



现 场 审 核 检 查 表					页 码		
					第 1 页 共 4 页		
受审核部门		管理层	审核员	曲晓莉	向导	李长颖	
序号	检查内容 和方法	检 查 记 录 及 符 合 性 有 效 性 评 价				涉及 条款	判定



现 场 审 核 检 查 表						页 码	
						第 1 页 共 4 页	
受审核部门		管理层	审核员	曲晓莉	向导	李长颖	
序号	检查内容和方法	检 查 记 录 及 符 合 性 有 效 性 评 价				涉及条款	判定
1	查企业质量管理体系概况 查体系文件、质量手册、资源提供、监视和测量、持续改进概况	涉及条款：体系建立以来体系策划情况、包括组织机构/职责分工/管理承诺、管理评审、持续改进，证书使用及质量环境安全抽查，顾客及相关方投诉情况、任何变更情况（文件化变更情况，体系变更情况等）、上次不符合项验证关闭情况验证、相关资质证明 QE4.1-4.4/5.1-5.3/6.1-6.3/7.1/8.1/9.1/9.3/10.1/10.3 O4.1/4.2/4.3/4.4/4.6 中瑞税务师事务所集团有限公司是经国家税务总局批准设立，国家工商行政管理机关登记注册专门从事财税顾问、纳税筹划、财税咨询、财税培训、税务代理的全国性专业中介服务机构，为客户提供投资、注册、改制、重组、并购、上市财务顾问、尽职调查、融资验资、IPO、反避税、预约定价安排（APA）、转让定价安排等一条龙服务。中瑞始终恪守执业准则和职业道德，建立健全事务所各项规章制度，依法缴纳各种税费，具备履行合同所必需的质量保障体系和专业技术能力，把维护会计市场诚信、提高财务信息质量作为不可推卸的职责。 作为税务机关重点推荐的事务所，中瑞始终把引导企业正确理解税法的相关规定、协助企业优化自身税务结构、合理合法降低企业税务负担、及时有效化解税务风险视为己任，随时为客户提供税务合规性检查咨询，就专项问题从法律、经营和财务的不同角度，为客户提供税务咨询意见。在重视企事业单位税务服务的同时，中瑞也积极拓展个人税务筹划等新兴的税务服务领域。 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总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。				QE0 4.1- 4.4 QE6.1 8.1 9.1	Ok



现 场 审 核 检 查 表						页 码	
						第 1 页 共 4 页	
受审核部门		管理层	审核员	曲晓莉	向导	李长颖	
序号	检查内容 和方法	检 查 记 录 及 符 合 性 有 效 性 评 价				涉及 条款	判定
2	查领导作用 及承诺控制 情况	由于公司提供的涉税服务业务、涉税鉴证业务及国家税务总局规定的其他业务服务等服务的项目和内容，均依据法律法规及国家行业政策及相关规定执行，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，不影响本所满足法律法规要求和客户要求的能力和职责。				QE 5.1	Ok
	查管理评审 的实施情况	由于所提供的服务特性，在服务的提供时，个人的素质、能力和工作方法，对服务结果的质量影响极大。为确保服务提供过程能够持续满足各项要求，为此对其实现的能力在质量手册中进行规定，并按规定要求实施。					
	查最高管理 者在企业管 理中如何体 现以顾客为 关注焦点理 念	办公室办公面积有增加，设贵宾接待室、培训室，会议室面积有增加，具体为：公司办公面积约 400m ² ，提供有办公设备清单，含笔记本电脑 4 台，台式电脑 4 台，复印机 2 台，打印机 1 台，核心网络交换机 1 台，接入层网咯交换机 1 台。设备设施配备满足要求。工作环境满足一般办公环境要求即可，写字楼统一中央空调保障。今年对公示真题办公环境进行了改造装修，办公和接待及会议室有了较大提升和改善。					
	查企业质量 方针及沟通 情况	于 2019 年 12 月 27-28 日对公司质量管理体系进行了内审，在本次内审中未发现不合格项，并形成了内部审核报告。内审实施基本有效。					
3		公司于 2020.1.22 进行了管理评审，由总经理主持，经评审，体系质量方针、目标基本符合实际情况，体系运行基本有效，并形成管理评审报告。				QE 9.3 O4.6	
		公司体系 2019 年主要改进是：体系近一年来主要改进为根据内审、管理评审及工作过程中出现的不符合情况进行整改，在实施项目管理软件，根据公司实际运行情况进行设计开发，量身定做，可完善项目管理方面均已落实。管理体系持续改进机制基本建立。				QE	
4		为持续运行实施质量管理体系并持续改进其有效性，最高管理者主通过以下方式实施管理承诺：通过网络、会议、文件、板报等方式向企业各个层次传达满足顾客和适用法律法规的要求，并建立实施相应的监测，确保落实；在管理手册中明确规定了企业管理方针及目标，包括各职能层次上建立的相应的目标，基本符合企业实际情况；按规定要求由总经理主持对质量管理体系进行了评审（2019.12.28）；所提供资源能满足企业运				5.1.2	
						QE 5.2.1 5.2.2	



现 场 审 核 检 查 表						页 码	
						第 1 页 共 4 页	
受审核部门		管理层	审核员	曲晓莉	向导	李长颖	
序号	检查内容和方法	检 查 记 录 及 符 合 性 有 效 性 评 价				涉及条款	判定
5	查管理目标及管理体系策划情况	营需要。				O	
6	查职责、权限与沟通方面的管理情况	最高管理者在日常管理中主要通过积极与顾客沟通,及时全面了解顾客期望,并转化到公司日常工作中,确保顾客关注点能落实到公司流程的每一个环节,以保证公司涉税服务业务、涉税鉴证业务及国家税务总局规定的其他业务服务能满足顾客要求。公司主要顾客稳定,与顾客之间的交流积极、紧密,建立公司网站,以进一步保障公司用户及潜在用户及时充分了解公司服务信息及公司形象信息。 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。				QE 6, ,2 04.3.3	
7	法律地位 顾客对产品 质量的投诉	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进入中国注册会计师协会排名百强;②行业检查合格率在 90%;③合同履约率 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。				QE 5.3 O4.4.1	



现 场 审 核 检 查 表					页 码	
					第 1 页 共 4 页	
受审核部门	管理层	审核员	曲晓莉	向导	李长颖	
序号	检查内容和方法	检 查 记 录 及 符 合 性 有 效 性 评 价			涉及条款	判定
8	质量监督抽查情况	在各职能层次上建立有分管理目标，以保证质量管理体系总质量目标的实现。管理目标同管理方针在质量手册中经总经理正式批准发布，在日常工作中进行宣贯，以保证公司人员了解落实，以保证体系运行满足质量目标和标准 4.1 要求。近一年来未发生行业检查，体系质量目标已实现，提供有相应的记录，管理目标完成情况提交管理评审。公司质量体系近一年的运行能够保持质量管理体系的完整性。 公司在管理手册、公司编制各类人员岗位职责中对各主要岗位职责与权限进行了较为明确的规定，通过文件的发放、合同的签订等方式确保全体员工都清楚各自的职责、权限。 在管理手册中任命副总经理郭丹丹为管理者代表，负责质量管理体系的相关事务的日常管理，在质量手册中明确了管理者代表职责和权限，经询问管理者代表，管理者代表清楚自己的职责和权限，了解本企业的内部沟通机制，了解本企业的沟通渠道、方法。能够履行自己的职责。把质量目标的完成情况、方针的实现情况、向最高管理者汇报和向全体员工进行沟通证据：进行了有关三体系标准的培训、打印了管理方针、管理目标宣传单。在管理评审时，能对方针的持续适宜性进行评审。 建立了公司内部的沟通机制和与顾客的沟通机制，规定了沟通的职责、内容、方法、渠道以及沟通效果的评价；沟通的方式有：开会、电话、网络、电子邮件、传真、记录、公示、文件等。沟通内容充分，沟通过程有效。 在质量手册及相应的程序文件中规定了对质量管理体系进行管理评审的要求，并按要求于 2020.1.22 进行，提供有管理评审计划，管理评审报告，管理评审输入由各部门负责人对所承担职能进行了汇报，内容包括有内审结果、顾客反馈、过程的业绩和产品的符合性、持续改进、纠正措施和预防措施的情况、可能影响质量管理体系的各种变更、质量管理体系运行情况，包括质量方针和质量目标的适宜性、有效性。经过评审，确认体系运行基本有效，质量方针和质量目标基本适宜和充分。管理评审由赵成斌经理主持。管理评审实施有效。 1. 国家/地方监督抽查情况：无 2. 顾客/相关方投诉情况：无 3. 企业相关资质证明是否在有效期内，企业活动是否持续符合			其它	Ok



现 场 审 核 检 查 表					页 码	
					第 1 页 共 4 页	
受审核部门		管理层	审核员	曲晓莉	向导	李长颖
序号	检查内容 和方法	检 查 记 录 及 符 合 性 有 效 性 评 价			涉及 条款	判定
		相关法律法规规定：现场检查公司营业执照、税务师事务所执业证书及组织机构代码证，均符合要求。 4. 质量目标是否实现，体系是否持续改进：质量目标基本实现，体系基本建立持续改进机制。 5. 内审管评是否规范有效：分别按策划要求于 2019. 12. 27-28 和 2020. 1. 22 实施内审和管理评审，实施基本有效。				



检 查 表						页 码	
						第 1 页 共 6 页	
		行政办公室（人事行政）	审核员	曲晓莉	向导	马宁	
	检查内容 和方法	检 查 记 录 及 符 合 性 有 效 性 评 价				涉及 条款	判定

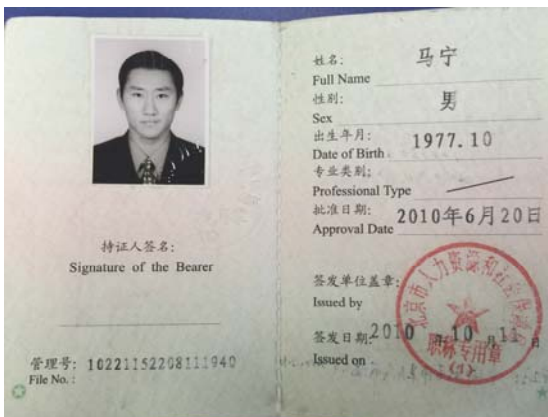


检 查 表						页 码	
						第 1 页	共 6 页
	行政办公室（人事行政）	审核员	曲晓莉	向导	马宁		
	检查内容和方法	检 查 记 录 及 符 合 性 有 效 性 评 价				涉及条款	判定
	查本部门所承担主要职责，人员及岗位分工情况	涉及条款： Q5.3/6.2/7.1/7.1.2/7.1.3/7.1.4/7.5//9.2/10.2 /6.2/8.2/8.2.1 E5.3/6.2/7.1/7.2/6.1.2/6.1.3/8.2/9.2/10.2 /O4.4.1/4.3.1/4.3.2/4.5.2/4.3.3 /4.4.4/4.4.5/4.4.7 部门职责权限及过程目标；资源、人员、意识、基础设施、过程运行环境、应对风险及机遇措施、环境因素、合规义务、内审及不合格和纠正措施、危险源辨识、风险评价和控制措施的确定、成文信息文件控制、运行控制及应急准备及响应				QE 53 04. 4. 1	Ok
	查是否建立本部门目标，目标是否实现	本部门共有人员 4 人，负责公司质量/环境/职业健康安全管理体系文件及管理；负责组织识别、获取、更新质量管理体系所需要的法律法规和其他要求；负责公司环境、职业健康安全法规合规性评价；负责公司目标、指标、管理方案的编制和实施；负责监控质量/环境/职业健康安全管理体系目标、指标和管理方案完成情况；负责办公楼内废弃物的回收和处理工作；负责公司人员的配备、编制职工年度培训计划，并组织实施；负责编制公司各类人员的岗位职责和任职要求；人员配备基本能够满足体系运行需要负责人力资源管理，负责基础设施和工作环境的管理，负责采购过程的设施，负责体系内审的实施，负责体系过程的监视和测量，负责组织实施数据分析，负责组织纠正措施和预防措施的有效实施。				QE 6. 2	
	查成文信息质量管理体系文件情况	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95%。 沟通：可完善员工流失和员工考核等方面的控制目标。				QE 7. 5	Ok



检 查 表					页 码	
					第 1 页 共 6 页	
	行政办公室（人事行政）	审核员	曲晓莉	向导	马宁	
	检查内容 和方法	检 查 记 录 及 符 合 性 有 效 性 评 价			涉及 条款	判 定
	查质量记录 的管理情况	上述目标均制定目标实施措施，包括了目标内容、需要资源；负责人、完成时间和评价要求等。 提供有质量目标完成情况统计表，2019年度实际完成均为100%，目标实现。2019年目标正在有效实施。				
	查人力资源 管理情况	公司提供质量手册 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，基本能够满足公司主要过程的有效控制。在质量手册中提供有工作文件清单，共包含工作文件 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，执行标准为中国注册税务师执业准则（试行），提供有外来文件清单共约 22 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总局规定的其他业务服务过程的实施，满足公司运行需要，基本符合公司实际情况。			Q7.1.2 7.1.4 7.2 7.3	Ok
	人员能力意 识和沟通	在文件控制程序中对文件编制、审批、发放、回收、作废及外来文件的管理等控制要求进行了规定。主要文件见上所述。提供有工作文件清单，明确文件名称、文件编号、保存时间、编写人等内容，记录清楚。抽查： 程序文件（含标准要求及其它适用程序文件共 21 个）编制：郭丹丹，2017-9-1；审核：葛桂英，2017-9-1；批准：何源泉，2017-9-1。 抽查人事行政部、项目管理部，未发生文件误用情况。			E7.1 7.2 7.3 0 4.4.2 4.4.6	
		编制有质量记录控制程序，对质量记录的填写、标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置的控制要求进行了规定。提供有质量记录清单及样式汇总，但样式汇总不全，在审核过程中提出改进建议。基本满足实际需要。共包括文件发放记录等各类管理记录和生产记录及检验记录等各类生产记录共约 53 种（类），各类记录由相关部门分类定期整理，收集，集中存放于专用文件柜中，在审核过程中部分记录的查询及检索比较方便、快捷。记录的填写情况可见各相关审核记录。				
		在质量手册、人力资源控制程序及部门管理文件中对人力资源能力确认、培训实施及有效性等控制要求进行了规定。公司北				



检 查 表					页 码	
	行政办公室 (人事行政)	审核员	曲晓莉	向导	马宁	
	检查内容和方法	检 查 记 录 及 符 合 性 有 效 性 评 价			涉及条款	判定
		京总人数约 20 人,注册税务师约 6 人,建立有公司各部门人员档案,人员配备满足要求。 公司业务具有季节性,一般旺季为 11 月份至次年 5 月份,人员集中培训主要集中在业务淡季。 ●提供有 2018 年度内部培训计划,记录有时间、培训班名称、内容、授课老师、培训天数、培训地点、预计人数等内容,提供有 2018 年按计划共实施 12 次培训,内容含关于促进企业投资重组政策、关于我国企业所得税优惠政策、企业资产损失税前扣除规定、企业所得税纳税申报讲解、2018 年企业所得税纳税申报表讲解及政策解析等方面的内容。 ●培训于 2018 年 11 月 10 日至 2019 年 11 月 22 日时段内持续实施,提供有相应的培训记录,含员工培训签到表和培训/效果评价记录表,记录有时间、培训班主题、培训内容、授课老师、培训天数、培训地点、内培人数签到人数等内容。 ●按年对年度培训记录装订成册归档,提供有 2018 年度 12 月份整理成册的内部培训资料,含内部培训日程安排、培训课件内容、内部培训执业人员名单、签到录复印件、授课老师基本情况及评价表、继续教育成绩表及培训总结等内容。 另提供有 2019 年度培训计划,按计划要求于 5 月 20 日~21 日份完成 2 次培训,提供有相应的培训记录表,符合要求。 培训过程实施有效。 抽查资质取证实施情况如下: 注册税务师:蔡艳富证书号:06221352204130517 赵岩:SW00122963 由北京注册税务师协会发证 2018.2.13 马宁:执业号:0091168 证书如下:				
						



检 查 表						页 码	
						第 1 页 共 6 页	
	行政办公室 (人事行政)	审核员	曲晓莉	向导	马宁		
检查内容和方法	检 查 记 录 及 符 合 性 有 效 性 评 价					涉及条款	判定
查生产设施及工作环境的控制情况	在质量手册及相应的管理制度中对基础设施和工作环境控制要求进行了规定。提供办公室为办公面积有增加, 新设贵宾接待室、培训室, 会议室面积有增加, 具体为: 公司办公面积约 400m², 提供有办公设备清单, 含笔记本电脑 4 台, 台式电脑 4 台, 复印机 2 台, 打印机 1 台, 核心网络交换机 1 台, 接入层网络交换机 1 台, 会计和税务使用审计软件。设备设施配备满足要求。工作环境满足一般办公环境要求即可, 写字楼统一中央空调保障。 北京卓奇信息技术有限公司周二、周四固定来人进行 IT 技术支持服务, 主要包括网络维护、电脑系统维护、办公区电子设备维护。能够有效实施。 ● 2018. 3. 15 行政人事部提出办公用品申请单, 明确序号、物品名称、规格型号、数量等内容, 采购物质含涂改液、裁纸刀、双面胶、计算器、订书器、11 孔文件袋等共 15 类; 计划实施, 有相应的领用人签字。同时有采购人、行政部审核、部门经理审核签字, 均在合格供方北京金永成商贸有限公司采购。 ● 2018. 3. 15 行政人事部提出办公用品申请单, 明确序号、物品名称、规格型号、数量等内容, 采购物质含涂改液、手套、红原子印油、单页夹、11 孔文件袋等共 7 类; 计划实施, 有相应的领用人签字。同时有采购人、行政部审核、部门经理审核签字, 均在合格供方北京金永成商贸有限公司采购。 采购人按申请单规定要求实施采购。采购过程能够有效实施。 在质量手册及内部审核控制程序中, 对质量管理体系进行内部审核的控制要求进行了规定。查内审实施情况: 2015. 01. 26~28 进行。提供有内审计划, 包括审核目的、审核范围、审核依据、审核时间、审核组成员及审核日程安排等内容, 审核组由审核组长郭丹丹, 组员梁晓楠、于亚军、李长颖组成。审核包括全部门、全过程, 人员安排上审核人员未审核与自己有关的工作, 可以保证审核过程的公正性和客观性, 提供有内审检查记录, 记录基本清楚, 基本符合要求。在本次内审中未发现不合格项, 同时提供有内部审核报告等记录。经过本次内审, 确认公司质量管理体系运行基本有效, 已基本建立持续改进机制, 有助于					QE 7. 1. . 3 7. 1. 4 04. 4. 2	



检 查 表						页 码	
						第 1 页	共 6 页
	行政办公室（人事行政）	审核员	曲晓莉	向导	马宁		
	检查内容和方法	检 查 记 录 及 符 合 性 有 效 性 评 价				涉及条款	判定
		体系逐步趋于完善。内审过程实施基本有效。					
	查内审实施情况	质量手册规定，公司质量管理体系过程监视和测量方法主要有内审、管理评审、质量目标考核、日常工作检查等方式方法，对过程的监视测量有效，具体可见各相关检查记录。 在公司质量手册及程序文件中对企业进行数据分析的对象、时机、方法等进行了规定，在日常工作中注意及时收集有关顾客满意度、与产品要求符合性、过程和产品特性及趋势、供方等有关信息，采用适宜方法进行分析，以证实质量管理体系的适宜性和有效性，同时识别改进机会，持续改进体系有效性。规定数据分析由人事行政部组织相关部门按规定进行，并负责质量目标完成情况、采购信息的数据分析，各业务部门主要负责服务过程中的符合性情况及过程和服务产品特性与趋势方面的信息进行收集整理分析，用以指导服务稳定进行。项目管理部负责顾客满意度方面的信息按规定进行收集和分析。基本能够按规定要求实施。可见相关条款的审核记录。 公司质量手册及中规定了公司质量管理体系持续改进的控制要求，体系近一年来主要改进为根据质量目标完成情况、顾客满意度情况、内审、管理评审及工作过程中出现的不符合情况进行整改。公司根据 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日顾客满意度分析结果 97%提出改进建议主要为前期沟通、严格执行税务咨询程序、合理配置人力资源及售后服务等。目前正在有效实施过程中。另办公室为新装修启用，办公面积有增加，新设贵宾接待室、培训室，会议室面积有增加，正在实施准备鼎信诺项目管理软件，根据公司实际运行情况进行设计开发，量身定做，可完善项目管理。质量管理体系持续改进机制基本建立。质量管理体系持续改进机制建立。				QE 9.2 04.5.5	
	查监视测量情况	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				QE9.1 04.5.1	



检 查 表						页 码	
						第 1 页	共 6 页
	行政办公室 (人事行政)	审核员	曲晓莉	向导	马宁		
	检查内容和方法	检 查 记 录 及 符 合 性 有 效 性 评 价				涉及条款	判定
	运行策划控制	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； 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。 污水排放：日常办公清洁卫生产生，量较小，入市政管网；污水无违规排放情况； 固废：一般办公固废主要是纸张等，按公司的规定分别放置，统一处理；硒鼓、墨盒、灯管等统一更换，旧物收集； 出示了-废弃物回收利用登记 抽查：2019.12.18 回收废纸张，集中存放，回收人史 XX，出示了-污染物控制管理记录 抽查：2019.12.20 打印机废旧墨盒、废旧笔芯，检查墨粉泄漏、				Q 8.1 E8.2 QE9.1	
	查改进实施情况					QE 10.3 8.5.2 8.5.3	
	环境因素识别控制措施确定					E6.1.2	
	合规义务					6.1.3	
	运行控制					8.1	
						04.4.6	



检 查 表					页 码	
					第 1 页 共 6 页	
	行政办公室（人事行政）	审核员	曲晓莉	向导	马宁	
检查内容和方法	检 查 记 录 及 符 合 性 有 效 性 评 价				涉及条款	判定
	更换墨盒时回收、集中处理；以旧换新、集中回收、定期处理；火灾预防：定期检测用电设备和线路，发现故障及时修复，正确使用设备，防止火灾发生；办公区配备了灭火器，制定了消防预案； 安全教育：部门组织对员工实施安全教育，有记录，符合规定要求。 水电消耗：日常办公注意节约用水用电，有节约用水用电的相关规定，部门制订了控制措施，有实施记录。 抽查-环境体系运行控制检查记录 检查项目： 1 有无浪费纸张的现象；2 废旧固废是否正常回收；3 水电使用及节能降耗情况；4 用电安全是否合规。 检查地点：公司办公区检查结果：无违规现象 检查人：史秋晨 2019. 12. 20 部门环境基本受控，未发现重大问题。 合规义务： 部门确定并获取了合规义务包括： 中华人名共和国结余能源节约法、劳动合同法、环境空气质量标准、北京市工资支付条例、北京市计划生育条例、企业职工带薪年假实施办法及职工患病或非因公负伤医疗期规定等。 抽查：劳动合同法、北京市计划生育条例，提供了有效的外来文件。 沟通：完善与其环境因素有关的合规义务的识别获取工作，考虑合规义务可能会带来的风险和机遇。例如：环保法、节约能源法、消防法和法律法规/员工劳动关系风险、规章制度风险等。公司和部门通过体系文件和管理制度，融合有关合规义务的要求。主要制度有：职工培训管理办法、员工资格要求、部门岗位职责、劳动纪律管理实施细则、薪酬分配方案等。 公司办公地点位于北京市海淀区西直门北大街 32 号枫蓝国际中心 A 座 1604 室办公室内设置了 8kg 灭火器，观察电源设					



检 查 表					页 码	
					第 1 页 共 6 页	
	行政办公室（人事行政）	审核员	曲晓莉	向导	马宁	
检查内容和方法	检 查 记 录 及 符 合 性 有 效 性 评 价				涉及条款	判定
办公现场巡查	施完好，符合规范要求。卫生间污水，走地下市政污水管网。办公垃圾处置（由公司北京格林物业管理有限公司负责）；办公现场没有库房，现场没有噪声、室内设有垃圾存放点，现场电脑、办公桌椅等设施摆放合理，工作环境满足要求。 本部门相关的运行控制文件包括：方针、目标和管理方案控制程序、环境因素识别和评价程序；危险源评辨识与风险评价程序；环境运行与危险源识别评价控制程序；运行控制程序；应急准备与响应管理程序；合规性评价程序等。运行控制情况： 1、办公、生活污水直接排入市政管网； 2、办公区域无明显噪声； 3、办公垃圾统一集中投放到楼下垃圾桶内。 办公区域巡视： 各部均配置有电脑、办公桌椅等，其中行政部有传真机、打印机、电脑。办公区域配有垃圾桶，存放办公各类垃圾，无撒漏；有对固体废弃物分类处理，包括可回收利用固体废弃物和不可回收利用固体废弃物）、废弃物项目、危险性、收集工具、存放地点（临时存放、集中存放）、最终处理方法、最终管理部门等；部门负责人介绍，目前固体废弃物均由物业统一回收，集中处理。有签订书面协议，现场交流。 4、控制电脑的使用，减少电能的消耗及高的危害。 5、工作时间平均每天 8 小时，每周上班 5 天，公司有为员工缴纳社保和医保，有提供养老保险手册，同时提供健康体检报告：抽查：刘艺婷（体检时间 2019.4.29 北京丰台医院体检中心提供的报告，报告号：201904290134）、庞博；（体检时间 2020.1.20 保定市第一中心医院提供的体检报告，报告号：2001100023），赵雪年：北京天健医院出具的体检报告 郑文彦：河南颐和医院出具的体检报告 100062449 以上在职员工体检无异常。有关体检报告见附件扫描件证实。 公司提供了有关《危险源辨识与风险评价表》 部门负责人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，				Q7.1.4 E8.1 04.4.6	
					04.5	



检 查 表						页 码	
						第 1 页	共 6 页
	行政办公室（人事行政）	审核员	曲晓莉	向导	马宁		
检查内容和方法	检 查 记 录 及 符 合 性 有 效 性 评 价					涉及条款	判定
危险源辨识与风险评价	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					04.3.1	
不合格控制	建立了不合格品控制程序，对日程管理和工程施工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。 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： ——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）； ——2019 年 12 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 该部门介绍：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。 ——在内审活动中发现的不合格项，进行了纠正措施的活动（详见内部审核的审核记录）。 管理目标 控制资源能源消耗消耗率达 2 率以上%，（实测 2%）可回收废弃物处置率达 95%（实测达 95%）					QE10.2 10.3 04.5.3	



检 查 表						页 码	
						第 1 页	共 6 页
		行政办公室（人事行政）	审核员	曲晓莉	向导	马宁	
	检查内容和方法	检 查 记 录 及 符 合 性 有 效 性 评 价				涉及条款	判定
	管理目标及其实现	本部门主要涉及日常办公和生活垃圾的处理。					
	运行控制	《安全防火制度》《安全检查制度》《火灾事故应急预案》《触电伤害应急预案》等					
	应急响应	1 今年在环保和安全方面的投入如下：人员培训费 1000 元、消防器材 3000 元、环境标识 1000 元、物业费，安全帽及员工健康体检等(其中职工健康体检 3000 元。物业费 17382 元，卫生防疫品 2000 元，提供 2016 年 9 月 5 号至 2017 年 1 月的投入统计，共计 30500.24 元。				E 8.2	
	环境安全改进投入投入	2.现场有节水节电管理制度、消防管理制度、固废回收要求等。				04.4.6 4.4.7	
		3. 主要设备：打印机、电脑等办公设备，现场设备设施基本处于良好状态。					
		4. 固体废弃物主要分为三类，即一般生活垃圾、可回收固体废弃物、危险废弃物。将垃圾倒入公司指定地点。可回收废物交给有资质单位处理，集中处理，现因存量少，还未处理过。办公区域的生活垃圾集中收集，由物业保洁部门统一处理。					
		5. 办公区生活污水排入城市污水处理系统处理。					
		6. 节约用水、用电、用纸。随时关灯，防止设备空运转，下班切断插座电源。防止水跑、冒、滴、漏，随手关好水龙头。使用纸张正反使用，对废纸、废纸箱包材等进行回收。					
		7. 财务部在公司的办公区域，火灾预防参加公司的消防演练。					
		运行控制基本符合。					



现 场 审 核 检 查 表					页 码		
					第 1 页 共 2 页		
受审核部门		业务部	审核员	曲晓莉	向导	李长颖	
序号	检查内容 和方法	检 查 记 录 及 符 合 性 有 效 性 评 价				涉及 条款	判定



现 场 审 核 检 查 表					页 码	
					第 1 页 共 2 页	
受审核部门	业务部	审核员	曲晓莉	向导	李长颖	
序号	检查内容和方法	检 查 记 录 及 符 合 性 有 效 性 评 价			涉及条款	判定
1	查本部门所承担主要职责，人员及岗位分工情况	QE5.3/6.2/Q/8.2.1/8.5/E6.1.2 O4.4.1/4.3.1/4.3.3/4.4.6/4.4.7 部门职责权限及过程目标；与产品有关过程、顾客满意 相关条款/部门职责权限及过程目标；税务代理；税务咨询；税务顾问；税务可行性研究服务提供确认过程控制/危险源辨识、 风险评价和控制措施的确定、			QE 5.3 0	0k
2	查是否建立本部门质量目标，质量目标是否实现	本部门共有 2 人，主要负责与顾客有关过程的有效控制。主要利用 Excel 表格进行项目管理，建立客户档案，实施有效管理。人员配备基本能够满足体系运行需要。			QE 6. 2	
3	查对与顾客有关过程的控制情况 服务提供	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，具体如下：①业务约定书执行情况的跟催率 100%（测量方法：执行跟催数量÷业务总数×100%）；②客户反馈信息的有效处理率≥98%（有效处理的含义是指符合相应规定或客户满意）（测量方法：信息处理数量÷信息反馈总数×100%）；③合同履约率≥98%（测量方法：履约数量÷业务总数×100%）。部门目标与总目标的一致并文件化。部门目标适宜、合理、可测量。2018 年度目标完成情况：全部完成。 在质量手册及业务承接与保持控制程序、业务约定书评审程序、客户满意度调查程序、客户评价程序、投诉处理控制程序等文件对公司的业务服务过程要求进行了规定。公司产品认证范围内的产品有： 涉税服务业务、涉税鉴证业务及国家税务总局规定的其他业务服务合同 查服务合同全过程实施情况： 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**对事务所的注册会计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			Q 8.2 8.5	



现 场 审 核 检 查 表					页 码
					第 1 页 共 2 页
受审核部门	业务部	审核员	曲晓莉	向导	李长颖
序号	检查内容和方法	检 查 记 录 及 符 合 性 有 效 性 评 价			涉及条款
4		(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**对事务所的注册会计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**对事务所的注册会计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**对事务所的注册会计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**对事务所的注册会计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》 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。			



现 场 审 核 检 查 表					页 码																				
					第 1 页 共 2 页																				
受审核部门	业务部	审核员	曲晓莉	向导	李长颖																				
序号	检查内容和方法	检 查 记 录 及 符 合 性 有 效 性 评 价				涉及条款	判定																		
	顾客满意度情况	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： <table border="1"> <thead> <tr> <th>判定得分</th> <th>很不满意 不足 60 分</th> <th>不太满意 60~70 分</th> <th>基本满意 70~80 分</th> <th>满意 80~90 分</th> <th>很满意 90 分以上</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>数量</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>11</td> <td>281</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>比例</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>3%</td> <td>86%</td> <td>11%</td> </tr> </tbody> </table> 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				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%	8.2.1	
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%																				



现 场 审 核 检 查 表					页 码			
					第 1 页 共 2 页			
受审核部门		业务部		审核员	曲晓莉	向导	李长颖	
序 号	检查内容 和方法	检 查 记 录 及 符 合 性 有 效 性 评 价				涉及 条款	判 定	
		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、严格执行税审程序、合理配置人力资源及售后服务等。						