

项目编号：30674-2023-Q-2024

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：山东柏嘉电力装备有限公司

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）： 窦文杰

审核组员（签字）：

报告日期： 2024 年 11 月 19 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
■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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：窦文杰

组员：



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	窦文杰	组长	审核员	2024-N1QMS-1395977	29.12.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	孙霞、高立东	向导	受审核方
2		观察员	

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（质量管理体系）认证后，☒进行第一次监督审核☒证书暂停后恢复☐其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否☒暂停原因已消除，恢复认证注册，☐保持认证资格。

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：

GB/T19001-2016/ISO9001:2015

b) 受审核方文件化的管理体系；本次为☒单体系审核☐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：中华人民共和国招投标法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国政府采购法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国价格法、中华人民共和国安全生产法等

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：GB/T19001-2016

销售执行标准：GB/T 16868-2009 商品经营服务质量管理规范等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）无。

1.5 审核实施过程概述



1.5.1 审核时间：2024年11月19日 上午至2024年11月19日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年07月30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电力器材、劳保用品、办公用品、耐火材料、消防器材、体育用品、通讯设备的销售

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：山东省滨州市无棣县海丰街道棣州五路与海丰十三路交叉口东 50 米路南

办公地址：山东省滨州市无棣县海丰街道棣州五路与海丰十三路交叉口东 50 米路南

经营地址：山东省滨州市无棣县海丰街道棣州五路与海丰十三路交叉口东 50 米路南

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 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：未按时接受监督审核

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：暂停期间体系运行正常，未使用证书和标志

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：已消除

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（）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:供销部/Q8.4.1 条款；

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 12 月 4 日提交审核组长。

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 11 月 19 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q 外部提供过程管理；Q 培训过程控制、内审、管评；Q 销售过程控制

3) 本次审核发现的正面信息：

受审核方质量管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视，管理水平有所提高，各部门职责明确，产品质量较稳定，无质量事故，供方及销售客户形成长期合作伙伴，产品相对比较单一，销售服务流



程较简单，容易管理和提高，通过质量管理体系运行促进产品质量的管理水平及质量意识提高。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

管理层对质量管理体系运行和认证活动较支持，管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行，初步成型，能够在日常的管理和生产检验过程运用管理体系的工具和方法，PDCA 方法也得到适当的运用，自我发现问题、解决问题的机制在过程应用较好，总体成熟度尚可

2) 风险提示:

受审核方目前处于发展阶段，应重视体系文件的学习，但是与内审员面谈，是根据内审检查表模板进行的内审，对内审知识和体系的理解还需加强学习。另外，企业在外提供过程管理方面需要加强，存在一定的质量管理控制风险。在综合部 Q8.4.1 条款开具了不符合报告，本次审核开具 1 项不符合。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无

二、组织的管理体系运行情况及有效性评价

2.1 目标的实现情况 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

公司制订了质量方针、目标：

质量方针：

以技术创新和优质产品，持续满足顾客要求, 为客户提供优质产品和服务。

质量目标：

1. 产品销售服务一次交验合格率 98% 以上；

2. 顾客满意率达到 95%以上；

目标有分解到各职能部门，能根据企业的发展实际，提升管理目标，查看完成情况，2024年1-10对目标进行考核，考核情况目标已阶段性完成，考核人：孙霞，审批：崔芹芹 2024年10月31日。

2.2 重要审核点的监测及绩效 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

为产品实现过程策划了工艺流程—提供的工艺流程图与观察到的符合。

销售服务流程：招投标/业务洽谈 → 合同评审 → 采购 → 进货检验 → 交付；

严格按照要求进行了合同评审以确保能满足客户需求。

对供方和运输外包方进行了调查评价，跟踪产品质量。

对全体人员进行了体系文件培训、技能培训；配备相应的基础设施、人员、场地，经观察满足产品实现需求。



采购产品检验、销售服务人员检验各检验项符合要求。

特殊过程：销售过程，需严格按照作业指导书销售，2024.1.22日对销售过程进行了能力确认，满足要求。

质量目标的建立、分解、考核：提供了文件化可分解的目标、指标，已分解到各部门，经查建立的管理目标符合标准要求，在方针的框架下展开，每月/季度考核一次，提供2024年1-10月份考核结果，经查目标能完成。符合要求。

职责分配情况：提供的管理手册中的职能分配表、职责权限部分及《岗位职责及权限》程序规定了职能部门及岗位，目前有办公室、供销部、质检部，分配了职责权限。经查职能分配覆盖了质量管理体系要求的职责。经现场沟通职责划分合理，可以支持质量管理体系运行。

资源配置及特种设备、特殊工种：办公设施、人员、场地等满足该企业产品销售的需要，无特种设备、无特殊工种。

与负责人沟通确认，供销部负责产品的设计和开发，主要设计和开发人员高立东等人，在销售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，专业从事电力器材、劳保用品、办公用品、耐火材料、消防器材、体育用品、通讯设备的销售，均依据相关标准和顾客要求销售。有设计和开发的相关规定，一年以来，公司没有新产品销售的研发活动，原设计研发也无变更，一直按标准要求和顾客要求销售。

查公司管理手册8.3条款，按标准要求，规定了产品设计和开发过程及相互作用，对设计开发过程进行了界定，明确了设计开发的策划→输入→控制→输出→更改的管控要求，各过程要求符合标准要求。

公司所销售的产品销售工艺流程均已定型，不对销售工艺流程进行更改，所销售的产品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产品时，公司按照策划的设计和开发要求进行设计开发，确保产品的环保性、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。

现场查看营销工作情况：

1. 编制的管理制度规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。
2. 资源配置齐备，设施设备可以满足要求。
3. 查见销售合同。
4. 提供有产品进厂检验记录等。
5. 管理人员以及业务员、质检员都经过了培训，能力满足要求
6. 公司将销售过程定为需要确认的过程。查有“特殊过程确认表”，2024.1.22日对销售过程的人员资质、工作能力等方面进行了过程确认，结论：特殊过程控制有效，能够保证服务质量。确认人员：崔青松、崔芹芹。
7. 制定了《销售服务作业指导书》、《销售过程作业规范》，通过培训教育等，防止人为错误。
8. 所有的产品都必须经检验合格后方可交付。质检部负责产品的检验和放行，产品经过检验合格后方可放行和交付，供销部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务。发货前由供销部开具发货单，依据发货单发货，随货同行有产品检验报告，公司负责联系货运交付到指定地点，经查出库、交付手续齐



全。售后服务由供销部业务员按照售后服务规范执行。

9. 审核时了解到崔某正在电话联系客户关于消防器材销售事宜，业务熟练，沟通良好。

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，产品的运输采取物流运送的方式进行。目前组织采取的物流公司为中通快运无棣分公司。组织通过物流单号在网上对产品物流信息及到货信息进行监控。

2) 装卸活动：负责人介绍，组织采用物流的方式送货，中通快运司机提供上门收货及客户处送货上门的服务，装卸活动由物流公司提供。企业库管员依据发货单安排装车发货，装车时清点数量核对产品名称和规格，避免野蛮操作。

3) 交付的地点及验收：采购产品经检验合格后，联系物流公司运输送至合同约定地点，交付在客户处进行。客户收到货后，根据出货单对产品数量、外观、规格型号等进行验收，验收合格后在送货单上签字确认，截止目前所接收产品暂未发生产品质量问题的反馈。

抽查 2024 年 7 月 13 日发往黑龙江、2024. 11. 06 发往山西太原的销售出货单，均可提供。

4) 所销售产品无需安装服务。

5) 售后服务：按合同质量技术要求客户进行验收。如遇产品质量问题，采取退、换的形式进行处理。如是批量质量问题，则有业务人员跟进上门处理。负责人介绍，自体系建立以来，未有客户的投诉或质量不良的反馈情况。

组织销售服务过程的控制基本符合标准规定的要求。

产品的监视和测量：对采购产品的数量、规格型号、外观、合格证等进行检验，提供了进货检验记录等均符合要求。对销售人员检验检查，结果合格。

提供《顾客满意度调查表》，调查包含：质量、交货期、售后服务、外观、使用说明等指标，满意程度分为很满意、满意、较满意、不满意等4个档次。被调查客户济宁电力实业有限公司、国网九三供电分公司2家，从提供的调查表来看，客户对组织评价均为 很满意。

查见 2024 年 11 月 10 日“顾客满意程度分析报告”，对顾客满意度指标完成情况等予以分析汇总，经评价测算客户满意度得分 96. 5%

供销部经理介绍暂无顾客投诉情况发生，日常顾客的反馈均是一些小问题都已及时处理，处理后顾客满意，但是未保留相关记录，进行了交流改进。

2.3内部审核、管理评审的有效性评价 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

内部审核：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，2024. 10. 15进行了2024年的内部审核。查阅审核计划、审核记录、不符合项、内审报告等，符合计划安排，审核员没有审核自己的工作，审核覆盖了认证的范围和区域，内审员有总经理的授权书。经过查阅、观察、询问，内审的深度和内审员的审核技巧尚需加强和提高。对内部审核发现的1个不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，并验证了有效



性，内审报告中对质量管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。

经与内审员面谈，是依据内审检查表模板进行的内审，审核能力和审核深度尚需继续加强。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，2024年10月25日进行了2024年的管理评审，公司总经理主持，总经理和各部门负责人参加。查阅管理评审计划、记录、管理评审输入、管理评审报告，按要求经审批。管理评审输入基本符合要求。

提出了改进措施：

加强销售水平能力的提高，将销售技巧培训纳入2024年的新增培训计划。由管代组织实施并验证，要月底前完成。

针对以上需求，办公室在培训计划中进行了策划，并按照策划的时间间隔进行实施培训，达到相关需求。

经查阅记录和询问面谈，管理评审模式化和形式化，对企业的管理决策和利用信息、实际运行情况、推动体系运行深化没有起到很好的应有作用。但对管理体系的评价较为客观，提出的改进对促进体系的运行有帮助，管理评审尚需加强规范化。

2.4 持续改进 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 不合格品/不符合控制：

公司已建立持续改进的机制，对检验不合格、销售过程监控出现不符合发出纠正预防措施单、内审发现的不符合等问题均进行了原因分析并采取了相应的纠正预防措施，验证基本有效。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对出现产品不合格现象采取原因分析，制定纠正措施，并验证其措施的实施程度，目前纠正措施实施基本有效；管理方面的不符合经了解基本采取纠正及纠正措施，预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强。

3) 投诉的接受和处理情况：

近一年度未发现相关质量投诉情况。

三、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域：无

2) 组织机构：无

3) 管理体系：无

4) 资源配置：无



- 5) 产品及其主要过程: 无
- 6) 法律法规及产品、检验标准: 无
- 7) 外部环境: 无
- 8) 审核范围(及不适用条款的合理性): 无
- 9) 联系方式: 无

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次审核开出不符合项(办公室Q7.2条款), 经现场验证已关闭, 未重复发生, 纠正措施有效。

五、认证证书及标志的使用

业务洽谈和招投标时出示认证证书原件, 未使用认证标志, 证书标志的使用符合要求, 未见违规使用情况。

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

☒ 无变化

☐ 经过审核, 审核组认为认证范围适宜, 详见《认证证书内容确认表》。

说明: 审核范围在监督审核时有变化, 需填写《认证证书内容确认表》

七、审核结论及推荐意见

审核结论: 根据审核发现, 审核组一致认为, 山东柏嘉电力装备有限公司的

☒ 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 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

推荐意见: ☒ 暂停证书的原因已经消除, 恢复认证注册

☐ 保持认证注册



- ☒ 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，保持认证注册
- ☐ 暂停认证注册
- ☐ 扩大认证范围
- ☐ 缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组: 窦文杰



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。