

项目编号：11109-2024-QEO

管理体系审核报告

(第二阶段)



组织名称：天津天意电力科技有限公司

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）：李东

审核组员（签字）：杨建美

报告日期：2024年10月20日

北京国标联合认证有限公司编制

地址：北京市朝阳区北三环东路8号1幢-3至26层101内8层810

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：李东

组员：杨建美



受审核方名称：天津天意电力科技有限公司

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	李东	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1305317 2024-N1EMS-1305317 2024-N1OHSMS-1305317 7	Q:29.10.07,29.11.04 E:29.10.07,29.11.04 O:29.10.07,29.11.04
2	杨建美	组员	Q:实习审核员 E:实习审核员 O:实习审核员	2024-N0QMS-1336371 2024-N0EMS-1336371 2024-N0OHSMS-1336371 1	Q:29.10.07,29.11.04 E:29.10.07,29.11.04 O:29.10.07,29.11.04

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	邓厥平	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：中华人民共和国职业病防治法，中华人民共和国妇女权益保障法，中华人民共和国反不正当竞争法，中华人民共和国反垄断法，中华人民共和国计量法，中华人民共和国标准化法，中华人民共和国食品安全法，产品质量监督试行办法，中华人民共和国认证认可条例，国家职业卫生标准管理办法
作业场所职业危害申报管理办法，职业健康检查管理办法，职业病诊断与鉴定管理办法，职业卫生技术服务机构管理办法，地表水环境质量标准GB 3838-2002，环境空气质量标准GB 3095-2012，中华人民共和国民法典，GB/T 15236-2008职业安全卫生术语，GB 15630-1995消防安全标志设置要求，天津市安全生产条例，天津市生态环境保护条例，天津市市容和环境卫生管理条例，天津市消费者权益保护条例，突发公共卫生事件应急条例

e) 适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：中华人民共和国消费者权益保护法，GB. T15624-2011 服务标准化工作指南，SB. T 10409-2007商业服务业顾客满意度测评规秀，中华人民共和国消费者权益保护法，GB. T15624-2011 服务标准化工作指南，SB. T 10409-2007商业服务业顾客满意度测评规秀，《中华人民共和国电力法》，《电力供应与使用条例》，《中华人民共和国电子商务法》等等

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10月18日 上午至2024年10月20日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年4月20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：电气设备销售；五金产品零售

E：电气设备销售；五金产品零售所涉及场所的相关环境管理活动

O：电气设备销售；五金产品零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：天津市武清区陈咀镇梅石路 401 号 E 栋 102 室-35

办公地址：天津市河东区向阳楼街道卫国道 140 号九河国际村 2B

经营地址：天津市河东区向阳楼街道卫国道 140 号九河国际村 2B

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）：无

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024 年 10 月 17 日 08: 30-12: 30 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：ES运行策划和控制；ES绩效测量和监视。Q 销售/服务过程控制；



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（3）项，涉及部门/条款:综合部: QE07.2 条款，销售部: Q:8.4 ， Q:8.2

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 11 月 18 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 10 月 16 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q: 销售/服务过程控制；E0 运行策划和控制；E0 绩效测量和监视。

3) 本次审核发现的正面信息：

领导足够重视，管理体系健全，流程清晰，文件类资料整理有序，各部门能够贯彻执行体系文件。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

最高管理者对管理体系重视，并对标准有一定程度的理解和掌握，积极组织督促和管理各部门，严格贯彻执行管理体系要求，从而确保管理体系正常运行。

2) 风险提示：

管理人员加强体系文件学习。

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：2020 年 05 月 20 日 体系实施时间：2024 年 4 月 20 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照

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：

销售流程：客户需求→合作洽谈或投标→合同/订单评审→签订合同/订单→采购→检验→发货→客户验收



公司外包过程：产品运输；特殊过程为：销售服务过程。

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

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量环境职业健康安全管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与质量环境职业健康安全管理体系有关的相关方，并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理。

企业在策划质量环境职业健康安全管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量环境职业健康安全管理体系能够实现其预期结果，增强有利影响，预防或减少不利影响，实现改进。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持了公司管理方针：

顾客至上、优质高效

节能增效、环境保护

遵规守法、安全经营

全员参与、持续改进

。管理方针包含在管理手册中，符合标准要求。经总经理批准，与管理手册一起发布实施。为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部 环境，在每年管理评审会议上对管理方针的持续适宜性进行评审。为达到管理方针最终实现，总经理及各 职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将管理方针通过相关方 告知提供给适宜的相关方。管理方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司管理目标。管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件。现场抽查《质量环境职业健康安全目标指标分解考核表》，内容包括：

---公司管理目标

- 1) 产品交付顾客验收合格率 100%；
- 2) 顾客满意度达 90 分 以上；
- 3) 固体 废弃物分类收集处理率 100%
- 4) 火灾事故发生次数为 0
- 5) 意外伤害事故发生次数为 0

从 2024 年 4 月份至今，以上目标均能达成并将指标进行了分解。 抽查《环境职业健康安全目标管理方案》，针对所有重大环境和危险源等制订管理措施，有重要环境因素和重大危险源、管理目标、管理方案、完成日期、预计投资、责任部门等。质量环境安全目标和管理方案已经实现。符合要求。

企业规定了因顾客和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划。依照 GB/T19001-2016 标准，结合实际情况，围绕质量方针、质量目标设置了组织机构，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施，对员工进行了适宜的培训等。经查公司暂无变更，没有变更的策划。

为了确保获得合格产品和服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有：业务人员以往多



年的工作经验（员工过去所有的），管理经验；《销售服务管理制度》等。外部来源获取有：顾客提供的产品信息；国家、行业标准等。组织知识予以存档保管，在需要时可以随时获取。为应对不断变化的需求和法律趋势，企业策划进行了质量管理体系标准及相关知识的再培训、招聘人员等方式对确定的知识及时更新。

编制了《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识与风险评价程序》，符合标准要求和企业实际。查看和查阅《环境因素识别评价表》，主要包括：固废排放、潜在火灾、资源消耗、能源消耗、生活垃圾排放等。抽查《重要环境因素清单》，包括：火灾，固废排放。查看和查阅《危险源辨识和风险评价记录》，主要包括：火灾、触电伤害、车辆伤害、滑倒摔伤等。抽查《重大危险源清单》，包括：火灾，意外伤害（触电，交通事故）。识别充分适宜和合理。

编制了《法律法规及其他要求清单》等，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国固体废物污染防治法》、《中华人民共和国消防法》等。均为有效版本。

一阶段提出的问题验证：无。

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

公司制定了《销售服务过程控制程序》
明确了受控条件包括
1、公司编制了《销售管理制度》、《售后服务人员考核制度》、《销售服务规范》等对公司的产品销售过程进行了控制。
组织产品覆盖范围：电气设备销售；五金产品零售
2、销售流程：客户需求→合作洽谈或投标→合同/订单评审→签订合同/订单→采购→检验→发货→客户验收
特殊过程：销售服务过程，也是特殊过程。
3、技术要求 合同：销售合同
1) 验收规范：合同技术要求及相应产品的国家/行业标准、法律法规。
2) 作业指导书：《销售管理制度》、《售后服务管理制度》、《销售人员考核制度》等。
3) 使用适宜的设备：电脑和办公设备等。
4) 监视和测量设备：无。
5) 实施监视和测量：公司未制订需求计划和采购计划，按客户实际需求进行采购。
4、查看，合同跟踪情况：
查，与中州建设有限公司 2024 年 1 月 10 日签定的电缆终端头和接头销售合同。
销售合同的执行情况：
查看对应产品采购记录：与长缆科技集团股份有限公司签订采购合同，日期：2024 年 1 月 23 日，产品清单：110kV 异径绝缘中间接头(铜壳不含胶，含玻璃钢壳及胶)，35kV GIS 终端不含环氧管)，35kV 冷缩中间接头专用铜连管。
查中州建设有限公司发货清单：
制单人:许文秀， 录单日期:2024/2/27 经办人:邓厥平 业务:天津 客户:中州建设有限公司 项目名称:国网东丽公司空客二线 110 千伏六桥变电站及进出线工程（包含商品名称，规格，数量，单位，）
以上货物已核收无误，货款未付，货款未付之前所有权属于出卖人第一联:白联 存根 第二联:联 交用户 第三联:绿联 交财务
送货人：杨高雄，收货人：邢永
.....
整个销售过程基本受控。
抽《顾客满意度调查表》
客户：天津新业送变电安装有限公司
对产品质量 交付及时性 售后 价格 人员态度等进行了考评，得分：98 分，满意。时间：2024.07.30
.....

**抽销售人员考核记录：**

依据：《销售管理制度》、《售后服务管理制度》、《销售人员考核制度》等。

抽：服务质量绩效考核表

考核期间 2024. 9. 30

考核项目：销售服务过程

考核部门/人：销售部/杨晋

考核项目：销售业绩，职业素质，服务质量。

考核结论：该员工能够胜任本职工作。

考评人：严皓

.....

查见服务过程检查记录：客户名称：天津送变电工程有限公司，验证方式，产品名称，观察、查阅记录，验证结论，验证人员等，均有记录

定期对客户进行满意度调查，抽见 2024. 07. 30 对客户：天津送变电工程有限公司，对销售的产品质量、性能、价格、交期等进行了考评，总分：98 分，满意。

现场查看销售杨晋正在与客户沟通关于电缆的产品名称、型号、数量、金额、供货时间等相关事宜。

公司特殊过程确定为：销售服务过程。制定了《销售服务过程控制程序》，对特殊过程的管理从：人员能力、设备配备、工艺方法评定等进行了规定。通过产品检验和配备有能力的销售人员，对特殊过程的服务质量予以控制，提供该特殊过程进行确认记录，确认人/日期：杨晋 2024. 5. 5

销售服务过程基本受控。

公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如：

- a) 法律法规要求；
- b) 与服务相关的潜在不期望的后果；
- c) 其服务的性质、用途；
- d) 顾客要求；
- e) 顾客反馈。

此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的质量保证、售后服务、物流运输服务、客户产品验收发现产品问题的处理等。

现场查相关记录及与负责人沟通得知，组织的：

1) 物流服务：负责人介绍，产品的运输由供方直接负责送达。监控方式为顾客的签收单为准。

2) 装卸活动：负责人介绍，产品由供方负责装货。

3) 交付的地点及验收：产品经出厂检验合格后通过供方运输送至合同约定地点。

客户收到货后，对产品数量、外观、规格型号、尺寸、合格证、质检报告等进行验收，验收合格后在签收条上签字确认。

出示近期入库验收单：

包括供货单位：华力通线缆股份有限公司，项目名称：京滨铁路四标段 220 千伏线路迁改工程(范永一二线、国景一二线)光缆采购。供货名称：光缆，外箱包装：光缆木盘，检查是否与实物一致，名称：OPGW-150-72 芯，总数量：7285.2 米验收人：杜龙，验收日期：2024. 08. 15

出示近期送货单：

天津天意电力科技有限公司送货单

制单人：许文秀 录单日期：2024. 08. 6 经办人：邓厥平 业务：天津，客户，天津送变电工程有限公司，项目名称：京滨铁路四标段 220 千伏线路迁改工程(范永一二线、国景一二线)光缆采购，商品名称：OPGW 光缆，型号：OPGW-150-72 芯，单位：米，数量：7285.2

以上货物已核收无误，货款未付，货款未付之前所有权属于出卖人，第一联：白联 存根第二联：粉联 交用户第三联：绿联 交财务 送货人：杨高雄，收货人：杨金铸 日期：2024. 08. 16

4) 售后服务：按合同质量技术要求客户进行验收。如遇质量问题，在保质期内，公司负责免费配送备件进行更换的方式进行处理。

公司有专人负责解答客户的售后问题，组织策划了顾客满意调查表，会有专人定期对客户的满意度进行跟踪、收集、分析、评价，用以持续改进客户满意度。



查见现场记录及与负责人沟通确认：已基本满足交付后活动的要求。

公司制定了《顾客满意度测量程序》，主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有 2024 年 7 月《顾客满意调查表》调查表共 2 份

调查内容包括：产品质量 交付及时性 售后 价格 人员态度等

统计分析结果顾客满意度：98 分

暂无明显需实施纠正措施的改进事项。

提供顾客满意调查分析报告，负责人讲：顾客满意度达到了质量目标的要求，在 3 家被调查的顾客中，均期望价格能够降低，以后我们将在产品质量方面做得更好，同时通过控制成本尽量降低价格，满足顾客要求。

查，销售部实施以下安全管理制度：《纠正措施控制程序》、《与顾客相关过程的控制程序》、《火灾应急预案》、《意外伤害（触电）应急预案》、《运行控制程序》等。

查重要环境因素：

1) 潜在火灾；2) 固废排放；

查看，公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对重要环境因素进行管控。

据称：对火灾应急设施、安防设施运行情况等进行了检查维护。对固废分类收集回收有方案。

查销售部办公区域环境实施情况：

现场查看：现场未发现大功率电器使用。

现场查看：现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。

查见办公区有一般固废分装桶。

查不可接受风险源：

1、潜在火灾；2、意外伤害（触电）；

公司制订的相应的安全管理制度及管理方案，对不可接受风险进行管控。

抽意外伤害（触电）控制方案：

1、用电设施漏电保护装置；

2、定期检查设备、设施的电线电路；

3、严格执行用电规范，杜绝违规用电。

4.车辆定期维修保养

5.遵守交通规则

6 加强安全教育培训：

现场查看：办公现场未发现大功率电器使用。现场电线有穿管保护，固定布局、现场有禁止吸烟的提醒，办公设备均有接地保护。

负责人介绍每月由综合部对火灾应急设施运行情况及能源节能等情况进行了检查维护，提供的办公区域月度消防设备、设施检查记录，检查结果符合规定要求。

部门的运行策划和控制基本满足要求。

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

查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过 12 个月。

查，2024 年《体系审核实施计划》：

审核时间：2024 年 8 月 22-23 日

审核计划内容包括：审核目的、依据、频次、审核方法、职责、策划要求和报告、审核性质、审核日程安排等。

内审成员：组长：邓厥平 组员：杨晋

查内审员能力，提供有《内审员培训记录表》、《内审员任命书》。经与内审员沟通交流，其对内审实施开展的基本流程、实施情况表述不清，不符合在综合部 7.2 条款中已开具。



查内审员任命及授权：2024.8.1 总经理严皓对邓厥平，杨晋 进行了内审组任命。

抽查《内审实施计划》，涉及部门：管理层，综合部、销售部。覆盖了本部门涉及的所有标准条款。再抽查其他部门的内审实施计划，内审计划覆盖了公司所有部门及所有条款。内审员经过了标准培训。内审员审核了与自己部门无关的区域。符合。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。抽查销售部《内审检查表》，由内审员按要求实施了检查，并填写了检查记录，内容比较齐全。本次内审共开一般不符合项 1 个，不符合涉及销售部 GB/T19001-2016: 9.1.2 条款，不符合描述为“有进行顾客满意度调查，但未对调查结果进行汇总分析”。针对该不符合项，已及时采取纠正措施对管理人员进行培训，并对公司内外部因素进行了分析评价，组织相关负责人立即对公司销售部办公室压力不足的灭火器进行更换，经内审员验证关闭。符合要求。

经沟通了解，审核组长在末次会议上对本次内审开具的不符合项及内审报告及时向最高管理者和相关部门负责人报告了审核结果。

抽查《内部审核报告》，明确了审核的目的、范围、依据、审核过程、不合格统计与分析等。

查，审核结论：基本符合计划安排和标准的要求，并得到了较有效实施和保持， 仍需进一步改进（内审发现的问题）。

通过内部审核，公司质量、环境、职业健康安全管理体系的建立实施是基本有效的，基本符合标准要求。

查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。

公司制定了《管理评审控制程序》，规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过 12 个月

本次管理评审时间：2024.09.03

主持人：严皓

参加人员：体系涉及到的各部门所有有人员

评审内容：

1) 2024 内部审核结果。

2) 顾客的反馈，包括满意程度的测量结果及与顾客沟通的结果等。

3) 质量、环境、职业健康安全管理体系转版运行情况，包括质量、环境、职业健康安全方针和目标的适宜性和有效性。

4) 过程的业绩和产品的符合性；包括过程、产品的监视和测量的结果。

5) 对内部审核和日常发现的不合格项采取的纠正预防措施的实施及其有效性的监控结果。

9) 以往管理评审的跟踪措施；

7) 可能影响质量管理体系的变更，包括内外环境的变化，如法律、法规的变化等。

8) 改进的建议。

9) 可能导致质量管理体系发生变化的内外部因素；

10) 客观环境的变化，包括与组织环境因素和法律法规和其他要求有关的发展变化；b) 和外部相关方的交流信息，包括抱怨；c) 组织的环境、职业健康安全绩效；

11) 公司应对风险和机遇的措施实施控制情况

改进的建议：体系运行以来和 2024 年度内审，以及从这次管理评审各部门的工作汇报中，我们可以看出，各部门的工作是卓有成效的，而且除了肯定所做的工作外，还对下一步的工作提出了改进建议：

加强销售人员销售服务态度的培训。

管评提出的改进项的完成情况记录表：改进项目、改进措施、责任部门、完成时间等，下次审核时关注措施落实情况。

评审输出内容：

法律法规进行了更新，基本符合要求；

组织能实现策划的目标和指标；

销售的产品得到了客户良好的反馈；

管理体系运行符合标准的程度；

相关方对本公司无重大投诉

员工工作条件基本符合要求；

相关方关注：自 2024 年 4 月 20 日体系运行至今未收到相关法及顾客投诉抱怨；



管理评审结论：方针、目标、指标、管理方案符合策划要求；体系的现状是适宜、充分和有效的。各部门应按照会议决议和管理体系文件规定，认真、切实地做好本部门的工作，以改进管理体系，提高质量环保安全水平，保证本公司的管理体系持续有效！

与总经理严皓进行面谈沟通，对认证标准的理解情况、对管理评审输入输出的要求，回答基本符合标准的内容。

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

公司制定《不合格品控制程序》明确了各类、各阶段的不合格的控制管控要求，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品的影响程度。对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。

现场抽查《不合格处理单》

内容涉及不合格描述、不合格原因、意见及处置办法、验证情况等。

对不合格进行了识别、标识、评审和处置，防止了不合格品非预期的使用或交付。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

利用管理方针、管理目标、审核结果、分析评价、纠正措施以及管理评审提高管理体系的有效性。内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。对销售过程中发现的不合格品，已经按照要求进行了处置。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审提出的纠正措施正在进行中，下次审核时关注。

3) 投诉的接受和处理情况：

2024年4月以来，没有发生质量环境职业健康安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

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）：

1、查见，《设施设备一览表》，公司配置的设备主要有：电脑、打印机、办公桌椅等。可以满足厨具器具及日用杂品零售，通信设备、劳动保护用品、办公设备耗材、家用电器的销售的需要。

2、查公司设备日常维修情况：

电脑日常保养：定期杀毒、除尘、桌面整理、磁盘整理等。电脑运行正常，能提供保养记录。

3、公司办公区域面积 160 平左右。

4、特种设备：无。

用于销售服务的工作环境基本受控。

基础设施和工作环境能满足要求。

公司监视和测量：公司产品的检验及交付主要以数量清点，型号核对，附带产品质检报告等方式进行；产品由供方直接发货至顾客方，顾客签收即代表公司签收；顾客主要以满意度的方式进行。

无监视和测量设备。

2) 人员及能力、意识：

企业对影响质量环境职业健康安全工作人员，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位要求。企业人员能够了解管理方针和管理目标内容，知晓他们对管理体系有效性应该做哪些贡献包括改进绩效的益处，以及不符合管理体



系要求所产生的后果等。为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施充分有效。相关人员具备相应能力和意识。

3) 信息沟通:

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性，涉及体系运行过程及管理等多方面，通过沟通促进过程输出的实现，提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理解和提高从事质量活动的有效性。通过多种渠道主动向顾客介绍产品，提供宣传资料及相关产品信息。企业对外交流，主要包括与劳动局等沟通环境职业健康安全情况，通过媒体了解环境职业健康安全要求。对顾客、供方、出入公司的相关方通过发放相关方告知书进行沟通。对相关方施加环境影响。

4) 文件化信息的管理:

企业编制了管理体系文件。体系文件结构主要包括：管理手册、管理制度、作业文件和记录等。其中管理方针和管理目标也形成文件并纳入管理手册中。体系文件覆盖了企业的管理体系范围，体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。文件的审批、发放、更改订控制有效。记录格式按照文件控制要求进行管理，记录收集、识别、存放、检索、保护、处置得到控制。现场确认，体系文件符合标准要求，体现了行业和企业特点，有一定的可操作性和指导意义。管理体系文件符合适宜和充分。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q: 电气设备销售；五金产品零售

E: 电气设备销售；五金产品零售所涉及场所的相关环境管理活动

O: 电气设备销售；五金产品零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，(天津天意电力科技有限公司)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	<input type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效
审核目的	<input type="checkbox"/> 达到	<input checked="" type="checkbox"/> 基本达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" 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，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:李东 杨建美



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、联系方式的变更、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。