



项目编号：21377-2025-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：北京顶效管理咨询有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）：王冰

审核组员（签字）：王冰

报告日期：

2025年10月14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：王冰

组员：



受审核方名称：北京顶效管理咨询有限公司

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 | 王冰 | 组长 | 审核员 | 2024-N1QMS-1456075 | 35.04.02 |
| | | | | | |
| | | | | | |

其他人员

| 序号 | 姓名 | 审核中的作用 | 来自 |
|----|---------|--------|------|
| 1 | 庞娟娟、姜婷婷 | 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一体化审核：**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：《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国标准化法》《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》。

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：《质量管理体系 要求》（GB/T 19001-2016）《商业零售业同质竞争管理规范》（SB/T 10401-2012）《商品经营服务质量管理规范》（GB/T 16868-2009）



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10月14日上午至下午实施审核。

审核覆盖时期：自 2025年1月15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:企业管理咨询服务

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：北京市朝阳区东四环中路 60 号楼 14 层 1402。

办公地址：北京市朝阳区高碑店乡康家沟 145 号锦裕写字楼 A345；

经营地址：北京市朝阳区高碑店乡康家沟 145 号锦裕写字楼 A345；

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 2025 年 10 月 10 日 下午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/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（0）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:综合部 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 11 月 14 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 10 月 10 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合的验证；运行策划和控制；生产/服务过程控制；绩效测量和监视；

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，未发生质量投诉。人员质量意识等较好。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:

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: 2024-07-01, 体系实施时间: 2025 年 1 月 15 日

2) 法律地位证明文件有:

法律证明文件: 营业执照(统一社会信用代码 91110105MADQ7YJ733), 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: 16 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:

Q: 企业管理咨询服务

流程: 确认需求-签订合同-提供咨询/策划服务-交付完成

外包: 专家服务、拍摄服务

关键/需确认过程: 服务过程

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: 顾客至上、诚信守法、持续改进、科学管理;

质量方针包含在管理手册中, 符合标准要求。经总经理批准, 与管理手册一起发布实施。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。管理方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司管理目标。

质量目标:



- 1、顾客满意度≥95分；
- 2、服务合格率≥98%

管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件，组织对目标进行了分解及考核。现场抽查 2025 年第一季度目标、指标完成情况监控记录，均达到了既定目标。

企业规定了需要对质量管理体系进行变更时，应考虑到变更目的及其潜在后果；质量管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配或再分配。确保质量管理体系的完整性。

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。内部来源，知识产权；经历；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果。外部知识包括：标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识。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再培训、招聘有技能的技术人员等方式对确定的知识及时更新。

编制了《文件控制程序》、《记录控制程序》等，符合标准和企业实际。企业根据 GB/T19001-2016、标准和实际，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。识别产品标准：《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国标准化法》《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》《质量管理体系 要求》（GB/T 19001-2016）《商业零售业同质竞争管理规范》（SB/T 10401-2012）《商品经营服务质量管理规范》（GB/T 16868-2009）等。通过文件审核和审核确认，《管理手册》等符合标准要求、法律法规和企业实际，具有可操作性。

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：Q：企业管理咨询服务

服务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，表明在软件的开发实现的策划，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。

流程：确认需求-签订合同-提供咨询/策划服务-交付完成

外包：专家服务、拍摄服务

关键/需确认过程：服务过程

基本符合要求。

资质符合性：营业执照（统一社会信用代码 91110105MADQ7YJ733），经营范围覆盖认证范围。

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 以上，达到公司目标要求。

变更的策划：《管理手册》6.3 对变更的策划进行规定，当公司确定需要对质量管理体系进行变更时，应对



变更活动进行策划并根据 4.4 要求系统地实施。应考虑到：变更目的及其潜在后果；质量管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配或再分配。策划符合标准要求。

产品和服务的设计开发过程：

查销售服务过程的设计，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：受审核方业务部负责产品和服务的设计开发。配备了专业的服务人员。询问服务人员张伟等：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，公司专业从事通讯设备的销售和技术服务工作。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。

与产品和服务要求有关的要求的评审：

由综合部部长确认与产品有关的要求：

由综合部部长确认与企业管理咨询服务有关的要求：1、适用的法律法规要求：咨询服务各过程均满足《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国合同法》（或《中华人民共和国民法典》相关篇章）、《咨询业服务规范》等适用法律法规要求，未出现违法违规问题。2、组织认为的必要要求：包括咨询服务名称（如 ISO 体系咨询、管理流程优化咨询等）、服务范围 / 内容、交付成果（如咨询报告、方案文档、培训材料等）、服务价格、服务周期、售后支持（如咨询方案落地指导、后续答疑等）方面的要求，通过服务合同、交付确认单等形式予以确认。

该企业主要负责通过市场调研、客户满意度调查及反馈、行业趋势分析等方式获取客户对管理咨询服务的需求信息。服务交付后的活动（如咨询方案落地跟踪、客户后续需求对接等）由业务部负责。

参与招投标的服务合同 / 订单：由销售人员根据投标平台发布的招投标信息，对咨询服务名称、服务范围 / 内容、交付成果、服务价格、服务周期、售后支持等信息确认后，组织咨询团队以微信、电话或面对面的形式与客户沟通需求细节，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服务合同。

其他的合同 / 订单：合同 / 订单由销售人员对咨询服务名称、服务范围 / 内容、交付成果、服务价格、服务周期、售后支持等信息确认后，以微信、电话或面对面的形式与客户沟通需求，经总经理审核后完成评审，并与客户签订服务合同 / 订单。

经询问和查看，服务合同形式包括电子版签订、书面签订，均有相关人员签字、单位盖章，具备法律效力。现场与业务部负责人沟通了解，企业管理咨询服务采取线下销售方式，销售渠道通过招投标（如政府 / 企业咨询项目招标）、客户引见（老客户推荐新客户）、市场开拓（如行业展会推广、线上平台信息发布引流）等形式开展；公司主要依据客户个性化需求提供定制化管理咨询服务，服务各过程均满足法律法规要求，未出现违法违规问题。

范围：Q:企业管理咨询服务

查销售情况：

合同：与北京京城地铁有限公司签订合同

签订日期：2025 年 6 月 26 日；

服务内容：企业管理咨询方案、方案培训等；

2、合同：与山东旺泰科技有限公司签订合同

签订日期：2025 年 6 月 26 日；



服务内容：企业管理咨询方案、方案培训等；

3、合同：与商务部外贸发展事务局签订合同

签订日期：2025年6月26日；

服务内容：企业管理咨询方案、方案培训等；

以上合同明确了服务内容、交付方案、合同金额、合同结算、验收、甲乙双方责任、违约责任等。均进行了合同评审；

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。

外部提供的过程、产品和服务的控制

公司制定《采购控制程序》，用于对质量有影响的采购产品的控制及供方选定、评价。

产品技术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，对供方提供的服务的经济性、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：主要为办公室租赁及附带物业服务

提供《合格供应商名单》，共3家合格供方，

供方名称 产品名称

深圳市华师兄弟教育科技有限公司 专家服务外包

喜灯传媒(北京)有限公司 拍摄服务外包

检查供方评定情况，综合部提供了《供方评定记录表》。

抽查评定情况：

深圳市华师兄弟教育科技有限公司、喜灯传媒(北京)有限公司，经总经理、管理者代表、综合部、业务部从服务质量、履约能力等6个维度评估，评定人庞娟娟、张伟于2025.1.15参与评定，最终总经理姜婷婷审核同意将其列入合格供应商，部门建议纳入《合格供应商名单》。

合格供方名录中的外包方均进行供方评价；

抽查供应商合同签订情况：

与深圳市华师兄弟教育科技有限公司”签订合同--专家服务外包

服务内容：财务能力提升相关方案及培训教师服务

日期：2025-06-24；

与“喜灯传媒(北京)有限公司”签订合同--拍摄服务外包

服务清单：视频课录制等，直播服务等；

签订日期：2025年7月1日；

以上合同均约定了服务内容、金额、交付方式、期限、质保条款、保密约定、违约责任等；

在现场与部门负责人沟通后了解到，采购办公用品时，会优先在天猫、京东等平台筛选品牌知名度高且用户评价良好的供应商。采购的产品首先会针对外观、数量等进行初步检验，后续在实际使用过程中还会开展深度验收。一旦在使用过程中发现问题，将及时联系供应商，协调处理相关事宜。

企业主要提供为服务类，无业务相关的实物采购；

基本满足要求；

查生产/服务提供过程、产品和服务放行情况：

公司策划了程序文件、管理制度等，明确了受控条件包括：

公司目前服务的内容主要有：企业管理咨询；

拟提供服务、拟获得结果表现形式为：企业管理咨询相关方案及配套服务，具体特性以合同约定的需求为准；

执行的服务流程：确认需求-签订合同-提供咨询/策划服务-交付完成

依据的标准：客户技术要求、合同要求、所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



执行的作业文件有《与服务有关的要求的控制程序》《服务提供控制程序》等；

服务的检验有:对方案初稿的评审，客户确认等；

查近期业务完结项目：

项目名称：2025 京城地铁管理能力提供服务咨询项目

1) 过程控制：提供项目执行检视表

| 阶段 | 时间 | 服务内容 | 咨询专家 | 备注 |
|-----------|----------------------------|--|---------------------------------------|-------------------------|
| 合同谈判和签约阶段 | 2025 年 6 月 25 - 26 日 | 合同签订成立项目组 | 姜婷婷张伟 | 项目负责人姜婷婷 首席顾问张伟（张善风） |
| 需求调研阶段 | 2025 年 6 月 27 - 30 日 | 公司副总访谈部门经理访谈人力资源部门访谈管理人员问卷调研 + 个别访谈 | 首席顾问张善风 | |
| 问题分析和诊断阶段 | 2025 年 6 月 27 - 30 日 | 出具调研报告提交培训方案提交执行计划表 | 首席顾问张善风 标准化顾问陈德生 | |
| 方案评审阶段 | 2025 年 7 月 1 - 2 日 | 调研报告分析培训方案评审 | 张伟（张善风） 标准化顾问陈德生 | |
| 方案实施阶段 | 2025 年 7 月 3 日 - 8 月 日 | 管理者思维培训沟通协作培训执行力培训公文写作培训职场礼仪培训麒麟系统操作培训 | 首席顾问张善风 标准化顾问陈德生 系统顾问苏振形象管理顾问王云 | |
| 总结验收阶段 | 2025 年 8 月 25 日 - 8 月 31 日 | 学员考评总结报告项目验收 | | |

提供评审记录：

评审意见：均为同意；甲方签字；

提供方案：包含目的、内容、远程培训安排，讲师、培训效果等内容；

提供甲方验收报告：验收内容：按照合同约定，出具企业管理咨询方案，并根据方案培训咨询；已完成以下三项内容的远程培训及咨询，培训服务无质量问题，培训效果得到领导、学员及组织人员的一致好评，学员不仅掌握了核心知识与实用技能，更在培训实战中展现出显著的思维的转变及能力的提升，全员反馈积极，满意度极高，实现了学以致用的高质量转化。验收结论为合格；

关键/需确认过程：服务过程；

查：公司 2025.1.15 对需确认过程确认，具体如下：

——确认项目 1：作业指导书适用性确认

结论：编制了《服务提供控制程序》，与公司实际较相符，具有较好的指导作用。

——确认项目 2：关键设备完好状态确认

结论：公司涉及的设备设施均可正常使用提供，且都定期进行保养维修,目前所有使用的设备工具完好，运行正常。

——确认项目 3：操作人员资格确认

结论：相关操作人员进行了相关培训,并且都为老员工,操作熟练,相关标准清楚,具备相关的能力要求。

参与确认人员意见：

过程能够得到有效控制，上述情况属实。 日期：2025.1.15 确认结论：过程确认结果有效。 确认人：张伟

监视测量资源和监视测量活动：

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、服务过程的确认来进行；

查 2025 年 1 月-至今《服务过程质量控制和检查记录表》，检验项目包括：销售人员仪表、标识的佩戴情况、销售服务设施维护使用及完好情况、销售环境的保持、接待质量（包括来人来电）、电话记录的及时、完



整、清晰情况、制订采购计划并实施采购、商品的运输、订购商品的验收、商品的储存、顾客要求评审的及时性、提供产品的质量合格率、顾客沟通及时性、主动性、顾客异议及时处理、合同执行情况跟踪、顾客产品使用情况回访、销售服务情况回访，检查结果均符合要求。

适宜的基础设施和环境；公司主要办公设施：电脑、打印机等，办公室通风、照明良好基本满足要求。当日业务部经理张总在 正在跟某客户协调招标需求事宜等。

胜任人员包括资格：公司验人员，有多年从业经验，经过培训及能力评价，满足目前公司运营要求。

防止人为错误的措施：咨询方案编制过程的控制由各自工序检验合格后，在经负责人校验、批复，方可放行；定稿的文件必须经项目经理、部门经理、公司经理确认后签字方可交付。

上述措施实施有效。

实施放行、交付和交付后活动：

原材料主要是办公耗材的采购，通过对数量、外观、使用质量等检验；

企业的服务过程、产品放行过程基本符合要求；

顾客满意度：

公司策划了《顾客投诉及满意测量控制程序》，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“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：服务质量、价格、服务进度、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 2025.4.1 商务部外贸发展事务局等 3 份客户的满意度调查。提供顾客满意度统计分析表，最终顾客满意度 98 分，达到目标要求。

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

经查阅相关记录确认，企业在 2025 年 5 月 9 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。整改情况：提供不符合报告，于 2025.5.10 完成整改，

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。对于能力方面开具的不符合。

企业最高管理者在 2025.5.27 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 2025.5.28 完成。管理评审真实有效。

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

编制《不合格控制程序》，确保产品服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。内容符合标准要求。

企业负责人介绍，公司规定对顾客反馈的服务不合格问题，业务部应负责做好详细记录（含顾客反馈内容、问题发生场景、相关沟通记录等），收集并提供客观证据，提交业务部经理审核。根据客户需求，通过电话或微信远程指导客户解决售后相关问题；如遇服务交付成果不符合约定（如咨询方案未达预期、培训效果未满足需求等），一般采取重新优化服务方案、补充提供专项服务等形式处理，事后组织相关人员对不合格原因进行分析（如服务策划疏漏、需求理解偏差等），制定并落实改进措施，防止类似问题再次发生。体系运行以来，未发生过顾客投诉和服务质量问题。



内审中的不符合，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。对日常工作中出现的不符合，督促责任部门及时整改并跟踪验证。管理评审中有纠正措施状况的输入。针对管理评审提出的改进已制定纠正措施，整改完毕；

基本符合要求。

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）：

企业为建立、实施保持 GB/T19001-2016 标准标准并持续改进其有效性，确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量管理体系所需的资源。

基础设施

--建筑物和相关设施：位于北京市朝阳区高碑店乡康家沟 145 号锦裕写字楼 A345。此场所为租赁性质，主要为企业管理咨询服务和办公经营部门使用。出具了租赁合同；出租方：北京锦裕恒昌物业管理有限公司；租赁期限自 2025 年 6 月 1 日起至 2026 年 5 月 31 日止，共 1 年，房间建筑面积约 60 平左右；租赁用途：办公；与姜经理沟通，企业之前办公地址为：北京市朝阳区东四环中路 60 号楼 14 层 1402；企业主营服务业务，销售人员灵活办公，有顾客或者企业开会提前通知大家来到办公室；

--办公通信设备：公司办公条件满足要求，电脑、电话、打印机等。其维护保养由综合部进行，现场设施完好。设备能力稳定。

--运输资源：无车辆

--支持性设施：无食堂，无库房

人力资源

--人员：企业体系覆盖人数 16 人，其中管理人员 3 人，其他人员 16 人。提供社会保险单位参保证明，为 6 名员工缴纳养老、失业、工伤、医疗、生育保险。

--组织结构：设置总经理、各部门经理、行政、销售等岗位，岗位设置齐全，职工队伍相对稳定，管理人员有相关工作经验，操作人员实践经验较为丰富，人力资源基本符合要求。

监视和测量设备：无

特种设备：无

运行环境及资源满足组织：企业管理咨询服务的要求。

资源管理基本符合要求。

2) 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。

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：管理手册、程序文件汇编、管理文件汇编等。其中方针、目标也形成了文件并纳入到管理手册中。文件覆盖了组织的管理体系范围，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

Q:企业管理咨询服务

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，北京顶效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 checked="" type="checkbox"/> 达到 | <input type="checkbox"/> 基本达到 | <input type="checkbox"/> 未达到 |
| 体系运行 | <input checked="" type="checkbox"/> 有效 | <input 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：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

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。