

项目编号：10211-2024-Q-2025

管理体系审核报告

（监督审核）



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）： 岳艳玲

审核组员（签字）：

报告日期： 2025 年 4 月 7 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
■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 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：岳艳玲

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	岳艳玲	组长	Q: 审核员	2024-N1QMS-1319559	35.04.02

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	刘锋	向导	受审核方
2	/	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**）认证后，进行第一次监督审核 ☒ 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：

Q: 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；

c) 相关审核方案：管理体系审核计划（通知）书；

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、协议等。

1.5 审核实施过程概述



1.5.1 审核时间：2025年04月07日 上午至2025年04月07日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年4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）：

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 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：

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（1）项，涉及部门/条款：

市场开发部：不符合 GB/T19001—2016 标准 8.4.1 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 5 月 07 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 4 月 10 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合的验证：外部提供过程、产品和服务要求控制；设计和开发过程控制；生产服务过程控制；任何变更情况。

3) 本次审核发现的正面信息：



最高管理者重视体系建设，对体系运行比较理解，公司管理目标均能实现，法律法规收集比较齐全。公司质量稳定，无重大质量问题发生，暂无客户投诉。各部门按照质量管理体系要求进行管理控制；日常对目标实现情况进行检查，发现问题进行及时整改，持续改进。

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：

加强培训，进一步提高各层级人员质量意识；加强外部过程、产品和服务过程的控制。

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

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持管理方针和目标：

质量方针：质量第一，用户至上，持续改进。

受审核方制定的管理方针与公司经营宗旨相关适宜，同时也满足了 GB/T19001-2016 标准对方针的要求。

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。

公司质量目标：a) 投诉处理及时率 100%；b) 顾客满意度 $\geq 95\%$ ；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 2024 年 4 月至 2025 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。

2.2 重要审核点的监测及绩效 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

公司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。实现了公司方针和目标，达到了预期结果。

公司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。

公司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。

公司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，关键过程为：制定研究实施方案。需确认过程：无。外包过程为文件邮寄、资料装订、专家论证。对关键过程进行确认，基本符合要求。

产品的设计和开发：

查，公司制定并实施《设计和开发控制程序》，规定了设计和开发流程及控制要求。

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、张国政等，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：

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

—— 抽查已完工项目，项目名称：政务服务领域优化营商环境项目服务

甲方：海淀区政务服务管理局

乙方：北京九功管理咨询有限公司



服务时间：2024 年 8 月 26 日至 2025 年 2 月 15 日

——策划：

项目负责人：刘非

项目组名单：刘锋、张国政、顾平安

资源配置：电脑、打印机、SPSS 数据处理软件

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
开展大厅实地调研	刘非、刘锋	根据《海淀区政务服务领域优化营商环境工作方案》，对甲方三个综合大厅分别开展实地调研工作。	2024.09.20
制定实施方案	刘非、刘锋	辅助甲方制定 1 份海淀区政务服务优化营商环境服务提升方案。	2024.09.30
政策解读	刘非、顾平安	配合甲方开展部门内部座谈，解读分析政策要点，跟踪任务进展情况，并提出优化建议。	2024.10.20
成果宣传	刘非、顾平安	根据甲方要求乙方制作的一图读懂、梳理的本区政务服务典型案例等材料。	2025.01.10
提升企业满意度	刘锋	配合政务服务中心企业调查问卷或重点企业座谈记录等材料。	2025.01.25
采集政策信息	刘锋	在服务周期内，乙方每月向甲方提报本月信息采集工作成果。	每月

2、输入内容：

除了合同要求外，完成此项目收集了其他资料：

（1）2023 年区级营商环境评价政务服务领域存在问题及 2024 年北京政务服务领域重点任务清单；

（2）北京市、海淀区政务服务主要政策文件，主要包括：《国务院办公厅关于进一步优化营商环境降低市场主体制度性交易成本的意见》（国办发〔2022〕30 号）、2024 国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见（国发〔2024〕3 号）、《北京市优化营商环境条例》、北京市《市场监管部门优化营商环境重点举措（2024 年版）》、《海淀区推进政务服务“全程网办”实施方案》、《海淀区优化营商环境促进市场主体发展的工作方案》、《海淀区支持科技中小企业创新发展的若干措施》、《2024 年海淀区加快优化营商环境和创新生态服务高质量发展实施方案》、《海淀区关于进一步优化营商环境支持企业高质量发展的若干措施》、《海淀区推进“一业一证”改革实施方案》等。

3、开展大厅实地调研：

调研的内容（简述）：根据《海淀区政务服务领域优化营商环境工作方案》，对甲方三个综合大厅分别开展实地调研。

负责人：刘非、刘锋

调研完成日期：2024 年 9 月 20 日

输出文件：《与海淀区政务服务各部门座谈纪要》

编制人：刘锋 批准人：刘非



4、制定实施方案：

工作内容：辅助甲方制定 1 份海淀区政务服务优化营商环境服务提升方案。

工作要求：结合 2023 年区级营商环境评价政务服务领域存在问题及 2024 年北京政务服务领域重点任务清单等，制定提升方案。

负责人：刘非、刘锋

完成日期：2024 年 9 月 30 日

输出文件：《海淀区政务服务领域优化营商环境工作方案》

编制人：刘锋 批准人：刘非

5、政策解读：

工作内容：配合甲方开展部门内部座谈，解读分析政策要点，跟踪任务进展情况，并提出优化建议。

负责人：刘非、顾平安

完成日期：2024 年 10 月 20 日

输出的文件：

文件名称：《营商环境相关政策文件要点汇编》

编制人：刘锋 批准人：刘非

6、成果宣传：

工作内容：根据甲方要求乙方制作的一图读懂、梳理的本区政务服务典型案例等材料。

负责人：刘锋

完成日期：2025 年 01 月 10 日

输出的文件：《营商环境政策宣讲》

编制人：刘锋 批准人：刘非

7、提升企业满意度：

工作内容：配合政务服务中心企业调查问卷或重点企业座谈记录等材料。

负责人：刘锋

完成日期：2025 年 01 月 25 日

输出的文件：

文件名称：《企业政务服务满意度调查问卷》、《企业政务服务满意度调查报告》

编制人：刘锋 批准人：刘非

8、采集政策信息：

工作内容：在服务周期内，乙方每月向甲方提报本月信息采集工作成果。

负责人：刘锋

完成日期：2024 年 9 月-2025 年 2 月

输出文件：《政务服务信息月度监测报告》

编制人：刘锋 批准人：刘非

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 2025.02.27 验收完成，验收确认过程中，顾客未提出需整改的问题。

—— 抽查正在进行项目，项目名称：北京经济技术开发区营商环境建设局“审管执”机制优化服务项目

甲方：北京经济技术开发区营商环境建设局



乙方：北京九功管理咨询有限公司

服务时间：2024 年 12 月 1 日至 2025 年 11 月 15 日

技术标准和要求：

严格按照北京经济技术开发区营商环境建设局的必选文件进行项目研究。

（一）技术要求

本项目应全面对标中央要求，立足经开区营商环境发展实际，形成系统、全面、科学、实用的新一代“审管执信”管理制度规范成果。

一是对标中央要求。充分贯彻落实《优化营商环境条例》《国务院办公厅关于进一步优化营商环境降低市场主体制度性交易成本的意见》《国务院办公厅关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》《国务院办公厅关于深入推进跨部门综合监管的指导意见》《国务院关于进一步贯彻实施〈中华人民共和国行政处罚法〉的通知》《市场监管总局关于推进企业信用风险分类管理进一步提升监管效能的意见》等法规政策文件对“审管执信”管理提出的具体要求，确保“审管执信”机制符合国家法规政策精神。

二是立足本地实际。总结经开区“审管执”管理改革的成果，聚焦当前“审管执”闭环管理机制中仍然存在的难点问题，借鉴前沿地区的改革经验，建立符合本地实际的“审管执信”管理制度规范。

三是坚持协调科学。“审管执信”管理制度规范应涵盖审批-监管-执法-信用全过程全环节，坚持各部分、各环节有机结合，互相协调，系统科学。同时，充分考虑可扩展性和兼容性，既为后续制定相关管理规范提供铺垫，也为未来业务发展预留足够的扩展空间。

（二）服务和管理要求

服务提供商应严格按照合同内容执行服务内容、服务要求、服务操作流程、工作场地及设施等，应持续对项目进行优化和规范，提高项目单位的满意度。

——策划：

项目负责人：刘非

项目组名单：刘锋、张国政、顾平安

资源配置：电脑、打印机、SPSS 数据处理软件

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
政策研究阶段	刘非、刘锋	针对近年来国家、北京市、北京经济技术开发区（以下简称“经开区”）相关政策法规开展研究，并提交研究报告。	2024. 12. 30
现场调研阶段	刘非、刘锋、张国政	对北京经济技术开发区管理委员会下属审批、监管、执法相关部门进行现场调研	2025. 02. 28
先进地区研究阶段	刘非、张国政	针对先进地区“审批—监管—执法—信用”（以下简称“审管执信”）的经验进行研究，总结先进地区的经验做法，并提交研究报告	2025. 04. 30
规范编制阶段	刘非、张国政	制定并实施《北京经济技术开发区“审批—监管—执法—信用”链条式协同管理工作指	2025. 08. 31



		引（初稿）》和《北京经济技术开发区“审批—监管—执法—信用”链条式协同管理工作指引（专家评审稿）》	
专家评审阶段	顾平安	组织专家评审，形成征求意见稿。	2025. 09. 15
征求意见阶段	刘非、刘锋	征求北京经济技术开发区管理委员会下属各有关部门意见	2025. 09. 30
修改完善阶段	刘非、张国政	对《北京经济技术开发区“审批—监管—执法—信用”链条式协同管理工作指引》进行修改完善	2025. 10. 30
结题验收阶段	刘非、顾平安	提交全部课题研究成果，形成课题结题汇报，完成结题验收。	2025. 11. 15

2、输入内容：

除了甲方提出的技术标准和要求外，完成此项目收集的主要政策文件，主要包括：国务院办公厅关于进一步优化营商环境降低市场主体制度性交易成本的意见（国办发[2022] 30 号）、国务院办公厅关于市场监督管理总局综合行政执法有关事项的通知(国办函(2022) 94 号)国务院办公厅关于印发第十次全国深化“放管服”改革电视电话会议重点任务分工方案的通知（国办发[2022] 37 号）、市场监管总局关于推进企业信用风险分类管理进一步提升监管效能的意见(国市监信发[2022]6 号)、北京市民政局 北京市经济和信息化局关于印发《北京市社会组织信用监管办法(试行)》的通知(京民社发[2023] 257 号)、北京市文化和旅游局关于印发《北京市文化和旅游行业“风险+信用”分级分类监管管理办法(试行)》的通知(京文旅发[2023] 22 号)、北京经济技术开发区管理委员会关于印发《北京经济技术开发区依申请政务服务事项告知承诺审批管理办法》的通知(京技管(2022)13 号)、北京经济技术开发区管理委员会关于印发《北京经济技术开发区食品连锁经营企业一证多址“改革实施方案”的通知(京技管发[2023]27 号)、关于印发《北京经济技术开发区深化改革创新 打造营商环境综合示范区工作方案》的通知(京技管发[2023] 13 号)、关于在北京经济技术开发区以告知承诺制开展施工许可审批的实施方案(京技管发(2023)22 号)等。

3、开展政策研究：

工作内容（简述）：针对近年来国家、北京市、北京经济技术开发区（以下简称“经开区”）相关政策法规开展研究，并提交研究报告。

负责人：刘非、刘锋、张国政

调研完成日期：2024. 12. 30

输出文件：《关于“审管执信”有关政策文件要点汇编》及《“审管执信”政策研究报告》。

编制人：刘锋、张国政 批准人：刘非

4、开展现场调研：

工作内容（简述）：对北京经济技术开发区管理委员会下属审批、监管、执法相关部门进行现场调研

负责人：刘非、刘锋

调研完成日期：2025. 02. 28

输出文件：《北京经济技术开发区“审管执信”调研报告》。



编制人：刘锋 批准人：刘非

5、开展先进地区工作经验研究：

工作内容（简述）：针对先进地区“审批—监管—执法—信用”（以下简称“审管执信”）的经验进行研究，总结先进地区的经验做法，并提交研究报告。

负责人：刘非、张国政 调研完成日期：2025.04.30

输出文件：《先进地区“审管执信”经验研究报告》（初稿）。

编制人：张国政 批准人：刘非

该项目目前进展至先进地区工作经验研究阶段。

项目组对后续阶段的输出文件也进行了策划，内容如下：

规范编制阶段成果：《北京经济技术开发区“审批—监管—执法—信用”链条式协同管理工作指引（初稿）》和《北京经济技术开发区“审批—监管—执法—信用”链条式协同管理工作指引（专家评审稿）》

专家评审阶段成果：《北京经济技术开发区“审批—监管—执法—信用”链条式协同管理工作指引（征求意见稿）》。征求意见阶段成果：《北京经济技术开发区“审批—监管—执法—信用”链条式协同管理工作指引（报审稿）》。

修改完善阶段成果：《北京经济技术开发区“审批—监管—执法—信用”链条式协同管理工作指引（终稿）》。

结题验收阶段：提交全部课题研究成果，形成课题结题汇报。

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、SPSS 数据处理软件等。

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。

产品和服务要求控制：

公司组织编制的《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 2024 年 8 月 26 日与顾客签订的“政务服务领域优化营商环境项目服务”合同

甲方：北京市海淀区政务服务管理局

项目名称：政务服务领域优化营商环境项目服务



合同明确了项目名称、服务内容、服务时间和范围、服务内容验收标准、服务费用及付款方式、甲乙双方权利和义务、知识产权及保密条款、违约责任、争议解决等。

2、抽 2024 年 4 月 1 日与顾客签订的“以科技创新引领现代化产业体系建设研究”委托协议

甲方：中国开发区协会

项目名称：以科技创新引领现代化产业体系建设研究

合同明确了：项目服务内容、成果要求、履行项目的方式与进度、技术情报和资料的保密、甲乙双方权利和义务、交付期限、合同价款、付款方式、成果验收、技术成果的归属、违约责任等。

3、抽 2024 年 5 月 22 日与顾客签订的“广州市政务服务中心 2024 年信息化运维项目技术服务”技术合作协议书：

甲方：广东艾发信创设计院有限公司

项目名称：广州市政务服务中心 2024 年信息化运维项目技术服务

合同明确了：项目合作原则、项目合作内容、协议期限、费用支付、甲乙双方权利和义务、廉洁责任、违约责任等。

产品销售信息，基本符合标准要求。

为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；组织制定并实施《质量手册》，规定：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。

询问负责人，均与顾客签订产品合同、订单，在签订前进行合同评审。

抽查：《合同评审记录》

1、抽 2024 年 8 月 26 日与顾客签订的“政务服务领域优化营商环境项目服务”合同：

甲方：北京市海淀区政务服务管理局

项目名称：政务服务领域优化营商环境项目服务

评审内容：产品价格、合同满足法律法规要求、交期等内容。

评审签字人：刘锋、李风玲、张国政 评审结论：可以在合同规定日期之前完成服务 刘非

评审时间：2024 年 8 月 25 日

2、抽 2024 年 4 月 1 日与顾客签订的“以科技创新引领现代化产业体系建设研究”委托协议

甲方：中国开发区协会

项目名称：“以科技创新引领现代化产业体系建设研究”项目

评审内容：产品价格、合同满足法律法规要求、交期等内容。

评审签字人：刘锋、李风玲、张国政 评审结论：可以在合同规定日期之前完成服务 刘非

评审时间：2024 年 3 月 30 日

3、抽 2024 年 5 月 22 日与顾客签订的“广州市政务服务中心 2024 年信息化运维项目技术服务”技术合作协议书

甲方：广东艾发信创设计院有限公司

项目名称：广州市政务服务中心 2024 年信息化运维项目技术服务

评审内容：产品价格、合同满足法律法规要求、交期等内容。

评审签字人：刘锋、李风玲、张国政 评审结论：可以在合同规定日期之前完成服务 刘非



评审时间：2024 年 5 月 21 日

抽查，其他销售合同评审情况：公司签订合同前均进行多部门评审会签。评审内容包括：对合同进行了顾客对质量明示与潜在的要求：技术要求、交期、价格、合同的合法性、完整性、可靠性及售后服务等进行评审，评审达到公司能力再进行合同签订。

以上抽查合同内经营内容及评审情况完全覆盖本次审核范围：企业管理咨询。

与产品和服务有关要求的评审基本满足要求。

管代介绍。2024 年 4 月至今公司没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审，作废原有的合同，评审通过后重新签订合同，并将变化的要求及时通知有关人员。

外部提供过程、产品和服务的控制：

制定并实施《采购控制程序》执行，内容符合要求和企业实际情况。

主要采购：办公用品、电子产品、耗材等

经与管代沟通了解，公司的主要供方有：

供方名称	产品
京东商城	办公用品、电子产品、耗材
北京华云世纪文化发展有限公司	资料装订（外包）
北京顺丰速运有限公司	文件邮寄（外包）
专家	研究成果专家论证（外包）
北京德源兴地房地产经营开发有限公司	房屋租赁及物业服务

查看《供方调查评定表》，对合格供方“北京德源兴地房地产经营开发有限公司”进行了评价。

公司采购的办公用品、电子产品、耗材均京东商城 APP 上下单，均为一单一结；

公司识别的外包过程资料装订、文件邮寄，均为一单一结。

识别的外包过程专家论证，公司从行业专家库中选择适宜的专家参加研究成果专家论证工作。与企业负责人沟通，涉及到的专家均属于国家下政府部门的关的研究人员，此行业专家无资格证书，一般聘请高校研究机构的教授、研究员做专家。属于一单一结。

未见对外部提供方“北京华云世纪文化发展有限公司”、“北京顺丰速运有限公司”进行评价的相关证据。——开具不符合。

生产和服务过程控制：

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“北京经济技术开发区营商环境建设局“审管执”机制优化服务项目”
开始时间 2024. 12. 01，张国政正在制定并实施《先进地区“审管执信”经验研究报告》，已完成初稿，正在修改完善。

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：基本符合要求。

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。

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。

查见 2024 年《关键过程确认记录》，关键过程：制定研究实施方案，确认内容如下：

设备的确认：电脑、打印机、传真机、固定电话等设备能满足进行工作的需要。

人员的确认：随 XX 等人员经过上岗培训，能够满足技术能力需求，满足岗位任职要求，“人员岗位能力评价表”。

特定的方法和程序的要求：2024. 9. 20 对本部门的人员进行了培训，培训内容为《服务过程规范》以及对应急预案程序的掌握程度进行了现场评价。经过评价，所有参加人员均能达到规定的基本要求。

确认结论：经确认，能满足工作的需要。确认人：刘锋、刘非 日期：2024 年 9 月 20 日

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。

服务过程的控制基本符合要求。

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，公司在 2024 年 12 月 10 日-2024 年 12 月 11 日实施了内部审核。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，表明内审员基本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。

与内审员沟通，需要增加管理体系标准培训力度并关注培训结果的有效性，通过持续学习质量管理体系标准，提升人员能力。避免将内审流于形式，与公司实际运行过程的自我检查机制脱节。将公司的实际自我检查与内审结合，提升内审的有效性。

公司最高管理者在 2024 年 12 月 24 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（组织一次顾客满意度的重要性和知识的培训学习）。目前已经整改完毕并验证有效，提供了培训记录。评审结论：公司的各项管理工作都能按照标准和体系文件的要求去控制。顺利达到了公司制定的管理方针和管理目标的要求，使公司的各项工作文件化、程序化、规范化。管理评审基本符合要求。

现场与管代交流管理评审控制情况，其基本熟悉管评流程，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，现场交流建议后期持续关注管评工具的运用，管评的深入程度需加强。

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

制定并实施《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。

经与管代沟通，公司在业务服务活动中未发生被投诉或不满意的情况。公司在内审中发现有一项不符合发生，责任部门采取了纠正和预防措施，目前已关闭。公司日常在服务活动中以对员工加强质量意识的培训，增强员工质量意识等作为预防质量事故的发生。

不合格输出的控制基本符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

公司制定《不符合控制程序》、《纠正和预防措施管理程序》、《管理评审控制程序》及《内部审核控制程序》等程序文件，以实现质量管理体系及产品符合性的持续改进。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。公司内审时发现的不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证。

公司对纠正及预防措施的管理基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

自 2024 年 4 月以来，公司没有发生质量事故、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：

组织的名称：无

位置：无

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

上次审核不符合项采取了纠正和纠正措施,经验证,措施有效。

五、认证证书及标志的使用

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

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：岳艳玲



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。