同派遣到甲方工作的劳动者总人数为 323 。被派遣劳动者的工作地点为:旅客列车,工作岗位为:列车客运乘务

#### 2、劳务派遣合同

甲方(铁路用工单位):中国铁路北京局集团有限公司北京西站

签订时间:2025.9.24

服务期限: 2025.10.1-2027.9.30

服务内容:乙方根据本合同派遣到甲方工作的劳动者总人数为 107 人被派遣劳动者的工作地点为:北京西站管辖范围内,工作岗位为:由用工单位安排

以上合同明确了合同期限、派遣人员数量、工作岗位、派遣期限、劳务派遣费用及支付、甲乙双方责任、违约责任等。

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。

### ● 产品和服务的设计与开发：

查劳务派遣的设计，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：受审核方项目部负责产品和服务的设计开发。配备了专业的服务人员。询问服务人员刘虎、耿兴叶：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。

#### ● 外部提供过程、产品和服务要求控制；

公司制定《采购和相关方控制程序》，用于对质量/环境/安全有影响的采购产品的控制及供方选定、评价。综合部是采购的归口管理部门。负责组织供方评审、选择和对供方提供服务的控制，对供方提供服务的经济性、及时性质量负责，对物资采购计划的编制及组织实施负责。对供方提供的服务的验证工作负责，对供方质保能力的评价负责。负责对供方生产能力的评价负责。

企业外包过程：基础设施租赁。

提供《合格供方一览表》，共 4 家合格供方，包括：北京文龙永顺商贸中心（打印纸），灵印京东自营旗舰店（墨盒）、北京京东世纪信息技术有限公司（打印机）、北京市昌宁机电科技有限公司（外包：基础设施租赁）等；

供货内容主要包括：办公用品、墨盒等。

检查供方评定情况，综合部提供了《供方评估报告》。

《供方评估报告》显示，从实物质量、完成交货周期及履约能力、服务能力、生产和检验能力、环境运行控制、职业健康安全运行控制等方面对供应商能力进行评定，评定合格后纳入合格供应商名录。

抽查评定情况：

——供应商名称：北京文龙永顺商贸中心

主要产品类别：打印纸等

实物质量：产品质量好；标准分 40；考核分:40;

完成交货周期及履约能力:交货及时,合同履约;标准分 20；考核分:18

服务能力:相关服务良好,标准分 10；考核分:10;

生产和检验能力:产品优良且供应充足;标准分 10；考核分:10;

环境运行控制:企业环境守法;标准分 10；考核分:9;

职业健康安全运行控制:企业无安全事故,产品无安全隐患;标准分 10；考核分:9;

合计;96 分;

部门会签意见:同意采购

结论：总体很好，因为是长期合作单位所以服务做的比较全面化。

评审人：陈书丰；批准人：总经理/日期：周连惠 2025.6.25

——供应商名称：北京京东世纪信息技术有限公司

主要产品类别：打印机

实物质量：产品质量好；标准分 40；考核分:40;

完成交货周期及履约能力:交货及时,合同履约;标准分 20；考核分:18

服务能力:相关服务良好,标准分 10；考核分:10;

生产和检验能力:产品优良且供应充足;标准分 10；考核分:10;

环境运行控制:企业环境守法;标准分 10；考核分:9;

职业健康安全运行控制:企业无安全事故,产品无安全隐患;标准分 10；考核分:9;

合计;96 分;

部门会签意见:同意采购

结论：总体很好，因为是长期合作单位所以服务做的比较全面化。

评审人：陈书丰；批准人：总经理/日期：周连惠 2025.6.25



——供应商名称：北京市昌宁机电科技有限公司（外包-基础设施租赁）

主要产品类别：基础设施--办公场地及物业服务

实物质量：产品质量好；标准分 40；考核分:40;

完成交货周期及履约能力:交货及时,合同履约;标准分 20；考核分:18

服务能力:相关服务良好,标准分 10；考核分:10;

生产和检验能力:产品优良且供应充足;标准分 10；考核分:10;

环境运行控制:企业环境守法;标准分 10；考核分:9;

职业健康安全运行控制:企业无安全事故,产品无安全隐患;标准分 10；考核分:9;

合计;96分;

部门会签意见:同意采购

结论：总体很好，因为是长期合作单位所以服务做的比较全面化。

评审人：陈书丰；批准人：总经理/日期：周连惠 2025.6.25

抽查合同签订情况：

与企业沟通，主要为办公耗材的采购，采用在线购物的方式形成要约，抽查部分订单截图；查见提供的京东打印机、墨盒电商平台购物截图，以及

线下购物选择合作多年实体店铺，北京昌杰隆达商贸有限公司，提供采购发票；

现场与部门负责人沟通，采购产品基本为办公用品，通常先进行外观数量等初步检验，后续在使用过程中进行验收，如使用过程有问题，会及时联供应商处理；

抽查进货检验记录：

供货单位：北京京东世纪信息技术有限公司

产品名称：打印机；检测项目（或尺寸）：外观、数量、尺寸；检验结论：合格；

检验日期 2025.6.30 检验人：陈书丰

2、供货单位：灵印京东自营旗舰店

产品名称：墨盒；检测项目（或尺寸）：外观、数量、尺寸；检验结论：合格；

检验日期 2024.6.30 检验人：陈书丰

3、供货单位：北京文龙永顺商贸中心

产品名称：打印纸；检测项目（或尺寸）：外观、数量、尺寸；检验结论：合格；

检验日期 2025.6.30 检验人：陈书丰

基本满足要求；

● **生产/服务提供过程、产品销售、交付及放行控制情况：**

公司策划了程序文件、管理制度等，明确了受控条件包括：

1、本次审核范围及流程：资质范围内的劳务派遣；

2、服务的内容及流程：资质范围内的劳务派遣；执行的业务流程：项目洽谈→签订合同→服务策划→服务（招聘 - 签约 - 培训 - 制作费用表 - 开具发票 - 费用到账后发放工资、缴纳社保等）→服务检查→持续改进

3、拟提供服务、拟获得结果表现形式为：

1) 劳务派遣协议；2) 客户评价类 3) 定了相应的质量目标，目标基本合理、可测量、可达到

4、依据的标准：客户技术要求、合同要求、所属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，如：人力资源服务机构能力指数 GB/T 33860-2017；人力资源外包服务规范 GB/T 33530-2017；力资源服务术语 GB/T 33529-2017；人力资源服务机构诚信评价规范 LD/T 3002-2023 等法规

5、执行的作业文件有《与顾客有关的过程控制程序》《服务提供控制程序》《产品和服务和绩效测量控制程序》《服务人员行为准则和服务标准》《服务流程管理规范》、《服务过程质量控制和检查实施规定》等；

6、外包程序：基础设施租赁

7、监视测量资源和监视测量资源及活动：

该企业为服务型公司，主要是对工作业绩、服务过程的检查，故无监视测量设备。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确认来进行；

查**监视测量活动**：提供《顾客满意度调查表》抽查本年度进行的顾客满意度调查，问卷得分平均 97，满足公司目标要求；

8 适宜的**基础设施和运行环境**：查见有电脑、打印机、网络等；均进行了维护和保养。

9 胜任人员包括**资格**：公司的服务人员均为胜任岗位的专业人员，他们具备丰富的行业经验，在入职后接受了系统且专业的培训，并通过了的能力评价，完全能够满足公司当前的运营需求。在人员招聘方面，公司高度重视用工单位（甲方）的需求，所招聘的劳务派遣员工均严格依照甲方提出的具体要求进行筛选和录用，确保为甲方输送符合其岗位标准的优质人才。

10 防止人为错误的**措施**：为避免人为错误，企业构建标准化体系，从招聘流程、合同模板到绩效指标都制定统一规范，同时加强员工培训，提升专业素养与法律意识。并且利用信息化管理系统，实现员工信息集中管理与自动化操作，辅以风险预警和应急处理机制，降低错误发生概率，保障业务稳定运行。

11 实施放行、交付和交付后活动：

放行交付企业在放行交付环节，会先仔细确认员工信息、准备文件资料，并与用工单位充分沟通入职细节。随后组织员工办理入职，完成交接确认。2) 售后服务：交付后，会定期与员工和用工单位沟通，了解各方需求与反馈。同时，为员工提供培训发展机会、处理劳动纠纷，还会精准核算费用、及时结算并做好财务管理，以保障服务质量与双方权益。范围的服务主要是由项目部人员通过电话/网络跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度；负责人介绍，自体系建立以来，未有客户的投诉或质量不良的反馈情况。

12 **服务过程控制**：该企业为服务型企业，服务的控制主要通过对服务相关的人机料法环的控制来进行，以下为服务提供控制记录：

1) 经识别需要确认的过程：服务过程 ；

查：公司 2025.07.15 对需确认过程确认，确认目的：证实过程实现策划结果的能力；具体如下：

——确认项目 1：人员情况；要求；结论：人员经过培训考核合格后上岗。

——确认项目 2：设备；结论：设备已处于完好状态，已制定维修计划并进行日常保养。。

——确认项目 3：招聘过程所需的资源 ；结论：办公场所、人力资源等均已合理配置。

——确认项目 4：作业文件及记录： 结论：服务人员行为准则和服务标准；有该过程的作业文件，并对过程进行记录。

——确认项目 5：环境： 结论：现场工作环境适宜，照明、通风等良好。

确认结论：通过；确认人：周连惠 2025.7.15；该特殊过程自确认后，人员、工作流程没有发生变更，没有发生再确认的情况。经查基本符合要求。

关键过程：无

2) 服务过程质量控制：

查：提供服务过程质量控制和检查记录表：每季度进行一次检查，抽查 2024.7.31、2024.10.31、2025.1.31 检查记录；

——检查项目 1：服务人员数量；质量要求：服务人员至少三个人；检查情况:合格；

——检查项目 2：服务设施维护；质量要求：各类服务设施完好，正常使用；检查情况:合格；

——检查项目 3：环境的保持；质量要求：服务过程环境舒适、清洁；检查情况:合格；

——检查项目 4：服务人员测评时间；质量要求：服务人员测评时间为 2 天至 3 天；检查情况:合格；

——检查项目 5：电话记录；质量要求：电话记录清楚、及时、完整；检查情况:合格；

——检查项目 6：采购计划及实施；质量要求：清楚、及时、完整、进行审批,在合格供方中采购；检查情况:合格；

——检查项目 7：保护顾客信息和隐私；质量要求：公司员工保护顾客的信息和隐私；检查情况:合格；

——检查项目 8：资料的储存；质量要求：公司员工保护顾客的信息和隐私；检查情况:合格；

——检查项目 9：顾客要求反馈的及时性；质量要求：对顾客要求评审及时率 100%；检查情况:合格；

——检查项目 10：服务结果的质量 ；质量要求：提供服务的合格率 100%；检查情况:合格；

——检查项目 11：顾客沟通；质量要求：售前、售中和售后及时进行，并保持记录；检查情况:合格；

——检查项目 12：服务情况回访 ；质量要求：保持回访记录，清楚，完整。；检查情况:合格；。。。检



查结果均为合格；

### 3) 服务质量考评记录

查：2024-2025 年度服务质量考评记录，针对项目部主要服务人员每月进行一次考核；抽查 2025.7、2025.8、2025.11 考评记录；

——考评项目 1：工作态度；具体要求：能全心全意工作，切能成为其的模范；具备商业知识，能应付顾客的需求；

——考评项目 2：基础能力；具体要求：精通职务内容，具备处理事务的能力；正确掌握上司的指标，并且正确的传达；

——考评项目 3：业务熟练程度；具体要求：有价值观念，且能创造新的价值观念；善于与顾客交际应酬，且不浪费；有开拓新业务的热心；

——考评项目 4：服务质量；具体要求：面对顾客永远保持微笑；以市场的动向树立营业目标；衣着礼仪得体恰当；

每项具体要求满分十分，总分 80 分以上合格，以上日期考评记录均为合格；

### 4) 服务规范认可记录

查：提供 2025.8.20 服务规范认可记录；针对公司主要业务流程和服务规范，进行评审及认可；

认可结论:1.该服务流程能满足公司的现状；参与认可部门： 项目部：刘虎；批准部门/人： 总经理：周连惠 2025.8.20

### 5) 服务人员认可记录

查：提供 2025.8.20 服务人员认可记录，针对项目部主要服务人员进行评价认可

服务过程表现:1.是否参加过专业的服务培训 、2.是否发生过相应的顾客投诉及质量事故 3.是否获得过有关方面的奖励和荣誉 平时操作过程是否严格按照规定操作 ；结论：合格

资格鉴定内容:1.询问对公司服务过程是否了解.2.询问对相关服务应急事件的处理情况是否了解.3.询问对服务相关的应知应会知识是否掌握. 资格鉴定结论:合格；参与认可部门： 项目部：刘虎；批准部门/人： 总经理：周连惠 2025.8.20

### 6) 服务设备

查：提供 2025.8.20 服务设备认可记录；

服务设备：办公设备：电话,传真,打印机,电脑等

设备安全性适宜性评价:认可结论:合格；参与认可部门： 项目部：刘虎；批准部门/人： 总经理：周连惠 2025.8.20

13、劳务派遣服务项目审查：执行的业务流程：项目洽谈→签订合同→服务策划→服务（招聘 - 培训 - 签约 - 制作费用表 - 开具发票 - 费用到账后发放工资、缴纳社保等）→服务检查→持续改进

#### 1) 合同签订及评审：

##### 1、劳务派遣合同

甲方(铁路用工单位):中国铁路北京局集团有限公司北京客运段

签订时间:2025.8.1

服务期限：2025.8.1-2027.7.31

服务内容:乙方根据本合同派遣到甲方工作的劳动者总人数为 323 。被派遣劳动者的工作地点为:旅客列车,工作岗位为:列车客运乘务

##### 2、劳务派遣合同

甲方(铁路用工单位):中国铁路北京局集团有限公司北京西站

签订时间:2025.9.24

服务期限：2025.10.1-2027.9.30

服务内容:乙方根据本合同派遣到甲方工作的劳动者总人数为 107 人被派遣劳动者的工作地点为:北京西站管辖范围内,工作岗位为:由用工单位安排

以上合同均进行了合同评审

#### 2) 服务策划：



劳务派遣：是指劳务派遣单位与被派遣劳动者建立劳动关系，并将劳动者派遣到用工单位，被派遣劳动者在用工单位的指挥、监督下从事劳动的新型用工形式。

查：中国铁路北京局集团有限公司北京客运段劳务派遣策划内容：主要是根据甲方需求进行服务，需求在合同中展示；

甲、乙双方依据《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国合同法》及相关法律、法规和当地人民政府有关规定，经友好协商，就劳务派遣事宜达成如下协议：

1、总则（合同期限、合同定义、派遣人员及用工条件。。。）2、甲方权利和义务3、乙方权利和义务4、费用及结算5、违约责任6、其他法律法规等

3）服务（招聘 - 签约 - 培训 - 制作费用表 - 开具发票 - 费用到账后发放工资、缴纳社保等）：

查，公司根据顾客需求对外进行劳务人员的招聘

--查招聘信息：

提供：北京局客运段列车员招聘简章：包含：招聘条件（性别、年龄、学历、经验等）、面试要求、待遇等；

--查签约--招聘合同：

姓名：赤安琪 合同签订时间：2025.8.1 用工单位：中国铁路北京局集团有限公司北京客运段 岗位：列车员

姓名：高鑫 合同签订时间：2025.8.1 用工单位：中国铁路北京局集团有限公司北京客运段 岗位：列车员

人员招聘前，需对人员各项情况进行了解，包括：人员学历、技能证书、有无犯罪记录等。确认可以录取时，组织安排人员进行岗前体检，体检无误后，签订劳动合同。

员工签订合同后，对新员工进行进行《服务人员行为准则和服务标准》的培训，与企业现场沟通，按甲方要求进行基本行为礼仪等培训，其余专业培训由用工单位自行安排；查新员工的培训记录，均进行培训且合格方可送顾客处进行报道。

--查看制作费用表、缴纳社保，提供有社保缴费及工资明细表：

1、查中国铁路北京局集团有限公司北京客运段 2025 年 12 月社保缴费及工资明细表，内容包含姓名、身份证号码、应发工资、实发工资、社保缴费基数、医疗缴费基数、养老、失业等信息，共 328 人；

2、查中国铁路北京局集团有限公司北京客运段 2025 年 11 月社保缴费及工资明细表，内容包含姓名、身份证号码、应发工资、实发工资、社保缴费基数、医疗缴费基数、养老、失业等信息，共 277 人；

3、查中国铁路北京局集团有限公司北京客运段 2025 年 10 月社保缴费及工资明细表，内容包含姓名、身份证号码、应发工资、实发工资、社保缴费基数、医疗缴费基数、养老、失业等信息，共 382 人；

--查看开具的发票：

提供为中国铁路北京局集团有限公司北京客运段，开具的 2025 年 10-12 月发票；包括顾客支付项目的名称（人力资源服务、劳务费、），金额等信息。

费用到账后公司按签订劳务合同时提供的银行卡发放工资，据了解，公司按时进行了工资发放和社保缴纳，无拖欠情况发生。

4）、服务检查：-提供劳务派遣服务供应商月度考核表

抽查劳务派遣服务供应商月度考核表：

考核时间：2025 年 9 月 15 日；使用单位：中国铁路北京局集团有限公司北京客运段；派遣单位：北京至爱人生人力资源有限公司

；用工性质：劳务派遣。考核项：招聘协助、人事关系管理、薪酬与保险管理、工伤管理等；考核平均得分：98 分。考核结论：合格。

审核当日，项目部主管耿兴叶正在与“中国铁路北京局集团有限公司北京客运段”沟通本月劳务派遣费用发放等问题。查见现场记录及与负责人沟通确认：已基本满足交付和交付后活动的要求。

企业的服务过程控制基本符合要求

公司策划了《顾客满意程度测量控制程序》，用以收集和分析顾客对本公司是否满足其要求的意见的有关信息，

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 4 份客户的满意度调查。提供 2025.9.10 年度顾客满意度调查情况分析表，最终顾客满意度 97%，达到目标要求。

● **EMS/OHSMS 环境与安全的运行控制情况：**

编制《质量、环境和职业健康安全管理体系策划控制程序》、《基础设施和运行环境控制程序》、《应急准备和响应控制程序》、《采购和相关方控制程序》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。

综合部是运行控制的主控部门。

公司确定的重要环境因素为潜在火灾、固废的排放；不可接受的风险为潜在火灾、触电事故、意外伤害（交通事故）。本部门均有涉及。

围绕重要环境因素和重大危险源，综合部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：违规吸烟；电气线路老化；乱接、乱拉电线等。管理方案：按照安全防火制度规定执行，并请相关人员参加培训；2.办公和服务现场配置适宜的消防器材；用电遵照公司相关制度执行，严禁私自拉线；

加强对工作场所的消防安全检查，及时消除消防安全隐患。已于 2025 年 7 月 25 日进行火灾事故演练。

3、固废管理：废弃包装物、废弃的废墨盒、硒鼓等，管理方案，1.按照废弃物管理相关规定执行，并组织部门人员进行培训学习；2.设置专用垃圾箱，对废弃物进行分类放置；3.废旧墨盒硒鼓等物品统一收集，交给供应商回收处理。

4、废水：主要为办公、生活污水的排放：直接排入市政污水管网，无工艺废水。

5. 意外伤害（交通事故），主要原因：司机违反交通规则，驾驶员注意力不集中等；管理方案：1.积极宣传，强化安全意识；2.加强道路交通安全法培训；3.对公司车辆进行定期维护保养。已于 2025 年 7 月 30 日综合部组织对交通事故应急预案进演练。

6、触电事故：主要由于电路/电线短路、消防管理不善；管理方案：1、电器、线缆定期保养检查 2、做好人员安全用电宣传 3、设备定期保养检查；已于 2025 年 7 月 20 日进行触电应急演练

7、与员工签订劳动劳动合同。查见刘虎、耿兴叶、陈书丰劳动合同，合同内容包括：合同期限、工作内容、工作时间、工资待遇、劳动保护和劳动条件、福利待遇、合同的变更、合同的解除、合同的终止等内容。有员工签名和单位公章。

8、环境安全运行检查：

查见：《环境检查记录》，抽查 2025.3.31、2025.5.30、2025.11.30 的《环境检查记录》，检查范围：噪声、节约用水用电、一般固废处置、现场环境清洁、干净、重要环境因素监测、结论：经检查，办公区域环境和安全状况良好。检查人：陈书丰；内容完整，基本符合要求。

查见《灭火器检查点检表》，内容包括：消防器材表面清洁干净、灭火器压力表指针在绿色区域、灭火器喷嘴是否堵塞、灭火器铅封铝销是否遗失损坏。2025.1-2025.11 检查结论：合格；内容完整，基本符合要求。

提供《安全健康检查记录》，抽查 2025.3.31、2025.5.30、2025.11.30 《安全健康检查记录》，检查项目包括：用电有无违章、人员经过消防安全培训、消防器材配置适宜并在有效期内、无火灾事故、无交通意外伤害事故、无触电事故、重大危险源监测。检查结论均为合格；检查人：陈书丰；内容完整，基本符合要求。

9、查见劳保用品台帐及《劳动保护用品发放登记表》。主要是口罩，均有数量、领用时间及领用人签字。工作时间平均每天不超过 8 小时。

10、查员工体检：负责人介绍，因工作场所内不涉及职业病危害因素，所以，未组织员工进行职业病体检。

11、查见《相关方环境安全告知书》。将本公司的环境职业健康安全方针告知相关方，并对此做出承诺，同时对相关方的产品、服务供应商、废弃物处理也提出了要求。

查见《相关方环境安全告知书发放记录》。包括：相关方名称、发放日期、电子邮件名、回复信息等。相



关方单位主要包括：中国铁路北京局集团有限公司北京西站、中国铁路北京局集团有限公司北京客运段等。

12、用于环境及职业健康安全资金投入情况：自 2025.2 以来办公用水电费、职工社保、消防设施等合计 20 万元。能保证环境、职业健康安全资金的使用。

查看，手提式干粉灭火器、消防栓等应急救援器材，灭火器、消防栓维护保养良好。现场平面设置应急、安全警示标牌齐全，由物业统一管理。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。有效。

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，工作场所内无职业病危害因素。

环境职业健康安全的运行控制有效。

### 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

经调阅相关记录确认，企业在 2025.10.11 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。

企业最高管理者在 2025.10.25 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，已完成。管理评审基本符合要求。对输入内容开具不符合。

现场与管代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。

### 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：

制定《不合格控制程序》，明确对各类不合格输出进行控制的职责和程序，以确保检测仪器设备及工作过程中出现的各类不合格输出得到有效的处理和控制在体系运行以来没有发生采购、销售过程不符合情况，部门执行公司制定的相关的要求，采购物品不符合，直接退回供方，并通知业务经理。检测仪器设备销售，检测仪器设备检验外观合格及合格证书、检测仪器设备相关检测资料一并交付客户，未发生供应检测仪器设备有质量问题的记录。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

公司编制实施了《改进控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量、环境、职业健康安全管理体系及符合性的持续改进，持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过管理方针、目标的达成分析、内部审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量、环境、职业健康安全管理体系的持续改进，具体运作按《管理评审控制程序》、《改进控制程序》和《内部审核控制程序》执行，见《内审》和《管理评审》相关描述。

#### 3) 投诉的接受和处理情况：

近一年以来，没有发生质量环境职业健康安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。



### 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

经现场确认, 上次审核提出的不符合:

- 1、“内审员的能力不足。”。本次现场确认内审员经过培训对内审的要求及方法有一定的了解, 今年再次参加了内审员培训, 能力基本满足要求, 建议仍需加强学习提高内审能力, 上次不符合的验证有效。

### 五、认证证书及标志的使用

经现场确认并与管代核实, 认证证书用于经营活动, 目前未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, 北京至爱人生人力资源有限公司的

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 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  |

**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:王冰



## 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。