

项目编号：10211-2024-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：北京九功管理咨询有限公司

审核体系：☒质量管理体系（QMS）☐50430（EC）

☐环境管理体系（EMS）

☐职业健康安全管理体系（OHSMS）

☐能源管理体系（ENMS）

☐食品安全管理体系（FSMS/HACCP）

☐其他

审核组长（签字）：夏爱俭

审核组员（签字）：/

报告日期：2024年4月11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：夏爱俭

组员：/



受审核方名称：北京九功管理咨询有限公司

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
A	夏爱俭	组长	审核员	2023-N1QMS-2226516	35.04.02

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	刘锋、李风玲	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（**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☒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、中华人民共和国招标投标法等。

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/T 15624-2011服务标准化工作指南、GB/T 42994-2023 管理咨询服务指南 项目管理、GB/T 42493-2023管理咨询服务指南、SB/T 11222-2018管理咨询服务规范等。

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：2024年04月11日 上午至2024年04月11日 下午实施审核。



审核覆盖时期：自2023年9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）：

QMS：企业管理咨询

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：北京市朝阳区惠新南里6号1幢8层1-5内806、807室

办公地址：北京市朝阳区惠新南里6号1幢8层1-5内806、807室

经营地址：北京市朝阳区惠新南里6号1幢8层1-5内806、807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2024年4月10日-2024年4月10日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生产和服务过程控制；Q产品和服务的放行

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：行政财务部/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：2024年4月21日提交审核组长。

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2025年4月10日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q服务过程控制，Q产品放行控制

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，能够贯彻执行体系文件；供方及销售客户形成长期合作伙伴，通过质量管理体系运行促进销售服务管理水平及质量意识提高。

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:

本次不符合的验证：公司内审员能力需提高，管理层对体系的掌握程度需提高，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：2020 年 03 月 30 日 体系实施时间：2023 年 9 月 1 日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照（统一社会信用代码 91110112MA01QHD683），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：8 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：

承接服务项目—开展前期调研—制定研究实施方案—组织开展研究咨询—研究成果专家论证—提交最终成果—履行项目结项程序

关键过程为：制定研究实施方案。需确认过程：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

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与质量管理体系有关的相关方，并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理。

企业在策划质量管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量管理体系能够实现其预期结果，增强有利影响，预防或减少不利影响，实现改进。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持了质量方针：

质量方针：质量第一，用户至上，持续改进。

质量方针包含在质量手册中，符合标准要求。经总经理批准，与质量手册一起发布实施。为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部环境，在每年管理评审会议上对管理方针的持续适宜性进行评审。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。质量方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司管理目标。

公司质量总目标：a) 投诉处理及时率 100%；b) 顾客满意率 $\geq 95\%$ ；c) 服务及时率 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。

现场抽查 2023 年第 9 月至 2024 年 3 月各部门目标分解及完成情况，均达到了既定目标。

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，围绕质量方针、质量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。

为了确保获得合格产品和服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有：工作人员以往的工作经验，特别是关键岗位人员的技能；管理经验等。外部来源获取有：顾客提供的产品信息；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培训、招聘有技能的技术人员等方式对确定的知识及时更新。

组织识别和收集法律法规和其他要求：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、中华人民共和国招标投标法、GB/T 15624-2011 服务标准化工作指南、GB/T 42994-2023 管理咨询服务指南 项目管理、GB/T 42493-2023 管理咨询服务指南、SB/T 11222-2018 管理咨询服务规范等等标准，均为有效版本，符合要求。

一阶段审核未开具不符合，提出的关于“外来文件中未见有与范围相关的标准内容”已完成补充。

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

通过现场了解以及沟通，确定认证覆盖范围为：

QMS：企业管理咨询

产品实现的过程和活动的管理控制情况：

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/T 19001-2016 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，包括产品实现所需的过程，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。

按照产品实现的流程，通过查阅记录、现场观察、与岗位人员面谈，表明在生产和服务实现的策划，顾客要求的识别和评审、采购、销售、生产和服务提供的控制、标识和可追溯性、顾客财产、产品防护、以及监视和测量设备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。

经检查，该组织策划了实现流程图，经识别，生产/服务过程中，需确认的过程：无，基本符合要求。

资质符合性：营业执照（统一社会信用代码 91110112MA01QHD683），经营范围覆盖认证范围，有效期内。

目标考核情况：包括公司目标和各部门目标的考核情况，公司和各部门均完成了目标值，基本符合要求。

顾客满意度：公司体系运行以来向主要顾客发放了满意度调查表，顾客满意率 98 分，达到公司目标要求。

变更的策划：《质量手册》6.3 对变更的策划进行了规定，当公司的质量安全方针与目标发生重大变化；公司的组织结构、产品结构、资源状态发生重大改变时；公司的外部经营环境发生重大变化时，如市场行情等；总经理及最高管理层认为有必要的其他情形。对管理体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。策划符合标准要求。

产品和服务的设计开发及产品放行过程：

研究咨询部根据合同/协议，组织编制相应的文件。

与负责人沟通确认，由研究咨询部负责范围产品的设计和开发，主要设计和开发人员刘锋、随红侠等，在相关行来从事设计和开发工作多年，能力满足公司产品设计和开的需要。公司自成立以来，专业从事企业管理咨询服务，公司主要依据相关标准和顾客要求，进行方案设计相应的服务。在管理手册中，有设计和开发的相关规定。

查公司管理手册 8.3 条款，按标准要求，规定了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。各过程要求基本符合标准要求。

策划了服务流程：服务流程：

承接服务项目—开展前期调研—制定研究实施方案—组织开展研究咨询—研究成果专家论证—提交最终成果—履行项目结项程序

—— 抽查到项目名称：政务服务监测促效指标体系搭建服务

甲方：江西中智经济技术合作有限公司

乙方：北京九功管理咨询有限公司

—— 策划：

项目负责人：刘非

项目组名单：刘锋、随红侠、顾平安

资源配置：电脑、打印机



阶段划分：

1、阶段划分及职责分配：

阶段划分	责任人	主要负责的内容	完成日期
开展前期调研	刘非、刘锋	开展指标体系搭建需求及基础数据调研	2023. 9. 15
制定研究实施方案	刘非、随红侠	制定研究实施方案，明确研究目标、内容、进度计划及分工安排	2023. 9. 20
组织开展研究咨询	刘非、随红侠、顾平安	开展指标体系设计工作	2023. 12. 15
提交最终成果	刘非、顾平安	向甲方提交项目最终成果及全部资料	2023. 12. 21
履行项目结项程序	刘锋	联系甲方并对提交项目成果进行确认，经确认后拨付尾款	2023. 12. 25

——输入：

除了合同要求外，完成此项目收集了其他资料：

江西省、九江市政务服务改革主要政策文件；

3、开展前期调研：

调研的内容（简述）：甲方对项目的需求，以及指标体系搭建服务所需的基础数据现状

负责人：刘非

调研完成日期：2023 年 9 月 15 日

输出的文件：

文件名称：《关于协助开展一体化政务服务监测促效前期调研工作的通知》

编制人/日期：刘非，2023 年 8 月 31 日

批准人/日期：刘非，2023 年 8 月 31 日

4、组织开展研究咨询：根据出具的工作实施方案，组织人员进行研究咨询，此阶段的内容涉及：政务服务监测促效指标体系设计工作

5、提交最终结果（验证确认）：

文件名称：《九江市一体化政务服务效能监测促效指标体系》

编制/日期：刘非，2023 年 12 月 21 日

批准/日期：赵峰，2023 年 12 月 21 日

对以上交付物由公司内部人员进行评审合格后，提交项目负责人进行审批后，发于顾客进行确认，无问题，甲方则进行支付尾款，此项目于 2023. 12. 23 验收完成，验收确认过程中，顾客未提出需整改的问题。

B、甲方：北京经济技术开发区行政审批局

项目：“强化审管衔接 提升监管效能研究”项目

——策划：

项目负责人：刘非

项目组名单：刘锋、随红侠、顾平安



资源配置：电脑、打印机

1、阶段划分及职责分配：

阶段划分	责任人	主要负责的内容	完成日期
开展前期调研	刘非、刘锋	开展项目研究前期调研	2023.6.30
组织开展研究咨询	刘非、随红侠、顾平安	开展审管衔接提升监管效能研究	2023.8.20
研究成果专家论证	刘非、顾平安	就研究成果征询专家有关意见	2023.8.23
提交最终成果	刘非、顾平安	向甲方提交项目最终成果及全部资料	2023.8.24
履行项目结项程序	刘锋	按甲方要求履行项目结项验收程序	2023.9.25

2、输入内容：

除了合同要求外，完成此项目收集了其他资料：

国家、北京市关于强化行政审批与事中事后监管衔接的主要政策文件

3、开展前期调研：

调研的内容（简述）：甲方推进审管衔接工作的现状、存在的问题与不足、对下一步优化改进工作的相关意见和建议

负责人：刘非

调研完成日期：2023.6.30

输出的文件：

文件名称：《“审管联动”调研提纲》

编制人/日期：刘非，2023年6月30日

批准人/日期：刘非，2023年6月30日

4、组织开展研究咨询：根据协议有关要求，组织人员进行研究咨询，此阶段的内容涉及：

总结梳理我国关于强化审管衔接提升监管效能的相关政策要求，研究提出进一步强化审管衔接提升监管效能的目标要求、重点任务、推进思路和相关政策建议。

5、研究成果专家论证：

对研究成果由公司内部人员进行评审合格后，提交项目负责人进行审批后，进入专家论证环节。

于2023年8月23日，召开发《强货审管衔接提升监管效能研究》结项专家评审会（线上会议），来自国家市场监管总局发展研究中心、全国市长研修学院（住房和城乡建设部干部学院）、中国人事科学研究院的三位专家提供了项目结项专家评审意见表：

委托单位：北京经济技术开发区行政审批局

实施单位：北京九功管理咨询有限公司

专家组（单位、职务或职称）：

安森东：国家市场监管总局发展研究中心研究员

余池明：全国市长研修学院（住房和城乡建设部干部学院）研究员

庞诗：中国人事科学研究院研究员



验收专家意见：1、咨询单位完成了本项目合同约定的服务内容；2、项目成果逻辑清晰、内容丰富、观点鲜明，针对性强、可操作性较强，符合验收要求。

专家组一致同意本项目通过验收。有以上三位专家的签字。

6、提交最终结果（验证确认）：

文件名称：北京经济技术开发区强化审管衔接提升监管效能研究成果汇编

编制/日期：刘非，2023年8月24日

批准/日期：郭浩，2023年8月24日

对以上交付物由甲方进行验收确认，提供有“强化审管衔接 提升监管效能研究”项目验收文档：内容涉及了工程验收申请表、项目总结报告、验收专家评审意见、工程支付申请表及附件、工程款支付证书、结题（验收）报告。

查阅：结题（验收）报告：

项目名称：“强化审管衔接 提升监管效能研究”项目

项目单位：北京经济技术开发区行政审批局

主管处室：政务体系处

起止时间：2023年6月至2023年7月

内容涉及：

成果简介（简述）：强化审管衔接提升监管效能研究成果汇编

项目组自评意见：同意结项

负责人签字：刘非

日期：2023年8月24日

监理单位意见：同意结项

负责人签字：王鹏

日期：2023年8月24日

行政审批局意见：同意通过验收

项目负责人：王柳婷

体系处负责人：郭浩

单位负责人：郭蓓蓓

日期：2023年9月25日

验收确认过程中，顾客未提出需整改的问题。

C、甲方：河南大别山干部学院

项目：党建引领基层社会治理创新研究

——策划：

项目负责人：向春玲

项目组名单：刘非、吴闫、傅佳薇、李赞



资源配置：电脑、打印机

此项目目前进行到组织开展研究咨询阶段

1、阶段划分及职责分配：

阶段划分	责任人	主要负责的内容	完成日期
开展前期调研	吴闫、傅佳薇、李赞	开展信阳市党建引领基层社会治理研究调研	2023. 8. 15
组织开展研究咨询	向春玲、吴闫	开展信阳市党建引领基层社会治理研究	2023. 10. 31
提交最终成果	向春玲、吴闫	向甲方提交项目最终成果	2024. 6. 30
履行项目结项程序	刘非	在甲方对提交最终成果进行确认后，拨付项目尾款	2024. 7

2、输入内容：

除了合同要求外，完成此项目收集了其它资料：

信阳市加强党建引领基层社会治理的主要政策文件、经验总结材料等

3、开展前期调研：

调研的内容（简述）：信阳市党建引领基层社会治理的创新做法、成效、存在的问题及不足

负责人：吴闫

调研完成日期：2023 年 8 月 15 日

输出的文件：（如方案/通知）

文件名称：《调研提纲》

编制人/日期：傅佳薇、李赞，2023 年 8 月 1 日

批准人/日期：吴闫，2023 年 8 月 1 日

4、组织开展研究咨询：根据《党建引领基层社会治理创新研究协议》有关要求，组织人员进行研究咨询，此阶段的内容涉及：《以系统思维和系统化改革突破基层治理的困境——河南信阳市基层治理系统化改革的思考》；《推进基层治理现代化的理论与实践——以信阳市党建引领基层治理创新为例》提纲。

● 设计开发过程中适宜的监视测量设备的使用

目前设计和开发过程中主要使用电脑、办公软件等。

该企业主要为客户编制相应的通知、方案等文件，由客户方人员确认，故无监视测量设备。组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了相应表格。

设计开发过程中适宜的基础设施和环境：

项目人员使用的电脑由公司提供，配置等级均采用同型号中高配。保证过程顺利进行，资源保证。同时，设计开发使用办公场，采光好，有空调/暖气，办公环境舒适，适于设计人员静心创意，精心设计。

设计和开发的更改：以上项目没有发生较大更改，编写过程中的差错在控制过程中已予以更正。

设计开发过程控制基本有效。产品放行过程基本符合要求。

生产和服务实现过程控制：

公司目前企业管理咨询服务的内容主要有：政府相关项目研究的内容。



执行的作业文件有：服务过程运作控制程序等

执行的工艺流程：

服务流程：

承接服务项目—开展前期调研—制定研究实施方案—组织开展研究咨询—研究成果专家论证—提交最终成果—履行项目结项程序

关键过程为：制定研究实施方案。需确认过程：无。

依据的标准有：客户要求、合同要求、所咨询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，如：GB/T 15624-2011 服务标准化工作指南、GB/T 42994-2023 管理咨询服务指南 项目管理、GB/T 42493-2023 管理咨询服务指南、SB/T 11222-2018 管理咨询服务规范等。

产品检验有：验收文档、专家评审等方式

过程控制情况，

现场查看，正在进行中的项目“党建引领基层社会治理创新研究”开始时间 2023.8.15，刘锋编制研究咨询阶段的结果的资料。

在适当阶段进行监视和测量，以验证过程或输出的控制及产品和服务的接收准则已得到满足；

使用适宜的设备和过程环境；

公司主要办公设施：电脑、打印机等，基本满足要求。

过程环境：详见 7.1.4 审核记录

指派胜任的人员，企业人员有多年企业管理咨询资料编写的经验，经确认符合要求。

实施防止人为错误的措施：

通过流程、作业文件的培训，现场指导的方式 防止人为错误。方案（报告）、通知等编制过程的控制由各自项目组人员检验合格后，在经负责人审批批复，方可放行。

定稿的文件必须经项目经理、总经理确认后方可交付。

上述措施实施有效。

产品的放行：原材料主要是办公耗材的采购，过程的检验体现在过程控制中，不再赘述，成品检验主要是方案、通知等研究成果的内容，经确认后放行，具体见 8.3 条款的内容。

企业的服务过程基本符合要求。

产品交付过程：

查交付情况：服务完成后客户确认并结算。市场开发部通过电话/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。

此外，交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的质量保证、售后服务、交付物专业内容的支持等。

现场查相关记录及与负责人沟通得知，组织的：

1) 物流服务：负责人介绍，产品通过邮件或快递形式发给客户。组织通过物流单号在网上对到货信息进行监控。



2) 装卸活动：不涉及。

3) 交付的地点及验收。

——项目名称：政务服务监测促效指标体系搭建服务，交付日期：2023 年 12 月 21 日，接收人：赵峰，接收日期：2023 年 12 月 21 日

——项目名称：翠“强化审管衔接 提升监管效能研究”项目，交付日期：2023 年 9 月 25 日，接收人：郭浩，接收日期：2023 年 9 月 25 日

4) 售后服务：按合同要求客户进行验收确认。如产品质量问题，采取重新编写、修订等形式进行处理。

公司有专人负责解答客户的售后问题，组织策划了顾客满意度调查表，会有专人定期对客户的满意度进行跟踪、收集、分析、评价，用以持续改进客户满意度。

公司的售后服务主要内容有：在方案、通知等编写完成后，由客户确认过程中，若有不符合的地方，在控制过程中已予以更正，没有发生大的更改。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。甲方用户使用过程中对专业方面的内容提供电话、线上咨询服务等。

负责人讲，近一年来没有客户的重大投诉事件发生。

查见现场记录及与负责人沟通确认：已基本满足交付后活动的要求。

产品销售控制情况：

组织编制的《顾客要求评审控制程序》规定，对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：

- (1) 顾客对产品规定的要求, 包括产品内容、进度和费用、技术情报和资料保密要求、成果验收等要求；
- (2) 与产品有关的法律、法规要求；
- (3) 公司确定的其他附加要求等

1、抽 2023 年 09 月 01 日与顾客签订的政务服务监测促效指标体系搭建服务合同：

甲方：江西中智经济技术合作有限公司

项目名称：政务服务监测促效指标体系搭建服务

合同明确了项目名称、服务内容、服务要求、合同金额、合同结算、验收、甲乙双方责任、违约责任等。

2、抽 2023 年 7 月 5 日与顾客签订的强化审管衔接提升监管效能研究委托协议：（此项目验收日期 2023. 9. 25）

甲方：北京经济技术开发区行政审批局

项目名称：“强化审管衔接 提升监管效能研究”项目

合同明确了：项目合作内容、履行项目的方式与进度、技术情报和资料的保密、交付期限、合同价款、付款方式、成果验收、技术成果的归属、甲乙双方责任、违约责任等。

3、抽 2023 年 7 月 5 日与顾客签订的《党建引领基层社会治理创新研究》课题研究委托协议：

甲方：河南大别山干部学院

项目名称：党建引领基层社会治理创新研究

合同明确了：项目合作内容、履行项目的方式、研究成果知识产权、期限、合同价款、付款方式、验收要求、甲乙双方责任、违约责任等。



产品销售信息，基本符合标准要求。

组织监视了顾客对其需求和期望已得到满足的程度的感受，调查方式：于 2023 年 12 月对客户进行了满意度调查，达到 98 分。

查，产品质量监督抽查：自体系建立以来，无职能部门的产品质量抽查情况。

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

经调阅相关记录确认，企业在 2023 年 12 月 12 日至 13 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。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。同时未见出具内审员培训合格的相关证书。对于能力方面开具的不符合。

企业最高管理者在 2023 年 12 月 26 日进行了管理评审，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，于 2023 年 12 月 28 日完成。管理评审真实有效。

现场与管理层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。

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《不符合控制程序》《纠正和预防措施管理程序》，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，年度内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）：

该企业管理层及职工共计 8 人，总经理下属部门（行政财务部、研究咨询部、市场开发部，），有办公场所为固定场所，租赁面积 78 多平方米，无仓库。无特种设备。

监视和测量设备：无

办公通信设备：网络、电脑、电话、打印机等。

支持性设施：企业名下没有车辆。无食堂。

2) 人员及能力、意识：

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。

3) 信息沟通：

企业在《质量手册》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：质量手册、程序文件汇编、制度文件等。其中方针、目标也形成了文件并纳入到质量手册中。文件覆盖了组织的质管理体系范围，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 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

QMS：企业管理咨询

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，北京九功管理咨询有限公司的

☒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	☐ 符合	☒ 基本符合	☐ 不符合
适用要求	☐ 满足	☒ 基本满足	☐ 不满足
实现预期结果的能力	☐ 满足	☒ 基本满足	☐ 不满足
内部审核和管理评审过程	☐ 有效	☒ 基本有效	☐ 无效
审核目的	☒ 达到	☐ 基本达到	☐ 未达到
体系运行	☐ 有效	☒ 基本有效	☐ 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:夏爱俭



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。