

项目编号：10210-2024-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：张家口伟豪科技有限公司

审核体系：■质量管理体系（QMS） ☐ 50430（EC）

■环境管理体系（EMS）

■职业健康安全管理体系（OHSMS）

☐ 能源管理体系（ENMS）

☐ 食品安全管理体系（FSMS/HACCP）

☐ 其他_____

审核组长（签字）：张 丽

审核组员（签字）：郑 颖

报 告 日 期：2024 年 3 月 20 日

北京国标联合认证有限公司 编 制

地 址：北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

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，不向第三方泄漏。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： 张 丽

组 员： 郑 颖



受审核方名称：张家口伟豪科技有限公司

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
1	张 丽	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-3216621 2023-N1EMS-3216621 2023-N1OHSMS-3216621	Q:29.08.01,29.08.02,29.08.03,29.08.07,29.08.09,29.09.01,29.09.02,29.10.01,29.10.02,29.10.03,29.10.04,29.10.05,29.10.06,29.10.07,29.11.04,29.11.05,29.12.00 E:29.08.01,29.08.02,29.08.03,29.08.07,29.08.09,29.09.01,29.09.02,29.10.01,29.10.02,29.10.03,29.10.04,29.10.05,29.10.06,29.10.07,29.11.04,29.11.05,29.12.00 O:29.08.01,29.08.02,29.08.03,29.08.07,29.08.09,29.09.01,29.09.02,29.10.01,29.10.02,29.10.03,29.10.04,29.10.05,29.10.06,29.10.07,29.11.04,29.11.05B,29.12.00
2	郑 颖	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-3211201 2023-N1EMS-3211201 2023-N1OHSMS-3211201	Q:29.08.01,29.08.02,29.08.03,29.08.07,29.08.09,29.09.01,29.09.02,29.10.01,29.10.02,29.10.03,29.10.04,29.10.05,29.10.06,29.10.07,29.11.04,29.11.05,29.12.00 E:29.08.01,29.08.02,29.08.03,29.08.07,29.08.09,29.09.01,29.09.02,29.10.01,29.10.02,29.10.03,29.10.04,29.10.05,29.10.06,29.10.07,29.11.04,29.12.00 O:29.08.01,29.08.02,29.08.03,29.08.07,29.08.09,29.09.01,29.09.02,29.10.01,29.10.02,29.10.03,29.10.04,29.10.05,29.10.06,29.10.07,29.11.04,29.11.05B,29.12.00

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	韩云飞、杨剑	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, 环境管理体系, 职业健康安全管理体系**）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：

Q：GB/T19001-2016/ISO9001:2015, E：GB/T 24001-2016/ISO14001:2015, O：GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018



- 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；
- 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、中华人民共和国产品计量法、中华人民共和国产品标准化法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国消防法、火灾事故调查规定、中华人民共和国水污染防治法等。
- e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：销售服务规范、销售服务流程、《木家具通用技术条件》（GB/T 3324-2017）、《金属家具通用技术条件》（GB/T 3325-2017）、《办公家具 阅览桌、椅、凳》（GB/T 14531-2017）、《木家具有害物质限量》（GB 18584-2001）、《餐桌餐椅》（GB/T 24821-2009）、《电工电子产品环境条件 术语》（GB/T 11804-2005）、《室内装饰装修材料 人造板及其制品中甲醛释放限量》（GB 18580-2017）、《一般工业固体废物贮存和填埋污染控制标准》（GB 18599-2020）、《危险废物贮存污染控制标准》（GB18597-2023）、《生活垃圾填埋污染控制标准》（GB16889-2008）、《污水综合排放标准》（GB8978-1996）、《工作场所有害因素职业接触限值 第2部分：物理因素等》（GBZ 2.2-2007）、《工作场所有害因素职业接触限值 第1部分：化学有害因素》（GBZ 2.1-2019）等，收集的法律法规比较全面、均适用，新的法规已更新。
- 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：2024年03月19日 下午至2024年03月20日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年3月10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：钢木家具、办公家具、酒店用品、纺织品及针织品、服装鞋帽、家用视听设备、通讯设备、教学设备、照相器材、档案柜、实验室用家具、办公用品、办公设备、日用百货、仪器仪表、五金产品、玩具、电子产品、计算机、软件及辅助设备、厨具、家用电器、机械设备、体育器材、体育用品、乐器、美术用品、电气设备、照明设备、太阳能设备、交通器材、化工产品（不含危险化学品）、化学试剂（不含危险化学品）、监控设备、新能源设备、LED显示屏的销售

E：钢木家具、办公家具、酒店用品、纺织品及针织品、服装鞋帽、家用视听设备、通讯设备、教学设备、照相器材、档案柜、实验室用家具、办公用品、办公设备、日用百货、仪器仪表、五金产品、玩具、电子产品、计算机、软件及辅助设备、厨具、家用电器、机械设备、体育器材、体育用品、乐器、美术用品、电气设备、照明设备、太阳能设备、交通器材、化工产品（不含危险化学品）、化学试剂（不含危险化学品）、监控设备、新能源设备、LED显示屏的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：钢木家具、办公家具、酒店用品、纺织品及针织品、服装鞋帽、家用视听设备、通讯设备、教学设备、照相器材、档案柜、实验室用家具、办公用品、办公设备、日用百货、仪器仪表、五金产品、玩具、电子产品、计算机、软件及辅助设备、厨具、家用电器、机械设备、体育器材、体育用品、乐器、美术用品、电气设备、照明设备、太阳能设备、交通器材、化工产品（不含危险化学品）、化学试剂（不含危险化学品）、监控设备、新能源设备、LED显示屏的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动



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：河北省张家口市桥东区林园北街8号凤凰山庄第9幢2单元1304号房（办公场所）

办公地址：张家口市桥东区东外环锦城家园底商

注：注册地址仅注册，无办公、经营活动。

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 2024-03-18 8:00:00 至 2024-03-18 17:00:00 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：

管理目标完成情况及管理方案的落实情况，内外部环境的识别，应对风险和机遇的措施，基础设施的控制，环境因素、危险源辨识和风险评价及其运行控制情况，产品和服务提供过程的控制，绩效的监控情况，相关方信息反馈和抱怨处理，内部审核和管理评审实施的有效性等。

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 9.2；

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：2024 年 4 月 20 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 2025 年 3 月 19 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合项验证；销售服务过程控制以及环境和职业健康安全的运行控制情况。

3) 本次审核发现的正面信息：

重视服务现场质量、环境因素、危险源控制和管理工作的，现阶段服务质量问题，环境管理，职业健康安全控制状态良好。

4) 审核组现场提出改进意见：

因为受审核方销售产品众多，应对供应商/外包方的管理要求更加规范、细致、谨慎，建议将外包协议中明确技术服务内容和质量要求，以便更好的服务客户、持续达到客户的满意。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

策划的管理方针、目标沟通和落实情况良好；依据标准要求并结合实际，有效地策划和运行管理体系，并持续改进其有效性；最高管理层能够积极参与，以身作责，带头履行管理体系标准和管理体系中的各项



要求；能够有效履行合规义务/适用的法律法规和标准要求。

2) 风险提示：

产业政策和行业风险需要企业进一步加强关注，以便更好的识别、降低风险和把握机遇，促进企业发展。

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： 2013 年 8 月 16 日 体系实施时间：2023 年 3 月 10 日

2) 法律地位证明文件有：

资质、合规性验证：

营业执照：统一社会信用代码（911307020759688681）

名称：张家口伟豪科技有限公司，类型：有限责任公司(自然人投资或控股)

住所：河北省张家口市桥东区林园北街8号凤凰山庄第9幢2单元1304号房(办公场所)

法定代表人：杨萍 成立时间：2013年8月16日；营业期限：长期

经营范围包括了管理体系认证范围，登记机关：桥东区行政审批局 换发时间： 2022年5月13日

以上经现场核对所提供的原件与复印件一致，有效。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：10 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：钢木家具、办公家具、酒店用品、纺织品及针织品、服装鞋帽、家用视听设备、通讯设备、教学设备、照相器材、档案柜、实验室用家具、办公用品、办公设备、日用百货、仪器仪表、五金产品、玩具、电子产品、计算机、软件及辅助设备、厨具、家用电器、机械设备、体育器材、体育用品、乐器、美术用品、电气设备、照明设备、太阳能设备、交通器材、化工产品（不含危险化学品）、化学试剂（不含危险化学品）、监控设备、新能源设备、LED 显示屏的销售所涉及场所的相关环境管理活动

公司针对以上服务的特点，进行了销售流程策划：

①顾客沟通-②★订单评审-③签订合同-④向生产方下单-⑤产品由生产方配送至客户方-⑥★客户验收

注：★为关键过程；整个销售服务过程为需确认过程；

外包过程为：生产方产品和服务的提供过程，包括运输服务、安装过程及相关技术服务。

重要环境因素包括：突发火灾，固废的处置；不可接受风险包括：火灾、触电、车祸的发生。

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

企业有策划并保持文件化的信息，制定了管理手册 WH/QE0/SC-2023 (A/1 版) 、程序文件、管理制度汇编、火灾应急预案、服务规范、服务流程、管理制度、服务运行记录等体系文件，策划的体系文件基本充分，策划并制定的形成文件的信息/体系文件基本符合标准的要求和企业实际。



一体化管理体系文件自 2023 年 3 月 10 日发布、实施, 成文信息主要以采用纸质和电子媒体等形式保存。公司通过讨论、会议的方式制定公司的管理方针。

以客户满意为目标, 精益求精, 持续改进; 遵纪守法、达标排放、预防污染、持续改进。重视安全、以人为本、永续发展。

本年度(2024年1月10日)实施的管理评审有对管理方针、目标持续适宜性进行评审, 基本适宜, 并符合现状; 查见“过程目标考核清单”2023年 3 月至 2024 年 2 月统计结果达到目标要求, 如下:

部门	目标	测量/计算方法	完成情况	考核结论
总目标	服务交验合格率100%;	合格数/总数*100%	100%	合格
	顾客满意率90%以上;	满意数/总数*100%	93.5%	合格
	全公司全年火灾事故发生为0;	按年考核, 按照实际情况	0	合格
	固体废弃物实现分类存放, 可回收和生活垃圾控制率95%以上;	控制数/总数*100%	99%	合格
	火灾发生次数“0”	按年考核, 按照实际情况	0	合格
	触电事故发生次数为“0”	按年考核, 按照实际情况	0	合格
综合部 (含财务)	培训计划完成 100%	有效数/文件总数量×100%	100%	合格
	固体废弃物实现分类存放, 可回收和生活垃圾控制率95%以上;	控制数/总数*100%	99%	合格
	为管理体系的建立、实施和改进 100%提供资金保障	实际提供资金保障情况	100%	合格
	年度火灾和触电事故 发生率为零;	按年考核, 按照实际情况	0	合格
销售部	服务交验合格率100%;	合格数/总数*100%	100%	合格
	顾客满意率90%以上;	满意数/总数*100%	93.5%	合格
	全公司全年火灾事故发生为0;	按年考核, 按照实际情况	0	合格
	固体废弃物实现分类存放, 可回收和生活垃圾控制率95%以上;	控制数/总数*100%	99%	合格
	火灾发生次数“0”	按年考核, 按照实际情况	0	合格
	触电事故发生次数为“0”	按年考核, 按照实际情况	0	合格

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

理解组织及其环境: 企业依据 ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO 45001:2018 标准, 并结合销售行业特点和战略发展规划, 确定了组织结构, 及建立、实现目标的方法有影响的内、外部环境因素的组合, 并规定了对内、外部因素进行识别和监测的要求, 监视和评审方式/方法有: 网络获取、相关方沟通、内部总结等; 确定与目标和战略方向相关并影响公司实现管理体系预期结果的各种外部和内部因素。

应对风险和机遇的措施: 企业有对销售服务实现过程和管理体系建立、实施和改进过程中存在的风险和机遇进行了识别、评价, 在策划应对风险和机遇的措施时, 有充分考虑到所处的内外部环境和相关方的需求和期望, 以及组织内部所需达到的目标和期望结果, 增强有利影响, 避免或减少不利影响, 实现改进等。

变更的策划: 企业建立有《变更管理控制程序》以实施和控制影响绩效的有计划的变更, 通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、经营状况等进行识别确定体系变更的需求。无变更。

组织的知识: 企业有建立获取、吸收、传播和应用知识方面的渠道和流程, 知识管理的价值链包括了销售服务知识获取、知识分享、知识创新、知识应用等环节通过采用行业会议、经验交流、建设方、适用



方等相关方沟通反馈、竞争对手等获取并收集所需外部知识，通过数据总结、失败或成功的项目、培训等方面获取并收集需内部知识，并在内部通过例会、网络、师带徒等形式进行知识分享，经验分享。

运行的策划和控制：公司针对服务的特点，进行了销售流程策划，识别了关键过程和需确认过程，销售过程外包为：生产方产品和服务的提供过程，包括运输服务、安装过程及相关技术服务。收集了国家和行业标准，产品销售过程符合民法典等国家法律法规要求，查到服务流程图、服务规范、服务指南等作业指导文件，基本符合，有效。

研发：与负责人沟通确认，销售部负责产品的设计和开发，主要设计和开发人员杨剑，在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，公司自成立以来，专业从事钢木家具、办公家具、酒店用品、纺织品及针织品、服装鞋帽、家用视听设备、通讯设备、教学设备、照相器材、档案柜、实验室用家具、办公用品、办公设备、日用百货、仪器仪表、五金产品、玩具、电子产品、计算机、软件及辅助设备、厨具、家用电器、机械设备、体育器材、体育用品、乐器、美术用品、电气设备、照明设备、太阳能设备、交通器材、化工产品（不含危险化学品）、化学试剂（不含危险化学品）、监控设备、新能源设备、LED显示屏的销售服务，均依据销售服务流程、服务规范、相关标准和顾客要求进行销售。有设计和开发的相关规定，近一年以来，公司没有新服务的研发活动，原设计研发也无变更，一直按标准要求和顾客要求进行提供销售服务。查公司管理手册8.3条款，按标准要求，规定了销售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。公司的销售服务流程、规范、标准等均已定型，使用的供应商固定，不对流程、规范、标准进行更改，所销售的产品及提供的服务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，顾客对产品和服务的要求也不断变化，如顾客要求和市场需要开发新服务时，公司按照策划的：设计和开发要求进行设计开发，确保销售产品和服务的安全性、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。

服务提供过程的控制：销售部负责与顾客有关的过程的控制，包括客户合同、协议等约定的需要提供服务过程，包括售后服务；销售服务过程的控制，公司制定有《服务规范》、《服务流程》、《服务验收/放行标准》、《服务管理制度》等保持成文信息和按照其执行后的保留成文信息。制度要求服务人员应仪容端庄、仪表整洁，服务热情周到、语言规范、举止文明，现场观察符合规定要求。直接与顾客接触的服务人员持有健康证，按规定时间查体和接受卫生防疫知识的培训和考核。与服务人员李胜武、王世伟沟通，其掌握商品知识和服务技能并进行服务意识教育。提供《设备台帐》主要设备：电话、台式电脑、笔记本电脑等，可满足销服务需要，公司有专门人员定期进行杀毒、升级、维护工作。均能按计划进行，能够确保企业服务顺利进行。各类设备设施的配置符合提供销售服务标准的要求，加强日常保养维护，保证供水、照明、空调、通讯、消防安全等设备设施完好。制定卫生清洁标准，按规定的周期进行检查，确保工作环境的舒适，现场有粘贴小心触电、小心烫伤等警示标志；对相关配套服务按规定进行控制，并符合其行业法律、法的规定。对安全防范措施、火灾预防、防盗等有碍顾客生命、财产安全的因素按规定进行控制。商品价格的制定符合国家及公司的规定，经营用计量计价设施，按规定检定送检和控制，其精确度与所经营商品相适应。销售过程均采用公户电子汇款。服务的交付均得到顾客的认可。

公司制定有相应的方法和程序进行过程确认，提供了销售服务过程确认记录；确认内容包括：服务人员、服务流程、服务规范等，确认结论：过程能力满足要求。根据销售策划，当发生问题时，公司对过程



的更改进行识别、记录、评审和控制。目前未发生、无记录。

抽2023年3月至2024年2月销售服务提供过程控制记录，抽《服务监控记录表》：客户/张家口乐道远达网络科技有限公司 销售项目：家用电器（空调KFR-35GW/G2-1、KFR-50GW/G1-1、KFR-120LW/BSDN8Y-PA401（2）A），过程提供和控制：顾客沟通：服务执行人：李胜武 服务监督检查人：杨剑 服务内容：确认客户需求和要求，沟通关于产品的质量、数量等，沟通交付物流要求等。服务标准：沟通及时、沟通彻底、服务礼仪、规范、服务流程、服务方式等，目的达到顾客满意..... 订单评审：服务执行人：李胜武 服务监督检查人：杨剑 就服务有关要求主要通过招标文件、合同、技术规范等形式体现，在招投标和合同签订前对与销售服务有关要求实施确认和评审，以便更好地满足顾客要求。签订单：服务执行人：李胜武 服务监督检查人：杨剑 跟客户进行合同面签或者发电子订单、邮件等形式，注重合同签订的签章完整性，清晰，且扫描电子档存档及发送相关部门如财务，用做后期催交货款。向供应商下任务：服务执行人：李胜武 服务监督检查人：杨剑 依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给供应商。产品配送至客户方：服务执行人：李胜武 服务监督检查人：杨剑 根据下单内容和交付期组织货源和安排物流，服务人员负责督促和监督供应商准时保证数量、质量交付；客户验货：服务执行人：李胜武 服务监督检查人：杨剑 配送过程和配送地址的安全和准确性，由服务执行人负责监督和检查，确保货至客户准时交付；将销售产品配送至客户指定地点后，进行客户验收，服务人员联系沟通客户验收；按照合同定价收取销售产品货款。客户/北京庆峰和悦科技有限公司 销售项目：办公设备（打印机HP CF311AC、爱普生L15158、HP P1106）过程提供和控制：顾客沟通：服务执行人：王世伟 服务监督检查人：杨剑 服务内容：确认客户需求和要求，沟通关于产品的质量、数量等，沟通交付物流要求等。服务标准：沟通及时、沟通彻底、服务礼仪、规范、服务流程、服务方式等，目的达到顾客满意..... 订单评审：服务执行人：王世伟 服务监督检查人：杨剑 就服务有关要求主要通过招标文件、合同、技术规范等形式体现，在招投标和合同签订前对与销售服务有关要求实施确认和评审，以便更好地满足顾客要求。签订单：服务执行人：王世伟 服务监督检查人：杨剑 跟客户进行合同面签或者发电子订单、邮件等形式，注重合同签订的签章完整性，清晰，且扫描电子档存档及发送相关部门如财务，用做后期催交货款。向供应商下任务：服务执行人：王世伟 服务监督检查人：杨剑 依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给供应商。产品配送至客户方：服务执行人：王世伟 服务监督检查人：杨剑 根据下单内容和交付期组织货源和安排物流，服务人员负责督促和监督供应商准时保证数量、质量交付；客户验货：服务执行人：王世伟 服务监督检查人：杨剑 配送过程和配送地址的安全和准确性，由服务执行人负责监督和检查，确保货至客户准时交付；将销售产品配送至客户指定地点后，进行客户验收，服务人员联系沟通客户验收；按照合同定价收取销售产品货款。客户/河北北方学院 销售项目：教学设备、乐器、钢木家具、办公家具、家用视听设备、照相器材、电子产品、软件及辅助设备（电钢琴/卡西欧PX-870BK、钢琴/珠江/PH1-15、会议室扩音设备、钢琴凳子/泰柏尔TBE、五线谱电教版/学全/XQ2061、智慧黑板SEE0 BV86ev、音响设备套装/音响/森王W-15/功放调台一体机/美卡/CB380/无线麦/飞利克斯HK-400、非洲鼓/万博-12、长方形实木工作台套装/工作台/办公椅、实木陈列架 900*320*2100 型号 KJ-SJ007、玻璃展柜/科劲90*35*200/KJ-GZ016、网课直播设备/高清摄像机/天创恒达TC-990S/高清采集卡/天创恒达UB530HDV/云台三角架/TC20/处置声卡/艾肯MICU/一拖一无线麦TCHD-11F、五大领域教学活动虚拟仿真教学系统/科明数码学前儿童发展与教育虚拟仿真实训教学系统）过程提供和控制：顾客沟通：服务执行人：李胜武 服务监督检查人：杨剑 服务内容：



确认客户需求和要求，沟通关于产品的质量、数量等，沟通交付物流要求等。服务标准：沟通及时、沟通彻底、服务礼仪、规范、服务流程、服务方式等，目的达到顾客满意..... 订单评审：服务执行人：李胜武 服务监督检查人：杨剑 就服务有关要求主要通过招标文件、合同、技术规范等形式体现，在招投标和合同签订前对与销售服务有关要求实施确认和评审，以便更好地满足顾客要求。签订单：服务执行人：李胜武 服务监督检查人：杨剑 跟客户进行合同面签或者发电子订单、邮件等形式，注重合同签订的签章完整性，清晰，且扫描电子档存档及发送相关部门如财务，用做后期催交货款。向供应商下任务：服务执行人：李胜武 服务监督检查人：杨剑 依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给供应商。产品配送至客户方：服务执行人：李胜武 服务监督检查人：杨剑 根据下单内容和交付期组织货源和安排物流，服务人员负责督促和监督供应商准时保证数量、质量交付；客户验货：服务执行人：李胜武 服务监督检查人：杨剑 配送过程和配送地址的安全和准确性，由服务执行人负责监督和检查，确保货至客户准时交付；将销售产品配送至客户指定地点后，进行客户验收，服务人员联系沟通客户验收；按照合同定价收取销售产品货款。 客户/沽源县公安局 销售项目：计算机、家用视听设备、照相器材、电子产品、软件及辅助设备、办公设备、通讯设备、监控设备、照明设备（办案专用户政电脑/联想、办案专用户政电脑/浪潮、智能信息交互终端/捷宇/Z20-JY0T、指纹仪/正赛ZQ-660、便携式多模态信息采集箱/正赛ZQ50、人像采集设备/单反照相机/佳能/人像采集软件/厉勤/V3.0/影室灯/神牛/摄影灯罩/神牛 D180/影室灯支架C75/引闪器/耐斯c-N2/背景灯A45S/USB 分线器/3.0、刑侦现场勘察设备/佳能/50IV、行政现场采集设备/佳能、办案专用彩色激光打印机/pantUM、办案专用户政多功能一体机/光电通/MP3）过程提供和控制：顾客沟通：服务执行人：李胜武 服务监督检查人：杨剑 服务内容：确认客户需求和要求，沟通关于产品的质量、数量等，沟通交付物流要求等。服务标准：沟通及时、沟通彻底、服务礼仪、规范、服务流程、服务方式等，目的达到顾客满意..... 订单评审：服务执行人：李胜武 服务监督检查人：杨剑 就服务有关要求主要通过招标文件、合同、技术规范等形式体现，在招投标和合同签订前对与销售服务有关要求实施确认和评审，以便更好地满足顾客要求。签订单：服务执行人：李胜武 服务监督检查人：杨剑 跟客户进行合同面签或者发电子订单、邮件等形式，注重合同签订的签章完整性，清晰，且扫描电子档存档及发送相关部门如财务，用做后期催交货款。向供应商下任务：服务执行人：李胜武 服务监督检查人：杨剑 依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给供应商。产品配送至客户方：服务执行人：李胜武 服务监督检查人：杨剑 根据下单内容和交付期组织货源和安排物流，服务人员负责督促和监督供应商准时保证数量、质量交付；客户验货：服务执行人：李胜武 服务监督检查人：杨剑 配送过程和配送地址的安全和准确性，由服务执行人负责监督和检查，确保货至客户准时交付；将销售产品配送至客户指定地点后，进行客户验收，服务人员联系沟通客户验收；按照合同定价收取销售产品货款。同时还查看了： 客户：开区桔子酒店/燕霖霏凡河北科技有限公司 销售项目：酒店用品、纺织品及针织品、服装鞋帽、办公用品、日用百货、仪器仪表、五金产品、厨具、机械设备、电气设备、照明设备、太阳能设备、交通器材、新能源设备、LED显示屏、通讯设备、监控设备、计算机、家用视听设备、电子产品、软件及辅助设备（一次性牙刷牙膏套装/美佳生活、一次性毛巾/28*58JAJALIN、一次性拖鞋、全棉四件套/源生活白色/1.8m、浴巾白色70*140、窗帘/网纱/1.5*2、服务员工装、工装鞋皮、热水器 60L、电视机/创维/32 寸、电热水壶/美的、一次性纸杯/优奥200ml、前台电话机/飞利浦、客服分机/中诺、电话交换机/国威/GW800、电脑/联想M430、打印机/惠普M232、打印纸/得力、墩布/大头、水桶 16L、笤帚簸箕套装、插排GH、维修套装、水表/正泰、电表/德



力西、数字万用表/优利德UT、员工衣柜锁芯/火车、太阳能发电机/1400W/800AL、太阳能热水器/四季沐歌/220L、新能源汽车充电桩/火星虎、新能源电动汽车充电外接板/公牛 16A10 米、液压叉车CIAA3 吨/55CM、不锈钢厨房置物架/150*40、1.3 米厚铁锅、商用电饼档/圣托、商用电饭锅/三角牌/13L、粉碎机玲珑/3000W、压面机英润160、和面机/德玛仕50L、监控摄像头/海康/万枪机/半球、网络硬盘录像机/海康、对讲机/摩托罗拉、反光路锥/腾驰、不锈钢一米线栏杆/腾驰、不锈钢标志牌/腾驰、太阳能庭院灯春沐LED）； 客户/张家口市人民检察院 销售项目：计算机、软件及辅助设备（书记员电脑华为、办公软件/微软、360 杀毒软件）； 客户：阳原县第三实验小学 销售项目：钢木家具、教学设备、计算机、办公设备、电子产品、办公家具（智慧黑板S860A、实物展台NA、智能电子教鞭15066、台式电脑/神舟、多功能一体机/爱胜品、文件柜1850*900*390、公园椅/宜源）； 客户/张家口张恒尚豪商贸有限公司 销售项目：体育器材、体育用品、乐器、美术用品、LED显示屏、化工产品、实验室用家具、玩具、家用视听设备（不含危险化学品）（篮球/李宁、室内健身单车/多德士8874、电子琴/雅马哈、画板/全实木、固体水彩颜料套装、钢琴/恺撒堡、非洲鼓/万博、电子琴/卡西欧、LED 大屏、乳胶漆/立邦、学生实验用实验箱/酷哥、积木/乐高/41703、音响/森王）； 客户/张家口职业技术学院 销售项目：计算机、软件及辅助设备、办公设备、教学设备、钢木家具、办公家具、办公用品、日用百货、家用视听设备、通讯设备、照相器材、照明设备、五金产品、电子产品、档案柜、电气设备、机械设备、LED显示屏（台式电脑/联想、教学专用图形工作站、笔记本电脑/联想、打印复印一体机、彩色打印机/奔图/CP1100、碎纸机/金典、办公桌椅/1400*700*760、四人组合办公桌椅/240*120*75、文件柜1800*1180*52、广播站话筒/无线一拖四会议话筒/调音台/数字反馈抑制器/电源时序器/机柜、音响设备/便携音响/投影仪/三脚架/脚轮/数据线/信号线缆/24 路调音台/录音笔/复印机、投影仪/理光、SD 卡/闪迪、航拍器套装/CM249、闪光灯/索尼、长焦镜头/佳能、广角镜头/佳能、CF 存储卡、移动工作站/惠普、电池 NP-FZ100、稳定器/大疆、五门柜/1800*1180*50、补光灯/神牛/260C、充电器、稳定器/大疆、提词器/阿斯泛、移动电源/羽博/EN100、交互智能平板/FF86EA、沙发茶几套组/1000*840*810，2000*840*810，1200*600，500*700、多功能演示屏/希沃、打证机/得实/DS-200、会议桌5*1.8*0.76、恒力铰链/珂玛、电缆桥架/珂玛、触摸一体机/播室灯光控制台/珂玛、电动幕布机/珂玛、操作台/众幕、联想工作站）； 客户/张家口市森林消防 销售项目：酒店用品、纺织品及针织品、服装鞋帽、日用百货（冬训练服170/92、夏训练服 170/92、帽子 57 号、体能半袖 170/92、床单、脸盆、毛巾、牙缸、训练鞋 41、42、防火鞋 40、45）； 客户/张家口市公安局巡警支队 销售项目：档案柜（保密柜）； 客户/张家口市公安局巡警支队 销售项目：厨具、家用电器、冷热水龙头2 套、五金产品、电气设备、服装鞋帽（电饼档45 型、四门冰柜、储水式开水器9kw、收餐台柜700*700*800、和面机20L、静音风柜5.5kw、弯头450*450、法兰 450*450、工作服、围裙等）； 客户/张家口天明商贸有限公司 销售项目：化学试剂（不含危险化学品）、实验室用家具、仪器仪表、玩具、体育器材、体育用品、美术用品、太阳能设备、交通器材、化工产品（不含危险化学品）、新能源设备（澄清石灰水50ml、二氧化锰末5g、石蕊溶液酚酞试液酸碱指示剂1%/50ml、实验室工作台1500*800、化学品安全柜430*430、激光测距仪GLM4000、电阻测试仪500v/500MΩ、彩虹球魔方玩具120g、纯磁力棒、儿童积木玩具、水彩颜料24 色/5ml、画板 0.7 米黄松木、计数握力器5-60kg、单杠室内引体向上器2.38kg、羽毛球套装/红双喜/1500、乒乓球直拍套装/得力F2330、太阳能发电机/自航220V、太阳能逆变器5KW、交通标志牌/立式反光、距马路障防撞移动护栏/7640管、乳胶漆/立邦/18L、墙面修补膏/立邦 285ml、便携式新能源电动汽车充电器/菱动力7kw3米、新能源防护箱/



蔚迪特），以上服务提供的控制记录/报告均满足要求，过程受控。审核当日服务人员正在进行销售过程的沟通，现场服务人员：李胜武、王世伟，正在给客户讲解产品功能。现场观察人员能力：能够进行熟练回答，工作人员给客户讲解产品，用语文明，言行得当，满足销售服务的要求；查看登记的客户档案，有具体地址、联系电话，品种、数量、规模等；现场桌椅摆放整齐、清洁卫生、明亮，满足策划要求。

经服务验证合格后，交付给顾客。销售部负责人杨剑介绍，采购验证、过程放行、交付放行由销售部负责，外购验证合格后方可进行交付，服务过程各过程的监视和测量由销售部负责，并记录在原始记录上。为防止销售错发、少发、单号错误，要求服务人员对照销售计划和任务仔细核对销售的品种、规格和客户信息，防止出现服务质量问题，防错策划控制基本符合标准要求。配送过程和配送地址的安全和准确性，由服务执行人负责监督和检查，确保货至客户准时交付；供应商将销售产品配送至客户指定地点后，进行客户验收，服务人员联系沟通客户验收；按照合同定价收取销售产品货款。根据服务质量要求，如销售的产品质量、数量、使用故障、寿命等，售后服务回访客户质量反馈情况，及时联系供应商及厂家进行维修和更换等事项；如果有需要变更的服务等及时根据8.2的要求和变更控制程序进行控制。

通过交付批号、各种服务过程记录、交付记录等进行标识和追溯，未发生销售错发、少发、单号错误，服务实现全过程中有使用了适宜的方法识别，可确保在必要时实现可追溯性。为确保服务交付，要求供应商的库房和运输过程配备灭火器、应急灯等消防设施，有进行出入库登记，并有建立物料台账，验证合格按要求发到指定场所。按客户要求的时间送货，销售人员负责产品售后服务，包括：负责与顾客联络，妥善处理顾客抱怨，解决技术问题，保存相关服务记录，负责对顾客满意程度进行测量，确定顾客的需求和潜在需求，如退换货、增加用量，三包服务、保险的安排等。交付后出现质量问题的退换货、赔偿的处理服务提供的更改进行必要的评审和控制。查见2023年度售后服务记录，均有服务人员、负责人员、验证人员和问题事项、解决方法、客户评价、满意度测量等信息。客户结论均满意。抽2023年3月至2024年2月交付情况记录：客户/张家口市森林消防 交付地点：张家口市桥西区西环路世纪家园新区 客户验收情况：验收合格 物流服务：河北茹雅鑫凯商贸有限公司 /合格 装卸活动：河北茹雅鑫凯商贸有限公司 /合格 服务跟踪记录人：杨剑 客户/张家口市公安局巡警支队 交付地点：张家口市桥东区胜利中路41号 客户验收情况：验收合格 物流服务：本地自提 装卸活动：客户自行安排 服务跟踪记录人：杨剑 客户/张家口职业技术学院 交付地点：张家口市高新区马路东59号 客户验收情况：验收合格 物流服务：沧州市勤道商贸有限公司 /合格 装卸活动：沧州市勤道商贸有限公司 /合格 服务跟踪记录人：杨剑 查2023年3月至2024年2月技术服务/含安装服务过程：与负责人杨剑沟通，钢木家具、办公家具、酒店用品、纺织品及针织品、服装鞋帽、家用视听设备、通讯设备、教学设备、照相器材、档案柜、实验室用家具、办公用品、办公设备、日用百货、仪器仪表、五金产品、玩具、电子产品、计算机、软件及辅助设备、厨具、家用电器、机械设备、体育器材、体育用品、乐器、美术用品、电气设备、照明设备、太阳能设备、交通器材、化工产品（不含危险化学品）、化学试剂（不含危险化学品）、监控设备、新能源设备、LED显示屏的销售是指在交付客户后，为保证设备正常运行和客户满意度会进行一系列服务工作。这些工作包括设备安装调试、故障排除、维修保养、技术培训等。关于“设备安装调试”售后服务内容，杨剑介绍，因为设备安装调试是售后服务的重要环节，销售人员会提前预约好供应商的技术服务人员在设备交付现场进行设备安装，确保设备与现场环境相适应。之后进行设备调试，包括检查各部件是否正常工作、调整设备参数、测试设备性能等。对于供应商的售后技术服务人员要求需具备相关技术知识和操作经验，保证设备安装调



试的顺利进行。关于“故障排除与维修保养”售后服务：现场杨剑介绍，设备在使用过程中难免会出现故障，售后技术服务人员需要及时响应客户的故障报修，并进行故障排除与维修保养工作。首先，售后服务人员通过电话或现场检查，确定故障原因。然后，根据故障原因采取相应的维修措施，修复设备并确保其正常运行。同时，售后服务人员还要进行设备的定期保养，延长设备的使用寿命。以上售后技术服务人员都是由供应商派出，需要受审核方销售部负责人提前发出任务预约，服务结束后销售部会验收供应商技术人员的服务质量，以促进客户满意和持续改进。关于“技术培训”售后服务，并与现场负责人杨剑沟通，为了使客户能够熟练操作和维护机械设备，售后技术服务人员需要进行技术培训。培训内容包括设备的操作方法、注意事项、维护保养知识等。售后技术服务人员要根据客户的实际情况制定培训计划，并结合实际操作进行现场培训。通过技术培训，客户能够更好地使用设备，提高生产效率和质量。以上售后技术服务人员都是由供应商派出，需要受审核方销售部负责人提前发出任务预约，服务结束后销售部会验收供应商技术人员的服务质量，以促进客户满意和持续改进。杨剑介绍，售后服务工作还包括：客户沟通与反馈收集工作，需要销售或者公司的客服人员与客户保持密切沟通，了解客户的需求和意见，及时回应客户的咨询和投诉，并解决问题。此外，还需收集客户的反馈信息，包括设备使用情况、故障情况、服务满意度等。通过客户沟通与反馈收集，销售部能够不断改进服务质量，提升客户满意度。以上查到自 2023 年 3 月至今的售后服务验收记录，有服务人员、负责人员、验证人员和事项、客户评价等信息。验收人员：杨剑

服务放行：公司制定有《服务规范》、《服务流程》、《服务验收/放行标准》、《服务管理制度》等保持成文信息；依据管理制度、文件进行服务的放行管理。日常对服务人员的服务过程实施监督检查和考核，企业有规定方式和内容并予以记录。企业有明确顾客对服务评价的时机和方式。企业有规定各类检查的职责和权限，并规定记录的保存要求。保留放行产品和交付服务活动的证据。抽2023 年 3 月至 2024 年 2 月《日常服务监督记录表》 客户/张家口乐道远达网络科技有限公司 销售项目：家用电器（空调 KFR-35GW/G2-1 7台、KFR-50GW/G1-1 5 台、KFR-120LW/BSDN8Y-PA401（2）A 9台）服务人员姓名：李胜武 评分标准：5 分制 监督内容 得分 着装 5 分 服务态度 4 分 信息收集情况 5 分 顾客反馈处理及时 5 分 监督情况：良好 监督人：杨剑； 客户/北京庆峰和悦科技有限公司 销售项目：办公设备（打印机HP CF311AC 1 台、爱普生L15158 1 台、HP P1106 1 台）服务人员姓名：王世伟 评分标准：5 分制 监督内容 得分 着装 5 分 服务态度 4 分 信息收集情况 5 分 顾客反馈处理及时 5 分 监督情况：良好 监督人：杨剑； 客户/河北北方学院 销售项目：教学设备、乐器、钢木家具、办公家具、家用视听设备、照相器材、电子产品、软件及辅助设备（电钢琴/卡西欧PX-870BK/40 台、钢琴/珠江/PH1-15/2台、会议室扩音设备2个、钢琴凳子/泰柏尔TBE-120、五线谱电教版/学全/XQ2061、智慧黑板SEE0 BV86ev/1 台、音响设备套装/音响/森王W-15/功放调台一体机/美卡/CB380/无线麦/飞利克斯HK-400、非洲鼓/万博-12、长方形实木工作台套装/工作台 1 个/办公椅 10 个、实木陈列架 900*320*2100 型号 KJ-SJ007、玻璃展柜/科劲90*35*200/KJ-GZ016、网课直播设备1 套/高清摄像机/天创恒达TC-990S/高清采集卡/天创恒达UB530HDV/云台三角架/TC20/处置声卡/艾肯MICU/一拖一无线麦TCHD-11F、五大领域教学活动虚拟仿真教学系统/科明数码学前儿童发展与教育虚拟仿真实训教学系统1 套）服务人员姓名：李胜武 评分标准：5 分制 监督内容 得分 着装 5 分 服务态度 4 分 信息收集情况 5 分 顾客反馈处理及时 5 分 监督情况：良好 监督人：杨剑； 抽2023 年 3 月至 2024 年 2 月《人员考核记录表》 客户/沽源县公安局 销售项目：计算机、家用视听设备、照相器材、电子产品、软件及辅助设备、办公设备、通讯设备、监控设备、照明



设备（办案专用户政电脑/联想/2 台、办案专用户政电脑/浪潮 22 台、智能信息交互终端/捷宇/Z20-JYOT/22 套、指纹仪/正睿ZQ-660/2 个、便携式多模态信息采集箱/正睿ZQ50/1 套、人像采集设备 1 套/单反照相机/佳能/7 台/人像采集软件/厉勤/V3.0/4 套/影室灯/神牛/11 个/摄影灯罩/神牛 D180/6 个/影室灯支架C75/引闪器/耐斯c-N2/14 个/背景灯A45S/5 个/USB 分线器/3.0/3 个、刑侦现场勘察设备/佳能/50IV/1 个、行政现场采集设备/佳能/3 个、办案专用彩色激光打印机/pantUM/13 台、办案专用户政多功能一体机/光电通/MP3/3 台）考核内容包括开发客户数、回款情况，服从性、协调性、纪律性、积极性、责任感等项目 服务人员：李胜武 等级说明：业绩 A：9-10 分 B：6-8 分 C：3-5 分 D：1-2 分 工作态度 A：21-25 分 B：16-20 分 C：13-15 分 D：1-12 分 考核结果为业绩 B：工作态度 A 考核人：杨剑；客户/经开区桔子酒店/燕霖霏凡河北科技有限公司 销售项目：酒店用品、纺织品及针织品、服装鞋帽、办公用品、日用百货、仪器仪表、五金产品、厨具、机械设备、电气设备、照明设备、太阳能设备、交通器材、新能源设备、LED显示屏、通讯设备、监控设备、计算机、家用视听设备、电子产品、软件及辅助设备（一次性牙刷牙膏套装/美佳生活/100 套、一次性毛巾/28*58JAJALIN100 条、一次性拖鞋/100 双、全棉四件套/源生活白色/1.8m/100套、浴巾白色70*140/200条、窗帘/网纱/1.5*2/100 组、服务员工装/35 套、工装鞋皮 35 双、热水器 60L/100 台、电视机/创维/32 寸/100 台、电热水壶/美的/100 个、一次性纸杯/优奥200ml/5箱、前台电话机/飞利浦2 部、客服分机/中诺/30 部、电话交换机/国威/GW800/1 台、电脑/联想M430/2 台、打印机/惠普M232/1 台、打印纸/得力/2 箱、墩布/大头/50 把、水桶 16L50 支、笤帚簸箕套装50套、插排GH/50 个、维修套装2 套、水表/正泰/1 块、电表/德力西/1 块、数字万用表/优利德UT/1 个、员工衣柜锁芯/火车/50 个、太阳能发电机/1400W/800AL/1 套、太阳能热水器/四季沐歌/220L/2 个、新能源汽车充电桩/火星虎/1 个、新能源电动汽车充电外接板/公牛 16A10 米/2 个、液压叉车CIAA3 吨/55CM/1 台、不锈钢厨房置物架/150*40/2 个、1.3 米厚铁锅/3 个、商用电饼档/圣托/1 个、商用电饭锅/三角牌/13L/1 个、粉碎机玲珑/3000W/1 台、压面机英润160/1 台、和面机/德玛仕50L1 台、监控摄像头/海康/万枪机6 个/半球2 个、网络硬盘录像机/海康/1 台、对讲机/摩托罗拉/8 个、反光路锥/腾驰/3 个、不锈钢一米线栏杆/腾驰/4 个、不锈钢标志牌/腾驰/4 个、太阳能庭院灯春沐LED/8 个）服务人员：李胜武 考核内容包括开发客户数、回款情况，服从性、协调性、纪律性、积极性、责任感等项目 等级说明：业绩 A：9-10 分 B：6-8 分 C：3-5 分 D：1-2 分 工作态度 A：21-25 分 B：16-20 分 C：13-15 分 D：1-12 分 考核结果为业绩 B：工作态度 A 考核人：杨剑；客户：张家口市人民检察院 销售项目：计算机、软件及辅助设备（书记员电脑华为、办公软件/微软、360 杀毒软件，共计 58 台套）服务人员：王世伟 考核内容包括开发客户数、回款情况，服从性、协调性、纪律性、积极性、责任感等项目 等级说明：业绩 A：9-10 分 B：6-8 分 C：3-5 分 D：1-2 分 工作态度 A：21-25 分 B：16-20 分 C：13-15 分 D：1-12 分 考核结果为业绩 B：工作态度 A 考核人：杨剑；同时还查看了：客户/阳原县第三实验小学 销售项目：钢木家具、教学设备、计算机、办公设备、电子产品、办公家具（智慧黑板S860A12 台、实物展台NA12 个、智能电子教鞭15066/12 个、台式电脑/神舟/55 台、多功能一体机/爱胜品/4 台、文件柜1850*900*390/20 个、公园椅/宜源/21 个）；客户/张家口张恒尚豪商贸有限公司 销售项目：体育器材、体育用品、乐器、美术用品、LED显示屏、化工产品、实验室用家具、玩具、家用视听设备（不含危险化学品）（篮球/李宁/2 个、室内健身单车/多德士8874/1 个、电子琴/雅马哈/2 个、画板/全实木/3 个、固体水彩颜料套装/10 套、钢琴/恺撒堡/1 台、非洲鼓/万博/10 面、电子琴/卡西欧/1 台、LED 大屏/3.27m



²、乳胶漆/立邦/3 桶、学生实验用实验箱/酷哥/10 套、积木/乐高/41703/2 盒、音响/森王/1 台）； 客户/张家口职业技术学院 销售项目：计算机、软件及辅助设备、办公设备、教学设备、钢木家具、办公家具、办公用品、日用百货、家用视听设备、通讯设备、照相器材、照明设备、五金产品、电子产品、档案柜、电气设备、机械设备、LED显示屏（台式电脑/联想/72 台、教学专用图形工作站/6 台、笔记本电脑/联想/17 台、打印复印一体机/52台、彩色打印机/奔图/CP1100/1 台、碎纸机/金典/2 套、办公桌椅/1400*700*760/54 套、四人组合办公桌椅/240*120*75 1 套、文件柜1800*1180*52/125 套、广播站话筒/无线一拖四会议话筒/调音台/数字反馈抑制器/电源时序器/机柜/1 套、音响设备/便携音响/投影仪/三脚架/脚轮/数据线/信号线缆/24 路调音台/录音笔/复印机/1 套、投影仪/理光/1 套、SD 卡/闪迪/4 个、航拍器套装/CM249/2 套、闪光灯/索尼/1 套、长焦镜头/佳能/1 套、广角镜头/佳能/1 套、CF 存储卡4 个、移动工作站/惠普/1 套、电池 NP-FZ100 /1套、稳定器/大疆/1 套、五门柜/1800*1180*50/4 套、补光灯/神牛/260C/4 套、充电器/1 个、稳定器/大疆/1 套、提词器/阿斯泛/1 套、移动电源/羽博/EN100/1 套、交互智能平板/FF86EA/1 套、沙发茶几套组/1000*840*810, 2000*840*810, 1200*600, 500*700/1 套、多功能演示屏/希沃/1 套、打证机/得实/DS-200/1 台、会议桌5*1.8*0.76/1 套、恒力铰链/珂玛/4 台、电缆桥架/珂玛/20 台、触摸一体机演播室灯光控制台/珂玛/1 台、电动幕布机/珂玛/1 台、操作台/众幕/1 台、联想工作站/12套）； 客户/张家口市森林消防 销售项目：酒店用品、纺织品及针织品、服装鞋帽、日用百货（冬训练服170/92/2 套、夏训练服 170/92/2 套、帽子 57 号/2 个、体能半袖 170/92/2 套、床单 2 套、脸盆 2 套、毛巾 2 条、牙缸 2 个、训练鞋 41、42 各一双、防火鞋 40、45 各一双）； 客户/张家口市公安局巡警支队，销售项目：档案柜（保密柜 2 个）； 客户：张家口市公安局巡警支队 销售项目：厨具、家用电器、冷热水龙头2 套、五金产品、电气设备、服装鞋帽（电饼档45 型1 台、四门冰柜 1 台、储水式开水器9kw1 台、收餐台柜700*700*8001 套、和面机20L1 台、静音风柜5.5kw1台、弯头450*450/4 个、法兰 450*450/17 个、工作服3 件、围裙5 条等）； 客户/张家口天明商贸有限公司，销售项目：化学试剂（不含危险化学品）、实验室用家具、仪器仪表、玩具、体育器材、体育用品、美术用品、太阳能设备、交通器材、化工产品（不含危险化学品）、新能源设备（澄清石灰水50ml5吨、二氧化锰末5g10kg、石蕊溶液酚酞试液酸碱指示剂1%/50ml/30kg、实验室工作台1500*800/5 个、化学品安全柜430*430/3 个、激光测距仪GLM4000/2 个、电阻测试仪500v/500MΩ /2 个、彩虹球魔方玩具120g/5 个、纯磁力棒 108 件 儿童 积木玩具/3 套、水彩颜料24 色/5ml/10套、画板 0.7 米黄松木/10 块、计数握力器5-60kg/5个、单杠室内引体向上器2.38kg/2 个、羽毛球套装/红双喜/1500/5 副、乒乓球直拍套装/得力F2330/5 副、太阳能发电机/自航220V/1 台、太阳能逆变器5KW/1 台、交通标志牌/立式反光/5 个、距马路障防撞移动护栏/7640管/1 套、乳胶漆/立邦/18L/1 桶、墙面修补膏/立邦 285ml/2 桶、便携式新能源电动汽车充电器/菱动力7kw3米/1 台、新能源防护箱/蔚迪特/1 台），以上服务最终交付放行及服务考核情况，有效。以上放行均有授权负责人进行，负责人：杨剑

环境因素、危险源识别和评价：制定了《环境运行控制程序》、《应急预案》等，对办公区域有关的环境因素进行识别、评价，识别办公区域环境因素主要包括：潜在火灾，水、电、纸张消耗，固体废弃物（废灯管、硒鼓、废旧墨盒）的废弃，生活垃圾的废弃、职工生活盥洗废水 COD、SS、NH₃-N 的排放等；确定的办公区域/综合部重要环境因素（公司范围内）包括：固体废弃物分类处置、火灾的发生共 2 项。

提供了《危险源辨识和风险评价控制程序》、《危险源识别及风险评价表》、《不可接受风险清单》，



以上文件经审批发放。识别了办公区域的危险源包括：辐射、工作过程中磕碰、漏电、开水烫伤、用电线路短路、老化产生火灾、室内通风不良等；经评价后确定的办公区域/综合部不可接受风险（公司范围内）包括：火灾、交通事故共 2 项；识别并评价了销售、采购过程/销售部的环境因素，包括宣传册的使用和处置、车辆用油、人员用水用电等，评价后确定的销售部/销售过程重要环境因素（公司范围内）包括：潜在火灾的发生、固废的处置共 2 项。识别并评价了销售、采购过程/销售部的危险源包括：砸伤、磕磕碰碰、摔伤、交通事故等，经评价后确定的不可接受风险（公司范围内）包括：火灾、触电共 2 项。

公司范围内：

重要环境因素包括：突发火灾，固废的处置；不可接受风险包括：火灾、触电、车祸的发生。

环境和职业健康安全运行策划和控制：

消防安全控制措施/火灾：建立并实施《消防安全管理制度》和应急演练预案，对消防安全要求进行落实并实施监督检查；消防器材按重点、要害部位和各类物质特点配备，定点摆放，并严格做到：灭火器材严禁遮盖、堆放杂物、堵塞通道等；对公司消防器材进行登记造册，定期对消防器材完好情况进行检查；经常检查电气设备和线路的安全状况，发现问题及时维修或更换，防止因短路或发热而引起的火灾事故。

固体废物处置措施：办公过程中办公废弃物的处置，统一放置到规定地点，由专人日清日运，集中收集送城市垃圾中转站；有毒有害固废：公司各部门办公所产生的对环境有毒害的废弃物，如废旧电池、硒鼓、墨盒等，指定存放场所，由供货单位接纳或回收。销售过程的废旧宣传册统一定点存放，废品销售。

防止触电：办公区域用电插头、开关，有“注意用电安全、请节约用电”标识。现场有安全用电操作规范、员工健康检查管理办法、劳动保护及防护用品管理制度、相关方管理制度、消防安全管理制度等。经询问和查证：该公司只是外出联系业务，不存在到客户处进行安装、调试、维修等活动。

车祸：与杨剑沟通，业务人员外出业务洽谈等活动要求乘坐合法车辆、不乘坐黑出租等；自驾车出行要求做好驾驶员交通安全教育，实行安全行车奖励和发生事故处罚的制度。把好“人”、“车”出行关，避免驾驶员生病、服药期间开车，避免“病车”行驶。

监视和测量：企业有规定方法，对以下信息进行收集和分析处理，并且进行统计技术的应用，以实现服务改进：服务评定信息，包括社会有关机构的评价；内部沟通信息，包括公司领导要求；内审及管理评审信息；服务提供过程监控及不合格处置；国家法律法规及行业规定的要求。企业有明确搜集顾客满意的信息渠道；对顾客满意和不满意信息进行分析评价，及引发的措施。收集的数据和收集的目的、方法，以及已收集的数据及分析；该数据所得到的信息；统计技术应用于商品质量和服务质量。企业采用图示法，有明确需求、实施效果良好。现场查见：监视和测量的内容包括：服务的符合性、顾客满意程度、管理体系绩效和有效性、策划是否得到有效的实施、应对风险和机遇所采取措施的有效性、外部供方的绩效、体系改进的需求、适用的法律法规要求和其它要求、与所识别的风险和机遇相关的活动和运行、运行控制措施、目标等。保留的成文信息有：顾客满意度调查表、服务质量趋势图、不符合报告、环境运行检查记录、职业健康安全运行检查记录、目标考核记录表、合规性评价记录、内审记录、管理评审记录等。抽2023年度环境和职业健康安全运行检查情况记录，对办公区进行了用水、用电、消防、能耗、固废及安全管理制度的执行情况等进行了检查，检查结果均符合公司的管理文件要求；无环境和职业健康安全检测设备。

合规性义务：销售部近期于 2023 年 11 月 25 日对环境和职业健康安全适用的法律法规及其他要求遵循情况实施了评价，内容包括：评价目的、范围、依据、评价过程综述、遵循情况评价；查见“合规性评价报



告”，分别针对适用法律法规要求及其它要求的遵循情况：噪声、废气、固废、废水等环境污染和节能降耗，社区、环保局的通知要求、顾客相关方等的相关要求，对车祸、意外爆炸、突发火灾等的社区、安监局、应急管理局等的通知要求、顾客相关方等的相关要求。结论为：均有遵循适用的法律法规、环境、职业健康安全标准要求及其它要求，且未发生违法违规行为，也未受到过当地质检、环保、安监、应急等政府有关职能部门的行政处罚。合规性评价过程有效，评价结果有提交本年度的管理评审。

不涉及职业危害因素。

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

提供的一体化管理手册中规定了内部审核活动职责的划分，审核范围，审核频次，审核方案的编制等。企业近期于2023年12月1-2日策划并实施了一次内审（QES一并实施）；现场与韩云飞、杨剑沟通，发现两位内审员对标准以及内审执行要求的理解不是很到位，能力有待提升。已经开具不符合报告。

企业有对本年度管理评审进行策划（时间间隔原则上不超过12个月）近期于2024年1月10日实施了1次管理评审（Q/E/S一并实施），管理评审会议由总经理主持，各部门负责人和内审员参加，各相关部门对管理目标完成情况和体系运行活动进行了总结，并提出有针对性的改进意见和建议，过程有效。

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：

不合格品控制分不合格商品和服务两种。对不规范服务的控制包括对不规范服务的确认、服务功能恢复、损失补偿和服务信誉恢复的措施。对不合格商品进行处置后要求要重新验证，确保效果。企业策划有《退换货流程》、《客户投诉处理制度》等保持成文信息，且有明确不合格品处置记录填写、传递和保存要求。依据管理制度、文件进行不合格服务的管理。抽《纠正措施处理单》不符合事实描述：服务人员售后服务后填写“服务记录单”未得到客户签字；有原因分析和纠正措施，执行情况：已完成

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

企业提供的《质量不合格、环境和职业健康/安全不符合和纠正措施控制》规定了不合格（符合）和纠正措施的控制要求：销售部有对服务过程中的发生的不符合，进行了原因分析，制定了相应的纠正和纠正措施；客户的信息反馈、投诉及，相关方监视和测量过程中发现的不符合，有进行原因分析，并针对不符合的产生原因制定了相应的纠正和纠正措施；环境 and 安全检查过程中发现的不符合，有制定相应的纠正和纠正措施。本年度内审发现的不合格项以及管理评审中提出的不符合或改进建议有进行原因分析，对产生的原因制定相应的纠正和纠正措施。上述纠正和纠正措施有进行跟踪验证，并经验证有效。

3) 投诉的接受和处理情况：无

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）：

企业提供并配备了管理体系运行和改进所需的资源、包括人力资源、基础设施（含办公场所、办公设备、监视或测量资源、交通和通讯等）、资金、技术和信息等，现有资源满足要求。

本场所现有员工：10人， 业务范围：钢木家具、办公家具、酒店用品、纺织品及针织品、服装鞋帽、



家用视听设备、通讯设备、教学设备、照相器材、档案柜、实验室用家具、办公用品、办公设备、日用百货、仪器仪表、五金产品、玩具、电子产品、计算机、软件及辅助设备、厨具、家用电器、机械设备、体育器材、体育用品、乐器、美术用品、电气设备、照明设备、太阳能设备、交通器材、化工产品（不含危险化学品）、化学试剂（不含危险化学品）、监控设备、新能源设备、LED显示屏的销售；

注册地址：河北省张家口市桥东区林园北街8号凤凰山庄第9幢2单元1304号房（办公场所），审核地址：张家口市桥东区东外环锦城家园底商；公司办公地址查有租赁协议：出租方：莘海霞；承租方：杨萍；租赁物位置面积：张家口市桥东区东外环锦城家园底商四层（以下简称租赁物）租赁给乙方做商业办公使用。租赁物面积大约360平方米。租赁期限至2023年2月18日至2028年2月17日；现场见办公室3个、会议室1个；无库房（销售产品由供应商物流配送至客户处）。销售过程配置有电脑、打印机、笔记本等，及配置了相应的通讯和交通设施；配置了微型厨房为可供应10人以内的中午简单用餐，临时简单休息室，供女职工临时午休。以上资源基本满足销售服务的要求。无特种设备。

2) 人员及能力、意识：

分别对从事销售服务等过程，影响质量活动的人员进行了分类，对各类人员所需的教育、经历及技能提出要求，并进行了评价；企业有策划培训方案，查见2023-2024年度“培训计划”，培训内容有标准知识培训，管理体系文件培训，安全教育培训，环境因素和危险源控制措施、风险控制措施、应急预案和内审员培训等。

3) 信息沟通：

提供的一体化管理手册和程序文件中规定了内外部信息交流、沟通方式/方法、内容，内外部交流/沟通方式，通过电话、会议、培训、面谈、文件、网络等方式交流；内外部信息交流/沟通内容：体系运行情况、管理目标及管理方案落实情况、绩效监视和测量情况、合格性评价结果、应对风险和机遇的措施、纠正和预防措施等。

4) 文件化信息的管理：

综合部有将受控文件纳入《受控文件清单》进行控制，清单中收集并汇总以上文件，用于证实体系有效运行的相关文件化信息等，策划的体系文件基本充分、并符合标准要求和企业实际。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：钢木家具、办公家具、酒店用品、纺织品及针织品、服装鞋帽、家用视听设备、通讯设备、教学设备、照相器材、档案柜、实验室用家具、办公用品、办公设备、日用百货、仪器仪表、五金产品、玩具、电子产品、计算机、软件及辅助设备、厨具、家用电器、机械设备、体育器材、体育用品、乐器、美术用品、电气设备、照明设备、太阳能设备、交通器材、化工产品（不含危险化学品）、化学试剂（不含危险化学品）、监控设备、新能源设备、LED显示屏的销售

E：钢木家具、办公家具、酒店用品、纺织品及针织品、服装鞋帽、家用视听设备、通讯设备、教学设备、照相器材、档案柜、实验室用家具、办公用品、办公设备、日用百货、仪器仪表、五金产品、玩具、电子产品、计算机、软件及辅助设备、厨具、家用电器、机械设备、体育器材、体育用品、乐器、美术用品、电气设备、照明设备、太阳能设备、交通器材、化工产品（不含危险化学品）、化学试剂（不含危险化学品）、监控设备、新能源设备、LED显示屏的销售所涉及场所的相关环境管理活动



0：钢木家具、办公家具、酒店用品、纺织品及针织品、服装鞋帽、家用视听设备、通讯设备、教学设备、照相器材、档案柜、实验室用家具、办公用品、办公设备、日用百货、仪器仪表、五金产品、玩具、电子产品、计算机、软件及辅助设备、厨具、家用电器、机械设备、体育器材、体育用品、乐器、美术用品、电气设备、照明设备、太阳能设备、交通器材、化工产品（不含危险化学品）、化学试剂（不含危险化学品）、监控设备、新能源设备、LED显示屏的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

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，张家口伟豪科技有限公司的

☒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	☒ 符合	☐ 基本符合	☐ 不符合
适用要求	☒ 满足	☐ 基本满足	☐ 不满足
实现预期结果的能力	☒ 满足	☐ 基本满足	☐ 不满足
内部审核和管理评审过程	☒ 有效	☐ 基本有效	☐ 无效
审核目的	☒ 达到	☐ 基本达到	☐ 未达到
体系运行	☒ 有效	☐ 基本有效	☐ 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：张丽 郑颖



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。