

项目编号：11403-2024-QEO

# 管理体系审核报告

## (第二阶段)



组织名称：杭州慕罗机电工程有限公司

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）：单迎珍

审核组员（签字）：周传林

报告日期：2024年12月8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](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：单迎珍

组员：周传林



受审核方名称：杭州幂罗机电工程有限公司

## 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	单迎珍	组长	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2024-N1QMS-4202976 2024-N1EMS-4202976 2022-N1OHSMS-3202976	Q: 18. 08. 00, 29. 10. 07 E: 18. 08. 00, 29. 10. 07 O: 18. 08. 00, 29. 10. 07
2	周传林	组员	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2024-N1QMS-1459792 2024-N1EMS-1459792 2024-N1OHSMS-1459792	Q: 29. 10. 07 E: 29. 10. 07 O: 29. 10. 07

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	罗强、宣玉娣、周情娜等	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：ISC-QR-R-06 申请评审及审核方案策划表；

d) 相关的法律法规：宪法、民法典、产品质量法、环保法、消防法、消费者权益保护法、浙江省固体废物管理条例、浙江省水资源节约条例、浙江省安全生产管理条例等。

#### 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：GB50736-2012采暖通风与



空气调节设计规范、GB50243-2016通风与空调工程施工质量验收规范、GB50738-2011通风与空调工程施工及验收规范、JB/T11212-2011制冷空调系统用吸气管过滤器及吸气管干燥过滤器等。

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12月06日 上午至2024年12月08日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自 2024 年 5 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：中央空调的销售及维修维保；

E：中央空调的销售及维修维保所涉及场所的相关环境管理活动；

O：中央空调的销售及维修维保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：浙江省杭州市拱墅区祥园路39号2幢二层208室(自主申报)

办公地址：浙江省杭州市拱墅区祥园路39号2幢二层208室

经营地址：浙江省杭州市拱墅区祥园路39号2幢二层208室

**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）：临时场所：中央空调的维修维保服务/恒丰银行股份有限公司杭州分行/杭州市墅区建国北路639号华源发展大厦F1层。

**1.5.4 一阶段审核情况：**

于2024年12月05日上午-2024年12月05日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，应对风险和机遇的措施，内审和管评的实施有效性及深度；环境因素、危险源辨识和风险评价及其现场运行控制情况，服务过程的控制，绩效的监控情况，相关方信息反馈和抱怨处理等。

**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：财务部 QES7.2



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12月30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12月6日前。

2) 下次审核时应重点关注：本次不符合跟踪，内审和管理评审的实施深入，人员对标准的理解和支持，服务过程的控制等。

3) 本次审核发现的正面信息：服务意识较强，服务质量可保证，环境及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：为格力、美的、大金等品牌空调厂商的指定售后服务特维维保店，在当地有一定的市场。

针对已策划的管理体系运行要求，落实情况较好；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：若公司只注重本身经营而不对工作人员持续加强相关体系标准的培训，易造成缺乏对管理体系标准的理解和实际运用到工作中去的持续能力，需不断加强对标准的宣贯、理解和落实。

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：2018年04月16日，体系实施时间：2024年5月10日

2) 法律地位证明文件有：提供营业执照（统一社会信用代码91330109MA2B23ED5Q），有效。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：16人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无倒班情况，加班较偶尔，个别因客户或合同履行需求实行加班。

4) 范围内产品/服务及流程：

经查该公司主要进行：中央空调的销售及维修维保。识别了相关工作流程：

产品销售服务流程：用户需求评审—签订合同—采购备货—交货安装—客户验收—售后服务

安装维修维保流程：预约上门时间—工作前准备—工作前与用户意见交流—安装、维修、维保操作—操作完毕，试机半小时—介绍和讲解空调使用、维护、保养的必要知识—维保工作确认无误后，工作人员须将作业报告书等交请客户签字确认—工作结束后及时回收清理废料，并通知客服工作结束。

识别中央空调的销售及安装维修维保过程为需确认的过程。

经沟通确认，公司工程类的中央空调安装由外包方负责，小型民用型的中央空调则由公司自己负责安装（此类指哪些不动土不动工，管道由客户自己负责提前铺设好。）

外包过程为：部分工程类中央空调安装、部分工程类中央空调安装、物业管理、计量器具检测。

经沟通和查验，无不适用要求和条款。

## 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



组织按照 GB/T19001-2016、GB/T45001-2016、GB/T45001-2020 标准策划编制了管理手册、程序文件、管理制度、应急预案、运行记录等体系文件，于 2024 年 5 月 10 日起实施。一阶段审核后该公司对文审问题进行了整改，经现场验证基本符合要求。公司相关体系文件及记录的策划工作日趋完善，相关体系文件及记录比较充分和适宜，基本上满足标准和相关管理的要求。

### 1、组织及其环境

企业依据 ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO 45001:2018 标准，并结合活动特点、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。

### 2、理解相关方的需求和期望

与总经理沟通，企业有建立了获取不同利益相关方要求的渠道，通过线下 APP 平台、现场走访、会议、招标文件、相关方官方网站等方式，获取和确定与管理体系有关的利益相关方的要求。推选员工代表以达到内部需求以确保员工的协商、参与过程用来确保职业健康安全管理体系实现其预期结果等。现场沟通得知，公司将相关方需求和期望的信息通过会议、电话、文件等形式传递给各相关部门，并适时组织监视和评审相关方需求信息。组织有充分理解并利用相关方的需求信息。

### 3、管理体系应用（不适用和外包过程、需确认过程等）情况

目前主要从事中央空调的销售及维修维保，对服务的质量目标、实现过程所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及服务接收准则进行了策划。策划了相关流程。经识别，需确认的过程：中央空调的销售及安装维修维保过程。外包过程：部分工程类中央空调安装、物业管理、计量器具检测。经沟通和查看，无不适用要求和条款。

**4、过程的识别与控制：**公司 2024 年 5 月 10 日依据 ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO45001:2018 标准制订并实施的《管理手册》，识别了公司质量环境职业健康安全管理体系运行所需的过程，明确了边界和适用性，从范围的内容来看，公司考虑了理念、价值观、文化等相关因素及相关方的要求，还考虑了公司在国际、国家、地区或本地引起的法律、技术、竞争、文化、社会、经济 and 自然环境等方面的问题及应对方法，标准的所有条款均适用于该组织。过程较完整。

### 5、方针的适宜性、有效性

组织建立的管理方针有：诚信经营、以质取胜、安全高效、污染预防、遵纪守法、持续改进。公司的管理方针记录在《管理手册》中，通过贯标培训、文件下发等方式在内部进行沟通、理解。具备适宜性和有效性。

### 6、组织结构、职责分工和履行情况

按照标准要求和实际经营和管理情况设置了管理层、财务部、运营部等职能部门；按照职能分工，明确了部门工作的职责；查验其职责规定相关文件，规定基本合理，充分；各部门职责规定基本满足管理体系运行的需要。经现场了解，各部门对职责基本掌握，并能在工作中很好的履行。

### 7、应对风险和机遇的措施

企业在服务提供过程中识别并确定了质量环境安全的内外部问题，编制有《风险与机遇的应对措施控制程序》、《环境因素的识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价和控制程序》等，查有公司所处的外部和内部环境因素清单、风险和机遇评估分析表等，对内外环境以及风险和机遇进行了识别和策划。企业能够不定期进行风险和机遇措施的策划，并评价这些措施的有效性。措施策划充分，与各部门业务过程有效融合。基本符合要求。

### 8、目标的实施和考核情况



公司管理层以公司的管理方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定有质量、环境安全目标：质量目标：1) 顾客满意度 $\geq 90$ 分、2) 产品销售合格率 100%、3) 维护保养及时率 $\geq 98\%$ 、4) 项目验收合格率 100%。环境管理目标：火灾事故为 0；固废合规处置率 100%。职业健康安全目标：火灾事故为 0；触电事故发生次数为 0；意外伤害发生次数为 0。为确保目标的实现，对管理目标进行了分解，并规定了考核办法。组织有关人员对各部门目标实现情况进行测评，结果报总经理。在每次管理评审前由对目标的完成情况进行监视、测量并输入管理评审。体系运行以来，经考核，管理目标基本已完成。

#### 9、法律法规的识别及获取情况

策划有《法律法规和其他要求管理程序》，基本符合要求。组织建立了适用法律法规和其他要求获取的渠道，获取途径均为网上查询下载。收集了企业适用的法律法规和其他要求文件，并识别了适用性，同时落实到相关部门贯彻实施。提供有环境和安全法律法规清单，获取比较充分，识别较合理，基本符合要求。同时落实情况较好。

#### 10、变更的策划

公司于 2024 年 5 月建立一体化管理体系，为使公司管理体系有效运行，并持续改进，各部门基本按管理体系文件中的规定贯彻实施。通过过程业绩分析，监视、测量、分析、评价、管理评审，内部审核结果等收集可能发生的变更信息，企业有充分识别识别潜在的变更需求，并在必要时做出相应的变更。体系实施以来，除管理手册因文审作了部分修订外，公司架构、经营范围、服务流程等无变化。

#### 11、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，并在内部通过开会、文件下发、师带徒等形式进行知识分享，经验分享。并随着内外部环境的变化及时更新知识结构，以确保持续满足需要。基本符合要求。

#### 12、服务提供更改的控制情况

公司管理手册明确了公司体系变更控制要求，要求应有计划地和系统地进行变更，考虑对变更的潜在后果进行评价，采取必要的措施，以确保产品和服务完整性。规定了应将变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息形成文件。体系实施以来，体系运行各过程未发生变更。

到现阶段为止，公司经营方面基本正常，各部门职责清晰，根据实际情况，及时做好内外部沟通，及时作出相应的调整，降低了风险的影响，风险控制良好。

公司最近一次于 2024 年 8 月 15 日-16 日组织了内部审核，于 2024 年 8 月 25 日组织了管评，结论为公司管理体系运行适宜、充分、有效。组织的自我完善机制基本建立。

### 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

（需逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述，其中 FH 应包括使用危害分析的方法和对食品职业健康安全小组的评价意见；H 体系还应包括针对人为的破坏或蓄意的污染建立的食品防护计划的评价）

公司一体化质量环境职业健康安全管理体系经运行以来基本能达到方针、目标和预期的结果。各部门和人员的职责已形成文件信息；公司具备过程和活动所需的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金、工作时间等资源，服务所需的基础设施的功能和水平、工作环境条件能满足提供服务达到规定特性的要求；公司较充分的识别了中央空调的销售及安装维修维保过程，并制定了相应的目标。识别中央空调的销售及维修维保为需要确认的过程。外包过程主要为部分工程类中央空调安装、物业管理、计量器具检



测,按采购控制程序进行控制。形成文件化信息的质量环境职业健康安全管理方针、目标等,目标已在各职能和层次建立目标的分解,并基本已达成。公司设有管理层、财务部、运营部等部门;止目前,公司经营过程中无质量环保安全等事故发生,也无被投诉情况发生,网上查看企业信息:经营状态正常。

**8.0过程实现的运行策划和控制:**公司目前主要从事中央空调的销售及维修维保;对服务的质量目标、实现过程所要求的监视、测量活动以及服务接收准则进行了策划,并规定了所需的记录。1、公司确定了从事中央空调的销售及维修维保实现的质量目标和质量要求:公司按国家和行业标准进行相关服务,已设质量目标有:1)顾客满意度 $\geq 90$ 分、2)产品销售合格率100%、3)维护保养及时率 $\geq 98\%$ 、4)项目验收合格率100%。2、策划了中央空调的销售及维修维保流程:产品销售服务流程:用户需求评审—签订合同—采购备货—交货安装—客户验收—售后服务。安装维修维保流程:预约上门时间—工作前准备—工作前与用户意见交流—安装、维修、维保操作—操作完毕,试机半小时—介绍和讲解空调使用、维护、保养的必要知识—维保工作确认无误后,工作人员须将作业报告书等交请客户签字确认—工作结束后及时回收清理废料,并通知客服工作结束。识别中央空调的销售及安装维修维保过程为需确认的过程。经沟通确认,公司工程类的中央空调安装由外包方负责,小型民用型的中央空调则由公司自己负责安装(此类指哪些不动土不动工,管道由客户自己负责提前铺设好。)外包过程为:部分工程类中央空调安装、物业管理、计量器具检测。3、收集了中央空调的销售及安装维修维保过程中相关的法规和执行标准如:宪法、民法典、产品质量法、环保法、消防法、消费者权益保护法、浙江省固体废物管理条例、浙江省水资源节约条例、浙江省安全生产管理条例等国家和地方适用的法律法规以及在中央空调的销售及维修维保中涉及的GB50736-2012采暖通风与空气调节设计规范、GB50243-2016通风与空调工程施工质量验收规范、GB50738-2011通风与空调工程施工及验收规范、JB/T11212-2011制冷空调系统用吸气管过滤器及吸气管干燥过滤器等技术标准,均对实现过程进行了相关规定。4、策划配置了相关的资源,包括包括市场营销人员、安装维保人员、客服人员等,以及在运营过程中所需的办公设备、维保用工具仪器等,配备齐全,满足要求。5、编制了相关的程序文件如服务提供控制程序、与服务有关要求的评审程序等,并确定了相关的作业流程、管理制度(如:项目方案书、质量控制、服务保障方案、售后服务承诺、成品及环境保护方案等),策划了各类记录表单。6、体系实施以来,未发生过部门职责、目标指标等运行策划需要进行更改的情况。若发生变更,则要求相关部门制订过程控制措施,评审了非预期变更的后果及采取相关措施消除不利影响。产品实现的策划基本适宜,适于组织的运作方式。

**8.0产品和服务的要求及确定:**运营部业务部负责与顾客通过线下APP平台、客服电话、微信群、走访、投标等方式进行售前、售中、售后服务,了解顾客的意见。定期发放顾客满意度调查或在APP、微信群里现场沟通,了解顾客满意或不满意的信息,并积极应对,确保顾客满意。对顾客提出的一般问题,由客服人员负责解决,不能解决的或关系重大时,由运营部主管或售后工作人员进行处理。经沟通,体系建立实施至今未发生顾客投诉情况。在管理手册Q8.2规定了对顾客要求的确认、评审的职责和工作程序要求,策划基本符合要求。对于企事业单位的定点维修、保养服务主要通过顾客电话沟通、投标中标后与顾客签署的合同或协议与顾客确定相关要求。投标的过程即为服务要求评审的过程,符合行业一般要求。对于私人的临时安装、维修、保养服务等主要通过线下网站APP平台指定或打客服热线下单,由服务人员与客户商定上门时间并查看维修事项后由客户最后订价及维保方案后形成结算单来确定产品和服务的要求。与客户确认的过程即为服务要求的确认过程。服务形式较固定。对顾客要求均能以文件形式加以固定。涉及合同变更的则重新评估或投标后重新签订协议。未发生协议变更的情况。

**8.0产品和服务的设计开发:**查公司管理手册8.3条款,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,明确了设计开发的流程为:策划-输入-控制-输出-更改,符合标准要求。自公司成立以来,公司所进行的中央空调安装维修保养服务均为按照顾客要求和相关标准等提供服务,常规流程及操作规程早已定型,技术指标均按照行业标准或企业自控标准要求实施控制,服务过程中不对工艺流程及操作规程等进行变更,标准内对产品或服务模式没有再进行设计开发的相关工作。为保证体系的完整性,以及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将不断发生变化,如顾客要求或市场需要开发新产品时,公司按照文件要求进行设计开发,保证产品的安全性、可靠性、符合性等,应对顾客不断变化的需求和期望,因此保留了8.3条款。



**外部提供的过程产品和服务的控制：**提供有《采购控制程序》，规定了公司采购的职责、工作程序，明确了采购产品的分类方法，规定了对供方选择、评价和再评价原则等，符合要求。公司目前采购的中央空调基本为美的、大金、格力等品牌空调，并为其指定区域经销、安装和维保单位。日常维修替换件部分由空调厂家调配，部分由公司购买。外包为部分工程类中央空调安装、物业管理、计量器具检测。查合格供应商名录，主要有：格力空调、美的电器、大金空调、以及其他配件供应商（杭州林海节能设备有限公司、杭州格服科技有限公司、杭州汇乐机电设备有限公司等。提供有供方评价记录，对供方进行评价，评价内容有：供货质量、交付及时性和正确性、服务和支持能力、价格优惠、自我改进能力等几方面进行，评价记录均为同意继续列入合格供方名录。采购信息主要包括格力空调平台下单、签订的购销合同、供方销售单、送货单等，传达采购信息及采购要求。空调整机基本直接送到客户处，备件和常规配件等到货后，由公司运营部内勤人员检查其外观、数量、合格证等入库。采购品可满足经营要求。

**服务过程的控制：**1、获得表述产品特性的信息：公司建立了能够证明各服务实现过程和这些实现过程的结果以及最终产品交付符合要求所需的记录。维保服务提供过程进行预定的策划主要是对人员、材料、客户现场管理的监视和测量方法等影响维保服务过程质量所有因素加以控制。售后服务人员依据《施工单》进行实施安装、维保服务等，主要为小型民用型的中央空调则由公司自己负责安装（此类指哪些不动土不动工，管道由客户自己负责提前铺设好。）。查见派工安装信息，信息编号：20240609102635574，主辅工程师：安世飞，首次评价：满意，用户预约安装时间：2024.6.12 12点，用户信息：吴\*\*，家庭用户，安装地址：杭州临平\*\*，销售信息：京东商城，接收人：安世飞……。查见派工单维保信息，信息编号：196149369，工程师：范学敏，客户联系人：陈，地址：杭州社符街道，需求类别：报修，需求小类：报修，渠道：网络，期望上门时间：12月2日全天均可……。服务工程师可以通过公司微信群、手机APP等方式接受维保指令，并按要求提前与客户预约具体上门维保时间。同时交谈了解到，对于大型中央空调的安装服务工作，由外包方安装完工后由甲方组织验收，同时持续开展售后。项目验收以甲方监理工程验收为主。验收记录均在监理方档案里，工程验收完毕后即代表本公司服务已验收完毕。2. 工作文件：服务合同（含服务标准）、项目方案书、质量控制、服务保障方案、售后服务承诺、成品及环境保护方案等文件，以及格力空调公司下发的安装维修禁令、安装辅材料收费标准、格力电器服务“十要十不要”原则等，对于服务的作业流程和要求都作了规定和说明。经询问，组织已对安装维保人员进行了相关管理规定以及的培训学习。阻止人为因素产生不合格现象。3. 空调安装维保过程中涉及的设备包括专用检测设备有检漏仪、温湿度计，专用维修工具有定量加液秤、真空泵、扩口器等，设备定期维护保养，保持有效性。并在施工过程中配置有相应的监视和测量设备，如雪种压力表、便携式检漏仪、温湿度检测仪、风速仪、万用表等，经校准，能够满足服务实现的特性测量的需要。4. 服务过程控制：现场张贴有安装维修禁令、安装辅材料收费标准、格力电器服务“十要十不要”原则等文件。办公设备及软件均能运转正常，由相关负责人定期维护。办公环境清洁卫生，办公设备合理整齐摆放。各类工作文件均有受控标识且保存较好，存放于各工作台文件架，便于查阅。主要通过服务合同（含服务标准）、项目方案书、质量控制、服务保障方案、售后服务承诺、成品及环境保护方案等文件等工作文件加以规定，现场与运营部负责人罗刚、售后负责人周情娜等人沟通，言谈较热情，工作状态总体良好。查看公司安装、维保系统，均列有派工单信息、信息内容情况、故障内容情况、操作明细情况等，有派工、过程及结束的完整信息，追溯性较强。主要为小型民用型的中央空调则由公司自己负责安装（此类指哪些不动土不动工，管道由客户自己负责提前铺设好。）公司售后客服人员根据客户在APP平台里下发布的安装和维修的信息，及时与客户联系后确定安装和维修的基本情况，如询问客户需安装空调的基础工程是否已完工（如安装的管道、位置等，由客户自行负责），如已完工，则预约上门安装日期和大致时间，并根据工作量派发给安装工，一般要求在半天内完成。如遇特殊情况，与客户沟通后再约时间。客服通过下发派工单给安装人员，安装人员再与客户预约具体上门时间。安装完工后则安装工在系统里点击确认，同时客户在空调安装（确认）单上签字确认。对于维修，若客服能在电话里解决则直接解决，若不能解决，则下发派工单给维修人员预约上门服务，同时跟踪进度。服务完成后，系统上这条信息关闭。查见2024.10.16空调安装（确认）单，列有客户姓名、电话、地址、安装日期、安装人员、机器型号、外机数量、客装区域等，确认明细：内机位置及高度、外机位置及高度、铜管走向、水管走向、线控器位置、内机防尘/试水等，未产生其他费用或事项，由客户签字验认。对于零



星安装服务,主要为空调线上下单的用户,基本由客户通过云服务平台 APP 下单或打热线电话报装或报修等方式,由客服人员发出施工指令,工作完成后由客户签字确认,服务完成。

查见 2024. 8. 19 作业报告书,顾客:广发十一楼,机型:大金,维修内容记录:经查,压缩机和 P 板不良。更换后试机正常,维修部件:变频板 2 个、变频压缩机 1 台、定频压缩机 1 台、R410 冷媒 50 公斤等,工程师:李艳斌,用户签字确认。

对于保养服务,按照国家相关标准规范及设备维修保养手册进行设备的维修、定期保养,并将维护保养情况记录在“设备及装置维护保养记录表”上,现场抽查多份维保记录,均为定期维保项目,由工程师和客户共同签字确认,满足要求。服务过程基本受控。

5. 查《管理手册》及相关文件,该部门目前确认的特殊过程为中央空调安装维修维保过重号。对服务的过程因其特性要求进行确认,主要对人员、设备、过程方法等方面进行确认,结论:过程能力充分,达到实现所策划的结果的能力。确认人:罗强 2024. 12. 3。

6. 公司主要以“项目名称、格力空调云售后服务平台 APP、维保单”来体现标识和可溯。公司与顾客签订了相关合同,合同包涵了项目技术要求以及服务及时性等内容。服务过程中,通过各类有编号的维保单、APP 指令单、合同等,能查到服务的各个环节的信息。可追溯性:验收单-施工记录-合同或 APP 报修单等,可满足追溯要求。

7. 运营部售后涉及的顾客财产主要是客户的私人信息、空调安装维保实施场所涉及的空调、配件和其他属于客户的物品资源等,对顾客的个人信息由责任部门作好保密工作,确保不外泄。在施工现场注意轻拿轻放避免野蛮作业,爱护顾客的财产,更换的废旧零部件交还给顾客等。经沟通了解,目前为止,组织对顾客财产控制执行情况良好,未发生过因顾客财产保管不当引起的投诉等。

8. 公司管理制度规定了对相关财产、物品的防护要求。内部主要防护过程有:电脑、打印机等办公用品的使用要求以及项目档案材料的保存等。外部防护以客户要求为准。防护基本符合要求等。

9. 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,诸如合同规定的应急处置服务等。

公司所售的空调按家用电器要求实行三包,同时建立有响应服务承诺,如:对其提供的产品,承诺保修,质保期内的维修费用(包括材料)全部由公司负责,质保期后的维修酌情收费。质保期内维修与更换缺陷部件的期限为公司收到采购单位通知后立即响应,常规问题 10 分钟内进行电话排除故障,若无法排除故障,我司将派人在 2 小时内到达故障现场,4 小时以内解决问题,12 小时内恢复正常使用。如遇特殊问题,不能当场修复的,则提供备品、备件或备机等措施,以保证采购单位的正常使用。并设 24 小时服务热线和服务网点。工程交工验收后,公司启动“工程回访与保修程序”,定期进行回访并做好记录,及时了解工程竣工后的使用情况和质量情况,掌握第一手资料,以便在以后的工作中加以改进,工程一旦出现质量问题,公司网点售后维修人员接到维修电话后立即响应,并提供不间断的服务直到结束。维修点需提供足够的备件以适应维修需求为业主提供满意的后期服务。现场记录及沟通确认:已基本满足交付后活动的要求。

10. 查公司管理手册,明确了公司体系变更控制要求。要求应有计划地和系统地进行变更,考虑对变更的潜在后果进行评价,采取必要的措施,以确保产品和服务完整性。规定了应将变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息形成文件。项目负责人介绍,公司的设备、设施、人员都比较固定。对于施工过程的更改,规定要求通过修改施工方案的形式重新下达。更改的施工指令由项目负责人签发。体系实施以来,未发生更改情况,询问对更改控制要求基本熟悉。

审核当日,与运营部主管等人沟通,对工作要求及操作流程熟悉,资源配置齐全,内外部沟通顺畅。

**过程的监视和测量:**策划有《服务过程控制程序》、《与顾客有关的过程控制程序》等,并确定了相关的作业流程、管理制度(如:项目方案书、质量控制、服务保障方案、售后服务承诺、成品及环境保护方案等)。服务过程中主要监测各服务人员的服务及时率、服务态度和服务验收情况等。策划较合理。经负责人介绍,对于中央空调销售、安装及维保过程所采购的中央空调以及各施工及维保所用配件等,按项目验收要求通过试运行或调试后验收,经客户验证合格后投入使用,同时后期跟踪结果。经沟通,公司目前采购的中央空调基本为美的、大金、格力等品牌空调,并为其指定区域经销、安装和维保单位。日常维修替换件部分由空调厂家调配,部分由公司购买。对购买件主要验证其包装外观、品种、规格、数量是



否符合采购计划；供应厂家的产品合格证或检验报告是否齐全。工程安装由监理和甲方共同验收。一般维保类项目由项目地维保人员进行现场验收。常规用、易损件或其他小零件等则由采购人员验收后直接入库。以厂家配送单和购买入库单作为来料验收的证据，无其他记录要求。基本符合其实际运营。经负责人介绍，服务过程中的不合格的服务项目，由总经理对管理体系和服务运作环节中所出现的不符合工作纠正措施的提出及完成情况审批，并行使是否批准恢复被停止的不符合工作的权力；各部门负责对在本部门发现的不符合工作的原因分析及纠正措施的实施；财务部负责人和运营部专员负责跟踪并验证非内审不符合工作的处理结果；公司总经理定期对已完成纠正的不符合工作的复查。同时日常工作中对维保工作人员进行工作内容的监督考核。同时交谈了解到，对于大型中央空调的销售及安装服务工作，一般待完工后由甲方组织验收，同时持续开展售后。项目验收以甲方监理工程验收为主。验收记录均在监理方档案里，工程验收完毕后即代表本公司服务已验收完毕。符合行业规定。日常维保按常规零星维保流程和要求进行。对于零星安装服务，主要为格力空调线上下单的用户，基本由客户通过格力电器云服务平台 APP 下单或打热线电话报装或报修等方式，由客服人员发出施工指令，工作完成后由客户签字确认，服务完成。过程的监视和测量符合要求。

**80更改控制：**组织明确组织应对服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施的要求。目前不存在更改情况。

**80顾客满意度调查：**该公司顾客满意度调查部门为运营部业务部，公司《顾客满意度测量程序》规定了对顾客满意程度的调查内容、方法、频次等内容。公司在 2024 年 5 月份向主要顾客发放了满意度调查表，对顾客满意度调查进行了分析报告，顾客满意度达 96 分，达到公司质量目标要求。

**80数据分析：**财务部对部门目标考核进行记录分析；运营部业务部对客户满意度进行统计分析，形成顾客满意度调查报告；运营部售后部对服务质量情况进行统计分析等。并将以上数据分析的结果作为管理评审会议的输入内容。所实施的数据分析符合要求。

**80改进：**经沟通查验，主要利用管理方针宣传、管理目标考核、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，并通过对内审、外审以及在日常服务等过程中出现的不合格项/不合格品的统计分析，确定产生不合格的原因，针对不合格产生的原因，制定纠正或预防措施如加强人员培训\改进技术等以持续改进性。

**80环境因素、危险源识别以及重要环境因素、不可接受危险源的评价和确定情况：**公司根据管理手册第 E06.1.2 条款以及《环境因素的识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价和控制程序》，由财务部负责指导各部门环境因素、危险源的调查、评价、汇总、登记、审定及更新，各部门负责组织实施，财务部负责汇总整理。各部门根据文件的规定，于 2024.5.10 对环境因素、危险源进行了识别，然后汇总到财务部进行最后确认并评价出重要环境因素和不可接受危险源。提供《环境因素识别评价记录表》，列有地点/活动、环境因素、环境影响、状态、时态、评价情况等，按部门和活动过程调查，经营活动过程中能结合生命周期观点，从产品及配件的采购和运输、产品分配与销售以及产品的最终处理的全部生命过程中可以涉及的环节进行识别，包括相关方影响等，各部门参与识别评价。对环境因素的正常、异常、紧急状态进行评价，对应责任部门明确，有相应的保存期限、责任人和制定日期，基本满足环境因素识别、确定和保持要求，并采取综合评分等级法对整个公司的环境因素进行评价，评价出公司重要环境因素主要有：固体废弃物排放、潜在火灾、安装维保作业时粉尘排放、安装维保作业时噪声排放。提供《危险源的辨识与风险评价记录》，列有作业活动、危险源、可能导致事故、时态、状态、作业条件危险评价、控制措施等，并通过 LECD 法评价公司的不可接受危险源主要为：潜在火灾、触电伤害、安装维保作业时高处坠落、物体打击、机械伤害、中暑等，评价合理。根据识别的环境因素、危险源和作业风险，通过文件的学习、培训等方法在各层次和职能间沟通。通过采用目标、管理方案、运行控制、应急准备进行控制。

**80适用法律法规/标准的识别的充分性和合规性评价情况：**提供有《法律法规和其他要求管理程序》，符合要求。财务部作为外来文件的收集、更新归口部门，对法律法规与其他要求从网络、地方部门、行业协会等获取，内部主要通过培训、学习、发文等方式对法律法规和其他要求进行传达。提供法律法规清单，列有法律法规名称、颁发机构、发布/修订日期日期等，识别收集了民法典、产品质量法、环境保护法、安全生产法、消防法、职业病防治法、浙江省消防条例、浙江省固体废物污染环境防治条例等国家和地方造



用的法律法规及其他要求及 GB50736-2012 采暖通风与空气调节设计规范、GB50243-2016 通风与空调工程施工质量验收规范、GB50738-2011 通风与空调工程施工及验收规范、JB/T11212-2011 制冷空调系统用吸气管过滤器及吸气管干燥过滤器等技术标准。识别较充分全面，经查阅为现行有效版本。文件有纸质或电子文档保存，各部门通过公司内部共享。识别基本充分、有效。提供有《合规性评价控制程序》，规定评价周期一年不少于一次，要求对照公司业务经营管理活动，评价这些活动及结果、影响是否符合国家相关法律法规和地方性其他要求。符合标准要求。提供 2024.5.20 合规性评价清单及合规性评价报告，评价目的：环境、职业健康安全管理体系运行过程中对法律法规遵循情况的评价分析。评价范围：适合于公司的环境、职业健康安全法律法规及标准。评价依据：法律法规和其它要求清单、环境及职业健康安全法律法规、国家强制性标准、环境和职业健康安全管理制度、地方性环境法规标准和其它要求等。评价小组成员：评价组长：总经理，成员：各部门经理。评价过程综述：评价组成员针对《法律法规及其他要求清单》中的适合于公司的法律法规及标准，进行了法律法规遵循情况的合规性评价。评价结论：公司环境、职业健康安全管理体系策划有效，运行正常；各部门都能够有效遵循环境法律法规，未发生过环境扰民事件，未有单位和个人投诉，无环境污染事件发生，公司的环境行为基本符合环境法律法规和环境要求；各部门、项目能够有效遵循职业健康安全法律法规，无职业健康安全事件发生。通过合规性评价分析，在以后的工作中，将进一步改进工作中存在薄弱环节，以持续改进环境、职业健康安全绩效。评价过程符合要求。

**运行控制：**提供了相关运行控制文件，如运行控制程序、废弃物处理管理规定、消防管理制度、节能降耗管理规定等紧急情况发生预案。环境和职业健康运行控制策划考虑了与组织活动、产品和服务相关的环境因素和危险源评价对环境、危险源运行控制提供了支持，策划基本合理。

查：中央空调维修、维保过程涉及到的环境因素和危险源的运行控制情况：1、能源控制：经沟通，有节约能源意识，日常经营中要求按节约能源的管理规定执行。同时加强对员工的培训教育，提高节约能源资源的意识。日常加强监督检查，办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源等；办公过程使用的电器如空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程注意安全，预防触电。使用节能型灯管，未发现长明灯等现象。同楼层共用卫生间和清洁用水等，要求节约用水等。2、噪声控制：日常办公过程无噪声产生。中央空调维修保养过程产生的施工噪声由运营部售后部加强对设备的维保，为间隙性作业，作业前告知客户等。3、废水控制：主要为职工生活产生的生活污水，同楼层共用卫生间和清洁用水等，企业所处商业楼已实施雨污分流，生活污水经园区化粪池预处理后排放污水管网。4、固体废弃物控制：主要为办公活动中产生的废弃物、生活垃圾以及安装维保过程中产生的替换零部件等。生活垃圾定点投至相应垃圾桶后由商业楼环卫部门定期清理，公司缴纳物业费。办公区固废：现在分类集中存放，及时处理，如办公产生的废硒鼓、废墨盒由供方回收。施工现场的固废由运营部售后人员在施工现场进行管理，开洞挖槽的垃圾清理后放置业主场所的大件垃圾桶内。针对维修件，一般在维保期内的，以旧换新，在保修期外的，拆下来的废弃维修件仍交由客户自行处理，但会建议其按固废要求进行处理。5、杜绝火灾发生：楼道内有应急照明和灭火器、消防栓等，确保逃生照明安全，物业进行了有效性检查，消防栓、灭火器有点检记录，定期检查或及时更换，消防通道畅通。电脑、电器状态良好，无安全隐患。6、相关方管理：主要包括与经营相关的供方、客户等，财务部负责将公司的环境安全要求通报供方，使其运行活动和行为符合公司的要求，并由各相关部门分别落地管理。提供相关方告知书，已对各供方施加了环境安全影响。7、公司办公经营区域内主要为办公活动，无作业许可情况。8、触电伤害、交通事故等安全事故伤害控制：定期对员工进行安全生产知识培训，加强安全防范意识；工作时间不喝酒、不酒后驾车等，遵守交通法规等。10、中央空调销售与维修保养服务过程引起的机械伤害、物体打击、高处坠落等人身伤害：由运营部售后人员在作业时按要求佩戴防护用品，遵守安全规定等。11、为满足环境和职业健康安全体系的运行，公司投入了环保及安全资金，主要是社保、物业费、体系运行费等，为长期员工购买了社保含工伤等。公司范围内对可能影响到新服务、劳动安全、职业健康和环境的所有项目变更进行了管理。确定变更的管理程序和检查要求，确保因变更对活动、工艺、服务和设备的变化而产生的职业健康安全危险进行评估，识别其重大变化，制定有效控制。体系实施以来，没有新的过程、服务、组织机构发生，有关危险源和相关职业健康安全风险的知识或信息等无变更。目前公司已经成熟经营，公司经营活动中无承包方实施活动情况，当有时按规定进行控制并施加环境和职业健康安全影响，确保在受控下开展工作。环境



与职业健康安全过程运行控制基本符合要求。

**应急响应及准备：**策划有《应急准备和响应程序》及应急救援预案汇编，对潜在事故所在部门制定预防措施及应急措施，内容符合标准要求。办公、生产现场有关的紧急情况主要有办公生产活动潜在的火灾、触电等事故及急救、疏散等。查见公司分别于 2024. 6. 11 进行消防应急演练，于 2024. 6. 20 进行了触电应急演练等，提供有应急情况演习记录表，对演练类别、演练程序及任务分工、演练过程描述等进行了描述，有总结及对预案的评审结论，认为预案有效，无需修订。

**监视和测量：**编制有绩效监测等控制程序，对环境和职业健康安全绩效进行监视和测量。经查验主要通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：内审、管理评审、目标考核、环境、安全运行检查、合规性评价等。提供相关证据材料，过程监测基本有效。

审核周期内，公司未出现质量、环境和安全事故，也未出现顾客及相关方的投诉。

### 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

**内部审核：**按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，企业于 2024 年 8 月 15 日-16 日进行了首次年度内部审核。提供有审核计划、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。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，内审报告中对管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基本有效。

**管理评审：**按照策划的安排，一年度进行一次，企业于 2024 年 8 月 25 日进行了管理评审，总经理主持，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。评审中提出的改进建议有 1 项，已实施。管理评审过程实施基本有效。

### 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

公司策划保持《不合格控制程序》，内容包括：隔离、标识、评审、处置、纠正、再次验证、记录等内容，符合企业实际和标准要求。询问并查看：现有供货商供货稳定且均为品牌空调厂商，自体系运行以来未出现原材料不合格情况。在维修、维保服务过程中出现的不合格进行免费再维保处理。建立客户投诉处理机制，对客户投诉进行及时响应和处理。对投诉问题进行分析 and 反馈，提出改进意见，确保客户投诉得到妥善解决。目前无交付或使用后发现产品不合格的情况。不符合输出的控制基本符合要求。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

建立《事故、事件、不符合管理程序》、《纠正措施控制程序》等，规定对发生不符合实施事由描述、责任部门进行原因分析，制定纠正措施、实施、验证的要求。部门负责人介绍：公司有客服人员，均对每个施工项目进行回访，同时空调厂商售后服务人员也会不定期对客户进行回访或抽查，发现问题及时改进，体系运行以来未发生过客户投诉事件。经询问财务部负责人，体系实施以来，未发生重大环境和职业健康安全方面的不符合、事故或事件，对于一般性监督检查的不符合一般采取立即纠正和限期整改的方式进行。另查该公司对于内审出现的一般不符合情况制订了纠正措施共 1 项，对于管理评审提出的改进方案制订了预防措施共 1 项，已实施。体系实施以来，未发生质量、环境及安全方面的不符合、事故或事件。

#### 3) 投诉的接受和处理情况：

规定了运营部售后部为投诉接受及处理部门，建立了投诉反馈的接受渠道，经沟通，目前未出现顾客投诉情况。对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。

### 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）：

公司确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量、环境及职业健康安全管理体系所需的资源。

公司经营地址位于浙江省杭州市拱墅区祥园路 39 号 2 幢二层 208 室，为租赁，共计 119 平米，主要为办公区，隔有一个 10 平米的仓库，存入维修和维保时的小零件。提供设备清单，办公设备主要有电脑、打印机、客服电话等，办公设备主要由使用者定期清理、定期查毒等。维修和维保有专用检测设备有检漏仪、温湿度计，专用维修工具有定量加液秤、真空泵、扩口器，由使用者每日检查状况后启用。另有 3 辆售后服务专用工程车，按机动车规定进行管理，提供车辆行驶证、保单等，有效。办公区域内外配备消防栓、灭火器、中央空调等环安设备，能够满足办公、销售服务的需要。

### 2) 人员及能力、意识：

在管理手册 5.3 中规定了各人员的职责，对影响工作的人员，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任职要求。企业为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施基本充分有效。企业相关人员基本具备相应能力和意识。

但现场同总经理张倩、管理者代表罗强兼内审组长沟通，其介绍公司自三体系实施之后的管理评审活动主要是在咨询老师指导下进行的，现场再次询问其对管理评审过程中的程序和要求（如输入要求、输出要求），回答不够全面；同时与另一内审员江繁沟通，其介绍内审活动主要也是在咨询老师指导下进行的，现场再次询问其对内部审核过程中的程序和要求等，回答也不够全面，均存在管评和内审能力不足。审核组已开出不符合，要求企业限期整改。

### 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、内容等。

企业内部通过会议、培训、相关文件的传阅等形式进行沟通，通过沟通促进过程输出的实现，增进理解和提高从事管理活动的有效性。外部通过多种渠道，如 APP 平台、网络、走访客户、发放顾客满意度调查表等，主动向顾客介绍服务内容，包括服务标准、结算方式、价格、顾客抱怨处理等。现场抽查顾客满意度调查表等，能够充分利用顾客反馈信息，对顾客的要求进行及时有效处理。符合要求。

### 4) 文件化信息的管理：

一体经管理体系文件由财务部组织编写，总经理批准发布实施，财务部打印传阅，公司文件柜存放。财务部根据一体化管理体系要求设计了空白表单，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

确认的认证范围为：

Q：中央空调的销售及维修维保；

E：中央空调的销售及维修维保所涉及场所的相关环境管理活动；

O：中央空调的销售及维修维保所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书信息确认表》。



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, 杭州慕罗机电工程有限公司 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 checked="" type="radio"/> 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:单迎珍 周传林



## 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。