项目编号：11550-2024-Q

管 理 体 系 审 核 报 告

（ 第 二 阶 段 ）

组织名称：锡林浩特市鑫加利商贸有限公司

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）：无

报 告 日 期 ：2024 年 12 月 22 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：

O管理体系审核计划（通知）书　　O首末次会议签到表　　O文件审核报告

O第一阶段审核报告　　O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 日内可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：　无

受审核方名称：锡林浩特市鑫加利商贸有限公司

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	2023-N1QMS-3216621	29.08.03,29.10.06,29.10.07,29.22.02

其他人员

序号	姓　名	审核中的作用	来　自
1	韩磊磊、郭伟峰	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**）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

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；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国计量法、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/T 36932-2018家用和类似用途电器安装及布线通用要求、GB 8877-2008家用和类似用途电器安装、使用、维修安全要求等。

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20日 下午至2024年12月22日 上午 实施审核。

审核覆盖时期：自2024年3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）：

家用电器、办公设备、机电设备销售服务，家用电器售后服务（安装、维修）

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：内蒙古自治区锡林郭勒盟锡林浩特市伊利勒特街243号

办公地址：内蒙古自治区锡林郭勒盟锡林浩特市伊利勒特街243号

经营地址：内蒙古自治区锡林郭勒盟锡林浩特市伊利勒特街243号

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）：

项目名称：小董哥烤串海尔中央空调项目合同

工程性质：家用电器安装、维修

施工地址信息：锡林浩特市北京路444号

开工和竣工时间：2024年 1 月～2025 年 1 月

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024-12-19 15:00:00 至 2024-12-19 19:00:00 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： 质量目标完成情况，内外部环境因素的识别，应对风险和机遇的措施，基础设施的控制，产品和服务的放行，相关方信息反馈和抱怨处理，不符合的发生及处理情况，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 7.2、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：2025 年 1 月 22 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 19 日前。

2）下次审核时应重点关注：

本次不符合项关注，服务目标实现情况；服务提供过程控制；服务放行。

3）本次审核发现的正面信息：

重视服务质量管理工作，现阶段服务质量比较稳定。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1）成熟度评价：

企业通过通过加强服务过程中的质量控制，识别并确定的需确认过程、关键过程控制措施基本有效，服务质量稳步提升；企业已基本建立自我完善和持续改进的良性机制。

2）风险提示：

行业竞争激励，利润偏低，质量和不合格控制来说尤其重要，企业相关人员对标准要求和质量意识上还应该继续提升。

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 11 月 19 日　　体系实施时间：2024 年 3 月 15 日

2）法律地位证明文件有：

提供 1：营业执照

统一社会信用代码：91152502082184295W

类型：有限责任公司

住所：内蒙古自治区锡林郭勒盟锡林浩特市伊利勒特街 243 号

法定代表人：郭伟伟

注册资金：500 万元

成立时间：2013 年 11 月 19 日

经营范围涵盖认证覆盖范围

提供 2“海尔授权服务商”

网店代码：HR030047

提供 3“中央空调资质证书”

经青岛海尔空调电子有限公司审核，贵公司具备商用冷水机售后服务资质，编号：ZHLYL2022161

证书有效期：2023 年 1 月-2024 年 12 月

签发：青岛海尔空调电子有限公司

提供 4“中央空调资质证书”

经青岛海尔空调电子有限公司审核，贵公司具备热泵中央空调售后服务资质，编号：ZHLYL2022161

证书有效期：2023 年 1 月-2024 年 12 月

签发：青岛海尔空调电子有限公司

提供 5“中央空调资质证书”

经青岛海尔空调电子有限公司审核，贵公司具备商用空调售后服务资质，编号：ZHLYL2022250

证书有效期：2023 年 1 月-2024 年 12 月

签发：青岛海尔空调电子有限公司

经核对所提供的原件与复印件一致，且均在有效期内。

3）审核范围内覆盖员工总人数：30 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：　无

4）范围内服务及流程：

销售服务流程：

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

家用电器安装流程：

1空调、热水器、洗衣机、冰柜等，主要厂家海尔、美的、大金等；接收下单信息——2安排安装工人——3现场安装（进户措施、拆包装、打眼、接管、连接外机、调试）——4焊接（接管过程，超过3米时进行接管）——5验收、交付

家用电器维修流程：

1空调、热水器、洗衣机、冰柜等，主要厂家海尔、美的、大金等；接收下单信息——2安排维修工人——3现场维修（进户措施、万用表测试电流、电压，测试是否有漏氟或者电路、电路板等问题点）——4焊接（铜管有漏处进行焊接）——5验收、交付

注：订单评审、客户验收、现场安装和维修为关键工程；焊接为需确认过程；

外包过程为：运输和部分安装、维修。

无不适用条款。

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

企业有策划并保持文件化的信息，制定了管理手册（XJL-SC-2024）A/1、程序文件、管理制度汇编、火灾应急预案、作业指导书、检验规程、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 2024 年 3 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，如下：遵纪守法，传达沟通，提高质量意识；信守合同，顾客至上，提供优质销售服务；全员参与，持续改进，提高企业现代化管理水平。

上述质量方针有体现持续满足产品要求，遵守适用的法律法规要求，质量方针与组织的经营宗旨相适宜，并为质量目标的制定和评审提供了框架；本年度 2024 年 11 月 10 日实施的管理评审有对质量方针、目标持续适宜性进行评审，基本适宜，并符合现状；企业依据质量方针，并结合标准要求和经营宗旨，制定了相应的质量目标，查见“过程目标考核清单”2024 年 3 月到 11 月统计结果达到目标要求，如下：

职能部门	质量目标	测量/计算方法	完成情况	审核发现	审核结论
总目标	顾客满意度 90 分以上；	根据调查份数和总分的平均数	95 分	达标	合格
综合办公室	体系文件受控率 100%	实际受控文件数/文件总数×100%	100%	达标	合格
	培训合格率 100%	培训合格数/总数×100%	100%	达标	合格
	外部提供过程控制率 100%	控制数/总数×100%	100%	达标	合格
	顾客满意度 90 分以上；	根据调查份数和总分的平均数	95 分	达标	合格
工程部	安装、维修计划完成率 100%	完成数/总数×100%	100%	达标	合格
	服务项目一次交验合格率大于 98%；	一次性交验合格数/总数×100%	98.5%	达标	合格
	错、漏检率为 0	错、漏检数/总数×100%	0	达标	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 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准，并结合家用电器、办公设备、机电设备销售服务，家用电器售后服务（安装、维修）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、实现质量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；外部因素主要有社会因素、政治因素、技术因素、竞争力以及与气候、空气质量、水质量、土地使用、现存污染、自然资源的可获得性、生物多样性等相关的、可能影响组织目的或受组织环境因素影响的环境状况等。

应对风险和机遇的措施：企业有对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。应对这些风险和机遇的措施，包括选择规避风险，为寻求机遇承担风险，消除风险源，改变风险的可能性或后果，或通过信息收集、分析、充分的决策保留风险/分担风险。

服务实现策划：公司针对销售服务的特点，根据国家、行业标准和顾客要求，策划了销售服务流程，识别了关键过程和需确认过程；产品销售过程符合《民法典》等国家法律法规要求及，查到《服务流程图》《服务操作规范》《服务指南》等作业指导文件，基本符合，有效；策划了家用电器售后服务（安装、维修）流程图，识别了关键过程和需确认过程；以上服务的外包过程为：运输和部分安装、维修；

变更的策划：变更策划时，需确定变更目的考虑变更的潜在后果，变更评估及实施的流程，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配等且对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保管理体系的完整性；管理体系建立、实施以来，未发生重大变更。

与顾客有关的过程：与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，综合办公室有在招投标和合同签订前对与客户有关要求实施确认和评审，以便更好地满足顾客要求；保持文件有：销售服务规范、销售服务质量考核办法等；保留文件有：合同评审记录表等；查：交通银行股份有限公司锡林郭勒分行销售合同　签订时间:2024 年 9 月 13 日　项目:家用电器销售/空调/室内机/大金 FSFP71AB 1 台、室外机/大金 RSO150BAV 1 台，合同中明确了质量要求、交付周期、结算及付款方式等内容，并经甲乙双方签字、签章，查见该“合同评审记录”，综合办公室组织工程部就满足合同要求的能力进行评审，参加部门有发表评审意见，评审结论：同意评审意见 批准/签名/日期：王璐 时间：2024 年 9 月 12 日；锡林浩特市金佰特商用厨具店销售合同 签订时间：2024 年 10 月 30 日 项目：家用电器销售/ 柜式电饼档 850*900*910/YXD-EG　1 台 合同中明确了质量要求、交付周期、结算及付款方式等内容，并经甲乙双方签字、签章，查见该“合同评审记录”，综合办公室组织工程部就满足合同要求的能力进行评审，参加部门有发表评审意见，评审结论：同意评审意见 批准/签名/日期：王璐 时间：2024 年 10 月 29 日；山东顺阳水处理设备有限公司销售合同 签订时间：2024 年 12 月 4 日 项目：家用电器销售/开水器　90L　8 台、净水设备 800G　7 台 合同中明确了质量要求、交付周期、结算及付款方式等内容，并经甲乙双方签字、签章，查见该“合同评审记录”，综合办公室组织工程部就满足合同要求的能力进行评审，参加部门有发表评审意见，评审结论：同意评审意见 批准/签名/日期：王璐 时间：2024 年 12 月 3 日；锡林郭勒热电有限责任公司销售合同 签订时间：2024 年 8 月 5 日 项目：办公设备销售/计算机/网络存储设备 DS-A710XXR 1 台、电子围栏主机 DS-PF-E0204 AC12V 1A 5 个，合同中明确了质量要求、交付周期、结算及付款方式等内容，并经甲乙双方签字、签章，查见该“合同评审记录”，综合办公室组织工程部就满足合同要求的能力进行评审，参加部门有发表评审意见，评审结论：同意评审意见 批准/签名/日期：王璐 时间：2024 年 8 月 4 日；内蒙古万维联动供应链管理有限公司销售合同 签订时间：2024 年 10 月 8 日 项目：办公设备销售

/威克士锂电池手电钻 2 套、得力计算器 2 台、科大讯飞录音笔 1 支 合同中明确了质量要求、交付周期、结算及付款方式等内容，并经甲乙双方签字、签章，查见该“合同评审记录”，综合办公室组织工程部就满足合同要求的能力进行评审，参加部门有发表评审意见，评审结论：同意评审意见 批准/签名/日期：王璐 时间：2024 年 10 月 7 日；内蒙古互联盛世商务有限公司销售合同 签订时间：2024 年 9 月 26 日 项目：办公设备销售/打印机 惠普 755 1 台、华为笔记本 1 台，合同中明确了质量要求、交付周期、结算及付款方式等内容，并经甲乙双方签字、签章，查见该“合同评审记录”，综合办公室组织工程部就满足合同要求的能力进行评审，参加部门有发表评审意见，评审结论：同意评审意见 批准/签名/日期：王璐 时间：2024 年 9 月 25 日；国能北电胜利能源有限公司销售合同 签订时间：2024 年 10 月 10 日 项目：机电设备销售/智能称重装置 QLM-V1.0 1 套，合同中明确了质量要求、交付周期、结算及付款方式等内容，并经甲乙双方签字、签章，查见该“合同评审记录”，综合办公室组织工程部就满足合同要求的能力进行评审，参加部门有发表评审意见，评审结论：同意评审意见 批准/签名/日期：王璐 时间：2024 年 10 月 9 日；内蒙古万维联动供应链管理有限公司销售合同 签订时间：2024 年 11 月 18 日 项目：机电设备销售/恒泰压缩氧自救器插扣型 ZYX30 50 台，合同中明确了质量要求、交付周期、结算及付款方式等内容，并经甲乙双方签字、签章，查见该“合同评审记录”，综合办公室组织工程部就满足合同要求的能力进行评审，参加部门有发表评审意见，评审结论：同意评审意见 批准/签名/日期：王璐 时间：2024 年 11 月 17 日；乐清市融泰警示灯厂销售合同 签订时间：2024 年 11 月 26 日 项目：机电设备销售/红蓝超薄 警示灯 2000 型 12V1.2 米 1 台 合同中明确了质量要求、交付周期、结算及付款方式等内容，并经甲乙双方签字、签章，查见该“合同评审记录”，综合办公室组织工程部就满足合同要求的能力进行评审，参加部门有发表评审意见，评审结论：同意评审意见 批准/签名/日期：王璐 时间：2024 年 11 月 25 日；未发生变化。

销售设计开发：与负责人沟通确认，王璐负责销售服务的设计和开发，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，专业从事家用电器、办公设备、机电设备销售服务，均依据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，公司没有新销售服务的研发活动，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。

安装、维修服务的设计开发：负责人介绍，该公司所涉及到的安装、维修过程的设计开发主要根据标准、操作规范、顾客要求等进行作业；与负责人韩磊磊进行沟通确认：拥有专业化的技术人员，分别是韩磊磊、杨海龙、冀永清等，查其均有 10 年以上的工作经历，其能力满足安装、维修过程的设计和开发需要；制定有设计和开发控制程序文件及开发人员、设备相关管理制度，其中公司管理手册 8.3 条款中规定了设计和开发过程顺序和相互作用，对设计开发过程进行界定，明确了设计开发的流程为：策划－输入－控制－

输出－更改；制定《设计开发管理办法》，办法中规定公司针对市场需求和顾客要求，在遵守国家相关法律法规和标准的基础上进行设计和开发，现场查看《设计和开发管理办法》，内容符合标准要求；目前常规产品的安装、维修服务规范、流程、标准早已定型，暂时不涉及对规范、流程、标准进行更改。

销售服务提供过程控制：综合办公室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的服务过程，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；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；抽销售服务提供过程控制记录：《服务监控记录表》 客户：交通银行股份有限公司锡林郭勒分行销售合同 项目：家用电器销售/ 空调/ 室内机/ 大金 FSFP71AB 1 台、室外机/大金 RSO150BAV 1 台 服务时间：2024 年 9 月 13 日至 2024 年 9 月 20 日 ①顾客沟通：服务执行人：王璐 服务监督检查人：郭伟伟 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 9 月 1 日；②订单评审：服务执行人：王璐 服务监督检查人：郭伟伟 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 9 月 12 日；③签订单：服务执行人：王璐 服务监督检查人：郭伟伟 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 9 月 13 日；④向供应商下任务：服务执行人：王璐 服务监督检查人：郭伟伟 依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给供应商和外包方，时间：2024 年 9 月 13 日；⑤产品配送至客户方：服务执行人：王璐 服务监督检查人：郭伟伟 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 9 月 19 日；⑥客户验货：服务执行人：王璐 服务监督检查人：郭伟伟 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 9 月 20 日；客户：锡林郭勒热电有限责任公司销售合同 项目：办公设备销售/计算机/网络存储设备 DS-A710XXR 1 台、电子围栏主机 DS-PF-E0204 AC12V 1A 5 个 服务时间：2024 年 8 月 5 日至 2024 年 8 月 12 日 ①顾客沟通：服务执行人：王璐 服务监督检查人：郭伟伟 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 7 月 25 日；②订单评审：服务执行人：王璐 服务监督检查人：郭伟伟 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 8 月 4 日；③签订单：服务执行人：王璐 服务监督检查人：郭伟伟 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 8 月 5 日；④向供应商下任务：服务执行人：王璐 服务监督检查人：郭伟伟 依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给供应商和外包方，时间：2024 年 8 月 5 日 ⑤产品配送至客户方：服务执行人：王璐 服务监督检查人：郭伟伟 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 8 月 10 日；⑥客户验

货：服务执行人：王璐　服务监督检查人：郭伟伟　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 8 月 11 日；客户：国能北电胜利能源有限公司销售合同　项目：机电设备销售/智能称重装置 QLM-V1.0　1 套　服务时间：2024 年 10 月 10 日至 2024 年 10 月 12 日；①顾客沟通：服务执行人：王璐　服务监督检查人：郭伟伟服务内容：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 10 月 8 日；②订单评审：服务执行人：王璐　服务监督检查人：郭伟伟　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 10 月 9 日；③签订单：服务执行人：王璐　服务监督检查人：郭伟伟　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 10 月 10 日；④向供应商下任务：服务执行人：王璐　服务监督检查人：郭伟伟　依据签订后的书面合同和电子订单内容下单给供应商和外包方，时间：2024 年 10 月 10 日；⑤产品配送至客户方：服务执行人：王璐　服务监督检查人：郭伟伟　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 10 月 11 日；⑥客户验货：服务执行人：王璐　服务监督检查人：郭伟伟　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 10 月 12 日；查看：部分服务人员正在工作，抽查服务人员：王璐，正在给客户：神华北电胜利能源有限公司提供销售服务过程的“下达任务”过程；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；销售服务过程为需确认过程，有确认记录，从人员、设备、服务规范文件等方面对过程进行确认，确认人：郭伟伟，确认时间：2024 年 11 月 6 日 确认结论：整个销售服务过程满足实现策划结果的能力；经服务验证合格后，交付给顾客；人员能力：询问服务人员王璐，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；交付后：收到用户投诉后，只需提出文字或口头答复就能满足用户要求的，处理负责人必须立即在 3 日内答复；需调查后答复的，应立即向有关部门调查了解产生的原因，做好记录，一周内向用户做出答复，如不属于质量问题，也要向用户解释清楚；建立用户投诉记录，内容包括：品名、规格、批号、数量，投诉单位（个人）、投诉日期，用户主要意见、调查结果、处理方法、答复日期、处理负责人签名等，用户意见资料的归档保存至产品有效期后一年；可追溯性：采购验收记录—销售记录/服务记录—客户合同，可满足追溯要求。

销售服务放行：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；抽 《日常服务监督记录表》客户：交通银行股份有限公司锡林郭勒分行销售合同　项目：家用电器销售/空调/室内机/大金 FSFP71AB 1 台、室外机/大金 RSO150BAV 1 台　销售服务交付：2024 年 9 月 20 日　服务人员姓名：王璐　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：郭伟伟；客户：锡林郭勒热电有限责任公司销售合同 项目：办公设备销售/计算机/网络存储设备 DS-A710XXR 1 台、电子围栏主机 DS-PF-E0204 AC12V 1A 5 个 交付时间：2024 年 8 月 12 日 服务人员姓

名：王璐 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：郭伟伟；《日常服务监督记录表》客户：国能北电胜利能源有限公司销售合同 项目：机电设备销售/智能称重装置 QLM-V1.0 1 套 销售交付时间：2024 年 10 月 12 日 服务人员姓名：王璐 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：郭伟伟；客户：交通银行股份有限公司锡林郭勒分行销售合同 项目：家用电器销售/空调/室内机/大金 FSFP71AB 1 台、室外机/大金 RSO150BAV 1 台 销售服务交付：2024 年 9 月 20 日 考核日期：2024 年 9 月 21 日 服务人员：王璐 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：郭伟伟；客户：锡林郭勒热电有限责任公司销售合同 项目：办公设备销售/计算机/网络存储设备 DS-A710XXR 1 台、电子围栏主机 DS-PF-E0204 AC12V 1A 5 个 交付时间：2024 年 8 月 12 日 考核日期：2024 年 8 月 13 日 服务人员：王璐 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：郭伟伟；客户：国能北电胜利能源有限公司销售合同 项目：机电设备销售/智能称重装置 QLM-V1.0 1 套 销售交付时间：2024 年 10 月 12 日 考核日期：2024 年 10 月 13 日 服务人员：王璐 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：郭伟伟。

安装、维修过程提供的控制：公司制定有安装、维修提供过程控制管理制度和作业指导书、安全操作规程、检验规程等体系文件进行作为过程控制文件；通过查看以上文件和与负责人韩磊磊等的沟通，确定企业足够掌握了安装、维修工艺过程控制要求；提供有安装、维修计划，其中包括安装、维修数量和完成时间要求以及服务过程控制主要是通过任务计划；抽过程质量控制情况：客户：内蒙古西乌珠穆沁农村商业银行股份有限公司 合同项目：维修任务：中央空调内机清洗保养 1-5 匹 .....接收任务信息（杨海龙、郭佳明）时间：2024 年 7 月 20 日 维修工人（杨海龙、郭佳明）时间：2024 年 7 月 20 日 与以上操作工沟通现场清洗、保养流程和要求：关闭电源：清洗前，必须关闭中央空调的电源，以确保安全；拆卸空气过滤器：拆卸中央空调的空气过滤器，并用清水或吸尘器清洁过滤器上的灰尘和杂物；拆卸风扇盘：拆卸风扇盘，清洁风扇叶片上的污垢和灰尘；可以使用软布或毛刷进行清洁；清洗蒸发器和冷凝器：清洗中央空调的蒸发器和冷凝器是非常重要的；蒸发器上的灰尘和污垢会影响空气的质量，冷凝器上的灰尘和污垢会影响空调的制冷效果；使用清洁剂和软布对蒸发器和冷凝器进行清洗；检查电机和电线：清洗完中央空调的内部部件后，需要检查电机和电线是否正常；如果发现电线破损或者电机故障，需要及时更换；安装风扇盘和空气过滤器：检查完电机和电线后，重新安装风扇盘和空气过滤器，并将所有的部件拧紧；打开电源：最后，打开中央空调的电源，检查空调的正常运行情况，完成/交付时间：2024 年 8 月 19 日 放行：韩磊磊；客户：蒙东能源控股有限责任公司 合同项目：安装任务：热水器、油烟机.....接收任务信息（冀永清、罗伟）时间：2024 年 5 月 10 日 安装工人（冀永清、罗伟）时间：2024 年 5 月 10 日 与以上操作工沟通现场现场安装作业流程和要求：选择安装位置：电热水器安装在通风良好、干燥、避免阳光直射的

地方，且四周有一定的空间，便于日后的维修和保养；准备工具和材料：包括冲击钻、电工刀、钢丝钳、十字和一字螺丝刀、万用表等；固定热水器：根据选定的位置，使用冲击钻在墙面上打孔，然后安装膨胀螺栓，将热水器挂架固定在墙上；连接水管：根据热水器的进出水口位置，连接好冷热水管，确保连接处紧密不漏水；接线：按照电热水器的接线要求，连接好电源线和地线；确保电源已关闭，并使用万用表检查接线是否正确，以免发生触电事故；安装安全阀：在热水器的进水口处安装安全阀，以防热水器内部压力过高；安全阀的排水管接至地漏或下水道；充水试机：所有管道连接完毕后，打开进水阀门，往热水器内充水，同时检查各连接处是否有渗漏现象，确认无误后，接通电源，按照热水器的操作说明设置温度和加热模式，进行试机；安装过程中需要注意的安全事项包括：电气安全：电热水器的安装必须符合国家的电气安装规范，电源线使用专线，并装有漏电保护装置；防漏水：安装时务必确保所有水管连接紧密，不漏水；安装完成后，进行充水试验，检查各接口是否漏水；防溅与防潮：安装位置远离淋浴喷头和浴缸等水源，并确保通风良好，防止潮湿；定期检查：安装完成后，定期对电热水器进行检查和维护，以确保其正常运行和安全使用；通过以上步骤和注意事项，确保电热水器的正确安装和使用安全；过程放行：关闭电源检查热水器异常情况及漏电保护插头；内胆清洗，切断电源，关闭进水阀,然后开启出水阀，将安全阀上的排水开关逆时针旋转 90 度，自然排净热水器内的水和沉淀物，之后再用自来水清洗，注意查看内胆水温；清洗完毕，将排水开关恢复原位，注意满水后通电；清理杂物，保持出口通畅.....完成/交付时间：2024 年 5 月 12 日　放行：韩磊磊；油烟机现场作业：确定安装位置：油烟机的安装位置在灶具的正上方，与灶具在同一轴心线上；顶吸式油烟机底端距离灶面为 65-75 厘米，侧吸式油烟机底端距离灶面为 35-45 厘米；钻孔安装挂板：在确定的位置上钻孔，深度约为 5-6 厘米，然后将膨胀管压入孔内，用螺钉将挂板固定；安装油烟机：将油烟机挂扣到挂板上，确保油烟机与挂板相嵌牢固；由于油烟机较重，通常现场需要两个人合作；连接排烟管：将排烟管一头插入止回阀出风口内外圈之间的槽口，用螺钉紧固；另一头通过预留孔伸入室外；如果排烟管通入公用烟道，必须使用公用烟道防回烟止回阀并密封好；如果排烟管通向墙外，建议在排烟管外装上百叶窗以防止回灌；安装加长罩：如果需要，安装加长罩；首先安装好挂板，然后带上油烟机和排烟管后，扣上加长罩；安装油杯等配件：最后安装油烟机的油杯、面罩等配件，完成安装；注意事项：确保钻孔水平，避免油烟机安装后出现倾斜；安装排烟管时要确保密封良好，防止油烟泄漏；如果排烟管通向墙外，建议安装百叶窗以防止回灌；过程放行：检查通气压力；检查排烟系统；清理油污；清理、检查风扇叶片.....完成/交付时间：2024 年 5 月 12 日　放行：韩磊磊；客户：神华北电胜利能源有限公司　合同项目：　维修任务：电热饭盒　/F3　接收任务信息（杨海龙、郭佳明）时间：2024 年 9 月 29 日维修工人（杨海龙、郭佳明）时间：2024 年 9 月 30 日　与以上操作工沟通现场维修作业流程和要求：电水壶通电后，不加热，指示灯不亮；用万用表测量底座电源线上的 3 芯插头 1、n 两端的电阻；复位开关未按下时，电阻为∞，按下按钮时，1500 瓦电热水壶对应的电阻约为 32.....测壶体 3 芯插头 N、L 两端电阻；检查电源线与基座的连接或接触不良.....完成/交付时间：2024 年 9 月 30 日　放行：韩磊磊；客户：国能北电胜利能源有限公司　合同项目：　安装任务：直饮机 HJR75-L 接收任务信息（冀永清、罗伟）时间：2024 年 11 月 1 日 安装工人（冀永清、罗伟）时间：2024 年 11 月 2 日 与以上操作工沟通现场安装流程和要求：确定安装位置：选择一个离水源近、通风良好的地方，确保放置牢固、平稳、平直；安装水龙头接头：使用安装工具，正确地安装水龙头接头，连接自来水管和直饮式饮水机，注意防止漏水；安装沉淀器：将沉淀器安装在直饮式饮水机上，以去除自来水中的杂质和悬浊物，提高出水质量；连接电源：

将直饮式饮水机插入电源插座，确保电源线无损坏或暴露情况；开启进排气阀门：打开进排气阀门，让空气顺利排出系统；待有流动的净化液体从出口处流出时关闭排气阀门；检查是否漏水：检查所有连接处是否紧密并无漏水现象；如果发现有漏水情况，重新拧紧相关部件或更换密封垫圈等配件以解决问题；在安装过程中需要注意的事项包括：阅读产品说明书：在进行任何操作之前，务必仔细阅读产品说明书，并按照说明进行操作，以确保正确且安全地完成安装过程；检查配件：确保所有配件齐全，特别是滤芯和其他关键部件的完整性；防止漏水：在安装过程中，特别注意各连接处的密封性，避免安装后出现漏水问题；通过以上步骤和注意事项，可以确保直饮机的顺利安装和使用；过程放行：检查电源是否正常,电源开关是否好坏,电源指示灯看得到；温控开关是否是好的,用万用表可以测量是否导通；电热管是否烧坏,用万用表可以测量是否导通.....完成/交付时间：2024 年 11 月 2 日 放行：韩磊磊；以上各安装、维修过程的操作者均能按照作业指导书要求操作设备和按照工艺要求进行维修活动，且见水平仪、数字多用表、钢卷尺等均良好状态且进行了检定，过程受控；查需确认过程焊接的过程能力确认情况，提供确认报告，确认从设备、人员、技术、工艺等方面，确认结论为过程能力满足要求，确认人：韩磊磊 确认时间：2024 年 9 月 5 日。

临时场所：项目名称：小董哥烤串海尔中央空调项目合同 工程性质：家用电器安装、维修 施工地址信息：锡林浩特市北京路 444 号 开工和竣工时间：2024 年 1 月～2025 年 1 月 现场人数：2 人；现场查看了该项目的主要的作业过程，操作控制基本达到有效实施；接收下单信息，了解用户需求，策划方案，安排维修工人；现场维修（进户措施、万用表测试电流、电压，测试是否有漏氟或者电路、电路板等问题点），以上过程为临时场所外业进行：现场见维修过程：先进行保养、检修，包括：检查空调通风口有无杂物，保证空调在工作时可以正常通风；观察空调外机固定的螺栓有无松动的现象，紧固；清洁室外通风罩内的异物以防堵塞；对空调室内、外换热器表面进行清洗；清洗过滤网上灰尘；清洗排水部分的垃圾积聚物，先按照 1：10 的比例，把清洁剂和自来水兑在一起后灌入排水管清洗，然后再用清水冲洗净；检查开关，插头插板，线路有没有损坏；检查各个零部件的状况，能够保证空调运行状况良好；根据问题：风机不运转进行排查：取下室外机顶和前盖，检查室外风机的轴流有无被异物卡住？检查室外风机电压，使用万用表交流电压档测量电压 220V；测量室外风机线圈阻值，断开空调电源，使用万用表电阻档，进行 3 次测量，是否符合 RS=CR+CS 说明线圈阻值正常；室外风机电容无容量损坏，更换风机电容试机.....现场有服务指导文件，均为现行有效受控的文件；现场沟通和观察：接收下单信息，了解用户需求，策划方案，安排安装工人；以上在为办公室内业进行；现场安装（进户措施、拆包装、打眼、接管、连接外机、调试），以上过程为临时场所外业进行：现场见安装过程：现场为新风系统的安装：前期准备和定位：到现场进行定位，确保所有设备齐全；进行室内机的吊装，注意水平安装或内机保护；冷媒管和排水管的铺设：冷媒管的安装需要注意使用歧管隔开铜管，并在焊接过程中释放氮气以保护铜管内的压力；焊接完成后，使用氮气清理管道内部；排水管的安装要留有坡度，并进行排水实验；内外机的安装：室内机的安装需要确保其水平，避免因位置不平导致的震动和噪音；现场观察室外机的安装：安装人员冀永清介绍：需要选择合适的位置，确保其不受雨水影响，并预留足够的维修空间；现场情况：安装位置：确保室外机安装位置有足够的排风面积和进风空间，以便热风能顺畅排出和冷风能顺畅吸入；ok 室外机安装在通风良好的室外区域，避免密闭狭小空间，以确保散热效果；ok 安装准备：室外机的背面至少离墙面 10cm，以满足回风需求；ok 为了减少噪音影响，室外机放置在远离卧室等休息区的地方，并使用减震垫进行隔音处理；

ok；现场具体安装步骤：固定室外机：使用膨胀螺丝或其他固定装置将室外机固定在预定的安装位置；连接管道：将冷媒管、冷凝水管等管道连接到室外机，并确保管道的坡度和固定；电气连接：连接室外机的电源线，确保电气安全；检查和测试：在安装完成后，进行系统检查，确保所有管道连接牢固，电气连接正确；进行系统测试，检查室外机的运行状态和制冷效果；重点关注：室外机安装位置远离易燃物和腐蚀性物质，以防止火灾和腐蚀；ok 使用减震垫减少震动和噪音；ok 充氮保压和测试：在冷媒管和排水管安装完成后，进行充氮保压和测试运转，确保系统正常运行；ok 调试和验收：最后，进行系统的调试和验收，检查管道是否阻塞，听诊内部是否有异常声响，确保系统按设计要求准确运行；ok；确保室内机不要贴顶安装，保持一定的距离以减少噪音；冷媒管和排水管的安装要特别注意坡度和清洁，防止堵塞；室外机的安装位置要选择合适，避免受雨水影响，并预留维修空间；进入场所的受审核作业人员遵守甲方要求进行管理；现场未见不合格现象；现场观察：热水器安装过程：现场准备工作：首先，准备好所需的工具，包括：电钻、电工笔、电工胶布、尺、锥子、水口钳、扳手等；检查电路和水路，确保安装位置的安全和可行性；定位和安装：确定热水器的安装位置，并在墙上做好标记；使用电钻打孔，安装膨胀螺栓或挂钩，确保热水器稳固地固定在墙上；接上并旋紧进出水管，确保水路连接紧密；电气连接，连接电源火线、零线及地线，使用适当的插头和插座进行连接；检查水电连接，确认无误后进行通电测试；安全检查，确保热水器安装牢固，避免安装在非承重墙上，必要时使用支架加固；检查水电线路是否匹配，避免安全隐患；现场沟通按照工人/冀永清：安装过程中需要注意的安全事项：电气安全：确保漏电保护装置的正常工作，避免电线老化或损坏导致的安全隐患；通过以上步骤和注意事项，可以确保热水器安装的正确性和安全性，为用户提供舒适的使用体验；现场有服务指导文件，均为现行有效受控的文件；交付及库存运行控制情况：阶段性已经验收的楼号见现场堆放少量材料如电线、设备及配件，堆放分类分规格，标识清楚，并注明名称、型号等，堆放平直，防变形、倾覆、损坏，并做好防霉变等工作，根据要求对存放材料的湿、温度进行控制；公司不设置库房，临时场所现场用材料由供方临时每天配送至现场。

安装、维修过程的放行：查维修服务任务：中央空调内机清洗保养 1-5 匹 .....客户：内蒙古西乌珠穆沁农村商业银行股份有限公司 工程地址：内蒙古西乌珠穆沁农村商业银行股份有限公司 计划时间：2024 年 7 月 20 日 服务完成：2024 年 8 月 19 日 放行项目：主机、冷却塔通过肉眼观察是否清洗干净？主机拆卸端板目测抽样是否合格？冷却塔填料上下查看；主机、末端、冷却塔开机试运行看进出水温差判断是否清洗干净？（标准工况下，以上设备的进出水温差都在 5 度左右）.....交付放行：韩磊磊；维修服务任务：地面生产系统的供暖设施进行检查、维修和保养.....工程地址：胜利能源储运中心地面生产系统 2022-2025 年供暖设施维保项目 客户：国能北电胜利能源有限公司 计划时间：2024 年 10 月 2 日 服务完成：2024 年 11 月 2 日 放行项目：损坏、泄漏现象？管路是否通畅？阀组工作是否正常？压力表、安全阀是否完好？升温是否正常？电机螺丝、零部件、叶轮轴等同心度、是否有异常？电控柜、控制柜等除尘情况？水箱加热器是否正常？.....交付放行：韩磊磊；维修服务任务：电锅炉 20KW.....工程地址：锡林郭勒盟蒙东矿业有限责任公司 客户：锡林郭勒盟蒙东矿业有限责任公司 计划时间：2024 年 5 月 25 日 交付时间：2024 年 6 月 24 日 放行项目：检查管道、附件、安全阀、压力表、温度计、流量计、水位仪、水处理、上水系统、阀门、电气系统、保护装置、自控系统是否异常？水箱存水量、水压.....低水位连锁保护是否正常？开关和压力是否正常？电加热运行是否正常？.....交付放行：韩磊磊；安装服务项目：热水器、油烟机.....工程地址：蒙东能源控股有限责任公司 客户：蒙东能源控股有限责任公司 计划时间：

2024 年 5 月 10 日 交付时间：2025 年 5 月 12 日 放行项目：外观检查：检查热水器是否有划痕、凹陷或变形，确认型号和规格是否与合同一致；ok 安装位置：确保热水器安装在指定位置，固定稳固，周围有足够的空间进行维护和操作；ok 固定情况：检查热水器是否牢固地固定在墙上或指定位置，没有松动现象；ok 电源连接：检查电源线是否完好无损，插座是否符合安全标准，漏电保护装置是否可靠；ok 操作检查：测试控制面板的灵敏度，调节温度和出水是否正常工作；ok 出水测试：打开水龙头，检查出水是否顺畅，热水供应是否稳定，温度调节是否灵敏；ok 安全性能：检查热水器的过热保护、漏电保护等功能，确保接地良好；ok 节能性能：查看能效标识，测试保温效果，确保在不使用时不会过度消耗能源；ok 噪音测试：检查热水器运行时的噪音水平，确保在可接受范围内；ok 清洁和维护：检查热水器的清洁是否方便，特别是内部清洁和维护；ok 品牌和售后服务：了解品牌和售后服务内容，确保在使用过程中有保障；ok 管道检查：检查进出水管道是否安装正确，有无漏水现象，保温是否到位；ok 排气系统检查：对于燃气热水器，检查排气管道是否畅通，废气是否能顺利排出.....ok 完成/交付时间：2024 年 5 月 12 日 放行：韩磊磊；油烟机放行：油烟机安装后的验收项目主要包括以下几个方面：电源验收：检查电源插座是否符合要求，是否牢固固定；ok 检测电源供电是否正常，确认是否有过热、漏电等安全隐患；ok 排气管道验收：检查排气管道是否牢固连接，通风畅通，无污垢，无不当堵塞、拐角和不平行等不合理情况；ok 抽力验收：开启抽油烟机，检查抽力是否符合设计要求，能否有效消除油烟和异味；ok 检查运行时是否存在异响或震动，确认安装质量；ok 外观检查：检查烟机外壳是否有划痕、破损或其他瑕疵；ok 不锈钢表面的光泽度也要检查，确保无锈斑；ok 安装检查：确认烟机的位置是否合适，排烟口是否朝向室外；ok 检查烟机是否稳固地安装在墙上或吊柜下，无晃动或倾斜现象；ok 运行测试：打开烟机，检查是否可以正常启动；ok 用手靠近吸风口感受吸力强度，确认吸力是否足够；ok 听烟机运转时的声音，确认噪音是否在可接受范围内；ok 清洁与维护：检查滤网等可清洗部件是否容易拆卸和清洁；ok 确认是否有详细的使用手册及清洁保养指南；ok 安全检查：检查电源线是否安全可靠，开关是否灵敏；ok 确认是否有防火材料包裹排烟管道，以防止火灾发生.....ok 完成/交付时间：2024 年 5 月 12 日 放行：韩磊磊；维修服务任务：电热饭盒/F3 工程地址：内蒙古自治区锡林浩特市胜利煤矿 客户：神华北电胜利能源有限公司 计划时间：2024 年 9 月 29 日 服务完成：2024 年 9 月 30 日 放行项目：电气安全测试（实测功率、额定功率高）：ok 故障解除（原电热饭盒通电后加热器不加热,指示灯不亮，通过维修通电后正常工作.....）完成/交付时间：2024 年 9 月 30 日 放行：韩磊磊；安装服务任务：直饮机 HJR75-L 工程地址：内蒙古自治区锡林浩特市胜利煤矿 客户：国能北电胜利能源有限公司 计划时间：2024 年 11 月 1 日 服务完成：2024 年 11 月 2 日 放行项目：直饮机安装后的验收项目主要包括以下几个方面：设备外观验收：直饮机外观应无明显划痕、变形等损伤，设备表面应平整、美观，设备周围应无水渍、油污等；ok 接口连接验收：确认进水管道和出水管道的接口与设备连接处无渗漏现象，并检查自来水管道水质是否符合标准，按照说明书正确接入直饮设备；ok 水质测试验收：进行水质测试前，应确认直饮设备内部良好无异味，水质测试应包括以下内容：测量水中溶解氧、总硬度、总氮、总磷等指标是否达标；ok 检测重金属、有机物等有害物质是否超标；ok 检测 PH 值、电导率等水质指标是否符合要求；ok 设备使用验收：使用前应检查设备开关、滤芯是否正常，滤芯是否需要更换。检查设备出水是否符合要求，水流是否均匀；开通直饮设备后，应在设备使用说明书规定的时间内进行二次水质测试，以确认验收结果；ok 包装检验：检查包装箱材料是否正确，包装胶袋、泡沫等齐全无缺损，包装箱尺寸合格。包装标志应使用不褪色的颜料，包括产品名称、型号规格、商标、数量、颜色、

体积、重量、制造厂名、产地、装箱日期及产品执行标准等标志；ok 标贴检验：机体上应贴有铭牌、电路图、合格证以及相关提示警告等标志，符号必须规范，各标贴位置正确，粘贴平整、牢固、无皱缩、无卷边；ok 清洁问题：机体各管道无残余积水，盛水器具及外表清洁干净，无杂质，无污垢；电源线线体及插头擦拭干净，无油污等；ok 外观检测：塑料件表面光滑，色泽均匀，无明显裂纹、划痕和凹陷；橡胶件管壁清洁，壁厚均匀，无脱层、伤损；其余零件外表无明显脏污、尘迹、划伤、无毛刺和变形；ok 内部布线：导线不应与毛边口或热罐裸露处接触；各插头需加防护套，不得裸露；连接导线不得受过度拉力；黄/绿双色线只能连接接地端；导线布线合理，捆扎整齐，不松散零乱；ok 出水口检验：水龙头安装位置正确，阀盖旋合紧密，水龙头锁；ok 完成/交付时间：2024 年 11 月 2 日 放行：韩磊磊；无例外放行。

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

提供的质量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 10 月 29 日～30 日策划并实施了一次内审；现场与王璐、韩磊磊沟通，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？以上已经开具不符合报告。

企业有对管理评审进行策划（时间间隔原则上不超过 12 个月）近期于 2024 年 11 月 10 日实施了 1 次管理评审，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；

销售过程企业策划有《退换货流程》、《客户投诉处理制度》等保持成文信息；依据管理制度、文件进行不合格服务的管理，未发生不符合情况；安装、维修过程公司策划有《不合格和服务控制程序》，对安装、维修过程中出现的一般不合格，由质检员负责做好记录，经工程部评审后进行处置；交付或顾客开始使用后发现的不合格的控制应予以返工或者换货等处置；体系运行以来，未发生不合格交付使用情况。

2）纠正/纠正措施有效性评价：

本年度实施的内审中发现的 1 个一般不符合项，以及管理评审中提出的 1 条改进意见及建议，均有及时制定相应的纠正和预防措施；工程部有将安装、维修发现不合格实施纠正和纠正措施，建立一个自我完善、持续改进的机制，改进过程的不利影响，改进过程以最终改进管理体系的绩效和有效性。

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、维修设备、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：30 人，经营地址：蒙古自治区锡林郭勒盟锡林浩特市伊利勒特街 243 号，使用面积 100 ㎡左右，配备有：电脑、打印机、电话、办公桌椅等，维修设备有：五金工具、焊枪、电动工具等；

有万用表、钢卷尺、水平仪等监视和测量资源，以及相应的通讯和交通设施等。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：

企业有策划培训方案，查见 2024 年度“培训计划”，培训内容有标准知识培训，管理体系文件培训和内审员培训等。

3）信息沟通：

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：

综合办公室有将受控文件纳入《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

家用电器、办公设备、机电设备销售服务，家用电器售后服务（安装、维修）

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，锡林浩特市鑫加利商贸有限公司的

■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■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

审核组：张 丽

北京国标联合认证有限公司

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的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。