



项目编号：20968-2025-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：南京方达管理咨询有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）：柳芳

审核组员（签字）：柳芳

报告日期：

2025年07月07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：柳芳

组员：



受审核方名称：南京方达管理咨询有限公司

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	柳芳	组长	审核员	2024-N1QMS-1479229	35.04.02

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	孙露露、耿真珍	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一体系审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国民法典等

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：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）。

1.5 审核实施过程概述



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

审核覆盖时期：自2025年01月03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: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：南京市栖霞区八卦洲街道东江路 A 栋办公楼 8-592

办公地址：江苏省南京市雨花台区绿都大道 4 号绿地之窗 C1-833

经营地址：江苏省南京市雨花台区绿都大道 4 号绿地之窗 C1-833

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 07 月 03 日 13:30 至 2025 年 07 月 03 日 17:30 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：咨询服务过程控制

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（）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:综合管理部 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 07 月 17 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 07 月 07 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

内审、管评的有效性、不符合整改情况

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，质量较稳定，无质量事故，供方及销售客户形成长期合作伙伴，销售顾客稳定，通过质量管理体系运行促进产品质量的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：管理层对结合型管理体系运行和认证活动支持，管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行，可以运用，能够在日常的管理和生产检验过程运用管理体系的工具和方法，对管理评审、内部审核基本可以应用，尚不深入，自我发现问题、解决问题的机制在过程应用较好，总体成熟度尚可。

2) 风险提示：

受审核方目前处于成熟阶段，公司内审和管理评审对于企业来说至关重要，存在有效性不足，本次审核开具不符合 1 项。

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：2022 年 04 月 20 日体系实施时间：2025 年 01 月 03 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：25 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：

招投标→合同评审→签订合同→编制方案→客户沟通→方案优化→客户确认→项目结项

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

企业策划了咨询流程：

招投标→合同评审→签订合同→编制方案→客户沟通→方案优化→客户确认→项目结项

关键/特殊过程：编制方案

办公设备：电脑、打印机、网络

特种设备：无

计量设备：无

外包过程：评估服务

公司产品执行标准：GB/T 42493-2023《管理咨询服务指南》、SB/T 11222-2018《管理咨询服务规范》等业务部是管理咨询过程的责任部门，负责满足要求所需的过程，并实施应对风险和机遇所确定的措施：

确定服务的要求；

确定符合管理咨询要求所需的资源，如人员，企业人员 25 人。

按照准则实施过程控制；

结合实际确定并保持、保留形成文件的信息。

策划的输出应适合运行需要，并保持形成文件的信息。对策划的更改应予以控制，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施消除不利影响。



作业指导书：行业经验及指导书。

资源提供情况：

公司配备了必要的人力资源，基础设施，体系文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。

现场查看，公司体系人数 25 人。经营办公面积 317.94 平米，其中总经理办公室面积 30 平米； 综合管理部面积 20 平米，业务部面积 110 平米，三个会议室面积 120 平米，接待室 8 平米，茶水间 5 平米，公共区域约 30 平米

注册地址：南京市栖霞区八卦洲街道东江路 A 栋办公楼 8-592

办公地址：江苏省南京市雨花台区绿都大道 4 号绿地之窗 C1-833

- 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，出现异常情况有小问题自己维修，严重问题厂家维修。
- 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。

特种设备：无

计量设备：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。

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）

质量目标：

按时完成率≥98%

顾客满意率≥95%；

目标在各部门进行了分解，并对2025年01月-2025年6月进行了考核，结果显示目标实现。

公司的各项资源基本充分，包括：人力资源、基础设施、工作环境、技术、信息和组织知识等

公司体系人数25人。经营办公面积317.94平米，其中总经理办公室面积30平米； 综合管理部面积20平米，业务部面积 110平米，三个会议室面积120平米，接待室8平米，茶水间5平米，公共区域约30平米

编制了《人力资源控制程序》，规定了人员的资源需求、岗位能力要求、职权的规定、培训需求、方式以及对人员的培训管理等，确保人员数量、能力能满足体系的运行要求，基本有效。

编制“岗位任职要求”，规定了公司领导、部门领导、各级人员等的任职要求以及岗位职责等，对整体人员需求、能力要求及作用进行规定，其中对重要岗位人员的能力要求进行了评定，确保人员满足岗位要求。

--抽《2025 岗位员工能力确认表》，综合管理部经理、业务部经理等岗位，符合规定。查内审员经培训考核合格上岗。查对公司目前人员的评价记录，也经过管理评审，确认目前人员能满足岗位要求。 主要对咨



询关键工序、特殊过程、咨询人员以及公司各级管理人员等进行了评价。

提供 2025 年度培训计划共 11 项，覆盖标准、体系文件等方面，目前已部分实施完成。

查内部培训记录，提供《培训记录表》：

1、2025.01.01 培训项目：GB/T19001-2016 标准、公司质量手册、程序文件；培训内容：GB/T19001-2016 标准基础知识、公司质量手册、程序文件及相关的管理文件、相关的法律法规；参加人员：王蓬 褚胜 耿真珍 鄢青等；培训老师：孙露露，有效性评价：培训后经讨论和提问考核，全体骨干基本能理解 GB/T19001-2016 管理体系的相关内容，明确了企业的手册、程序文件及相关的管理文件并在日常工作中按照管理文件要求进行操作，公司的体系已基本运转正常。

2、2025.03.03 培训项目：服务过程；培训内容：技巧与服务过程的讲解；参加人员：耿真珍 培训老师：褚胜，考核方式：口试，培训有效性评价：通过对技巧与服务过程的讲解，员工基本能理解相关内容，此次培训效果良好。

3、2025.05.06 培训项目：内审员培训；培训内容：内部审核基础知识、内部审核实施技巧等；参加人员：孙露露、褚胜 培训方式：外聘老师讲课，考核方式：口试，培训有效性评价：基本能理解 GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015 管理体系的相关内容。

抽其他培训项目：体系文件、方针、目标、法律法规等，均进行了考核，目前已完成部分培训计划，基本符合要求

面谈管代及内审员孙露露，其对管理体系审核标准内容及内审管理评审流程掌握的不够全面，能力不足；内审和管理评审有效性不够，开具不符合。

公司制定了《咨询服务控制程序》等，同时企业管理手册明确了受控条件包括：

各部门在执行管理咨询服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，以保证所需过程的能力；

1) 验收规范：按照客户要求、符合法律法规要求。

2) 作业指导书：行业经验及指导书等。

3) 使用适宜的设备包括电脑，打印机、网络等，满足服务的条件及要求。

4) 实施监视和测量：无

特种设备：无。

策划了咨询流程：

招投标→合同评审→签订合同→编制方案→客户沟通→方案优化→客户确认→项目结项

关键/特殊过程：编制方案

外包过程：部分评估服务

业务部平时注重关注企业管理咨询方面的招投标信息，对投标项目进行评估、投标。若项目中标后，由业务部对接客户拟定项目合同。综合管理部、业务部相关负责人及总经理等项目合同进行评审，评审通过后与客户签约。合同签约后，由业务部开展工作，服务项目进行开展全面调研和访谈，形成调研报告，以及编制服务方案。方案形成初稿后提交客户进行汇报。根据客户反馈意见，对方案进行修改，根据客户修改后的方案进行再次汇报，最终经客户认可后确认签字，出具项目成果报告，完成项目服务。

编制了《与顾客有关过程控制程序》《销售管理制度》等，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。

综合管理部组织各部门，考虑质量、环境和安全等方面，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。

现场抽销售合同如下：

销售合同一：

供方：南京方达管理咨询有限公司

需方：伊宁市城建投资(集团)有限公司

管理咨询项目名称：伊宁城投集团中长期发展战略规划编制服务项目

签订时间：2025.01.06

合同规定了项目目标、服务内容、增值服务、双方的权益和责任、项目完成时间及其他约定事项等。

销售合同二：

供方：南京方达管理咨询有限公司

需方：孝感市高创投资有限公司

管理咨询项目名称：孝感市高新产业投资有限公司高质量发展咨询服务项目

签订时间：2025.02.11

合同规定了项目目标、服务内容、增值服务、双方的权益和责任、项目完成时间及其他约定事项等。

销售合同三：

供方：南京方达管理咨询有限公司

需方：廊坊开发区建设发展集团有限公司

管理咨询项目名称：廊坊开发区建设发展集团有限公司整合重组咨询服务

签订时间：2025.04.27

合同规定了项目目标、服务内容、增值服务、双方的权益和责任、项目完成时间及其他约定事项等。

销售合同四：

供方：南京方达管理咨询有限公司

需方：成都经开资本投资集团有限公司

管理咨询项目名称：成都经开资本投资集团有限公司岗位价值评估与薪酬体系优化项目

签订时间：2025.06.06

合同规定了项目目标、服务内容、增值服务、双方的权益和责任、项目完成时间及其他约定事项等。

.....

目前企业管理咨询已积累了一定的行业经验，服务基本已成熟，通常收到客户合同/订单时，业务部、综合管理部负责人会对合同/订单进行，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，由业务部负责人签字确认。



顾客投诉的处置，业务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。

公司策划了《采购控制程序》，策划合理，内容符合标准要求和企业实际。根据外部供方评价、重新评价以及绩效评价的的准则，对外部供方实施有效的控制，保留外部供方评价、重新评价以及绩效评价的实施证据。综合管理部负责对供方的能力进行调查，填写《供方调查评价表》。拟选择的供方应具备基本的生产设备、检验设备、环境影响、职业健康与安全良好的信誉。

提供了《供方评定记录表》，对供方的评价内容包括：资质是否齐全、价格是否合理、售后服务是否完善、是否有专门的质量检验部门和，对产品的出厂有严格把关制度、生产设施管理完善，生产能力可在一般情况下确保交货期的实现、企业信誉等相关内容。有综合管理部、及业务部负责人及总经理的签字确认。

提供了《合格供方名单》，合格供方具体有：京东、天猫、江苏力茂家具有限公司、北京和境源环境科技有限公司、中国经济出版社有限公司、中兴华会计师事务所(特殊普通合伙)江苏分所（评估服务外包）等。

企业在对供方进行选择 and 评价时，收集了企业的营业执照、相关产品的说明书、检验报告、合格证等。

综合管理部经理介绍，根据本公司业务需要上报每个月份的采购计划，经批准后由部门组织实施采购。在实施采购前业务员打电话与供方进行物资及配件名称、型号、数量、要求、交付期等内容沟通，形成采购合同。

.....

抽采购合同如下：

采购合同一：

供方：江苏力茂家具有限公司

采购产品：办公家具一批、时间：2025.03.12

采购合同二：

供方：北京和境源环境科技有限公司

采购产品：企业形象设计服务 时间：2025.02.20

采购合同三：

供方：中国经济出版社有限公司

采购产品：图书 时间：2025.05.19

采购合同四：

供方：中兴华会计师事务所(特殊普通合伙)江苏分所（评估服务外包）

采购产品：评估服务 时间：2024.08.26

.....

外包过程：评估服务

外部提供的过程产品和服务的控制基本符合要求。

制定了《纠正和预防措施控制程序》，内容基本符合标准要求。

1、对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，发现的不符合及时采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。

2、对管理评审、内审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前已实施完成。



3、在产品进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在服务交付后出现客户不满意，企业则修改方案至客户满意为止。

目前为止没有发生不合格的情况。

企业编制了《顾客满意程度测量程序》，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05月28日“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：服务质量、交付及时率、价格、服务态度、顾客意见处理等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。对3个顾客：伊宁市城建投资（集团）有限公司、孝感市高新产业投资有限公司、廊坊开发区建设发展集团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98分。结论：顾客满意度达到了质量目标的要求，在被调查的顾客中，以后公司将在产品服务质量方面做得更好，同时通过控制成本尽量降低价格，满足顾客要求。

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

公司编制并实施了《内部审核控制程序》，并能按标准规定对内部审核的策划、实施、人员安排与资质、内部审核的记录、不符合项的分析与验证，以及审核的结论等开展内部审核。

由综合管理部定期组织内部审核，一般每年进行一次内部审核，时间间隔不超过12个月，抽查最近一次的内部审核情况：

查看年度审核计划：提供《内审计划》，其内容已包括了审核目的、范围、准则、审核方法、时间，编制：孙露露，审批：王蓬 时间：2025、05、11

审核时间：2025、06、05

审核目的：验证质量管理体系对标准的符合性及实施的有效性和充分性，持续改进质量管理体系。

审核依据：GB/T19001-2016的标准、管理体系文件及顾客要求等。

内部审核实施：组长/组员孙露露/褚胜，审核按计划进行，内审员经过培训授权，内审员没有审核自己的工作。

审核计划已考虑到互查的公正性，无审核员审核本部门的工作，计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系。提供了《内部审核检查表》，其中包括总经理/管理者代表、综合管理部、业务部的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。

本次内审发现不符合项：1项，不符合部门：业务部，不符合内容：未见对服务放行人员的授权证据。已采取了纠正措施，并验证，已关闭。

内部审核结论：提供了《内部审核报告》，对现场审核进行了综述，对质量管理体系进行了符合性的综合评价，最后结论为：综合审核结果，审核组认为：本公司管理体系基本符合GB/T19001-2016 idt ISO9001:2015标准的要求，是适用、有效的，运行效果基本达到标准要求，本次审核真实、有效。

制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。

评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求等。

查管理评审

1、计划：管理评审的时间：2025年06月18日

参加人员：总经理、管理者代表、各部门经理



要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。

编制：孙露露 审批：王蓬 日期：2025.06.07

1、查看管理评审输入的资料：

管理评审所采取措施的实施情况；

与质量管理体系相关的内外部因素的变化；

有关质量管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：

- | | |
|----------------------|----------------|
| (1) 顾客满意和相关方的反馈； | (2) 质量目标的实现程度； |
| (3) 过程绩效以及产品和服务的符合性； | (4) 不合格以及纠正措施； |
| (5) 监视和测量结果； | (6) 审核结果； |
| (7) 外部供方的绩效。 | |

资源的充分性；

应对风险和机遇所采取措施的有效性

改进的机会。

方针目标适宜性

3、提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议作出了安排。

4、查看管理评审报告，批准：王蓬 日期：2025年06月18日

结论：

本公司质量管理体系是适宜的，其充分性和有效性是明显的，符合本公司质量方针、目标的要求。

改进的决定：加强对标准文件的培训，由综合管理部组织培训，管理者代表负责监督。预计在6月下旬完成。管理评审改进措施已于2025年6月下旬落实并已完成。

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

对采购的不合格品视情况退货处理；目前为止没有终检不合格产生，不执行特殊放行。运输及客户发现不合格，对不合格品进行原因分析，避免下次类似的情况再次发生。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对出现产品不合格现象采取原因分析，制定纠正措施，并验证其措施的实施程度，目前纠正措施实施基本有效；管理方面的不符合经了解基本采取纠正及纠正措施，预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了投诉反馈的接受渠道，目前为止没有顾客投诉情况发生。对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。

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）：**

公司为了实施管理体系运行并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。

1、人力资源：企业目前职工 25 人，职工队伍相对稳定，均从事咨询管理工作，服务经验丰富；

2、基础设施：综合管理部、业务部，主要设施：电脑、网络、打印机等；

3、工作环境：经营办公面积 317.94 平米，其中总经理办公室面积 30 平米；综合管理部面积 20 平米，业务部面积 110 平米，三个会议室面积 120 平米，接待室 8 平米，茶水间 5 平米，公共区域约 30 平米布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好。能够满足企业咨询管理的需要。

2) 人员及能力、意识：

公司制定《岗位职责和岗位任职要求》，从教育、培训、经历、能力进行要求，并对职能部门负责人、各重要岗位人员进行任职能力评价，目前各职能部门及重要岗位人员任职能力符合要求。

3) 信息沟通：

内部沟通：以文件表格传递、会议、面谈、电话、每天早晨上班后碰头会方式沟通，沟通顺畅，工作任务等下达执行顺利，沟通有效。

外部沟通：对供应商、客户以电话、传真、邮件、面谈形式沟通，企业体系运营以来，客户稳定，供方稳定沟通有效。其他如政府部门以其要求的方式沟通。

4) 文件化信息的管理：

质量管理体系文件由综合管理部组织编写，总经理批准发布实施，综合管理部打印传阅，公司文件柜存放，每个人均可查阅。外来文件电子版本在办公室电脑里，每个人均可查阅，产品技术标准打印一套，放于文件柜内该公司人员均可查阅，外来人员查阅需经过总经理批准。综合管理部根据质量管理体系要求设计了空白表格，按照需求发放，由使用人员填写记录并保存，综合管理部不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：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，南京方达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	<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：柳芳

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予以配合。

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。