

项目编号：10528-2024-QEO

# 管理体系审核报告

## (第二阶段)



组织名称：北京蓝芯机电设备有限公司

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）：黄 刚

报 告 日 期：2024 年 6 月 12 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](http://www.china-isc.org.cn)

邮 箱：[service@china-isc.org.cn](mailto: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：张丽  
组员：黄刚



受审核方名称：北京蓝芯机电设备有限公司

## 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:19.16.00,29.08.03,29.08.07,29.09.01,29.10.07,29.11.03,29.11.04 E:19.16.00,29.08.03,29.08.07,29.09.01,29.10.07,29.11.03,29.11.04 O:19.16.00,29.08.03,29.08.07,29.09.01,29.10.07,29.11.03,29.11.04
2	黄刚	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-4012239 2023-N1EMS-4012239 2024-N1OHSMS-4012239	Q:29.08.03,29.08.07,29.09.01,29.10.07,29.11.03,29.11.04 E:29.08.03,29.08.07,29.09.01,29.10.07,29.11.03,29.11.04 O:29.08.03,29.08.07,29.09.01,29.10.07,29.11.03,29.11.04

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	郭永松、王栋、暴伟辉	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：销售服务流程、《电工电子产品环境条件 术语》（GB/T 11804-2005）、《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。

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06月11日 上午至2024年06月12日 上午 实施审核。

审核覆盖时期：自2023年12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：机械设备、仪器仪表、计算机、软件及辅助设备、灯具、建筑材料、五金交电、社会公共安全设备及器材、电子产品、文具用品、家用电器的销售；电力设备的维护服务

E：机械设备、仪器仪表、计算机、软件及辅助设备、灯具、建筑材料、五金交电、社会公共安全设备及器材、电子产品、文具用品、家用电器的销售；电力设备的维护服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：机械设备、仪器仪表、计算机、软件及辅助设备、灯具、建筑材料、五金交电、社会公共安全设备及器材、电子产品、文具用品、家用电器的销售；电力设备的维护服务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：北京市朝阳区五里桥二街1号院1号楼9层0911

办公地址：北京市房山区良乡镇拱辰大街98号财富广场5层0563室、北京市房山区大窦路开古庄村房山500kV变电站

经营地址：北京市房山区良乡镇拱辰大街98号财富广场5层0563室、北京市房山区大窦路开古庄村房山500kV变电站

固定多场所说明：北京市朝阳区五里桥二街1号院1号楼9层0911，为仅注册；北京市房山区良乡镇拱辰大街98号财富广场5层0563室，为审核地址/经营地址；

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）：

项目性质：电力设备的维护服务

项目名称：500kV变电站220kV断路器维护工作

项目地点：北京市房山区大窦路开古庄村房山500kV变电站 距离总部：20KM/20min

现场服务日期：2024年6月12日

现场人员：2人

**1.5.4 一阶段审核情况：**



于 2024-06-07 上午至 2024-06-07 上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：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，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：综合办公室 QEO9.2；

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（或提交  纠正措施计划）时限：2024 年 7 月 12 日前提提交审核组长。

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 6 月 11 日前。

- 2) 下次审核时应重点关注：本次不符合跟踪；服务过程质量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，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。

#### 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：2016 年 8 月 22 日      体系实施时间：2023 年 3 月 1 日

##### 2) 法律地位证明文件有：

营业执照    统一社会信用代码： 91110105MA00G2F72U

企业名称： 北京蓝芯机电设备有限公司    法定代表人： 暴伟辉

类      型： 有限责任公司(自然人独资)    成立日期： 2017年07月10日

营业期限： 2017年07月10日至2037年07月09日

注册资本： 2000.000000万人民币

核准日期： 2020年11月05日



登记机关：北京市朝阳区市场监督管理局 登记状态：存续（在营、开业、在册）

住所：北京市朝阳区五里桥二街1号院1号楼9层0911

经营范围：销售机械设备、仪器仪表、计算机、软件及辅助设备、灯具、建筑材料、五金交电、机械设备、社会公共安全设备及器材、电子产品、文具用品、家用电器；技术推广服务；企业管理；经济贸易咨询；软件开发；货物进出口；技术进出口。（市场主体依法自主选择经营项目，开展经营活动；依法须经批准的项目，经相关部门批准后依批准的内容开展经营活动；不得从事国家和本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。）

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：5人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无

4) 范围内销售，策划了销售流程策划：

①顾客沟通-②★订单评审-③签订合同-④向供应商下单-⑤产品由供应商配送至客户方-⑥★客户验收

维护服务，策划了电力设备维护流程：

①接到客户电力设备的维护的通知-②根据客户的要求时间安排现场服务工程师-③根据客户要求的型号，采购相应的设备备件-④★上门服务（按客户要求的时间及地点上门服务，包括：更换备件、机构清理润滑、试验检测/机械特性测试、回路电阻测试、绝缘电阻测试、触指压力测试）-⑤客户验收-⑥双方签订现场服务报告、交付

注：★订单评审、客户验收、上门服务为关键过程；整个销售服务过程为需确认过程；

外包过程为：运输服务、检定校准；供应商提供的三包售后服务。

重要环境因素包括：突发爆炸/火灾，固废的处置；

不可接受风险包括：火灾/爆炸、触电、车祸、高处坠落。

### 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》（文件编号：LX-SC-2023，版本号A/1）、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发布日期2023年12月15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：

遵纪守法，传达沟通，提高质量环境职业健康安全意识；信守合同，顾客至上，提供优质服务；控制风险，避免事故，保障员工职业健康安全；预防污染，节能降耗，塑造企业环境保护形象；全员参与，持续改进，提高企业现代化管理水平。

本年度（2024年5月25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12月到2024年5月份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%	95%	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
综合办公室 (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
供销部	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%	95%	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,并结合机械设备、仪器仪表、计算机、软件及辅助设备、灯具、建筑材料、五金交电、社会公共安全设备及器材、电子产品、文具用品、家用电器的销售;电力设备的维护服务特点、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:** 企业有对机械设备、仪器仪表、计算机、软件及辅助设备、灯具、建筑材料、五金交电、社会公共安全设备及器材、电子产品、文具用品、家用电器的销售;电力设备的维护服务过程和管理系统建立、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格宾笼销售服务知识获取、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。

**服务实现策划:** 策划了销售流程策划和电力设备维护流程,识别了订单评审、客户验收、上门服务为



关键过程：整个销售服务过程为需确认过程；外包过程为：运输服务、检定校准；供应商提供的三包售后服务；收集了相关的国家和行业标准及客户/甲方要求等，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。

**服务研发：**与负责人沟通确认，供销部负责销售和维护服务的设计和开发，主要设计和开发人员暴伟辉、郭永松，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；暴伟辉、郭永松自公司成立以来，专业从事机械设备、仪器仪表、计算机、软件及辅助设备、灯具、建筑材料、五金交电、社会公共安全设备及器材、电子产品、文具用品、家用电器的销售和电力设备的维护服务，依据相关标准和顾客/甲方要求进行提供服务；近一年以来，公司没有新的研发活动，原设计研发也无变更；查公司管理手册 8.3 条款，按标准要求规定了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，确保服务的安全性、符合性、适用性，以应对顾客/甲方不断变化的需求和期望，并超越顾客期望。

**服务提供过程的控制：**供销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；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；与服务人员郭永松、柳娥沟通，其掌握商品知识和服务技能并进行服务意识教育；现场配置的电话、台式电脑、笔记本电脑等，可满足服务需要，公司有专门人员定期进行杀毒、升级、维护工作；各类设备设施的配置符合提供服务标准的要求，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，按规定检定送检和控制，其精确度与所经营商品相适应；销售过程均采用客户电子汇款；服务的交付均得到顾客的认可；根据策划，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；公司针对服务的特点，进行了流程策划，制定有服务过程控制程序、服务规范，明确有服务过程的要求及对服务人员的考核要求，明确有需保留记录的要求；现场见服务人员通过电话、邮件等方式就产品性能、参数等与顾客沟通、市场调研，达成共识后签订合同；听到服务人员能使用文明用语、专业术语与顾客沟通；现场有服务提供规范；

**销售服务过程控制：**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，确认时间：2024年3月1日 确认人：暴伟辉，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；抽：《服务监控记录表》客户：成都鲁石电力设备有限公司 销售项目：支架、非全相保护箱体 合同总周期：2024年05月28日至2024年06月3日 ①顾客沟通：服务执行人：郭永松 服务监督检查人：暴伟辉 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.....时



间：2024年05月25日；②订单评审：服务执行人：郭永松 服务监督检查人：暴伟辉 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，时间：2024年05月27日；③签订单：服务执行人：郭永松 服务监督检查人：暴伟辉 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，时间：2024年05月28日；④向供应商下任务：服务执行人：郭永松、王栋 服务监督检查人：暴伟辉 依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给供应商，时间：2024年05月28日；⑤产品配送至客户方：服务执行人：郭永松 服务监督检查人：暴伟辉 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，时间：2024年06月3日；⑥客户验货：服务执行人：郭永松 服务监督检查人：暴伟辉 配送过程和配送地址的安全性和准确性，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，时间：2024年06月3日；《服务监控记录表》客户：成都尚京电力工程有限公司 销售项目：监控摄像头、电脑、测速软件、支架、密度表、电压表、空调、打印纸、硒鼓、地板砖，合同总周期：2024年03月13日至2024年03月18日 ①顾客沟通：服务执行人：郭永松 服务监督检查人：暴伟辉 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.....时间：2024年03月11日；②订单评审：服务执行人郭永松、王栋 服务监督检查人：暴伟辉 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，时间：2024年03月12日；③签订单：服务执行人：郭永松 服务监督检查人：暴伟辉 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，时间：2024年03月13日；④向供应商下任务：服务执行人：郭永松 服务监督检查人：暴伟辉依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给供应商，时间：2024年03月13日；⑤产品配送至客户方：服务执行人：郭永松 服务监督检查人：暴伟辉 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，时间：2024年03月18日；⑥客户验货：服务执行人：郭永松 服务监督检查人：暴伟辉 配送过程和配送地址的安全性和准确性，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，时间：2024年03月18日；《服务监控记录表》客户：成都鲁石电力设备有限公司 销售项目：继电器、辅助开关、电动机、辅助开关、70W加热器、140W加热器、线圈、红指示灯、绿指示灯、温湿度控制器、输配电用高效低耗电电动机，合同总周期：2024年05月23日至2024年05月28日 ①顾客沟通：服务执行人：郭永松 服务监督检查人：暴伟辉 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.....时间：2024年05月20日；②订单评审：服务执行人郭永松 服务监督检查人：暴伟辉 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，时间：2024年05月22日；③签订单：服务执行人：郭永松 服务监督检查人：暴伟辉 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，时间：2024年



05月23日；④向供应商下任务：服务执行人：郭永松 服务监督检查人：暴伟辉 依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给供应商，时间：2024年05月23日；⑤产品配送至客户方：服务执行人：郭永松 服务监督检查人：暴伟辉 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，时间：2024年05月28日；⑥客户验货：服务执行人：郭永松 服务监督检查人：暴伟辉 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，时间：2024年05月28日；《服务监控记录表》客户：西安西开电力制造服务有限公司 销售项目：相间连杆、A-B护筒、B-C护筒、铜管、气室盖板、气室盖板、指示牌、密度继电器连接线、逆止阀、顶部盖板、干燥剂、顶部盖板密封圈、逆止阀封帽、C相气室侧封板、灭弧室瓷套、灭弧室瓷瓶密封圈、支持瓷瓶密封圈、储能空开、加热空开、加热器、转换开关S4、转换开关S1、转换开关、温控器、计数器、接触器、继电器、储能视窗、计数器视窗、通风装置、短连杆及配件、分闸拐臂连杆、连杆与分闸拐臂连接轴销及配件、动触头、静触头支座、接地静触头，合同总周期：2024年3月21日至2024年3月28日 ①顾客沟通：服务执行人：郭永松 服务监督检查人：暴伟辉 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.....时间：2024年3月19日；②订单评审：服务执行人：郭永松 服务监督检查人：暴伟辉 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，时间：2024年3月20日；③签订单：服务执行人：郭永松 服务监督检查人：暴伟辉 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，时间：2024年3月21日；④向供应商下任务：服务执行人：郭永松 服务监督检查人：暴伟辉 依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给供应商，时间：2024年3月21日；⑤产品配送至客户方：服务执行人：郭永松 服务监督检查人：暴伟辉 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，时间：2024年3月28日；⑥客户验货：服务执行人：郭永松 服务监督检查人：暴伟辉 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，时间：2024年3月28日；审核当日服务人员正在工作，抽查服务人员：郭永松、柳娥，以上业务正在给客户提供销售服务过程；人员能力：能够进行熟练回答销售服务的符合性要求，查看客户档案，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；有工作人员，积极给客户讲解产品，用语文明，言行得当，经服务验证合格后，交付给顾客；供销部负责人郭永松介绍，采购验证、过程放行、交付放行由供销部负责，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供销部负责，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。

维护服务：抽《服务监控记录表》客户：北京祥鹭机电设备有限公司 服务项目：北京祥鹭机电设备有限公司（以下简称甲方）委托北京蓝芯机电设备有限公司（以下简称乙方）进行冀北电力有限公司房山500kV变电站220kV断路器维护工作（两台断路器(LTB245E1-1P)维护）合同总周期：2023年12月13日至2024年12月20日 ①接到客户电力设备的维护的通知：服务执行人：郭永松、王栋 服务监督检查人：暴伟辉 服务内容：确认客户需求和要求，沟通关于维护的产品、地点、需要技术能力等；服务标准：沟通及时、沟通彻底、专业、规范等，目的达到顾客满意.....时间：2023年12月11日；②根据客户的要求时间安排现场服务工程师：服务执行人：郭永松、王栋 服务监督检查人：暴伟辉 服务内容：根据技术要求配置技术人员等；服务标准：沟通及时、沟通彻底、专业、规范等，目的达到顾客满意.....时间：2023年12月12日；③根据客户要求的型号，采购相应的设备备件：服务执行人：郭永松、王栋 服务监督检查人：暴伟辉 服务内容：根据客户需要更换的配件型号，安排供应商物流等，服务标准：确保及时合格配件到位.....时间：2023年12月13日；④上门服务（按客户要求的时间及地点上门服务，包括：更换备件、机构清理润滑、试验检测/机械特性测试仪、回路电阻测试仪、绝缘电阻测试仪、触指压力测试仪）：服务执行人：郭永松、王栋 服务监督检查人：暴伟辉，服务内容：根据客户需要更换的配件，并合格放行等，服务标准：按照执行标准和客户要求放行.....时间：2023年12月13日；⑤客户验收：服务执行人：郭永松、王栋 服务监督检查人：暴伟辉 服务内容：邀请客户进行验收，服务标准：确保客户验收合格，时间：2023年12月15日；⑥双方签订现场服务报告、交付：服务执行人：郭永松、王栋 服务监督检查人：暴伟辉 服务内容：邀请客户签订报告；服务标准：报告合格，时间：2023年12月20日；《服务监控记录表》客户：中国华电集团贵港发电有限公司 服务项目：完成2台500kV开关(生产厂家河南平高LW10B-550)维保、液压机构维护工作，防跳及三相不一致回路按南网要求完成设计及现场配线工作，更换易损的二次元器件，除液压机构油外所需设备、材料-并由乙方负责；合同总周期：2024年3月25日至2024年5月13日 ①接到客户电力设备的维护的通知：服务执行人：郭永松、王栋 服务监督检查人：暴伟辉 服务内容：确认客户需求和要求，沟通关于维护的产品、地点、需要技术能力等；服务标准：沟通及时、沟通彻底、专业、规范等，目的达到顾客满意.....时间：2024年3月22日；②根据客户的要求时间安排现场服务工程师：服务执行人：郭永松、王栋 服务监督检查人：暴伟辉 服务内容：根据技术要求配置技术人员等；服务标准：沟通及时、沟通彻底、专业、规范等，目的达到顾客满意.....时间：2024年3月24日；③根据客户要求的型号，采购相应的设备备件：服务执行人：郭永松、王栋 服务监督检查人：暴伟辉 服务内容：根据客户需要更换的配件型号，安排供应商物流等，服务标准：确保及时合格配件到位.....时间：2024年3月25日；④上门服务（按客户要求的时间及地点上门服务，包括：更换备件、机构清理润滑、试验检测/机械特性测试仪、回路电阻测试仪、绝缘电阻测试仪、触指压力测试仪）：服务执行人：郭永松、王栋 服务监督检查人：暴伟辉 服务执行人：郭永松、王栋 服务监督检查人：暴伟辉 服务内容：根据客户需要更换的配件，并合格放行等，时间：2024年3月25日；⑤客户验收：服务执行人：郭永松、王栋 服务监督检查人：暴伟辉 服务内容：邀请客户进行验收，服务标准：确保客户验收合格，时间：2024年3月24日；⑥双方签订现场服务报告、交付：服务执行人：郭永松、王栋 服务监督检查人：暴伟辉 服务内容：邀请客户签订报告；服务标准：报告合格，时间：2024年5月13日；《服务监控记录表》客户：西安西电高压电气检修有限公司 服务项目：内蒙古呼和浩特220站1台HPL245B1断路器的非全相保护（1台HPL245B1的韭



全相保护回路加装。)合同总周期:2023年12月22日至2024年1月22日 ①接到客户电力设备的维护的通知:服务执行人:郭永松、王栋 服务监督检查人:暴伟辉 服务内容:确认客户需求和要求,沟通关于维护的产品、地点、需要技术能力等;服务标准:沟通及时、沟通彻底、专业、规范等,目的达到顾客满意.....时间:2023年12月20日;②根据客户的要求时间安排现场服务工程师:服务执行人:郭永松、王栋 服务监督检查人:暴伟辉;服务内容:根据技术要求配置技术人员等,服务标准:沟通及时、沟通彻底、专业、规范等,目的达到顾客满意.....时间:2023年12月21日;③根据客户要求的型号,采购相应的设备备件:服务执行人:郭永松、王栋 服务监督检查人:暴伟辉 服务内容:根据客户需要更换的配件型号,安排供应商物流等,服务标准:确保及时合格配件到位.....时间:2023年12月22日;④上门服务(按客户要求的时间及地点上门服务,包括:更换备件、机构清理润滑、试验检测/机械特性测试仪、回路电阻测试仪、绝缘电阻测试仪、触指压力测试仪):服务执行人:郭永松、王栋 服务监督检查人:暴伟辉 服务内容:根据客户需要更换的配件,并合格放行等,服务标准:按照执行标准和客户要求放行.....时间:2023年12月22日;⑤客户验收:服务执行人:郭永松、王栋 服务监督检查人:暴伟辉 服务内容:邀请客户进行验收,服务标准:确保客户验收合格,时间:2023年12月23日;⑥双方签订现场服务报告、交付:服务执行人:郭永松、王栋 服务监督检查人:暴伟辉,服务内容:邀请客户签订报告;服务标准:报告合格,时间:2024年1月22日;《服务监控记录表》客户:西安西电高压电气检修有限公司 服务项目:断路器维护 合同总周期:2024年3月8日至2024年4月28日 ①接到客户电力设备的维护的通知:服务执行人:郭永松、王栋 服务监督检查人:暴伟辉 服务内容:确认客户需求和要求,沟通关于维护的产品、地点、需要技术能力等,服务标准:沟通及时、沟通彻底、专业、规范等,目的达到顾客满意.....时间:2024年3月5日;②根据客户的要求时间安排现场服务工程师:服务执行人:郭永松、王栋 服务监督检查人:暴伟辉 服务内容:根据技术要求配置技术人员等;服务标准:沟通及时、沟通彻底、专业、规范等,目的达到顾客满意.....时间:2024年3月7日;③根据客户要求的型号,采购相应的设备备件:服务执行人:郭永松、王栋 服务监督检查人:暴伟辉 服务内容:根据客户需要更换的配件型号,安排供应商物流等,服务标准:确保及时合格配件到位.....时间:2024年3月8日;④上门服务(按客户要求的时间及地点上门服务,包括:更换备件、机构清理润滑、试验检测/机械特性测试仪、回路电阻测试仪、绝缘电阻测试仪、触指压力测试仪):服务执行人:郭永松、王栋 服务监督检查人:暴伟辉 服务内容:根据客户需要更换的配件,并合格放行等;服务标准:按照执行标准和客户要求放行.....时间:2024年3月8日;⑤客户验收:服务执行人:郭永松、王栋 服务监督检查人:暴伟辉 服务内容:邀请客户进行验收;服务标准:确保客户验收合格;根据下单内容和交付期组织维护服务,服务人员负责督促和监督供应商准时保证数量、质量交付,时间:2024年3月9日;⑥双方签订现场服务报告、交付:服务执行人:郭永松、王栋 服务监督检查人:暴伟辉 服务内容:邀请客户签订报告;服务标准:报告合格,时间:2024年4月28日;以上服务提供的控制记录/报告均满足要求,过程受控。

**现场临时场所情况:**项目性质:电力设备的维护服务 项目名称:500kV变电站220kV断路器维护工作  
项目地点:北京市房山区大窦路开古庄村房山 500kV 变电站 距离总部:20KM/20min 现场服务日期:  
2024年6月12日 现场人员:2人 现场看到主要有扳手、手钳等,日常有进行维护保养,状态良好;在维护工作过程中,严格按照操作流程进行;现场观察操作规范,现场使用的工具均放置在指定区域,有专人进行管理;未使用软件监测,监测设备的配满足检修的需要;查该项目未进行劳务分包;与郭永松沟通,



于5月份接到客户电力设备的维护的通知：服务执行人：郭永松、王栋 服务监督检查人：暴伟辉 服务内容：确认客户需求和要求，沟通关于维护的产品、地点、需要技术能力等；服务标准：沟通及时、沟通彻底、专业、规范等，目的达到顾客满意.....根据客户的要求时间安排现场服务工程师：服务执行人：郭永松、王栋 服务监督检查人：暴伟辉 服务内容：根据技术要求配置技术人员等；服务标准：沟通及时、沟通彻底、专业、规范等，目的达到顾客满意.....根据客户要求的型号，采购相应的设备备件：二次元器件，服务执行人：郭永松、王栋 服务监督检查人：暴伟辉 服务内容：根据客户需要更换的配件型号，安排供应商物流等；服务标准：确保及时合格配件到位.....审核当天：上门服务，现场见暴伟辉、王栋二人正在进行220kV断路器维护工作，正在进行机构清理润滑和机械特性试验；现场试验仪器设备包括：机械特性测试仪、回路电阻测试仪、绝缘电阻测试仪、触指压力测试仪等；服务执行人：郭永松、王栋 服务监督检查人：暴伟辉 服务内容：根据客户需要更换的配件，并合格放行等；服务标准：按照执行标准和客户要求放行.....注：当天没有进行邀请验收；现场属于涉密场所，作业过程非持证人员不允许靠近；与甲方沟通后，确定在监控室观看维护过程，但是不允许拍照；受审核方和审核组有尊重甲方的安全要求。

**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《日常服务监督记录表》

客户：成都尚京电力工程有限公司 合同总周期：2024年03月13日至2024年03月18日 销售项目：产品名称：监控摄像头、规格型号：DS-IPC-K24HV2-LA、数量：2个；产品名称：电脑、规格型号：ThinkPad T1、数量：1台；产品名称：测速软件、规格型号：BTS9、数量：1套；产品名称：支架、规格型号：5m、数量：2个；产品名称：密度表、规格型号：1HSB495663-2、数量：2个；产品名称：电压表、规格型号：42L6、数量：10个；产品名称：空调、规格型号：KFR-26GW、数量：1台；产品名称：打印纸、规格型号：80g、数量：10包；产品名称：硒鼓、规格型号：佳能MF3010用、数量：5个；产品名称：地板砖、规格型号：800\*800mm、数量：12块 服务人员姓名：郭永松、王栋 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：暴伟辉；《日常服务监督记录表》

客户：成都鲁石电力设备有限公司 销售项目：产品名称：继电器、规格型号：RF5646、数量：20个；产品名称：辅助开关、规格型号：FK-26CU35、数量：5个；产品名称：电动机、规格型号：180W/220V、数量：2只；产品名称：辅助开关、规格型号：FK-07CU01、数量：3个；产品名称：70W加热器、规格型号：5291 805-2、数量：3个；产品名称：140W加热器、规格型号：5291 805-4、数量：3个；产品名称：线圈、规格型号：2GTA650588P0002、数量：5个；产品名称：线圈、规格型号：2GTA650589P0002、数量：5个；产品名称：红指示灯、规格型号：220VDC、数量：6个；产品名称：绿指示灯、规格型号：220VDC、数量：6个；产品名称：温湿度控制器、规格型号：220VAC、数量：3个；产品名称：输配电用高效低耗电电动机、规格型号：220V、数量：9只 合同总周期：2024年05月23日至2024年05月28日 服务人员姓名：郭永松、王栋 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：暴伟辉；《日常服务监督记录表》

客户：成都鲁石电力设备有限公司 合同总周期：2024年05月28日至2024年06月3日 销售项目：产品名称：支架，数量：8个；产品名



称: 非全相保护箱体, 规格型号: 1033-3191CNTHB-AX, 数量: 8个 服务人员姓名: 郭永松、王栋 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: 暴伟辉; 《日常服务监督记录表》客户: 西安西开电力制造服务有限公司 合同总周期: 2024年3月21日至2024年3月28日 销售项目: 产品名称: 相间连杆、规格: 带耦合头及轴销、数量: 4套; 产品名称: A-B护筒、数量: 4个; 产品名称: B-C护筒、规格: 带分闸弹簧、数量: 4个; 产品名称: 铜管、数量: 4套; 产品名称: 气室盖板、规格: A带视窗、数量: 4个; 产品名称: 气室盖板、规格: BC不带视窗、数量: 8个; 产品名称: 指示牌、规格: 2945 2055-2CN、数量: 4个; 产品名称: 密度继电器连接线、数量: 4条; 产品名称: 逆止阀、规格: 1HSB442541-C、数量: 8个; 产品名称: 顶部盖板、规格: 2531 864-11、数量: 12个; 产品名称: 干燥剂、规格: 1139 6012-E、数量: 12个; 产品名称: 顶部盖板密封圈、规格: 1HSB432152-5、数量: 12个; 产品名称: 逆止阀封帽、数量: 4个; 产品名称: C相气室侧封板、数量: 3个; 产品名称: 灭弧室瓷套、规格: 1HSB422732-E、数量: 5个; 产品名称: 灭弧室瓷瓶密封圈、规格: 1HSB432152-5、数量: 10个; 产品名称: 支持瓷瓶密封圈、规格: 1HSB432152-4、数量: 10个; 产品名称: 储能空开、规格: 带辅助点, 220VDC、数量: 4个; 产品名称: 加热空开、规格: 带辅助点, 220VDC、数量: 4个; 产品名称: 加热器、规格: 5291 805-2、数量: 4个; 产品名称: 加热器、规格: 5291 805-4、数量: 4个; 产品名称: 转换开关S4、规格: LA400520-1、数量: 4个; 产品名称: 转换开关S1、规格: LA400517-1、数量: 4个; 产品名称: 转换开关、规格: 5275852-6、数量: 4个; 产品名称: 温控器、规格: 1HSB597635-1、数量: 4个; 产品名称: 计数器、规格: 5692 965-1、数量: 4个; 产品名称: 接触器、规格: 110/220VDC、数量: 4个; 产品名称: 继电器、规格: RF5646、数量: 12个; 产品名称: 储能视窗、规格: 1HSB532911-1、数量: 4个; 产品名称: 计数器视窗、规格: 2911 726-8、数量: 4个; 产品名称: 通风装置、数量: 8个; 产品名称: 短连杆及配件、规格: 1HSB422122-1、数量: 3套; 产品名称: 分闸拐臂连杆、数量: 3个; 产品名称: 连杆与分闸拐臂连接轴销及配件、数量: 3套; 产品名称: 动触头、数量: 6个; 产品名称: 静触头、数量: 3个; 产品名称: 静触头支座、数量: 6个; 产品名称: 接地静触头、数量: 6个; 产品名称: 接地动触头、数量: 6个 服务人员姓名: 郭永松、王栋 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: 暴伟辉; 《人员考核记录表》客户: 成都尚京电力工程有限公司 销售项目: 产品名称: 监控摄像头、规格型号: DS-IPC-K24HV2-LA、数量: 2个; 产品名称: 电脑、规格型号: ThinkPad T1、数量: 1台; 产品名称: 测速软件、规格型号: BTS9、数量: 1套; 产品名称: 支架、规格型号: 5m、数量: 2个; 产品名称: 密度表、规格型号: 1HSB495663-2、数量: 2个; 产品名称: 电压表、规格型号: 42L6、数量: 10个; 产品名称: 空调、规格型号: KFR-26GW、数量: 1台; 产品名称: 打印纸、规格型号: 80g、数量: 10包; 产品名称: 硒鼓、规格型号: 佳能MF3010用、数量: 5个; 产品名称: 地板砖、规格型号: 800\*800mm、数量: 12块, 考核日期: 2024年03月20日 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: 郭永松、王栋 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: 暴伟辉; 《人员考核记录表》客户: 成都鲁石电力设备有限公司 销售项目: 产品名称: 继电器、规格型号: RF5646、数量: 20个; 产品名称: 辅助开关、规格型号: FK-26CU35、数量: 5个; 产品名称: 电动机、规格型号: 180W/220V、数量: 2只; 产品名称: 辅助开关、规格型号: FK-07CU01、数量: 3个; 产



品名称：70W加热器、规格型号：5291 805-2、数量：3个；产品名称：140W加热器、规格型号：5291 805-4、数量：3个；产品名称：线圈、规格型号：2GTA650588P0002、数量：5个；产品名称：线圈、规格型号：2GTA650589P0002、数量：5个；产品名称：红指示灯、规格型号：220VDC、数量：6个；产品名称：绿指示灯、规格型号：220VDC、数量：6个；产品名称：温湿度控制器、规格型号：220VAC、数量：3个；产品名称：输配电用高效低耗电电动机、规格型号：220V、数量：9只 考核日期：2024年05月31日 服务人员：郭永松、王栋 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：暴伟辉；《人员考核记录表》客户：成都鲁石电力设备有限公司 销售项目：支架，数量：8个；产品名称：非全相保护箱体，规格型号：1033-3191CNTHB-AX，数量：8个 考核日期：2024年06月4日 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：暴伟辉；《人员考核记录表》客户：西安西开电力制造服务有限公司 销售项目：产品名称：相间连杆、规格：带耦合头及轴销、数量：4套；产品名称：A-B护筒、数量：4个；产品名称：B-C护筒、规格：带分闸弹簧、数量：4个；产品名称：铜管、数量：4套；产品名称：气室盖板、规格：A带视窗、数量：4个；产品名称：气室盖板、规格：BC不带视窗、数量：8个；产品名称：指示牌、规格：2945 2055-2CN、数量：4个；产品名称：密度继电器连接线、数量：4条；产品名称：逆止阀、规格：1HSB442541-C、数量：8个；产品名称：顶部盖板、规格：2531 864-11、数量：12个；产品名称：干燥剂、规格：1139 6012-E、数量：12个；产品名称：顶部盖板密封圈、规格：1HSB432152-5、数量：12个；产品名称：逆止阀封帽、数量：4个；产品名称：C相气室侧封板、数量：3个；产品名称：灭弧室瓷套、规格：1HSB422732-E、数量：5个；产品名称：灭弧室瓷瓶密封圈、规格：1HSB432152-5、数量：10个；产品名称：支持瓷瓶密封圈、规格：1HSB432152-4、数量：10个；产品名称：储能空开、规格：带辅助点，220VDC、数量：4个；产品名称：加热空开、规格：带辅助点，220VDC、数量：4个；产品名称：加热器、规格：5291 805-2、数量：4个；产品名称：加热器、规格：5291 805-4、数量：4个；产品名称：转换开关S4、规格：LA400520-1、数量：4个；产品名称：转换开关S1、规格：LA400517-1、数量：4个；产品名称：转换开关、规格：5275852-6、数量：4个；产品名称：温控器、规格：1HSB597635-1、数量：4个；产品名称：计数器、规格：5692 965-1、数量：4个；产品名称：接触器、规格：110/220VDC、数量：4个；产品名称：继电器、规格：RF5646、数量：12个；产品名称：储能视窗、规格：1HSB532911-1、数量：4个；产品名称：计数器视窗、规格：2911 726-8、数量：4个；产品名称：通风装置、数量：8个；产品名称：短连杆及配件、规格：1HSB422122-1、数量：3套；产品名称：分闸拐臂连杆、数量：3个；产品名称：连杆与分闸拐臂连接轴销及配件、数量：3套；产品名称：动触头、数量：6个；产品名称：静触头、数量：3个；产品名称：静触头支座、数量：6个；产品名称：接地静触头、数量：6个；产品名称：接地动触头、数量：6个，考核日期：2024年3月30日 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：郭永松、王栋 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：暴伟辉；

维护服务提供放行/客户验收报告：聊城耿庄变101开关服务报告 ABB断路器B类预防性维护报告（开



关型号: LTB4S D/13 机构型号BLK222 出厂编号:10346-001 出厂日期:2000-02) 用户名称山东聊城供电公司 变电站名称: 耿庄220kv变电站 弹簧操作机构维护项目: 操作机构箱壳、操作机构箱门、操作机构安装、固定螺栓、合分闸拐臂、凸轮盘BLG、合分闸挚子、合分闸弹簧、合闸弹簧白色垫片、转换开关(BG)、A相检修结果(更换)、转换开关(BG)传动杆、机械闭锁装置、合闸储能驱动、装置和润滑、合闸储能电机、碳刷检查、合闸储能链条装置、储能限位开关(BW)、储能限位开关(BW)的传动连杆、储能指示器、机构与断路器、之间操作连杆、合分闸缓冲器、合闸缓冲器支、架及链条装置、BA螺栓、|接线端子排、选择开关(S4) A相检修结果(更换)、就地操作开关(S1) 、A相检修结果(更换)、手动/电动选择开关(Y7) 、A相检修结果(更换)、储能回路(空开、接触器、继电器、Y7) 、A相检修结果(更换)、防跳继电器(K3) A相检修结果(更换)、低气压闭锁继电器(K9、K10)、计数器、温控器/A相检修结果(更换)、加热器(A相检修结果/更换); 断路器本体维护项目: 绝缘瓷瓶、机械传动室外、观, 保护筒螺栓、分合闸指示牌/A相检修结果(更换)、外部操作拐臂、及拉杆、断路器固定螺栓、支架固定螺栓, 地脚螺栓、密度继电器; 测试内容: 合闸时间:线圈1(ms)、合闸速度(m/s)、分闸时间:线圈1(ms)、分闸时间:线圈2(ms)、分闸速度(m/s)、合分时间(ms)、SF6压力(abs)(Mpa)、报警压力(abs)(Mpa)、闭锁压力(abs)(Mpa)、泄漏检查、操作次数, 服务放行日期:2024年5月9日; 聊城耿庄变115断路器服务报告 ABB断路器B类预防性维护报告(开关型号:LT B 1450D1/B 机构型号:BLK22 出厂编号:1 460-001 出厂日期:2000 -08) 变电站名称:耿庄2200kv变电站 用户名称聊城供电公司 维护项目: 操作机构箱壳、操作机构箱门、操作机构安装、固定螺栓、合分闸拐臂、凸轮盘BLG、合分闸挚子、合分闸弹簧、合闸弹簧白色垫片、转换开关(BG) (A相检修结果(更换)、转换开关(BG)传动杆、机械闭锁装置、合闸储能驱动、装置和润滑、合闸储能电机、碳刷检查、合闸储能链条装置、储能限位开关(BW) (A相检修结果(更换)、储能限位开关(BW)的传动连杆、储能指示器、机构与断路器、之间操作连杆、合分闸缓冲器、合闸缓冲器支、架及链条装置、BA螺栓、|接线端子排、选择开关(S4) (A相检修结果(更换)、就地操作开关(S1)A相检修结果(更换)、手动/电动选择开关(Y7) (A相检修结果(更换))、储能回路(空开、接触器、继电器、Y7) A相检修结果(更换); 防跳继电器(K3、A相检修结果(更换)、低气压闭锁继电器(K9、K10) (A相检修结果(更换)、计数器、温控器(A相检修结果(更换)、加热器(A相检修结果/更换); 断路器本体检查: 服务项目: 绝缘瓷瓶、机械传动室外观, 保护筒螺栓、分合闸指示牌/A相检修结果(更换)、外部操作拐臂、及拉杆、断路器固定螺栓、支架固定螺栓, 地脚螺栓、密度继电器; 测试内容: 合闸时间:线圈1(ms)、合闸速度(m/s)、分闸时间:线圈1(ms)、分闸时间:线圈2(ms)、分闸速度(m/s)、合分时间(ms)、SF6压力(abs)(Mpa)、报警压力(abs)(Mpa)、闭锁压力(abs)(Mpa)、泄漏检查、操作次数, 服务放行日期:2024年5月31日; 聊城耿庄变201开关服务报告 ABB断路器B类预防性维护报告(开关型号: HPL245B1-1P 机构型号: B2G/002A 出厂编号20027-02 出厂日期:2000-02) 用户名称山东聊城供电公司 变电站名称耿庄220w变电站 维护项目: 操作机构箱壳、操作机构箱门、操作机构安装、固定螺栓、合分闸拐臂、凸轮盘BLG、合分闸挚子、合分闸弹簧、合闸弹簧白色垫片、转换开关(BG) (A相检修结果(更换) B相检修结果(更换) C相检修结果(更换)、转换开关(BG)传动杆、机械闭锁装置、合闸储能驱动、装置和润滑、合闸储能电机、碳刷检查、合闸储能链条装置、储能限位开关(BW)、储能限位开关(BW)的传动连杆、储能指示器、机构与断路器、之间操作连杆、合分闸缓冲器、合闸缓冲器支、架及链条装置、BA螺栓A相检修结果(更换) B相检修结果(更换) C相检修结果(更换)、接线端子排、选择开关(S4)A相检修结果(更换) B相检修结果(更换) C相检修



结果(更换)、就地操作开关(S1)(A相检修结果(更换) B相检修结果(更换) C相检修结果(更换)、手动/电动选择开关(Y7) A相检修结果(更换) B相检修结果(更换) C相检修结果(更换)、储能回路(空开、接触器、继电器、Y7、A相检修结果(更换) B相检修结果(更换) C相检修结果(更换) 防跳继电器K3、A相检修结果(更换) B相检修结果(更换) C相检修结果(更换)、低气压闭锁继电器(K9、K10)A相检修结果(更换) B相检修结果(更换) C相检修结果(更换)、计数器、温控器/A相检修结果(更换) B相检修结果(更换) C相检修结果(更换)、加热器(A相检修结果(更换) B相检修结果(更换) C相检修结果(更换)；断路器本体检查/服务项目：绝缘瓷瓶、机械传动室外、观，保护筒螺栓、分合闸指示牌(A相检修结果/更换) B相检修结果(更换) C相检修结果(更换)、外部操作拐臂、及拉杆、断路器固定螺栓、支架固定螺栓，地脚螺栓、密度继电器；测试内容：合闸时间:线圈1(ms)、合闸速度(m/s)、分闸时间:线圈1(ms)、分闸时间:线圈2(ms)、分闸速度(m/s)、合分时间(ms)、SF6压力(abs)(Mpa)、报警压力(abs)(Mpa)、闭锁压力(abs)(Mpa)、泄漏检查、操作次数，服务放行日期:2024年5月9日；聊城蒋庄变200断路器服务报告 ABB断路器B类预防性维护报告(开关型号HBL245B1-3P 机构型号BLG1002A 出厂编号30081656-01 出厂日期2006-10) 用户名称聊城供电公司 变电站名称：蒋庄220kv变电站 维护项目：操作机构箱壳、操作机构箱门、操作机构安装、固定螺栓、合分闸拐臂、凸轮盘BLG、合分闸挚子、合分闸弹簧、合闸弹簧白色垫片、转换开关(BGA相检修结果(更换)、转换开关(BG)传动杆、机械闭锁装置、合闸储能驱动、装置和润滑、合闸储能电机、碳刷检查、合闸储能链条装置、储能限位开关(BW)、储能限位开关(BW)的传动连杆、储能指示器、机构与断路器、之间操作连杆、合分闸缓冲器、合闸缓冲器支、架及链条装置、BA螺栓/A相检修结果(更换)、接线端子排、选择开关(S4)、A相检修结果(更换)、就地操作开关(S1)、A相检修结果(更换)、手动/电动选择开关(Y7)、A相检修结果(更换)、储能回路(空开、接触器、继电器、Y7、A相检修结果(更换)；防跳继电器(K3)、A相检修结果(更换)、低气压闭锁继电器K9、K10、A相检修结果(更换)、计数器/A相检修结果(更换)、温控器A相检修结果(更换)、加热器/A相检修结果(更换) 断路器本体检查/维护项目：绝缘瓷瓶、机械传动室外、观，保护筒螺栓、分合闸指示牌/A相检修结果(更换)、外部操作拐臂、及拉杆、断路器固定螺栓、支架固定螺栓，地脚螺栓、密度继电器；测试内容：合闸时间:线圈1(ms)、合闸速度(m/s)、分闸时间:线圈1(ms)、分闸时间:线圈2(ms)、分闸速度(m/s)、合分时间(ms)、SF6压力(abs)(Mpa)、报警压力(abs)(Mpa)、闭锁压力(abs)(Mpa)、泄漏检查、操作次数，服务放行日期:2024年5月31日；临沂阳都变213开关服务报告 ABB断路器B类预防性维护报告(开关型号LTB245E1-1P 机构型号BLK222 出厂编号136335064-01 出厂日期2017-11) 用户名称山东临沂供电公司 变电站名称：阳都220kv变电站 维护项目：操作机构箱壳、操作机构箱门、操作机构安装、固定螺栓、合分闸拐臂、凸轮盘BLG、合分闸挚子、合分闸弹簧、合闸弹簧白色垫片、转换开关(BG)、转换开关(BG)传动杆、机械闭锁装置、合闸储能驱动、装置和润滑、合闸储能电机、碳刷检查、合闸储能链条装置、储能限位开关(BW)、储能限位开关(BW)的传动连杆、储能指示器、机构与断路器、之间操作连杆、合分闸缓冲器、合闸缓冲器支、架及链条装置、BA螺栓、接线端子排、选择开关(S4)(A相检修结果(更换) B相检修结果(更换) C相检修结果(更换))、就地操作开关(S1)、手动/电动选择开关(Y7)(A相检修结果(更换) B相检修结果(更换) C相检修结果(更换))、储能回路(空开、接触器、继电器、Y7)(A相检修结果(更换) B相检修结果(更换) C相检修结果(更换))；防跳继电器(K3)(A相检修结果(更换) B相检修结果(更换) C相检修结果(更换))、低气压闭锁继电器(K9、K10)(A相检修结果(更换) B相



检修结果（更换） C 相检修结果（更换））、计数器、温控器、加热器（A相检修结果（更换） B 相检修结果（更换） C 相检修结果/更换）；断路器本体/维护项目：绝缘瓷瓶、机械传动室外、观，保护筒螺栓、分合闸指示牌、外部操作拐臂、及拉杆、断路器固定螺栓、支架固定螺栓，地脚螺栓、密度继电器；测试内容：合闸时间：线圈1(ms)、合闸速度(m/s)、分闸时间：线圈1(ms)、分闸时间：线圈2(ms)、分闸速度(m/s)、合分时间(ms)、SF6压力(abs)(Mpa)、报警压力(abs)(Mpa)、闭锁压力(abs)(Mpa)、泄漏检查、操作次数，服务放行日期：2024年5月14日。

**环境因素、危险源识别和评价：**对综合办公室有关的环境因素进行识别、评价，识别综合办公室环境因素主要包括：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、NH<sub>3</sub>-N 的排放等，综合办公室重要环境因素为：潜在火灾的发生、固废的处置共 2 项；识别了综合办公室危险源包括：车祸、辐射、爆炸、火灾、食物中毒、中暑等，综合办公室不可接收风险为：火灾、触电 共 2 项。

识别并评价了销售过程的环境因素，包括宣传册的使用和处置、车辆用油、人员用水用电等，销售过程重要环境因素为：潜在火灾的发生、固废的处置共 2 项；识别并评价了销售过程的危险源包括：砸伤、磕磕碰碰、摔伤、交通事故等，其中不可接收风险为：火灾、触电共 2 项；

识别并评价了电力设备的维护服务过程的环境因素，包括固废处置（废配件、废包装物）、车辆用油、人员用水用电等，评价后确定的重要环境因素包括：潜在火灾的发生、固废的处置共 2 项；识别并评价了电力设备的维护服务过程的危险源包括：触电、砸伤、磕碰、摔伤、砸伤、交通事故等，经评价后确定的不可接受风险包括：高处坠落、触电共 2 项。

公司范围内重要环境因素包括：突发爆炸/火灾，固废的处置；

公司范围内不可接受风险包括：火灾/爆炸、触电、车祸、高处坠落。

#### **环境和职业健康安全运行策划和控制：**

**潜在爆炸/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。

**固废的处置：**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。

**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、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、库管安全生产责任制等。

**车祸：**与供销部负责人郭永松沟通，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。

**高处坠落：**现场与郭永松沟通，高处坠落事故防范措施包括：正确规范使用个人安全防护器具，佩戴安全带，作业过程中随时检查安全带是否拴牢，在转移作业位置时不得失去安全保护；安全带高挂低用，并应扣牢在牢固的物体上；缺少或不易设置安全带吊点时设置安全绳索；四周设置防护栏杆并绑牢或扣紧，



操作人员正确佩戴和使用安全防护用品；操作平台移动时，平台上不得站人，其他还包括：设置防护栅门，粘贴警示标示等。

**现场观察电力设备维护过程环境和安全运行控制；**防护：作业人员郭永松、暴伟辉身着工作服、佩戴安全帽、绝缘鞋、手套、安全带等防止夹伤、碰伤、磕伤、跌落等意外伤害；高温/中暑：夏季高温中暑，主要是由于在高温的环境时间过长导致体内的脱水严重，就会引起代谢的紊乱引起中暑，严重者会引起死亡；避免高温的环境时间过长，采取定期发放和服用淡盐水等措施；有携带一些遮阳的设备，配备了防止中暑的药物；关于绝缘鞋、绝缘手套、安全帽等劳动防护用品的管理情况：受审核方购买渠道是通过正规渠道，且经过查看均为新购未超过1个月的合格劳保用品，使用前暂时不必要检测，有出具供应商提供的第三方检验报告及合格证。查有建立“劳保用品管理制度”规定各种物品使用年限要求，见规定：塑料安全帽≤2.5年，如果经历过事故有破裂和划痕的，那要提前更换了；如果到了更换年限，虽然安全帽还没任何损伤，那也要更换；见规定：安全鞋等之类，按照使用过程中所造成的损伤而定，如产品已经失去工作环境所要求的性能，应该及时更换；绝缘类的劳保用品，按照《劳动防护用品配备标准的有关说明》要求：绝缘手套和绝缘鞋除按期更换外，还应做到每次使用前作绝缘性能的检查 and 每半年做一次绝缘性能复测；以上现场沟通负责人郭永松可以口述清楚：绝缘类劳保用品，对于性能要求特别严谨，使用后的此类产品我们一定要做到定期检测其性能的测试，使用过程中有损伤的也要立即更换并检测其性能；公司有合格检测设备可以不必外送，定期检测后如不能保证满足工作环境要求的绝缘劳保用品，一定会更换掉..... 查见：绝缘手套（靴）的检测记录/报告：时间：2024年3月15日 检测人员：暴伟辉 检测/试验流程：接入0~220V电源，根据电磁感应原理，使变压器产生0~30KV工频高压至各电极，使获得规定的试验电压。根据绝缘手套（靴）试验规程，读取、记录测试参数；输入电压：AC220V 50Hz；输出电压：0-30kV；测量准确度：电压±2%（±3个字）电流±2%（±3个字）；仪器/工装：绝缘手套（靴）操作箱12Kg 工频耐压试验台60kg；测试数量：3只 合格数量：3只；标识：现场配备有消防栓、灭火器器材，均为甲方提供；现场查看灭火器，均在有效期内；有应急通道，安全员定时巡查；防止跌落，电缆沟等有警戒线、警示牌和安全标示；固废：项目固废主要是现场维护过程中的生活垃圾和替换下来的废配件、包装物，以上与甲方签订了固废处置协议，由甲方去合理处置；部分配件由配件供方进行回收；方案/措施验证结论：符合要求，措施有效；现场垃圾箱有可回收和不可回收标识，有固废放置点；废气/粉尘：场内搬运等过程采取轻拿轻放，减少粉尘，现场保持环境卫生良好，无灰尘等；包装杂物无堆积现象，清理及时、干净；现场堆放物料、配件均进行遮盖、防风、防火等措施，未发现尘土飞扬、脏乱差现象；维护过程不产生的废气；噪声：现场维护过程不产生噪声；其他：不随地吐痰、不用明火、不动火作业；触电和登高，查现场持证情况：中华人民共和国特种作业操作证 证号：T130128198302120014 姓名：王栋 作业类别：电工作业 操作项目：高压电工作业 有效期限：2023年05月22日至2029年05月21日 签发机关：河北省应急管理厅；证号：T130128198302120014 姓名：王栋 作业类别：高处作业 操作项目：高处安装、维护、拆除作业；有效期限：2023年12月24日至2029年12月23日 签发机关：河北省应急管理厅；证号：T132330197907102716 姓名：暴伟辉 作业类别：电工作业 操作项目：高压电工作业 有效期限：2023年12月01日至2029年11月30日 签发机关：河北省应急管理厅；姓名：暴伟辉 性别：男 出生年月：1979年7月 工作单位：北京蓝芯机电设备有限公司 系列：机电工程 专业：电气工程 资格名称：工程师 批文号：市职办字[2019]66号 授予时间2018年11月27日 管理号2018211200，以上证件均在有效期内。



**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。

**合规性义务：**供销部近期于2024年4月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、触电等的社区、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2024年5月10-11日策划并实施了一次内审（QES一并实施）；现场与王栋、郭永松沟通，发现以上两位内审员对标准以及内审执行要求的理解不是很到位，对内审员能力提出质疑？对内审是否得到有效的实施和保持提出质疑？

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5月25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。

#### 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；供销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；环境和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：5人，业务范围：机械设备、仪器仪表、计算机、软件及辅助设备、灯具、建筑材料、五金交电、社会公共安全设备及器材、电子产品、文具用品、家用电器的销售；电力设备的维护服务；

注册地址：北京市朝阳区五里桥二街1号院1号楼9层0911；经营地址：北京市房山区良乡镇拱辰大街98号财富广场5层0563室及临时场所；公司办公地址查有租赁协议（出租方：张建会 承租方：北京蓝芯机电设备有限公司，租赁物位置面积：北京市房山区良乡镇拱辰大街98号财富广场5层0563室租赁给乙方做商业办公使用，租赁物面积大约83.41平方米，租赁期限至2024年3月13日至2025年3月12日）现场无库房（销售产品由供应商物流配送至客户处）；现场见办公室1个为50m<sup>2</sup>。

销售过程配置有电脑、打印机、笔记本等，电力设备的维护服务过程配置了扳手、螺丝刀、力矩等；配置了监视测量资源包括：销售过程的各种记录和报告，维护过程的试验检测仪器，包括：机械特性测试仪、回路电阻测试仪、绝缘电阻测试仪、触指压力测试仪等；

还配置了相应的通讯和交通设施；无特种设备。

以上资源基本满足服务的要求。

#### 2) 人员及能力、意识：

分别对从事服务过程，影响质量和环境、安全绩效的人员进行了分类，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。

#### 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。

#### 4) 文件化信息的管理：

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：机械设备、仪器仪表、计算机、软件及辅助设备、灯具、建筑材料、五金交电、社会公共安全设备及器材、电子产品、文具用品、家用电器的销售；电力设备的维护服务

E：机械设备、仪器仪表、计算机、软件及辅助设备、灯具、建筑材料、五金交电、社会公共安全设备及器材、电子产品、文具用品、家用电器的销售；电力设备的维护服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：机械设备、仪器仪表、计算机、软件及辅助设备、灯具、建筑材料、五金交电、社会公共安全设备及器材、电子产品、文具用品、家用电器的销售；电力设备的维护服务所涉及场所的相关职业健康安全管理工作



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, 北京蓝芯机电设备有限公司的

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 checked="" type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	<input checked="" type="checkbox"/> 有效	<input 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或提交纠正措施计划, 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 黄刚



## 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](http://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。