



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard united Certification Co.,Ltd. ISC-B-II-13 管理体系审核记录表(03 版)



监督审核报告

受审核方：中瑞税务师事务所集团有限公司

审核体系：

■质量管理体系（QMS）☐50430(第 2 次)

■环境管理体系（EMS）(第 2 次)

■职业健康安全管理体系（OHSMS）(第 2 次)

北京国标联合认证有限公司

网址：www.china-isc.org.cn



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard united Certification Co.,Ltd. ISC-B-II-13 管理体系审核记录表(03版)

一、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	100101
联系电话	010-5351 6278					
审核组信息						
姓名	性别	职务	注册级别	审核员注册号	专业代码	组内代号
曲晓莉	女	组长	Q:专家 E:审核员 O:审核员	2019-N1EMS-3042801 2018-N1OHSMS-2042801 北京国标联合认证有限公司	Q:35.02.00,35.04.02 E:35.02.00,35.04.02 O:35.02.00,35.04.02	ISC[S]0213
与审核组同行人员信息						
姓名	性别	角色	工作单位			

二、审核目的

☐ 认证注册：_____ ☒ 保持认证注册资格：_____ ☐ 恢复认证注册资格：_____

☐ 扩大认证范围： ☐ 其它：_____

三、审核准则

☒ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准不适用条款：

☐ 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 idt OHSMS 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 ☒ 认证合同

四、受审核方基本信息

受审核方名称	中瑞税务师事务所集团有限公司			组织人数及变动情况核实	22
注册地址	北京市海淀区西直门北大街 32 号院 1 号楼 13 层 1606			邮编	100080
经营地址	北京市海淀区西直门北大街 32 号枫蓝国际中心 A 座 1604 室				100080
生产地址	北京市海淀区西直门北大街 32 号枫蓝国际中心 A 座 1604 室				100080
联系人	郭丹丹	电话	18614061204	传真	
法人代表	郭丹丹	总经理		管理者代表	郭丹丹
审核日期	2020 年 08 月 17 日 上午至 2020 年 08 月 19 日 下午		一体化审核	☒ 是 ☐ 否	



产品/服务认证范围		■QMS: 税务代理; 税务咨询; 税务顾问; 税务可行性研究服务. ■EMS: 税务代理; 税务咨询; 税务顾问; 税务可行性研究服务及其场所设计的相关环境管理活动; ■OHSMS: 税务咨询; 税务顾问; 税务可行性研究服务及其场所设计的相关职业健康安全管理活动;				
是否要求变更	☐ 是 ☒ 否	变更的认证范围:				
专业代码	Q : 35.02.00;35.04.02 E : 35.02.00;35.04.02 O : 35.02.00;35.04.02	证书有效期	2021	上年度审核日期	2019.3.4-6 上午	

五、审核活动安排综述

1. 本次审核活动按相关审核计划执行 (见附件 1)
2. 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
3. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程 (设计/生产-----) 是: 税务代理; 税务咨询; 税务顾问; 税务可行性研究服务.
- ☐ 本次审核新增加范围的产品/服务抽查了、
4. 本次审核覆盖时间: 从上次审核结束日的 2019 年 3 月 6 日至 2020 年 8 月 19 日
5. 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、审核证据及审核发现综述、

(二) 策划的充分与合理性	1、组织及其环境的识别情况 该公司推行质量、环境、职业健康安全管理体系的目的就是不断提高公司管理水平和市场准入大力巩固和开拓市场。总经理确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素 (公司的价值观、文化、知识、绩效等相关因素) 和外部因素 (国际、国家、地区和本地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等)。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。公司每年由行政办根据公司业务人员从市场、客户、网络等搜集到的信息并结合公司自身业务运作情况进行分析, 通过分析对这些内部和外部因素的相关信息监视和评审以确保其充分和适宜。 标准条款不适用情况: Q8.3, 符合要求。
	2、相关方需求和期望识别情况 相关方主要有: 政府、行业协会、供方和顾客等外部相关方进行沟通和交流, 目前沟通基本顺畅, 建立了有关沟通渠道和发放了相关方告知书。 上述因素的控制方法及预期结果具有适宜性和充分性



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）企业建立有质量方针，具体如下：客观、公正执业；精心、满意服务。为贯彻落实公司的管理方针，总经理通过会议等形式亲自宣讲管理方针，各部门领导负责向本部门员工传达管理方针，通过分层宣讲使全体员工理解，并让员工了解到所从事的质量环境及职业健康安全管理活动的相关性和重要性，为确保公司管理方针的落实作贡献。公司管理方针基本符合标准要求和企业实际情况，在公司管理手册中由总经理批准正式发布，其他还通过在企业醒目处张贴及专题培训等方式对企业员工、企业相关方进行宣贯，确保相关方了解，落实到日常工作中。
在管理评审时，能对方针的持续适宜性进行评审。

4、风险识别与控制策划

公司建立管理体系时考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，制定了《危险源辨识、风险和机遇的应对控制程序》，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。提供了“风险和机遇评估表”，将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险），在管理体系所确定的过程中整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。提供了“经营环境分析及对策”，已认真交流风险如战略失误、环保及人力资源成本上升、竞争不断加剧等，主要措施确定战略应更加科学严谨；通过提高管理水平消化人力资源成本上升；加强业务实施环节环保控制；通过差异化策略提高竞争力。效果待观察。机遇主要是现在社会需求不断增多。

1. 外部因素主要有：a) 社会和文化、政治、法律、监管、金融、技术、经济、自然环境和竞争环境；b) 影响公司管理目标的主要驱动和趋势；c) 与外部利益相关者的价值观的关系。

内部因素包括：a) 组织机构，角色和责任；b) 政策、目标、实现目标的战略；c) 能力、资源和知识（资本、时间、人、能力、流程、系统和技术等）；d) 内部利益相关者的价值观与组织文化之间的关系；e) 信息系统、信息流和决策流程；f) 合同关系的形成和范围。

2. 在策划服务流程时组织对外部提供的过程和服务控制。公司制定了《与顾客有关过程控制程序》对其进行控制。公司制定了《供方选择、评价和重新评价准则》明确了供方的选择、评价和重新评价要求；对外部提供的产品及原材料的采贩，组织的原材料供方相对稳定。对外包方和供方的供货质量进行了评价和验证。

5. QMS/□50430 过程

质量管理体系过程有：该公司确定的管理体系过程有：人力资源、基础设施、文件、机构、职责、税务代理；税务咨询；税务顾问；税务可行性研究服务的要求、外部提供的产品和服务、税务代理；税务咨询；税务顾问；税务可行性研究服务提供、产品放行、不合格输出控制、绩效评价、改进及环境、职业健康安全因素的识别辨识及运行控制、应急响应和演练、合规性评价、目标及管理方案和绩效、管理评审、内审等，确定基本充分合理。

其中关键过程有：

需要确认过程：人员能力确认。

删减条款是 8.3 和 7.1.5，删减理由：服务的项目和内容，均依据法律法规及国家行业政策和相关规定执行，本所无权对其进行设计和开发，故删减标准 8.3 条款。对各项业务实现服务过程的检查考核，依据工作过程中形成的各项记录证据，不涉及监视和测量资源装置，故而删减 7.1.5 条款。上述删减，不影响本公司满足法律法规要求和客户要求的能力和职责。

6. ■EMS 环境因素

（环境因素辨识是否充分、重要环境因素评价合理性，以及环境因素动态变更的及时性等）

环境因素识别时考虑了三种时态和三种状态。有环境因素识别/评价表，包括：生产、活动、产品、相关方/场所/服务；环境因素、环境影响、时态、状态、评价内容、评价结果和主要控制措施等。识别环境因素：10 项包括：纸张消耗、碳粉泄漏、墨盒废弃、电能消耗、生活废水排放及意外火灾等。依照环境因素的评价准则，部门没有重要环境因素。

部门制定控制措施 10 条：包括：纸张双面使用；定期检查办公设备；节约用电、人走灯灭、关电脑，控制开空调的温度、污水排入市政管网、定期排查火灾隐患等。同时执行相关的管理制度，参加公司组织的安全防火知识培训、演练等。经查验，环境因素识别基本充分，评价/控制措施适宜。

运行控制：制定实施了环境运行控制程序、节能降耗控制程序及公司相关管理制度。



(二)资源评价	7. ■OHSMS 职业健康安全危险源 (职业健康安全危险源辨识是否充分、风险评价合理性, 以及风险评价动态变更的及时性等) 公司提供了有关《危险源辨识与风险评价表》部门负责人口述本部门的重大危险源是电器漏电导致的电击伤害。组织了各部门对公司覆盖范围内活动过程进行了危险源辨识与风险评价表, 有提供不可接受风险危险源辨识与风险评价表, 公司识别的不可接受风险危险源辨识与风险评价表有电能消耗、电击, 火灾, 相关部门均识别了不可接受风险, 如: 办公设备维修保养区: 电消耗、废弃电料丢弃等共计 20 多个; 具体见各部门综合查证有提供危险源风险评价准则, 规定了风险评价公式, $D=LEC$, 并规定了评分值。D: 风险值、L: 发生事故的可能性大小、E: 暴露于危险环境的频繁程度、C: 发生事故产生的后果。公司组织了各部门进行了危险源识别。过程受控。
	8. 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: 公司已在《法律法规和其他要求管理程序》中, 规定了法律法规和其它要求的收集、识别、更新、传达等方面的要求。 法律法规和其它要求收集渠道有税协、技术监督部门、环保部门、安监部门、国家网站等。 法律法规和其它要求通过会议、培训等方式传达到相关方和公众, 能够为其获取。 提供了《法律法规清单》, 对对中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国合同法、物权法、税法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国环境噪声污染防治法、中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国传染病防治法, 女职工劳动保护规定、北京市安全生产条例等环境、职业健康安全方面法律法规与其他要求均列入了清单, 收集基本齐全。 (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: 会议及培训 (4) 法律法规要求及时更新了, 已更新。
	5. 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) 公司在质量环境安全方针的框架下建立相关目标, 公司质量目标具体如下: ①进入中国注册税务师协会排名百强; ②行业检查合格率在 90%; ③合同履行率 98%以上, 客户对服务质量的投诉率降低至 1%以下, 客户满意率 90%以上; 公司的环境方针是: 遵守法规, 防治污染, 提高环境保护意识公司的职业健康安全方针是: 控制风险, 避免事故, 保障员工健康安全; 公司规定了各岗位的职责和各部门的职责, 通过全体员工的积极参与, 确保质量方针和质量目标得以实现。形成文件信息的方针, 对外宣传, 在相关渠道可获取。通过培训、宣传等方式, 传达到公司所有职工(包括外聘供方人员), 使其都能理解管理方针的内涵, 认识到各自的义务, 并结合本职工作贯彻实施, 为之努力。
	6. 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) 本次审核提供质量管理体系文件为 2017 年版本, 经审定、批准后颁布, 自 2017 年 9 月 1 日起试运行, 主要含: 质量手册 CRC-SC-2017-A, 程序文件汇编含标准要求的程序文件及其它适用程序文件共 21 个, 同时提供工作文件 15 个, 提供有包含 15 个工作文件的汇编本, 盖有公司公章, 有受控标识及发放号等标识, 质量记录约 53 个, 执行标准为注册税务师执业准则(试行), 提供有外来文件清单共约 26 个文件, 记录序号、日期、标题、文号内容, 用于指导涉税服务业务、涉税鉴证业务及国家税务局规定的其他业务服务过程的实施, 即对 QMS/EMS/OHSMS 四大过程管理活动、资源提供、产品实现和测量、分析和改进活动识别较为清楚, 过程的顺序和相互作用明确, 过程有效运作和控制所需的准则和方法明确, 满足公司运行需要, 基本符合公司实际情况, 本次文件审核无变化。
	人力资源的简要说明: 该公司组织机构设置基本合理, 目前员工有 22 人, 负责产品实现策划, 营销、采购、服务过程关键岗操作、服务监视和测量等岗位具有满足要求的能力, 通过标准及体系要求的相关培训, 各岗位人员的质量意识和部门的管理能力得到了明显提高。 抽查税务师: 蔡**职执业证书号 0070078, 个人会员编号 330001266, 2011 年 11 与 23 发证; 赵*资格证书编号: SW00122203 由北京市注册税务师协会 2015 年 2 月 3 日发证, 个人会员号: 110008818; 郑**资格证书编号: 00006388 由河南注册税务师协会 2017 年 5 月 19 日发证, 个人会员号 410002323; 执业人员证书有效, 持证上岗。



监视和测量资源

知识

环保设施:

职业健康安全设施:

（三）体系运行情况

1. 针对方针的管理职责评审

公司的环境方针是:遵守法规,防治污染,提高环境保护意识公司的职业健康安全方针是:控制风险,避免事故,保障员工健康安全;公司规定了各岗位的职责和各部门的职责,通过全体员工的积极参与,确保质量方针和质量目标得以实现。形成文件信息的方针,对外宣传,在相关渠道可获取。通过培训、宣传等方式,传达到公司所有职工(包括外聘供方人员),使其都能理解管理方针的内涵,认识到各自的义务,并结合本职工作贯彻实施,为之努力。

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: 文件下发, 会议, 电话, 面对面, 微信 QQ 网络及办公系统等。
内部沟通的效果: 有效良好。

组织对外联络，关注顾客的愿

调查问卷和在提供服务过程中征询你客户意见等形式关注顾客感受获得顾客满意。

外部信息的接收、成文并答复的情况 (E、S 填写): 网络邮件微信及文件接收等形式, 成文答复, 如相关方告知书等。

重要环境因素信息对外交流情况 (EMS 填写): 完善协议内容, 补充有关环境保护等服务要求。

外部信息的接收、成文并答复的情况 (E、S 填写): 接收文件及电话等通知发放相关方环境告知书
重要环境因素信息对外交流情况 (EMS 填写): 发放相关方环境告知书

OHSMS 事务代表协商和交流的情况 (OHSMS 填写): 公司 OHSMS 事务代表参与健康安全的有关事务, 将员工职业健康安全方面的信息传递给相关人员和部门, 将本公司的职业健康安全的有关要求传递给员工; 负责监督对员工抱怨或建议的处理工作, 并向员工反馈其抱怨或建议的处理结果。适当参与危险源的辨识、风险评价和控制措施的确定; 参与事件调查; 参与职业健康安全方针和目标的制定和评审; 对影响职业健康安全的任何变更进行协商; 对职业健康安全事务发表意见。其履行了职责内容包括: 双方权利义务、安全生产等告知内容。

与相关方协商的情况（OHSMS 填写）：相关方施加影响：部门主要相关方为供方和客户，通过签订劳务派遣协议、待发工资协议等方式，实加影响。出示了协议合同，内容包括：双方权利义务、安全生产等告知内容。



3. QMS / ☐50430 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/)

企业依据标准策划了基本有效的质量环境及职业健康安全管理体系，确定了管理体系所需的所有过程，包括产品实现过程、服务过程，人员资源管理过程等，确定了各个过程的顺序和相互作用以及各个过程控制所需的准则和方法，提供了必要的资源和信息，制定公司目标并在各个部门进行了分解，策划并实施了目标的考核、内审和管理评审以及各个过程的监视和测量，建立了自我完善和持续改进的机制。

主要的产品/服务：Q：税务代理；税务咨询；税务顾问；税务可行性研究服务；

E:税务代理；税务咨询；税务顾问；税务可行性研究服务及其场所所涉及的相关环境管理活动；

O：税务代理；税务咨询；税务顾问；税务可行性研究服务及其场所所涉及的相关职业健康安全管理活动；

产品生产的工艺流程/业务流程：

服务流程： 获得市场信息-投标-中标—签订合同—服务—交付顾客—售后服务；

税务代理；税务咨询；税务顾问；税务可行性研究服务过程受控。

**4. QMS/□50430 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；**

根据《中国注册税务师职业道德准则》及其相应的法规要求、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国劳动合同法、物权法、税法等法律法规提供有关税务代理；税务咨询；税务顾问；税务可行性研究服务，现场审核抽查了

1) 税务咨询：2020 年 2 月 24 日关于华特迪士尼税务咨询业务《业务约定书评审记录表》 参加人员：部门经理：赵*，项目经理：王**对事务所的注师业务能力胜任情况（能胜任）及初步评定业务风险（无风险）和履行业务约定书的关键环节（能履行）等进行了评审，评审表中有评定时间在业务约定书签订之前，符合要求。

2) 税务顾问：2020. 3. 15 税务顾问服务业务约定委托方：乐融多源（北京）科技有限公司《业务约定书评审记录表》 参加人员：部门经理：赵*，项目经理：张**对事务所的注师业务能力胜任情况（能胜任）及初步评定业务风险（无风险）和履行业务约定书的关键环节（能履行）等进行了评审，评审表中有评定时间 2019. 3. 12 在业务约定书 2020. 3. 15 签订之前，符合要求。

3) 纳税申报【2020】000051 号委托方：北京沃德乐科技有限公司《纳税申报代理协议》2020. 3. 20 及《业务约定书评审记录表》 2020. 3. 10 参加人员：部门经理：魏*，项目经理：蔡**对事务所的注师业务能力胜任情况（能胜任）及初步评定业务风险（无风险）和履行业务约定书的关键环节（能履行）等进行了评审，评审表中有评定时间 2019. 3. 12 在业务约定书 2020. 3. 15 签订之前，符合要求。

4) 税务可行性研究服务：4-1 常年税务顾问专项服务业务约定书-中瑞税【2019】000424 号委托方：中裕睿信（北京）资产管理有限公司《业务约定书评审记录表》 参加人员：部门经理：赵*，项目经理：王**对事务所的注师业务能力胜任情况（能胜任）及初步评定业务风险（无风险）和履行业务约定书的关键环节（能履行）等进行了评审，评审表中有评定时间 2019. 7. 19 在业务约定书 2019. 7. 24 签订之前，符合要求。4-2 财务尽职尽责调查框架协议-中瑞税【2019】000453 号委托方：上海劲喜投资管理有限公司《业务约定书评审记录表》 参加人员：部门经理：魏*，项目经理：蔡**对事务所的注师业务能力胜任情况（能胜任）及初步评定业务风险（无风险）和履行业务约定书的关键环节（能履行）等进行了评审，评审表中有评定时间 2019. 8. 23 在框架协议 2019. 8. 26 签订之前，符合要求但表中最终项目经理及部门经理签字栏空白未签字已指出改进。提供了项目项目计划阶段工作底稿《业务承接评价表》，《企业资料清单》《整体工作计划》业务实施阶段工作底稿《与客户交换意见表》《重大问题请示报告》《客户评价表》《三级复核记录表》项目负责人一级复核人：张* 郑**，2019. 8. 20 部门负责人二级复核：蔡**2019. 8. 23，公司负责人三级复核：魏*2019. 8. 24 《项目工作年度总结》及业务归档底稿《归档目录》《业务底稿评价表》《归档记录表》等资料证实，报告出具时间 2019. 9. 4，提供《客户意见回执单》，客户签字反馈，满意。服务过程受控。整体业务受控。

5. QMS/□50430 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，未进行。

（附相关证据）：

6. 不合格品/项的识别、控制；

建立了不合格品控制程序，对日程管理和税务代理；税务咨询；税务顾问；税务可行性研究服务过程中发现的问题及时进行检查，日常服务过程中未发现不符合。

管理层介绍体系运行后或每年初在年度大纲的策划时，即对整个体系的测量、分析、改进的活动进行策划。制定有年度的管理体系内部审核计划、年度管理评审计划、顾客满意测量计划、质量目标的考核/测量计划等。

组织开展了持续改进活动，并提供有以下持续改进证据：2019 年 12 月 27—28 日开展的管理体系内部审核记录（详见内部审核记录）；2020 年 1 月 22 日开展的管理评审资料（详见管理评审审核记录）；2018 年 9 月份开展的顾客满意的测量资料（顾客满意度达 97%）对管理目标进行了测量（见 2019. 12. 20 日对管理目标测量的记录审核记录）；开展了纠正措施、预防措施活动在体系运行活动期间，经过对服务的各过程采购产品的检验活动和项目实施过程的监视和测量的检查活动，没有发现不合格服务或严重不合格情况，也未发生过程活动中的不合格项，没有采取纠正措施的需求

**7. EMS 组织对重要环境因素实施控制的结果****(EMS 对重要环境因素控制, 重大环境因素对周边环境产生的影响及控制;对相关方施加影响)**

编制有环境因素识别与评价控制程序; 法律法规和其他要求(合规义务)控制程序, 文件中规定了重要环境因素评价准则、相关方有关要求的确认和评审。办公室及行政人事部参与了对本部门活动、场所中的环境因素的识别和评价, 辨识按部门分别进行。环境因素识别时考虑了三种时态和三种状态。有环境因素识别/评价表, 包括: 生产、活动、产品、相关方/场所/服务; 环境因素、环境影响、时态、状态、评价内容、评价结果和主要控制措施等。识别环境因素: 10 项包括: 纸张消耗、碳粉泄漏、墨盒废弃、电能消耗、生活废水排放及意外火灾等。依照环境因素的评价准则, 部门没有重要环境因素。

部门制定控制措施 10 条: 包括: 纸张双面使用; 定期检查办公设备; 节约用电、人走灯灭、关电脑、控制开空调的温度、污水排入市政管网、定期排查火灾隐患等。同时执行相关的管理制度, 参加公司组织的防火知识培训、演练等。经查验, 环境因素识别基本充分, 评价/控制措施适宜。

运行控制: 制定实施了环境运行控制程序、节能降耗控制程序及公司相关

管理制度; 部门会同相关部门组织进行安全环保教育培训, 现场配备消防器材, 未发现不符合情况; 相关方施加影响: 部门主要相关方为供方和客户, 通过签订劳务派遣协议、待发工资协议等方式, 实加影响。出示了协议合同, 内容包括: 双方权利义务、安全生产等告知内容。沟通: 完善协议内容, 补充有关环境保护等服务要求。

8. OHSMS 组织对不可接受风险实施控制的结果

公司提供了有关《危险源辨识与风险评价表》部门负责人口述本部门的重大危险源是电器漏电导致的电击伤害。有提供环境影响评分计算表, 组织了各部门对公司覆盖范围内活动过程进行了环境因素识别和评价, 有提供重大环境因素清单公司识别的重要环境因素有电能消耗、电击, 火灾, 相关部门均识别了环境因素, 如: 办公设备维修保养区: 电消耗、废弃电料丢弃等共计 20 多个; 办公区域: 纸张消耗、空调运行噪声排放等 20 多个, 具体见各部门综合查证有提供危险源风险评价准则, 规定了风险评价公式, $D=LEC$, 并规定了评分值。D: 风险值、L: 发生事故的可能性大小、E: 暴露于危险环境的频繁程度、C: 发生事故产生的后果。综合部组织了各部门进行了危险源识别。过程受控。

9. 应急准备与相应活动的演练及对预案可行性的评价(当有规定时)

编制了《应急准备和响应程序》, 查看内容基本符合要求。策划了应急预案包括火灾、触电、等应急预案。查应急预案评估报告, 通过以上评估, 公司应急预案的制定基本合理。公司进行了火灾演练, 查应急演练记录。查火灾演练, 演练时间 2019-11-9 等, 地点大厦现场外围空地, 对演练过程进行了描述。尚存在如下问题需要改进: 对急救知识了解不够。加强对员工急救知识的培训。公司安排近期培训。

另提供了有关疫情预案安全告知。
目前未发生火灾、人身伤害及新冠疫情等事故。

10. 对特种设备的维护, 检定;(适用时)

不涉及

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

**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**

在公司质量目标的基础上结合本部门质量职责建立有部门质量目标，并规定有相应的具体如下：①办公自动化设备设施完好率 $\geq 98\%$ （完好即为能正常使用）（测量方法：完好数量 $\div$ 设备总数 $\times 100\%$ ；②信息收集与发布的及时率 100%（主指注协发布的信息）（测量方法：及时收集的数量 $\div$ 发布的总数 $\times 100\%$ ）。③执业人员培训学时不低于 40 小时

环境目标：节能降耗，每年降低能源消耗；

职业健康安全目标：污染物达标排放，固体废弃物、危废处理率 100%；火灾发生率为零。

部门分解目标：火灾事故为零；环境法律法规执行率 100%；员工岗前安全教育 100%；可回收废弃处理率达 98%。

2. 顾客满意

由于公司服务合同的执行成立项目组实施，服务合同信息专人实施管理，信息的变更及时通知相关部门及人员，因人员集中，传递流程短，信息沟通及时、顺畅、有效。服务实施过程能够有效控制，与用户的沟通方式主要有：面谈、电话沟通、网络沟通、文件传递等方式与用户沟通。与用户沟通的职责、方式、渠道及内容均已文件化。与沟通实施的证据：查阅了邮件沟通记录、用户见面会等记录，符合要求。与用户沟通顺畅，与客户合作愉快。公司产品质量稳定，顾客较为满意。在质量手册及客户满意度调查程序中对客户满意度调查的控制要求进行了规定。

提供有客户满意度调查报告，记录有调查目的、调查方法、调查问卷分析、总结内容，

本次客户满意度调查统计期间为 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日，共发出问卷 352 份，收回问卷 327 份。按其总得分折百后计算，其中，得分低于 60 分的有 0 家；60~70 分（不含）的有 0 家；70~80 分（不含）的有 20 家；80~90 分（不含）的 339 家；90 分以上者 40 家，见下表图：

判定得分	很不满意 不足 60 分	不太满意 60~70 分	基本满意 70~80 分	满意 80~90 分	很满意 90 分以上
数量	0	0	11	281	35
比例	0%	0%	3%	86%	11%

据此分析，调查中的绝大部分客户（97%）对于我公司的服务是满意的；大约 3%的客户对于我公司的产品、服务基本满意。

由上表图可以看出，客户对于我公司的服务还是满意的，在提供鉴证报告的同时要求出具合理化建议书，这些意见都具有很高的参考价值。

本期客户满意度调查客户意见中，有一些关于税务审核要点变化占据了主导地位，表明关心税务政策变化的同时，通过审计可以出具相关合理化建议书，才能立足市场，赢得客户。其次是服务，我们应该加强与客户的沟通，以便更好的了解客户的意图与要求，并完善售后服务，不断增强其满意度。虽然审计后期出报告时间相对集中，存在一些不可控因素，但我们还应该多从主观努力，做到按合同要求准时提交报告。同时，客户还对我们的售后服务提出了一些建议，建议我们定期召开税务政策培训，能让客户在相关政策发生变动时及时了解情况并做出筹划。

针对本次调查，抽取了上海人人游戏科技发展股份有限公司、北京灰点博创技术有限公司、广州乐次元网络科技有限公司等客户反馈单，客户对审计小组的执业标准执行情况中，独立、客观、公正；依据执业标准；保守商业秘密；报告质量方面给予好评，对于遵守规章制度情况，小组成员能做到廉洁自律，并且没有索要礼品损坏客户物品等事项发生。

纵观这 327 份问卷，客户对公司的涉税咨询工作和服务还是满意的，当然还存在需要继续改进的方面，这需要我们进一步的努力。我们应该在以下几个方面多下功夫，即承接项目前沟通、严格执行税务程序、合理配置人力资源及售后服务等。



	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） 内部审核：受审核方根据策划的安排于 2019. 12. 27-28 进行内部审核，内审员经过培训并授权，内审计划、内审检查表、内审报告等记录清晰，提出的不符合，及时进行纠正、分析原因、采取纠正措施并进行验证有效性，内审报告表述清楚，对质量管理体系的符合性和运行有效性进行评价，并得出结论意见。
	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） 管理评审：按策划安排于2020. 1. 22实施管理评审；管理评审的目的明确，输入充分；管理评审记录能够表明评审的有效性，输出不涉及管理体系的改进安排，评审结果方针、质量目标适宜无更改。
	5. EMS 是否按规定对主要污染物（污水、废气、噪声、废渣等）及排放实施了例行的监视或测量，结果是否满足相关要求？ 不涉及
	6. EMS 国家/地方环保部门监测结果、新改扩建项目符合环评报告、三同时验收报告要求情况及措施(98 年后) 无
	7. OHSMS 是否按规定对职业健康安全项目进行定期测量，结果是否满足相关要求： 职业健康安全目标：污染物达标排放，固体废弃物、危废处理率 100%；火灾发生率为零。 部门分解目标：火灾事故为零；环境法律法规执行率 100%；员工岗前安全教育 100%；可回收废弃处理率达 95%。查验：以上目标均已实现完成
	8. OHSMS 国家/地方职业健康安全部门监督检查情况及措施 无
	9. 其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息： 2018 年获百强企业荣誉：LEGAL 100 ASIA 2018 WINNER 2019 年税务师事务所全国百强，中瑞税务集团列百强榜第五名； 2019 年获得北京注册税务师协会授予的“行业突出贡献特等奖”； AAAAA 级税务师事务所。
(五) 持续改进	1 纠正措施的实施及效果； 建立了不合格品控制程序，对日程管理和服务中发现的问题及时进行检查，日常服务过程中未发现不符合。 1、管理层介绍体系运行后或每年初在年度大纲的策划时，即对整个体系的测量、分析、改进的活动进行策划。制定有年度的管理体系内部审核计划、年度管理评审计划、顾客满意测量计划、质量目标的考核/测量计划等。2、组织开展了持续改进活动，并提供有以下持续改进证据：2018 年 10 月 18--19 日开展的管理体系内部审核记录（详见内部审核记录）；2018 年 12 月 18 日开展的管理评审资料（详见管理评审审核记录）；2018 年 9 月份开展的顾客满意的测量资料（顾客满意度达 99%）对管理目标进行了测量（见 2018. 12. 15 日对管理目标测量的记录审核记录）；开展了纠正措施、预防措施活动在体系运行活动期间，经过对服务的各过程采购产品的检验活动和项目实施过程的监视和测量的检查活动，没有发现不合格服务或严重不合格情况，也未发生过程活动中的不合格项，没有采取纠正措施的需求。
	2. （上次审核后）重大事故、顾客/相关方投诉：无

**3. 创新情况**

2020年1月31日中瑞税务集团发起了“众志成城 中瑞人在行动”倡议书。提议通过中瑞诚公益基金会运作募捐款项和定点医院援助工作，并临时代行中瑞诚公益基金会日常运作。

2020年2月8日中瑞税务集团推出各地防控疫情最新政策与措施第一期，通过每日更新公众号的方式将最新的防控政策与措施进行汇总整理，方便员工和客户查阅，持续更新到4月30日结束，共计84期。更新政策与措施近600条。

2020年2月29日中瑞税务集团与法律媒体智识网达成合作，推出中瑞税务集团公益讲座系列课程，“公益性捐赠讲堂”上线。

……等多项创新活动和业绩。

4. 上次不符合的整改情况：

审核组对组织针对上次审核发现的不符合项的纠正和纠正措施进行现场确认、验证，纠正措施有效性实施。

七、其它需要说明的问题

☐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	

☒达到审核目的 ☐未达到审核目的，未达到目的的原因是：

八、本次审核不符合项

本次审核共开具不符合项报告项；其中 0 严重不符合项，一般不符合项 0，观察项项分布在部门条款，见不符合项分布表。（Q/J/E/S 分开填写）

九、审核结论

1. ☒QMS ☐50430 ☒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。

综上所述， 管理体系: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，中瑞税务师事务所集团有限公司的 ☒ 质量 ☒ 环境 ☒ 职业健康安全 ☒ 能 ☐ 未能持续满足审核准则的要求，体系运行 ☒ 有 ☐ 无效

建立、实施 符合/ 不符合审核准则的要求，体系运行 有效/ 失效（初审）。

☒得到/ 未得到良好的实施和保持，体系运行 ☒有效/ 失效（监督）。

持续符合/ 未持续符合审核准则的要求，体系运行持续 有效/ 失效（再认证）

变更部分 符合/ 不符合审核准则的要求，体系运行有效。



2. 审核组推荐意见:

- ☒推荐保持 (☒QMS ☐50430 ☒EMS ☒OHSMS
☐ (在完成纠正措施后) 推荐保持 (☐QMS ☐50430 ☐EMS ☐OHSMS
☐延期推荐 (☐QMS ☐50430 ☐EMS ☐OHSMS)
☐不推荐 (☐QMS ☐50430 ☐EMS ☐OHSMS)
 延期推荐、不推荐或缩小认证范围的说明:

十、不符合项纠正措施要求

根据相关规定, 请组织对一般不符合报告在 30 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。

十一、任何影响审核方案的重要事项: 无

十二、审核组签字

审核组组长 (签名): 曲晓莉

审核组成员 (签名):

日期: 2020.8.22

十三、纠正措施验证及结论:

1. 审核中发现的 ☒QMS () 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 ☐50430 () 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: ☒同意保持注册 ☐不同意保持注册

组长签字:

十四、与末次会议结论不同处的说明和其他说明: (技委委员会填写)

十五、认证评定与批准

1. 技术委员会评定结论: ☐同意审核组意见 ☐不同意审核组意见

认证评定负责人: 日期: 年 月 日



批准人（总经理）： 日期： 年 月 日

受审核方（含附件） 1 份
北京国标联合认证有限公司 1 份

1. 审核计划 (含项目清单)
2. 不符合报告/问题清单
3. 其他

1. 本审核报告适用于单体系审核，也适用于多体系结合审核情况；
2. 应依据审核任务书布置的管理体系领域（指：QMS，50430,EMS，OHSMS），在相应的□内划“√”；
3. “括号”内属于本报告基本要求的内容，除按要求填写外，未说明的一般应说明负面的发现和潜在的问题或审核组认为应该指明的情况，内容多时可附页；
4. 公正性声明和审核报告签字处需本人亲笔签名。

本次审核基于抽样检查，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的产品或服务的全部活动。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。