****

**管理体系审核报告**

**受审核方：天津丞明会计师事务所(普通合伙)**

**审核体系：**

**☑质量管理体系（QMS）**

**□环境管理体系（EMS）**

**□职业健康安全管理体系（OHSMS）**

 **北京国标联合认证有限公司**

**网址：[www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)**

1. **审核方基本信息**

|  |  |
| --- | --- |
| **审核方名称** | **北京国标联合认证有限公司** |
| **审核方地址** | **北京市朝阳区北苑路168号1号楼16层1603** | **邮编** |  |
| **联系电话** | **010-51095332** | **传真** | **010-5351 6258** | **邮箱** |  |
| **审核组成员** |
| 姓名 | 组内身份 | 性别 | 注册资格 | 专业代码 |
| **朱晓丽** | **组长** | **女** | 2018-N1QMS-2205805 |  |
| **孔垂新** | **组员** | **女** | **ISC-JSZJ-068** | **35.02.00;35.04.02** |
| **与审核组同行人员** |
| **姓名** | **性别** | **角色** | **工作单位** | **备注** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. **审核目的**

|  |  |
| --- | --- |
| ☑QMS/□EMS/□OHSMS第二阶段审核： | 评价组织管理体系建立、实施运行的符合性及有效性，以确定是否推荐认证注册。 |
| □QMS/□EMS/□OHSMS再认证审核： | 评价组织管理体系整体的持续符合性和有效性，以确定是否推荐更新认证并换发认证证书。 |
| □恢复审核： | 评价组织在暂停期间整改及体系运行是否满足要求，以确定是否推荐恢复认证资格 |

1. **审核准则**

**☑ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015标准 不适用条款: 8.3条款**

**□ GB/T 50430-2017标准 不适用条款:**

**□ GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015标准**

**□ GB/T 28001-2011 idtOHSMS 18001:2007标准**

**□ ISO45001：2018标准**

**☑ 受审核方管理体系文件 ☑适用的法律法规 □其他**

**四、受审核方基本信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **受审核方名称** | **天津丞明会计师事务所(普通合伙)** | **组织人数** | **25人** |
| **注册地址** | **华苑产业区物华道2号A座4045室** | **邮****编** |  |
| **经营地址** | **天津市河西区合肥道富力中心写字楼34层** |  |
| **联系人** | **杨贺竹** | **电话** | **15822571531** | **传真** |  |
| **法人代表** | **高咏** | **最高管理者** | **高咏** | **体系负责人** | **杨贺竹** |
| **申请的产品/****服务认证范围** | **QMS:** **审计服务、会计咨询、税务咨询、企业管理咨询、会计服务** |
| **专业代码** | **35.02.00;35.04.02** | **是否是一体化审核** | **□是 ☑否** |
| **体系文件实施时间** | **2019年1月3日** | **上次审核时间（再认证）** |  |
| **体系区域** | **总部以外分公司（分场所）名称、地址（附多场所清单）：无****所有项目部（临时场所）名称、地址（可附项目清单）：见附件** |
| **上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更****（再认证）** | **不适用** |

**五、审核活动综述**

**1. 本次审核活动按审核计划执行（见附件1）。**

**2.已审核总部的部门、职能或过程：**

|  |  |
| --- | --- |
| **部门:** | **职能或过程:** |
| **管理层** | **管理体系建立；组织应环境、相关方及风险机遇的识别及管理；方针、目标的制定；管理承诺；；职责权限的划分；管理评审等** |
| **办公室** | **负责内审的实施；负责人力资源管理；负责基础设施及工作环境管理；组织知识管理；组织内外部沟通；采购过程控制等** |
| **业务部** | **负责与顾客有关的过程及顾客满意度调查；负责产品实现的策划及设计开发；生产过程控制；**  |
| **质控部** | **监视测量管理体系、放行控制；不符合及纠正措施控制等** |

**3. 已审核的分场所（分中心、分部或不在一起的部门）、临时/流动场所信息**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **分场所名称** | **职能或过程:** | **地址** |
| **注册地****经营地** | **仅注册****服务** | **华苑产业区物华道2号A座4045室****天津市河西区合肥道富力中心写字楼34层** |

**4. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产┄┄）是**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **产品名称/****服务名称** | **型号/****服务类型** | **规格** | **执行标准** |
| **审计服务、会计咨询、税务咨询、企业管理咨询、会计服务** | **服务** |  | **中国注册会计师审计准则、企业会计准则/制度、政府会计制度、企业/个人所得税法、内部控制基本指引等** |

**5. 本次审核覆盖时期：**

**☑体系运行开始的2019年1月****3日至2019年12月28日。**

**□上次审核时间年月日至年月日（再认证填写）**

**6. 完成情况说明:**

**☑已完成审核计划的全部工作**

**□计划有修改，但不会影响审核结论，修改的内容和原因是**

**□未完成计划，未完成的内容和原因是:**

**六、审核发现及审核证据说明**

|  |  |
| --- | --- |
| **(一)策划的充分与合理性** | **1、组织及其环境的识别情况**2009年12月建立，天津丞明会计师事务所为丞明集团下属单位，集团企业相互依托，天津排名前10名左右。多元化发展：会计师、税务师事务所、工程咨询、律师事务所等。客户均为国企、市政部门。每年企业进行业务自查，发现问题及时整改，天津市注册会计师协会每5年一次抽查，上次抽查不符合已整改。管理层识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内、外部因素，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。企业进行了公司内外部环境因素分析：外部环境：.国际环境、社会环境、政治环境、.经济环境、空气质量环境内部环境：企业文化、.公司价值观、知识积累、.绩效、财务环境、资源环境、人力环境等抽风险分析及应对措施政策风险、资源风险、业务风险、财务风险、质量服务安全风险、管理风险，并制定了相应措施，符合要求。内外部环境识别充分，风险、机遇识别充分，措施有效。 |
| 1. **相关方需求和期望识别情况**

公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方：顾客、员工、供应商等。管代介绍公司通过投标、合同约定、不同形式沟通（如：电话、面对面、调查问卷等）形式了解相关方的需求，然后提供出满足他们要求提供优质产品和完善的服务，目前公司能满足相关方的需求和期望。相关方进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、客户要求等方式对相关方的信息进行监视和评审。抽相关方需求分析，相关方需求识别充分，目前未发生相关方投诉事件。 |
| **3.☑质量/□环境/□职业健康安全方针（组织方针的适宜性/持续适宜性、方针的传达及职工的理解等）**企业策划并制定了质量方针：“品质第一，客户至上，持续改进，精益求精，勤裕未来”方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 |
| 1. **风险识别与控制策划（QMS）**

企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：企业目前识别风险点：管理风险、财务风险、人员管理风险、信息化文件管理风险、数据管理风险、顾客监视和测量风险、市场风险、交流不顺畅风险、不合格管理控制风险、突发事件风险等抽突发事件风险：突发事件处理机制不健全，责任人不具体，影响突发事件处理及时有效性。措施：建立突发事件处理机制，明确各关联部门响应时间及完成事项。风险、机遇识别充分，措施有效 |
| **4.QMS过程****质量管理体系过程有：策划过程、生产和服务过程、放行过程等****其中关键过程有 服务过程 ，****需要确认过程 ：服务过程****不适用条款是 8.3 ，不适用理由：该组织依据国家/行业标准及顾客要求进行加工 ，标准、流程、工艺、人员均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。不适用后不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任。**  |
| **5. 法律法规及其他要求**1. **获取法律法规项，☑法律法规获取充分，□法律法规获取有遗漏，缺少**
2. **结合公司的☑产品/服务□环境因素□危险源，☑确定 □未确定法律法规要求的具体条款**
3. **法律法规的宣传方式：**a)通过各种列会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；b)各部门内部会议等；c)内部文件的学习和传递；d)公司宣传栏等方式
4. **法律法规要求及时更新了：**未发现过期版本的法律法规
 |
| **6. 目标、方案****（在相关层次上建立可测量的目标，目标、方案的有效性，对质量目标的实现情况进行评价并叙述测量方法）**1.服务合格率100%；（ 服务合格数/服务总数\*%）2顾客满意度95%以上（顾客满意分数/顾客满意数\*%）2019年4月至2019年11月目标完成情况：服务合格率100%；.顾客的满意率98.3%公司的质量目标已分解到相关职能部门，规定了计算方法及统计周期，符合要求。 |
| **7. 文件与记录控制 (文审修订后文件与标准的符合程度评价、文件控制管理等)**执行公司《文件控制程序》《记录控制程序》公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、作业文件、外来文件、记录等。文件均受控。查：公司质量《管理手册》（含程序文件）为依据GB/T19001-2016版编制，于2019年1月3日发布实施，目前版本为A/0版。由管理者代表审核，总经理批准后发布。查：“文件发放/回收记录”，内容涵盖：序号、文件名称、编号、发放部门、发放日期等。 质量手册、程序文件、管理制度已发放各部门，有签收部门确认。规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号等。现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。文件化信息受控。 |
| **(二)资源评价** | **人力资源的简要说明.:**已识别与QMS相关人员：各部门负责人、质检人员、服务、内审员，提供了岗位职责与任职要求。新进员工已制定岗前培训计划。抽注册会计师资质证书，符合要求。查有内审员任命书，写明内审员的任职要求和审核要求。查见《2019年度培训计划》策划实施内容有管理制度培训；体系文件、技能培训、内审员培训、法律法规等。抽培训记录，均保存完好，符合要求。 |
| **设备设施（包括安全信息系统）、**1)企业目前主要工作人员25名，包括管理、服务人员等。可满足产品和服务控制需要。配备了电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。特种设备：无。2)外部资源，如供方、客户等相关方。目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要 |
| **过程运行环境**目前经营在天津市河西区合肥道富力中心写字楼34层，企业经营地为租赁，面积共400平米左右。档案室（80平米左右），有档案管理制度。经营过程无特殊环境要求。主要工作场所为公司办公场所、仓库，现场查看：1、 办公现场环境整洁，秩序良好。2、办公区内有消防器材，有效期内。工作环境可满足需要。工作环境可满足需要 |
| **监视和测量资源**企业为经营业务为服务业，不涉及监视测量设备。通过国家标准/规范、顾客满意度调查、企业管理制度对服务进行控制。 |
| **知识**办公室负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。已识别的公司内部知识包括：公司信息、专业技术知识、项目积累三大类。主要有：人员的工作经历、经验、技能、作业文件、工作程序等。 外部知识包括：外来资料、市场信息两大类。主要有：法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品标准化法》、《中华人民共和国知识产权法》、《中华人民共和国合同法》、GB/T19001-2016标准等。 已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新环保设施：不涉及职业健康安全设施：不涉及 |
| **(三)体系运行情况** | **1. 针对方针的管理职责评审**公司通过管理评审、内部审核及有效实施纠正、改进措施等方法来有效完善和持续发展公司的管理体系。为确保公司质量管理体系持续的保持适宜性、充分性和有效性，并与公司的战略方向相一致，公司总经理应承担以下领导作用和承诺：符合要求。公司把关注焦点是放在顾客身上。公司通过合同需求、市场调研、电话沟通等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。企业策划并制定了质量方针：“品质第一，客户至上，持续改进，精益求精，勤裕未来”方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、张贴、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 |
| **2. 组织内部沟通的充分性与效果；（OHSMS员工参与风险管理/健康安全事务的关心和影响力；组织对外联络关注顾客的感受情况、信息交流包括通报相关方的情况等）****内部沟通的情况：内部沟通方式：**a)通过各种列会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；b)各部门内部会议等；c)内部文件的学习和传递；d)公司宣传栏等方式 **内部沟通的效果：**良好**组织对外联络，关注顾客的感受情况（QMS）：**a)与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；b)与顾客沟通新产品设计开发信息、产品质量、交付情况和服务方面等；c)与当地政府主管部门进行交流沟通。**内外部信息交流/沟通方式可行、有效** |
| **3. QMS 组织对重要过程实施控制的结果****(包括对QMS关键工序(过程)、特殊过程控制;评价组织对过程实施控制情况/)**企业根据客户要求对服务进行策划：1、确定产品和服务的要求：中国注册会计师审计准则、企业会计准则/制度、政府会计制度、企业/个人所得税法、内部控制基本指引等2、制定目标，目标基本合理、可测量、可达到3、流程：审计服务流程：户要求确认—合同前评审（风险、能力）--签合同—委派项目组—出计划—现场审核企业报表、会计账簿、会计凭证—出报告咨询流程：客户要求确认—合同前评审（风险、能力）--签合同--委派项目组—出计划（视项目情况定）--面对面服务—出报告会计服务：客户要求确认—合同前评审（风险、能力）--签合同--委派项目组—出计划（视项目情况定）--面对面服务—出报告4策划了信息沟通与披露制度、会计师事务所质量控制制度、会计师事务所行政管理制度、会计师事务所人事管理制度、会计师事务所财务管理制度、会计师事务所行为规范等作业指导文件。5、所需资源：配备了办公场地及办公设备，无检验设备，人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。 |
| 6、遵照岗位职责、工艺流程、管理制度等作业指导文件实施过程控制。服务通过客户评价及上级部门检查来对服务实现过程进行控制。服务过程中由目负责人组织进行检查，项目完成后由客户进行评价，符合要求7、 策划了审计报告、试算平衡表、审计差异调整、内部控制制度、咨询报告等记录，记录均长期保期。由业务部统一汇总交办公室存储。8、通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。9、外包过程：无 10、策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求产品实现策划的输出的信息充分，输出内容满足标准要求和企业实际。**设计开发：**该组织依据国家/行业标准及顾客要求进行加工 ，标准、流程、工艺、人员均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。不适用后不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任。**外部提供过程、产品和服务过程管理**企业确定了对外部供方实施的具体控制要求，旨在确保产品能够按计划提供，并符合要求，为确保外部提供的过程、产品不会对企业稳定地向顾客提供合格的产品的能力产生不利影响。提供《合格供方名录》《供应商综合能力评价表》，但未见对北京京东世纪信息技术有限公司进行评审的相关记录，已开不符和。抽采购单、进货检验记录，均保存完好，符合要求。**生产及服务过程控制**企业根据国家标准、行业标准中国注册会计师审计准则、企业会计准则/制度、政府会计制度、企业/个人所得税法、内部控制基本指引、信息沟通与披露制度、会计师事务所质量控制制度、会计师事务所行政管理制度、会计师事务所人事管理制度、会计师事务所财务管理制度、会计师事务所行为规范等进行服务策划了服务流程：审计服务流程：户要求确认—合同前评审（风险、能力）--签合同—委派项目组—出计划—现场审核企业报表、会计账簿、会计凭证—出报告咨询流程：客户要求确认—合同前评审（风险、能力）--签合同--委派项目组—出计划（视项目情况定）--面对面服务—出报告会计服务：客户要求确认—合同前评审（风险、能力）--签合同--委派项目组—出计划（视项目情况定）--面对面服务—出报告执行标准：国家标准、行业标准中国注册会计师审计准则、企业会计准则/制度、政府会计制度、企业/个人所得税法、内部控制基本指引、信息沟通与披露制度、会计师事务所质量控制制度、会计师事务所行政管理制度、会计师事务所人事管理制度、会计师事务所财务管理制度、会计师事务所行为规范等进行服务以上信息能够指导服务可获得和使用适宜的监视和测量资源：无需监视测量设备在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则：客户要求、国家标准、行业标准中国注册会计师审计准则、企业会计准则/制度、政府会计制度、企业/个人所得税法、内部控制基本指引、信息沟通与披露制度、会计师事务所质量控制制度、会计师事务所行政管理制度、会计师事务所人事管理制度、会计师事务所财务管理制度、会计师事务所行为规范等作业指导文件实施过程控制。产品通过客户反馈、相关部门抽查等来对服务实现过程进行控制。服务过程中由项目负责人进行检查，完成后由客户进行验收，符合要求。为过程的运行使用适宜的基础设施，并保持适宜的环境：配备了电脑、打印机等办公设备，人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。服务环境无其他特殊要求。办公区内有消防器材，有效期内。5）配备胜任的人员，包括所需求的资格：初中以上学历；视力良好；经过培训、考核合格后上岗。抽查陈馨、代爽、高咏、兰薇等人注册会计师证，均在有效状态，符合要求。 |
| 6）若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认，并定期再确认：经确认，服务过程为需要确认的过程。抽确认记录，符合要求。7）采取措施防止人为错误：制定有管理规范，明确了服务/作业要求，避免人为失误8）实施放行、交付和交付后的活动：按照各客户要求实施过程控制，以确保有效实施放行、交付和交付后活动。现场巡视项目现场：河西区解放南路314号海格酒店报表审计服务开始时间：2019年12月23日 预计结束时间：2020年1月中旬现场3个人：孔垂阳、吴群义、胡方正在进行审计预审阶段业务：对1-11月财务报表进行预审、对发现的问题与客户进行沟通。对新增的固定资产进行盘点。现场有项目计划，客户确认实施，写有编制、审批等信息。查看有客户提供的账簿、凭证等资料，满足要求。工作现场设有专人管理，环境维持较好，未发现顾客财产破坏情况。现场抽查2名工作人员询问项目情况，现场负责人介绍说：基本按计划进行，作业过程中助理人员作业完成后有项目负责人再次进行核对，防止人为失误，满足要求。查看现场人员整理的底稿，符合要求。经过现场查看，能够按照要求进行工作，秩序良好，满足要求。东丽区先锋路6号会计服务（政府会计制度转换）项目开始： 2019年1月 预计完成时间：2020年1月中旬人员：王艳军到达现场是，企业作业人员正在对财务软件系统中转换的数据进行调整（对财务会计和预算会计相应科目进行调整），调整后对企业人员进行操作培训。工作现场设有专人管理，环境维持较好，未发现顾客财产破坏情况。现场1名工作人员，询问项目情况，现场负责人介绍说：本次是企业提出使用过程中出现问题，来对系统进行数据调整，同时对客户财务人员进行培训，询问企业客户对本次服务的意见，客户财务人员介绍说：服务态度好，很专业。经过现场查看，能够按照要求进行工作，秩序良好，满足要求。生产过程受控**放行控制**审计服务：天津市海河领亿置地投资发展有限公司审计服务项目资料：审计项目合同签订前，对业务内容进行评价，抽业务内容进行评价表、审计策略计划、试算平衡表、审计差异调整表、审计差异调整一未调整不符事项汇总表、未审计会计报表(、审计业务约定书、企业类型划分表、被审计单位及其环境了解调查表、分析性程序测试表、重大错报风险评估表(小型企业审计风险分析表、审计总体策略计划、与被审计单位会谈纪要、项目组内部讨论纪要、审计报告流转控制表、理建议要点汇总表、审计标识及审计人员简签一览表、资产类项目实质性测试工作底稿、负债类项目实质性测试工作底稿、所有者权益类项目实质性测试工作底稿、损益类项目实质性测试工作底稿、审计报告等，均保存完好，符合要求。项目出报告后办公室人员负责在天津注册会计师协会报备：业务约定书、审计报告，主要做防伪备案。抽会计咨询项目资料：抽2019年7月12日中钢（天津）钢材加工有限公司“关于所得税汇算清缴咨询服务的说明情况”：服务内容：委托事务所提供2018年度所得税汇算清缴咨询服务工作，出具咨询报告。抽咨询计划、报告均业务质量控制流程表、报告，均保存完好，符合要求。抽会计服务项目资料：项目名称：天津港保税区临港清华实验学校政府会计制度、政府会计准则实施与衔接咨询项目过程及实施情况： 1、对临港学校2018年12月31日会计科目余额进行追溯分析，抽查以前年度原始凭证，根据查询分析结果编制原账的部分科目余额明细表（参见附件1、附件2）。2、按照《政府会计制度—行政事业单位会计科目和报表》与《事业单位会计制度》有关衔接问题的处理规定的要求，将原会计科目余额转入新会计科目余额，按照原会计科目余额衔接新账预算结转、结余科目（参见附件3）。3、根据《政府会计准则第3号-固定资产》的规定，“固定资产应计的折旧额为其成本，计提固定资产折旧时不考 |
| 虑预计净残值”，以及《政府会计准则第3号-固定资产》应用指南，关于固定资产折旧年限的相关要求，全面核查临港学校截止至2018年12月31日固定资产、无形资产的类别，按照应用指南对相应资产类别规定的最低年限要求，测算折旧金额，对尚未计提折旧（摊销）的固定资产、无形资产补提折旧（摊销），并对相关会计科目余额进行调整（参见附件3）。4、根据衔接调整确定的各会计科目期初余额，按照政府会计制度编制2019年1月1日资产负债表（参见附件4）。四、会计科目新旧衔接。。。。。。。六、咨询服务建议1、建议临港学校结合自身实际情况，建立健全财务管理制度和内部控制制度，在政府会计准则的实际执行中制定明确的执行标准和执行要求，通过校领导集体决策并下发各部门执行；2、加强资产管理，制定相关的资产管理制度，严格执行政府会计准则的相关规定；3、科学合理的编制预算，注重在预算执行过程中的分析，适时调整，针对预算执行过程中的特殊情况，要及时反馈，采取相应的解决措施，为改进学校的管理提供参考和信息。日期：2019年3月31日出具附件：事业单位原会计科目余额明细表一事业单位原会计科目余额明细表二事业单位新旧会计制度转账、登记新账科目对照表天津港保税区临港清华实验学校2019年1月1日资产负债表符合要求。抽税务服务项目资料：项目名称：天津元易诚商业运营管理有限公司企业所得税汇算清缴纳税申报鉴证报告均内容：对企业所得税年度纳税申报的真实性、准确性、完整性、和合法性实施鉴证，并发表鉴证意见。企业提供了年度纳税申报集成信息表、从业人数和资产总额调查表、年度纳税情况分析表、企业内部控制调查表咨询业务工作计划、疑点问题记录表、咨询业务总结、交换意见记录表、报告业务质量控制流程表等。抽管理咨询项目资料：项目负责人充分了解客户基本情况后根据内部控制基本指引对企业进行梳理，咨询服务过程中项目负责人会就相关事宜随时与客户进行沟通，得到客户确认后出具报告。项目名称：天津汇通房屋拆迁有限公司内部管理控制咨询，抽内部控制手册、内部管理制度、客户回访记录，保存完好，符合要求。产品放行受控。 |
| 1. **QMS产品/服务的标准、协议/规范的有效性以及产品/服务质量符合要求，向顾客稳定提供合格产品的情况**

**与顾客有关的过程**销售部经理介绍到公司产品销售由客户提出要货需求，公司予以发货，公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量、产品的价格、产品的特别要求、售后服务等。销售部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。企业通过电话、客户了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。查销售过程控制记录：抽查合同及合同评审记录，符合要求。公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。4、合理处理顾客财产，主要是顾客报修产品。目前沟通渠道畅通目前无合同更改情况发生。 |
| **5 .QMS国家/地方技术监督部门监测（检测、委托检测、定期监测、型式试验等）、抽查结果****无不符合** |
| **6. 不合格品/项的识别、控制;**查有《不合格控制程序》《纠正与预防措施控制程序》，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付。询问部门负责人称目前没有不合格的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。抽不合格品/不符合评审处置单不合格原因及特征：海河领域置地项目底稿中银行对账单余额与企业账面余额不一致原因分析：银行已付款，企业未做账 处置意见：建议企业做账或做审计调整部门意见：均同意 培训结果：符合要求。 评价人：刘忠玉 时间：2019年1月６日针对内审中发现的不合格，采取了纠正措施，并进行验证合格。询问部门负责人称服务过程中未发现严重不合格或同类不合格屡次发生情况，因此未采取纠正措施。目前风险和机遇无需更新，质量管理体系无需变更。 |
| **10. 对特种设备的维护，检定;** **无特种设备** |
| **11 .对危险化学品销售、使用、储存、运输处置，规定的执行力度(必要时);****不涉及** |
| **(四)监视测量方面** | **1. .对质量/环境/职业健康安全目标指标进行定期监测/检查情况**公司总的质量目标为：1.服务合格率100%；（ 服务合格数/服务总数\*%）2顾客满意度95%以上（顾客满意分数/顾客满意数\*%）2019年4月至2019年11月目标完成情况：服务合格率100%；.顾客的满意率98.3%公司的质量目标已分解到相关职能部门，规定了计算方法及统计周期，符合要求办公室：1、 培训计划执行率100%（培训计划执行数/培训计划数\*%）2、 采购物资交货延误率≤5%（采购物资交货延误数/采购总数\*%）2019年1-2019年11月质量目标完成情况：均完成。业务部：1、服务合格率100%；（服务合格数/服务总数\*%）2、合同漏评审次数0（实际发生统计）3客户满意度调查平均分95%以上（顾客满意分数/顾客满意数\*%）2019年1月-2019年11月目标完成情况：均完成。质控部：客户投诉数每月低于3次（顾客投诉次数）2、顾客满意度≥90分（顾客满意度调查）抽2019年4月至9月份质量目标完成情况，均完成。 |
| 1. **顾客满意**

企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。对调查表中各项目进行打分。公司于2019年10月对主要客户进行了电话问卷调查，分别对服务质量、服务态度、交货期、投诉处理等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为98.3%，超过了质量目标要求，目标完成。从各分项看，说明我公司还有不完善的地方，如：价格等方面，我公司一定会在以后的工作中节约成本，尽量降低价格，使顾客更加满意。 |
| **3. 内审（包括内审策划审核方案中考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性）**公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。提供了《审核实施计划》，策划了审核目的、依据、审核内容、审核要求、审核组成员等内容。内审时间：2019年10月10-11日。依据GB/T19001-2016版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。公司按计划实施了内审。提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。 提供了内审检查表。内审不符合1项，已整改验收合格。内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。 |
| **4.管理评审（管理评审体系变更需求，纠正和预防措施、体系有效性等）**公司制定了编号：《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2019年10月20日组织进行了一次管理评审。查《管理评审计划》策划了管理评审目的、参加人员、各部门准备资料、评审会议要求等。总经理批准。管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论。评审结论：通过本次评审，最终得出本公司质量管理体系是适宜的、充分的、有效的，质量方针和质量目标是适宜的和有效的。改进措施：对人员进行质量管理体系文件培训。抽管理评审改进措施完成情况：已完成，符合要求。 |
| **9. 其他能够明组织绩效、信誉的证据/信息：** |
| **(五)持续改进** | **1 纠正/预防措施的实施及效果;**企业有通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。企业有充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：1）引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目；2）在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；3）纠正所存在不符合的原因等。企业策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求要求实施、运行，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系，以提升销售和服务过程质量、产品质量和组织环境绩效。 日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实管理体系的持续改进**。** |
| **2（近一年）重大事故、顾客/相关方投诉：：****无** |
| **3. 一阶段提出问题的整改情况?****一阶段未提出书面不符合** |
| **4.创新情况：不涉及** |
| **5. 上次不符合的整改情况（再认证填写）** |

**七、本次审核不符合项**

**1. 本次审核共开具不符合项报告项；其中严重不符合项，一般不符合项，观察项项分布在部门条款，分布见附件。（Q/J/E/S分开填写）**

**2. 本次审核发现不符合及存在问题对管理体系实现目标的影响□较大☑不大**

**八、已识别出的任何未解决的问题：**

**□可能影响本次审核结论可靠性的因素：**

|  |  |
| --- | --- |
| **影响本次审核结论可靠性的因素** | **具体说明** |
| **□样本量不足** |  |
| **□知识产权保护** |  |
| **□因受审核方信息造成的日数或审核资源不足** |  |

**九、是否达到审核目的**

**☑达到审核目的**

**□未达到审核目的，未达到目的的原因是：**

**十、审核结论**

|  |
| --- |
| **1. ☑QMS□EMS □OHSMS的适宜性、充分性、运行有效性，自我完善机制等。管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力。****（描述组织实施“过程控制”，满足标准要求和目标，向顾客提供稳定、合格产品，满足适用的质量/环境/职业健康安全法规要求，防止污染、重大事故和持续改进的情况以及对周边环境产生的影响，措施的有效性）****☑QMS □EMS □OHSMS持续的符合性及运行的有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性及自我完善机制等。** |
| **2.对审核范围适宜性结论****□审核范围适宜，与申请范围一致****☑审核范围变更****QMS: 审计服务、会计咨询、税务咨询、企业管理咨询、会计服务** |
| **3. 审核组推荐意见：****□推荐认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)****☑在完成纠正措施后推荐认证注册(☑QMS □EMS □OHSMS)****□推荐保持认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)****□(在完成纠正措施后推荐保持认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)****□推荐扩大范围(□QMS □EMS □OHSMS)****□在完成纠正措施后推荐扩大范围(□QMS □EMS □OHSMS)****□延期推荐注册(□QMS □EMS □OHSMS)****□不推荐认证注册(□QMS □EMS □OHSMS)****□不推荐或缩小推荐范围的说明:** |
|  |

**十一、**审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；

**本次审核是基于抽样检查的原则，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的所有场所、以及体系所涉及的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。**

**十二、不符合项纠正措施要求**

**一般不符合报告在天/严重不符合在天针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见不符合项报告。**

**十三、** 任何影响审核方案的重要事项**：无**

**十四、审核组签字**

**审核组组长（签名）：朱晓**丽

**审核组组员（签名）：孔垂新**

**日期：2019年 12 月 28 日**

**十五、纠正措施验证结论：**

**1. 审核中发现的☑QMS( 1 )个一般不符合，( )个严重不符合，☑验证合格□仍有问题**

**审核中发现的□EMS( )个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**审核中发现的□OHSMS( )个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**存在问题说明及意见：**

**2. 验证结论:**

**☑推荐注册□不推荐注册□推荐重新认证注册（再认证填写）**

**组长签字: 朱晓丽 日期: 年 月 日**

**十六、认证评定与批准**

1. **技术委员会评定结论：□同意注册□不同意注册**

**认证评定负责人： 日期： 年 月 日**

1. **批准结论：□同意注册□不同意注册**

**批准人（总经理）： 日期： 年 月 日**

**十七、与末次会议结论不同处的说明和其他说明：(技术委员会填写)**

**十八、审核报告的发放范围t：**

**受审核方(含附件)： 1份**

**北京国标联合认证有限公司：1份**

**十九、附件**

**1. 审核计划（含项目清单）**

**2. 不符合报告/问题清单**

**3. 其他**