

项目编号：11533-2024-QE0

管理体系审核报告

(第二阶段)



组织名称：湛江市巨龙工贸有限公司

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）：常兴玲

审核组员（签字）：魏津

报告日期：2024年12月25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：常兴玲

组员：魏津



受审核方名称：湛江市巨龙工贸有限公司

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
A	常兴玲	组长	E: 审核员 Q: 审核员 O: 审核员	2023-N1EMS-1221921 2023-N1QMS-2221921 2024-N1OHSMS-1221921	E: 18. 08. 00, 29. 08. 07, 29. 10. 07, 29. 11. 03, 29. 11. 04 Q: 18. 08. 00, 29. 08. 07, 29. 10. 07, 29. 11. 03, 29. 11. 04 O: 18. 08. 00, 29. 08. 07, 29. 10. 07, 29. 11. 03, 29. 11. 04
B	魏津	组员	E: 实习审核员 Q: 审核员 O: 审核员	2023-NOEMS-1030423 2023-N1QMS-7030423 2024-N1OHSMS-1030423	E: 29. 08. 07, 29. 10. 07, 29. 11. 03, 29. 11. 04 Q: 29. 08. 07, 29. 10. 07, 29. 11. 03, 29. 11. 04 O: 29. 08. 07, 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	马丽雯、沈晓文	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（**环境管理体系, 质量管理体系, 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：

- E: GB/T 24001-2016/ISO14001:2015,
- Q: GB/T19001-2016/ISO9001:2015,
- 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；

中华人民共和国劳动法；中华人民共和国标准化法；中华人民共和国环境保护法；中华人民共和国消费者权益保护法；中华人民共和国招标投标法；中华人民共和国政府采购法；中华人民共和国计量法；中华人民共和国民法典；中华人民共和国安全生产法；中华人民共和国职业病防治法等。

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：

《工程机械 焊接件通用技术条件 JB/T 5943-1991 》、《液压元件 通用技术条件 GB/T 7935-2005》、《机械电气安全 GB/T 5226.1-2019》、《叉车货叉技术要求和试验方法 GB/T 5182-2008》、《企业设备维修保养通则 SJ/T 31002-2016》、《投光灯具安全要求 GB 7000.7-2005》、《钢丝绳索具拉力试验方法 YB/T 4507-2017》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24日 上午至2024年12月25日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年07月01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）：

E：五金、机电设备、灯具、钢丝绳索具的销售，机电设备（特种设备除外）、石油装备维保服务所涉及场所的相关环境管理活动；

Q：五金、机电设备、灯具、钢丝绳索具的销售，机电设备（特种设备除外）、石油装备维保服务；

O：五金、机电设备、灯具、钢丝绳索具的销售，机电设备（特种设备除外）、石油装备维保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：湛江市坡头区鸡嘴山路南油三区 45 栋首层 18 号；

办公地址：广东省湛江市坡头区南调街道海港新城 16 栋 1604 座别墅；

经营地址：广东省湛江市坡头区南调街道海港新城 16 栋 1604 座别墅。

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）：

多场所地址：湛江市坡头区南油 1 区东苑东区南调路 928 号；

服务内容：设备设施维保；

总经理确认：维保工作人员出海上执行任务，场所内只可见石油管道除锈、攻丝的成果。

审核员建议：监督审核时先确定好维保现场是可作业且正在工作的。

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024 年 12 月 23 日- 2024 年 12 月 23 日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：管理体系内审、管理评审的有效性，维保服务过程的控制，销售过程的控制，关注外部提供的过程。

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：

不符合部门：综合部；

不符合 GB/T19001-2016 标准 7.2 中“组织应：a) 确定在其控制下工作的人员所需具备的能力，这些人员从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性；”的要求；不符合 GB/T24001-2016 标准 7.2 中“组织应：a) 确定在其控制下工作，对其环境绩效的和履行合规义务能力具有影响的人所需的能力；”的要求；不符合 GB/T 45001-2020 标准 7.2 中“组织应：a) 确定影响或可能影响其职业健康安全绩效的工作人员所必需具备的能力；”的要求。

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 01 月 02 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 31 日前。

2) 下次审核时应重点关注：管理体系内审、管理评审的有效性，内审员的能力，维保服务过程的控制，销售过程的控制，监督审核时先确定好维保现场是可作业且正在工作的，维保服务项目的验收。

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，主要生产线为半自动化，产品质量较稳定，无质量/环境/安全事故，供方及销售客户多为长期合作伙伴，顾客相对稳定，通过质量管理体系运行促进产品质量意识提高。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：管理层对管理体系运行和认证活动支持，管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行，可以运用，能够在日常的管理和服务过程运用管理体系的工具和方法，对管理评审、内部审核基本可以应用，尚不深入，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：标准理解、员工管理意识、环境保护及职业健康安全意识的提高；生产过程中质量控制有效性有待提高。

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：年月日体系实施时间：2024 年 12 月 23 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：9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：

维保业务：确定服务要求→签订合同→派遣维保人员→合同完成→售后服务；

销售业务：业务需求洽谈→参加招投标活动→中标→签订合同→采购→送货→客户验收→售后服务。

三、组织的管理体系运行情况及其有效性评价

3.1 管理体系的策划

符合 基本符合 不符合

▼理解组织及其所处的环境：

●湛江市巨龙工贸有限公司成立于2005-02-25，法定代表人为臧鹏举，注册资本为1000万元，统一社会信用代码为91440804771874179N，企业注册地址位于湛江市坡头区鸡嘴山路南油三区45栋首层18号。

◎现场查看营业执照副本，经营范围覆盖认证范围，有效期内。

◎经营范围：机电设备（除特种设备）改造、安装、维保；金属结构制作、改造、安装；钻采设备（除特种设备）制作、维护、安装；设备及管线防腐保温；金属设备冷切割；销售：灯具、涂料（除危险化学品）、机械设备、电气仪表、五金交电、钢丝绳、索具、床上用品、日用百货、服饰。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）。

湛江市巨龙工贸有限公司目前的经营状态为在营（开业）企业。

注册地址：湛江市坡头区鸡嘴山路南油三区45栋首层18号

经营地址：广东省湛江市坡头区南调街道海港新城16栋1604座别墅

多场所地址：湛江市坡头区南油1区东苑东区南调路928号

主要从事：五金、机电设备、灯具、钢丝绳索具的销售，机电设备（特种设备除外）、石油装备维保服务及场所的相关的环境管理活动、职业健康安全管理活动；

面积：200 m²，无仓储销售，办公室约100 m²

公司于2024年7月1日，依据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020的标准建立了管理手册。从战略管理层面，公司领导层确定了影响管理体系预期结果实现能力的与公司宗旨和战略方向相关的外部 and 内部问题。

●与管理者代表沟通，公司管理层、各部门不定期通过内部会议等形式，收集对公司实现目标及战略方向相关的，影响实现管理体系预期结果的各种内部和外部因素。外部环境从经济因素、政治因素、竞争力、政策法规要求的方面，内部环境从资源因素、人为因素、运营因素和供货能力等方面进行了分析和评价，提供《内部因素识别监视评价总清单》。

●基本符合标准要求。

▼理解相关方的需求和期望：

●沟通查见：相关方信息识别，识别出的相关方包含：顾客、外部供方、股东、员工、有贷款的银行、政府和社会机械等，结合企业采购、生产、销售相关过程，明确了对这些相关方进行监视和评审的频率和方法，并将识别出的相关方的需求作为制定方针、目标、管理评审的输入内容。

◎客户的需求和期望：产品质量、交付期、服务、价格以及合同中约定的其他事项；

◎供方的需要和期望：能否能够成为战略合作伙伴、价格的适宜性、交付期的合理性、约定付款符合性、质量信息的共享以及合约中的其他事项；

◎政府机构的需求和期望：负责任的企业、有良知的企业、无污染的企业、持续发展的企业；

◎有贷款的银行的需求和期望：持续稳定的发展，经营情况好，按时还贷、企业信誉好；

◎不同的相关方对组织的需求和期望是不同的，企业主要通过登门拜访、会议、招标文件、定期访问相关方官方网站等方式获取和确定相关方的要求。



●基本符合要求。

▼确定管理体系的范围：

●沟通查见：公司考虑了各种内部和外部因素、相关方的要求、产品和服务，确定了管理体系范围：

QMS：五金、机电设备、灯具、钢丝绳索具的销售，机电设备（特种设备除外）、石油装备维保服务；

EMS：五金、机电设备、灯具、钢丝绳索具的销售，机电设备（特种设备除外）、石油装备维保服务所涉及场所的相关环境管理活动；

OHSMS：五金、机电设备、灯具、钢丝绳索具的销售，机电设备（特种设备除外）、石油装备维保服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。

◎适用 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准全部条款，无不适用条款；管理体系范围在《管理手册》中形成了文件并加以保持。

▼管理体系及其过程：

●沟通查见：企业依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020，编制《管理手册》、《程序文件》、《制度文件汇编》等，并明确了职责和权限以及职能分配，明确管理职责。资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程，阐述相互关系的接口和联系。在体系文件中规定了确保有效运行和控制所需的准则和方法。管理层已对各部门配置了适宜的资源和信息，来支持这些过程的运行和对这些过程的监视。由最高管理者负责组织及相关部门配合对管理体系过程进行了监视、测量和分析。最高管理者分派职责和权限以及对职能的分配。明确产品实现主要过程及管理职责。在实现其目标和预期结果的经营活动中，明确了所处的环境，通过对各过程进行了风险的评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制。通过监视、测量和分析的结果以及内审，管理评审等进行自我完善，不断改进其有效性。

●关键过程：维保服务实施过程；

●特殊过程：销售服务过程；

●外包过程：运输。

●基本符合要求。

▼领导作用和承诺：

●与总经理交流：总经理在建立实施保持和持续改进管理体系的过程及其相关作用中，起到表率作用，并对管理体系的有效性负责，并按标准要求和公司的实际实施领导作用和承诺。询问其最高领导者通过哪些方面证实其对管理体系的领导作用和承诺，总经理回答首先对质量环境安全管理体系有效性负责，提供了健康安全的工作环境，确保了质量环境安全方针及质量环境安全目标的建立及与组织的战略方向一致；保证了质量环境安全管理体系融入到了组织业务过程中；为质量环境和职业健康安全管理体系提供了所需的资源；确保质量环境安全管理体系实现预期结果；推进改进；支持管理者在职责范围内发挥领导作用；组织建立和实施了工作人员的协商和参与工程，选举了 杨子聪同志为公司管理者代表、罗恩爱为职业健康安全事务代表等。

●基本符合要求。承诺基本实现，没有违反的情况发生。

▼管理方针、目标：

●沟通查见：企业建立了质量环境职业健康安全方针和目标。

◎质量环境职业健康安全方针：求实为本、以法为准、服务至诚、信誉至上；环保领先、安全第一；预防为主、持续发展

◎公司质量环境职业健康安全目标：

1、质量目标：

顾客满意度 ≥ 90 分；

产品交付合格率 100%

2、环境目标：

固体废弃物分类回收率 100%；

预防火灾，火灾发生次数 0 次；

噪声排放合格。

3、职业健康安全目标：



预防火灾的发生，火灾发生次数为 0 次；

预防机械伤害事故的发生，机械伤害事故发生次数为 0 次；

预防触电事故的发生，触电事故发生次数为 0 次；

◎经过总经理批准。利用培训、会议等形式进行宣传贯彻，并向企业顾客进行了传达，将质量环境职业健康安全目标分解到相关职能和层次等，提出了合理的可测量数量指标，制定了考核计算方法，采集了管理体系运行的证据，并针对质量环境和职业健康安全目标制定了管理方案，企业管理目标和管理方案具有可行性和合理性，经过测量已经完成。

●管理方针和管理目标符合企业情况和标准要求。

▼应对风险和机遇的措施：

●经管代交流：对公司目前的风险和机遇与各部门一起进行了识别，形成了《风险和机遇应对措施》，针对客户的风险和机遇为：同类企业较多，市场竞争激烈，公司坚持以质量求生存的经营理念，价格无竞争优势。应对措施：

严格按照服务标准作业，提高服务质量。

对工作中效率较低的过程进行改进，优化流程，提高工作效率。

3、降低水、电、油的消耗，以提高收益降低成本。

●针对供方的风险和机遇有：

供应商不配合。

采购物料不符合要求。

交货不及时。

价格成本高。

●应对措施：

供应商定期评审。

开发建立备用供应商。

价格成本核算，与供方共赢。

4. 供应商定期整改。

.....

●沟通管理者代表：公司能够不定期进行风险和机遇的措施的策划，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。

▼环境因素识别及重要环境因素，危险源辨识和不可接受风险、风险和机遇的评价（办公）：

●沟通查见：公司编制实施了《环境因素危险源识别风险评价控制程序》，对识别和评价方法、程序、职责、记录作了规定。

●查见《环境因素识别及影响评价表》：

环境因素过程打分和小组评议共评价出公司重要环境因素：2 项，固体废弃物排放、火灾的发生抽查见确定的重要环境因素维保过程中设备的噪声排放的控制措施：

●抽查重要环境因素固体废物排放的控制措施：采取了间隙作业，加强了设备保养等措施，有效降低了单位噪声量。

●查见：《危险辨识和评价表》：

危险源过程打分和小组评议共评价出公司不可接受风险：3 项，分别是：火灾、触电、机械伤害。辨识清楚、准确，评价充分合理。

●抽查见确定的不可接受风险的控制措施：

●抽查重要危险源触电的控制措施：运行程序、管理制度、应急响应.....

●查见：综合部及办公区域《重大危险源清单》，2024 年 7 月 1 日发布；

综合部部办公区域共识别出包括：电器漏电、接地（零）不良、易燃品潜在的火灾、地面较滑、办公设备发生故障，漏电导致的触电；线路老化漏电、人员吸烟引发火灾；维保过程机械伤害等危险源。

●危险源辨识基本充分、风险等级评价基本合理。

**▼环境因素识别及重要环境因素，危险源辨识和不可接受风险、风险和机遇的评价（维保项目）：**

●沟通查见：公司编制了《环境因素危险源识别风险评价控制程序》，确保全面、正确、有效地识别、评价出公司在生产、服务过程中能够控制或施加影响的环境因素及重要环境因素。明确了对环境因素识别评价的方法及有关要求等。

●提供《环境因素识别及影响评价表》，识别了涉及项目部的环境因素 22 项，提出了控制办法。

编制：罗恩爱，批准：臧鹏举，日期：2024-07-01。

●提供《重要环境因素清单》，确定重要环境因素为 2 项：固体废弃物排放、潜在火灾等，分别确定了控制方式，识别了适用的法律法规。

编制：沈晓文，批准：臧鹏举，日期：2024-07-01。

●提供《环境和职业健康安全目标指标管理方案》；

主要内容：管理项目、目标、指标、实施方法及措施等。

编制：沈晓文，批准：臧鹏举，日期：2024-07-01。

●提供《环境目标、指标运行目标统计表》，每月进行检查，有记录，环境目标考核表显示：项目部的目标基本实现。

考核：沈晓文，批准：臧鹏举，2024-11-25。

●识别较充分，评价较合理，并实施了有效控制。

●沟通查见：公司编制实施了《环境因素危险源识别风险评价控制程序》，明确了危险源辨识应全面、系统、多角度、不漏项，重点放在能量主体、危险物质及其控制和影响因素上。辨识方法采用询问与交流、现场观察、查阅有关记录、获取外部信息、工作任务分析、安全检查表法、作业条件的危险性评价等方法。项目部是公司项目现场危险源辨识与评价工作的主控部门。

●提供《危险源辨识及评价清单》；

识别了涉及项目部的 20 项，均进行了风险评价，提出了控制措施。

编制：沈晓文，批准：臧鹏举，日期：2024-07-01；

●提供《重大危险源清单》，识别出重大危险源 3 项，包括：触电、潜在的火灾、机械伤害；均提出了控制措施，落实了责任人。

●提供《环境和职业健康安全目标指标管理方案》；

编制：沈晓文，批准：臧鹏举，日期：2024-07-01。

●提供《职业健康目标、指标运行目标统计表》，每月进行检查，记录完善。

●识别较充分，评价较合理，并实施了有效控制。

▼合规义务及合规性评价：

●沟通查见：公司制定实施了《合规性评价控制程序》，对本公司环境管理体系适用的法律法规和当地政府、行业要求进行了识别，包括环境、职业健康安全标准、适用的法律法规等。

●查见：《适用的法律法规及其他要求清单》；

《清单》中列出了法规名称、颁布实施时间、适用条款等内容；法规清单以培训和宣传结合向员工传达要求，记录充分。

●抽查 2024 年 7 月 1 日法律法规和其他要求合规性评价情况，包括《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国噪声污染防治法》、《中华人民共和国安全生产法》、《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》、《中华人民共和国职业病防治法》广东省实施《中华人民共和国消防法》《广东省安全生产条例》《广州市消防规定》等。评价结果，均符合。

评价人员：臧鹏举、杨子聪、沈晓文。

●查验《中华人民共和国消防法》评价情况，配备了灭火器、分类垃圾桶、挂式空调、饮水机等。无火灾隐患。组织了消防应急演练活动。近一年以来，没有发生火灾事故。

●查验《中华人民共和国固体废物污染防治法》等评价情况，内容类似，符合要求。

●基本符合要求。

▼EO 运行策划和控制（办公）：



编制《质量运行策划控制程序》《环境、职业健康安全运行控制程序》、《相关方施加 ES 影响控制程序》、《废弃物管理程序》、《能源管理程序》、《消防安全管理制度》等，策划合理，内容符合标准要求。通过管理制度对本部门环境职业健康安全进行控制，基本适用。

综合部是运行控制的主控部门。

公司确定的重要环境因素为火灾、固废的排放；不可接受的风险为火灾、触电伤害、机械伤害。围绕公司重要环境因素和不可接受的风险，公司对环境安全运行情况控制情况如下：

查看运行情况：

1、资源能源消耗：查看办公区域宽敞明亮，通风较好。员工所用饮水机定期清洗。主要消耗的办公用品是纸张，废纸回收再利用。水电的消耗，办公室均使用节能灯，做到人走灯灭；洗手间无滴水浪费现象。目前建立了相应和管理制度，要求各部门人员提高节约意识。

2、火灾管理，主要包括办公区域易燃材料、电路老化等。查看：现场查看照明灯具采用防爆灯具；按照建筑设计要求配备消防栓、手提式灭火器等消防器材。不定期组织消防应急演练等。

3、触电伤害，主要包括：电路线路老化。查看：张贴各项规章制度和操作规程等，防护措施，电源开关采用漏电保护，一旦触电会自动跳闸，避免造成触电伤害。建立健全并严格执行安全操作规程和急救方法的培训教育。查 2024 年 7 月 10 日公司组织了火灾扑救、逃生自救应急演练。演练结果：所有员工都能掌握火灾后急救基本知识，培训效果良好。

4、固废管理：办公室设有垃圾桶，废纸有一专门的纸箱放置，收集多后卖给废品回收站。废墨盒有专门的维修部门替换后直接带走。办公过程产生固废的处理按要求放到指定地点，现场查看无混放现象等。生活垃圾由当地环卫部门处置。

5、废水：主要为办公、生活污水的排放：直接排入湛江市政污水管网。

6、与员工签订劳动合同，维护员工合法权益。提供劳动合同书，抽查员工罗恩爱、沈晓文、马丽雯、杨子聪等 4 人劳动合同，内有合同期限；工作地点和工作内容；工作时间和休息休假；劳动报酬；社会保险和福利待遇；劳动保护、劳动条件和职业危害防护；劳动合同的履行、变更；劳动合同的解除、终止；其他事项等内容。

7、办公室员工上下班要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。

8、环境安全运行检查：

提供《安全运行检查记录》，抽查 2024 年 7 月 25 的《环境运行检查表》，内容包括：检查日期；检查项目；固废分类及排放、消防安全、现场卫生、电器线路、空调使用、其他；检查结论（符合要求）；检查人（沈晓文）等，内容完整，符合要求。另有：、劳保用品发放检查表等。

提供《环境运行检查表》，抽查 2024 年 7 月 25 日《灭火器定期检查表》，内容包括：检查日期；检查项目（灭火器托架是否损坏、机筒有无缺失、提手把有无断裂、药剂是否在有效期内、安全插销是否完整、周围是否被物品堵塞、喷嘴、罐体是否损坏或腐蚀等项目）；检查人等；内容完整，符合要求。

9、劳保用品发放记录：目前表格未填写内容，问询马经理得知，公司目前员工不多，主要是员工发放毛巾、香皂、清洁液、口罩、手套等，未填写记录，在办公室及卫生间均有统一购买的上述用品。（提出建议，填写发放记录）工作时间平均每天不超过 8 小时，公司为跑外的员工办理了意外伤害保险。

10、用于环境及职业健康安全资金投入情况：2024 年 7 月份至今：消防器材投入、应急演练投入、劳保用品投入、员工保险投入、员工体检投入、防暑降温投入等。均能保证环境、职业健康安全资金的使用。现场查看办公区域贴有消防栓操作方法示意图、节约用电、节约用水、安全出口等警示标识。编制火灾应急预案，对员工进行了防火安全的培训。现场无安全隐患。

查看，手提式干粉灭火器等应急救援器材，维护保养良好，配备充分适宜，能够满足要求。环境和职业健康安全标识警示，包括：禁止烟火标识。齐全。有效。

与负责人交流得知：公司管理层始终把安全工作放在所有工作的首位，长期以来采取多种措施，致力于消除危险源，降低职业健康风险。据了解，从未发生过环境和职业健康安全方面的事故事件。对环境职业健康安全的运行控制有效。

▼EO 运行策划和控制（维保项目）：



●沟通查见：公司编制实施了《环境因素危险源识别风险评价控制程序》，对公司的重要环境因素、重大危险源有关的运行活动进行控制，确保环境、职业健康安全方针、目标与指标的实现，作为支持文件。公司编制实施了《环境和职业健康安全运行控制程序》、《环境、职业健康安全绩效测量控制程序》、《应急准备和响应程序》等安全环保管理类规定。

针对重要风险编制了控制措施，通过目标考核及日常巡检等方式进行控制。

公司编制的职业健康安全控制措施，考虑了消除、替代、工程控制措施、警示警告标志和管理措施、个体防护五个层级的思想；通过培训，每天下班检查、断开电源、应急预案演练等进行控制。

提供《服务过程运行环境因素控制表》；

●沟通项目部经理：公司建立并实施《环境和职业健康安全运行控制程序》，规定了运行准则，根据所确定的重要环境因素进行程序化控制，以实现管理目标。项目部在维保区域接受业主方的管理。

●废水控制：生活水正常排放；

●噪声：维修设备产生的噪声经有由业主主监测，暂不产生危害，对周边无影响；

●废气：不涉及；

●消防安全：维修区区域消防设施完备，业主方专人负责检查；

●触电预防：执行安全规章制度，正确使用电器设备，使用安全插座，日常检查电气线路；

●交通安全：交通安全教育，遵守交规，日常监督；

●安全教育：定期组织员工安全培训；

●劳保用品按时发放；

●经核查：项目部在周期内没有发生安全事故、环境污染事件，没有发生相关方的投诉，环境处罚事件，合法经营声明有效。

●沟通查见：公司与员工签订《劳动合同》，明确了双方安全义务和责任。

●抽查《员工健康证明》；

◎李绍辉，证件号：719191****0295，发证日期：2024-01-20；

◎吴全，证件号：24112****0006，发证日期：2024-11-25；

◎周全飞，证件号：240315****0062。

.....

●公司编制了变更控制的相关规定，明确了变更管理的控制要求；经核查；体系运行周期内没有发生变更情况。

●运行控制基本符合要求。

▼应急准备与响应管理：

编制了《应急准备与响应控制程序》等，符合标准和企业实际。企业编制了《火灾事故应急救援预案》、《触电人身伤亡事故应急预案》、《机械伤害应急预案》等。包括了重要环境因素和重要危险源等。综合部为应急准备与响应的主控部门。其他部门负责参与应急预案演练。每次演练前均对应急预案进行了培训。抽查 2024 年 7 月 10 日《消防演练方案记录》，包括：物资准备和人员培训情况。进入现场前由安全员讲解个人安全防护要求等。现场培训过程。演练过程。参加演练人员：公司全体人员等。演练结束后对应急预案进行了适宜性充分性评审，评审结果：能够全部执行，满足应急要求。不需要变更等。演练效果评审结果：人员到位情况：及时等。物资到位情况：充分等。协调组织情况：较好等。实战效果评价：合理等，外部支援部门和协作有效性：及时有效等。再抽查 2024 年 7 月 15 日《触电人身伤亡事故应急预案演练记录》、2024 年 8 月 17 日《机械伤害应急演练记录》等，内容类似，符合要求。应急物资包括：消防水池、干粉灭火器、应急照明灯、创可贴等。

满足要求。

▼监视、测量、分析和评价：

●沟通查见：公司编制实施了《质量监测分析评价程序》，《环境、职业健康安全绩效测量控制程序》通过以下几种方式对运行过程进行监视和测量：

该公司对管理体系过程进行监视和测量的方法包括：内审、管理评审、目标考核、过程的监视和测量检查等。



每月进行一次过程的监视和测量的检查，发现问题立即整改。组织保留了相关的有效文件化信息，作为监视、测量、分析和评价的证据。

公司按要求进行了内审、管理评审，对内审发现的不符合、管理评审提出的改进要求均采取了相应的措施，验证有效。

现场未发生公司接到过客户的严重投诉、未受到过政府有关部门的处罚、未发生过质量、环境、职业健康安全事故。

已对体系绩效实施了分析与评价。

分析与评价从顾客满意、过程和产品的特性及趋势、质量管理体系的绩效和有效性、供货情况等方面收集信息，进行分析、评价。

提供了内外部因素识别及其监视和评审表、相关方和相关方要求识别清单、风险和机遇清单、风险和机遇评估分析及应对措施表等记录。

查见《服务提供控制程序》《环境、职业健康安全运行控制程序》，内容包括：组织质量、环境、职业健康安全目标的适宜性、充分性、有效性；体系文件是否受控；培训的有效性；合规性评价；人员的上岗能力；管理评审和内审的有效性；应急准备与响应

监视和测量设备的控制情况等。日常监督检查：管代负责对各部门的质量、环境、职业健康安全行为进行不定期的巡检。

职业健康安全监测：

主动监测：职业健康安全目标指标：已完成

被动监测：每年对一线员工进行体检，抽查 2024 年罗恩爱 性别：女 提供了罗恩爱的体检报告，抽查李绍辉性别：男 2024 年 01 月 20 日由：湛江南油医院出具的海上健康证、吴全 性别：男 2024 年 11 月 25 日由：湛江南油医院出具的海上健康证、周全飞 性别：男 2024 年 3 月 15 日由：湛江南油医院出具的海上健康证，按体检时间有效期一年，体系建立以来没有发生过安全事故。

监测设备：综合部无质量、环境、职业健康安全监测设备。

现场查见《内部审核记录》包括：计划、通知、签到表、检查表、审核报告、不符合、纠正措施等文件
现场查见《管理评审控制记录》，包括：计划、通知、各部门总结、管代总结、签到表、管理评审报告、发放记录等文件。

《管理手册》中规定了数据分析的相关要求和规定，公司通过收集和分析数据，为评价公司的管理体系适宜性和有效性提供证据，并据此采取对应的措施，持续改进管理体系的有效性。

公司采用基本的数据分析方法进行统计分析，如顾客满意度调查与分析等，以达到持续改进质量管理体系的目的，对质量管理体系运行过程业绩主要通过内审和管理评审进行，发现问题及时改进。能根据数据分析结果发现趋势及时采取纠正措施，持续改进。并将数据分析的改进要求纳入了管理评审。

符合要求。

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

▼生产及服务运行的策划和控制（维保项目）：

●沟通查见：公司编制实施了《产品和服务提供控制程序》，项目部是公司维保服务的主控部门，负责确定并提供实现维保服务的资源、确定维保服务过程及准则，以确保按要求提供维保服务、负责按维保服务的要求，组织相关人员进行质量策划，并实施相应的质量计划。

●项目部负责维保计划的编制，维保过程的控制，质量检验，以及安全文明生产的控制等工作；

◎编制维保计划：项目部根据合同和叫修通知的要求编制《维保计划》。

◎维保计划的实施：每天召开班前班后会，安排各班组的日常生产，盘点每天的维保计划完成情况；现场维保经理根据任务要求等开具《领料单》，经业主主管人员批准后到业主仓库领料；零配件到现场后，维修人员进行维修作业，作业完成后维保经理负责内部验收，试车合格后提请业主方验收，签验收单。

◎维保过程控制：维修人员设备说明书及维修要求进行工序作业，当某一工序完成后，操作人员先进行自检，自检合格后及时报检，质检员检验合格后及时转序。服务转序时，《工序流转卡》转到下道工序。各工序在维修过程中遇到问题时，及时向维保经理汇报，协调解决。对不合格的维保服务的处理要符合《不合格输出控制程序》的要求。项目部负责维保所用设备的管理和维护，维保现场各小组负责维保工



具设备的日常使用和维护。维保设备的管理符合公司要求。

●维保服务流程：确定服务要求—签订合同—派遣维保人员—合同完成—售后服务；

●执行相应的法律法规；中华人民共和国产品质量法；中华人民共和国劳动法；中华人民共和国标准化法；中华人民共和国环境保护法；中华人民共和国消费者权益保护法；中华人民共和国招标投标法；中华人民共和国政府采购法；中华人民共和国计量法；中华人民共和国民法典；中华人民共和国安全生产法；中华人民共和国职业病防治法等。

●执行的标准、规范：《工程机械 焊接件通用技术条件 JB/T 5943-1991》、《液压元件 通用技术条件 GB/T 7935-2005》、《机械电气安全 GB/T 5226.1-2019》、《叉车货叉技术要求和试验方法 GB/T 5182-2008》、《企业设备维修保养通则 SJ/T 31002-2016》、《投光灯具安全要求 GB 7000.7-2005》、《钢丝绳索具拉力试验方法 YB/T 4507-2017》等。

●执行的公司规定：《维保质量责任管理制度》、《设备维修保养技术规程》、《维保安全生产管理制度》、《机电设备维保作业指导书》、《石油装备维保作业操作方法》等。

●策划基本符合要求。

▼运行的策划和控制（销售）：

与综合部负责人沟通及现场查见《服务提供控制程序》

销售流程：销售：业务需求洽谈—参加招投标活动—中标—签订合同—采购—送货—客户验收—售后服务

1. 依据客户订单进行采购作业，外部提供过程产品服务控制程序。

2. 公司已策划服务提供规范、《销售人员客户拜访管理办法》《销售人员的管理制度》《销售合同管理制度》

3. 公司有提供相应资源如电脑、打印机、洽谈桌椅、电话办公场所等；

4. 对买进的产品进行数量、外观的确认，作发货清单确认，客户提供验收证明。

5. 与顾客沟通、产品交付及交付后的活动安排。

6. 定期对客户满意度进行调查，调查方式：使用书面调查或电话回访等。通过电话、传真、邮件、登门拜访等方式了解顾客要求，解答咨询、接待顾客来访，产品交付前电话通知顾客作好接受准备，产品交付委托物流送货交付，产品交付后由销售员电话及时回访了解顾客对产品质量、使用的反馈情况。

公司对顾客进行走访，至今未发生顾客投诉和退换货的情况。

相关的标准：《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国政府采购法》《钢丝绳索具拉力试验方法 YB/T 4507-2017》等。

以上所策划的内容，包括了销售流程、明确了服务质量要求、明确了监测和控制点及准则，明确了记录的要求。编制了反映和控制销售服务状态、服务质量情况的各类记录表。策划基本符合要求。无特定产品、项目或合同，未发生质量计划策划现象。

编制的作业文件：外部提供过程产品服务控制程序；销售管理规范、服务放行控制程序；顾客满意监测程序；不合格输出控制程序；岗位工作人员任职要求；办公用纸管理规定；内部考核标准和考核规范《销售人员的管理制度》《销售合同管理制度》；服务承诺；服务提供设施和环境管理规定、服务监视和测量控制程序等。

现场查见：采购、销售使用的设备：

电脑（办公现场）、打印复印一体机。相关办公设备卫生整洁，由指定的电脑公司和使用人定期进行维修理和清洁。

和综合部负责人沟通并查看需确认过程为销售服务过程。

现场查见《服务质量考评记录》《服务过程质量控制和检查记录表》

过程名称：销售过程

过程评审和批准准则：过程确认应具备设备认可、人员资格认可、特定的方法和程序并具备过程有效的记录，并由确认负责人批准。

组织确认单位：综合部

确认日期：2024年8月2日

**关键过程要求和简要说明:**

销售过程是一个特殊服务过程,其服务质量无法直接进行验证,所以必须进行确认,以满足顾客的要求。
设备认可:本公司采用适宜的设施,确保顾客的信息能够及时准确的获得,顾客所要求的产品能及时的送达,并符合顾客的要求。

人员资格:本公司对综合部销售人员均进行了相关的培训,可满足要求

文件:对于服务过程,编制了《销售人员的管理制度》及《外部提供过程产品服务控制程序》进行管理。

记录文件:《服务质量考评记录》《服务过程质量控制和检查记录表》

确认结论和意见:该过程可满足需求。

确认负责人:藏鹏举 日期:2024年8月2日

五金、机电设备、灯具、钢丝绳索具的销售,为点对点无仓储式销售。

公司外包:运输,现场与综合部负责人沟通,在与供货商签订合同时,在合同里有约定,销售给客户的产品包括:五金、机电设备、灯具、钢丝绳索具的销售,均由供货商直接发给客户,包含运输。公司只需对供应商进行评价,评价内容包含运输,无需额外对外包运输单独进行评价。

符合标准要求。

▼产品和服务要求(销售):

与综合部负责人沟通得知:综合部能够有效实施与顾客之间的沟通,主要通过订单接收、服务协议、合同的签订等方式进行书面沟通,日常使用电话、微信、邮箱等形式以及产品交付时现场口头交流实施沟通。在签订订单前,综合部通过电话、传真或走访回答顾客的咨询,向顾客提供公司的产品价格表等,让顾客对公司有充分的了解。

在五金、机电设备、灯具、钢丝绳索具的销售过程中,根据需要将合同的执行情况反馈给顾客,包括产品要求方面的更改,保持公司内部相关部门、供方及顾客协调一致。

五金、机电设备、灯具、钢丝绳索具交付顾客使用后,要搜集顾客的反馈信息,妥善处理顾客的抱怨或投诉,以取得顾客的持续满意,并建立顾客档案。到目前为止,还没有出现顾客反馈的严重质量问题。

查到相关的产品要求。与顾客一般以合同的形式确定产品要求。公司通过合同的形式进行接单。

与综合部负责人沟通得知

现场查看:销售合同、订单,包括:日期、客户、合同编号、产品名称、备注等内容

公司产品和服务的要求基本在合同、服务协议、合同附件中体现,包括适用的法律法规要求;组织认为必要的要求;提供的产品和服务能够满足所声明的要求。

查抽:1、深圳耐比科技股份有限公司合同编号:JL2024031501

签订的:链条 20T*6m,压制钢丝 22mm*4m、压制钢丝 28mm*6m 压制钢丝 30mm*2m 项目合同

签订时间: : 2024/3/15

合同规定了交货时间以及货款结算方式、发票开具时间、质量保证、违约责任、甲方的违约责任... 合同生效说明等

查抽:2、中海石油(中国)有限公司湛江分公司合同编号:CCL2024ZJHN1008

签订的:牵引用蓄电池组\QDC 4S-450-C\48V\450Ah 品牌:快乐,含箱体、铅酸蓄电池组\13303 1140G2-01\80V\700Ah 品牌:快乐,含箱体项目合同

签订时间: : 2024.9.26

合同规定了交货时间以及货款结算方式、发票开具时间、质量保证、违约责任、甲方的违约责任... 合同生效说明等

查抽:3、中海石油(中国)有限公司湛江分公司合同编号:CCL2023ZJHN0974

签订的:离心风机\DW9-66N02.5S\山东新风股份有限公司\3800m3\离心风机\DW9-66N02.5S\山东新风股份有限公司\3800m3\h\0.7kW\1420rpm\AC380V 项目合同

签订时间: : 2023.11.1(现场与负责人沟通了解到:风机类产品销售的比较少,时间最近的合同是 2023.11 的。)



合同规定了交货时间以及货款结算方式、发票开具时间、质量保证、违约责任、甲方的违约责任... 合同生效说明等

查抽：4、广州黄船海洋工程有限公司合同编号：S-2024Y-H08732

签订的：220V/300W, 铝合金灯体, 明纬驱动, 科瑞光源, 带插头, 带1米电缆, IP65 项目合同

签订时间：：2024.5.9

合同规定了交货时间以及货款结算方式、发票开具时间、质量保证、违约责任、甲方的违约责任... 合同生效说明等

（产品比较成熟，暂无升级更新需求）

经问询了解五金、机电设备、灯具、钢丝绳索具的销售，上述合同含盖了认证范围。

符合标准要求。

与综合部负责人沟通得知

公司在签订合同之前，均对即将签订的合同涉及的组织承诺向顾客提供产品和服务的内容进行合同评审，包括：合同履行能力：具备履约、合同文字表达、合同责任权利、合同有关资料、客户各项要求、产品价格、财务能力、法律法规符合等内容。

现场查见《销售合同管理制度》

现场查见《合同评审记录表》包括：顾客名称、产品名称、评审时间、评审意见等内容。

现场查见《合同评审记录表》

顾客名称：深圳耐比科技股份有限公司（链条、压制钢丝绳）

评审时间：2024-3-14

签订日期：2024.3.15

产品名称：链条 20T*6m, 压制钢丝 22mm*4m、压制钢丝 28mm*6m 压制钢丝 30mm*2m 项目合同。

与产品有关的主要要求：

顾客对产品明示与潜在的要求（评审合同或协议的合法、完整性、明确性及价格的承受能力、国家、行业法律、法规要求）

评审意见：项目部（评审交货期）：可以按照本合同约定提供相关服务，综合部（评审服务能力及质量要求）：满足要求，综合部：同意

顾客名称：中海石油(中国)有限公司湛江分公司（蓄电池组）

评审时间：2024.9.25

签订日期：：2024.9.26

产品名称：牵引用蓄电池组\QDC 4S-450-C\48V\450Ah 品牌:快乐, 含箱体、铅酸蓄电池组\13303 1140G2-01\80V\700Ah 品牌:快乐, 含箱体项目合同

与产品有关的主要要求：

顾客对产品明示与潜在的要求，评审意见：项目部（评审交货期）：可以按照本合同约定提供相关服务，综合部（评审服务能力及质量要求）：满足要求，综合部：同意。

顾客名称：广州黄船海洋工程有限公司（LED 投光灯）

评审时间：2024-5-5

签订日期：2024.5.9

产品名称：220V/300W, 铝合金灯体, 明纬驱动, 科瑞光源, 带插头, 带1米电缆, IP65 项目合同

与产品有关的主要要求：

顾客对产品明示与潜在的要求（评审合同或协议的合法、完整性、明确性及价格的承受能力、国家、行业法律、法规要求）

评审意见：项目部（评审交货期）：可以按照本合同约定提供相关服务，综合部（评审服务能力及质量要求）：满足要求，综合部：同意

评审结果：本公司可以符合顾客要求，合同可以签订。有各部门负责人签名，审批签名：藏鹏举

（与综合部沈经理沟通了解，公司之前有体系认证，因一些原因未进行监审，故保留着签合同前进行



合同评审的记录）

与综合部负责人沟通得知

公司五金、机电设备、灯具、钢丝绳索具的销售，均依照合同和顾客技术要求进行采购生产，订单、服务协议、合同在合同签订之前确定，目前没有变更的情况。

符合标准要求。

▼产品和服务的要求（维保项目）：

●沟通查见：公司编制实施了《产品或服务要求控制程序》，合同评审由综合部负责协调，项目部参与。

●提供《合同台帐》、《合同评审表》；

显示有 2 家公司的合同记录和合同评审记录；

●抽查与《中海油能源发展装备技术有限公司》签订的中海油海南码头设备维保服务合同。

◎合同编号：ZX2021ZCZBF8491；

◎评审日期：2021 年 12 月 12 日；

◎有关的主要要求：

1. 服务要求；
2. 工作期限、人员要求；
3. 适用的法律法规：《民法典》；
4. 其他要求：见附件。

◎评审意见：

评审内容	评审意见
合同内容是否全面，明确，包括交付及服务要求	符合
是否有含糊，未达成一致之处	符合
是否符合法规要求	符合
安全要求是否明确，且公司有能达到	符合
公司具备能力完成合同	符合
评审结论：公司有完成此合同，可以签订此合同。	

《中海福建燃气发电有限公司》签订的 2022-2024 年度厂内机动车维护保养及叫修改

内机动车

服务合同书；

合同编号：ZHMQR/CON//SER/2022010；

甲方：中海福建燃气发电有限公司；

乙方：湛江市巨龙工贸有限公司；

一、服务；

技术服务内容和要求见附件二，…；

二、服务期限：…；

三、工作成果有及验收：…；

……

附件 1：2022-2024 年度厂内机动车维护保养及叫修改服务报价表；

附件 2：技术服务内容和要求；

附件 3：健康安全环保协议书。

……

双方签字盖章。

签订日期：2022 年 04 月 19 日。

●沟通总经理：公司的维保服务都是依合同及服务技术要求进行，由甲方通过招标方式选择维保服务单位，我方按中标通知书及合同要求安排人员及部分工器具赴项目现场提供服务，每项任务完成后，业主方到现场进行成果验收后，再交付使用。

●基本符合要求。

**▼产品的设计与开发（维保项目）：**

●沟通查见：企业维保服务过程是按国家标准、顾客要求进行服务控制，依照相关法规实施控制，服务中过程无需再对服务及其实现过程进行设计和开发。

●提供《中海油能源发展装备技术有限公司中海油海南码头设备维保服务》招标文件；

●提供《中海福建燃气发电有限公司 2022-2024 年度厂内机动车维护保养及叫修改服务》招标文件；

●沟通项目部经理：市场开发是项目公司的职责，现阶段机电及石油装备行业维保市场已基本规范，主要是以投标的方式获取服务项目。

上面是两个中标项目的招标文件。

●投标文件（略）。

●提供《中标通知书》；

合同编号：合同编号：ZHMQR/CON//SER/2022010；ZX2021ZCZBF8491；

●市场开发基本控制有效。

▼外部提供的过程、产品和服务的控制：

编制《外部提供过程产品服务控制程序》，策划合理，内容符合标准要求和企业实际。

提供《合格供应商清单》，内容包括：

福州熙永恩贸易有限公司

江苏快乐电源(涟水)有限公司

品工泵阀制造(山东)有限公司

北京新风顺成通风设备有限公司

济南睿源消防科技有限公司

深圳数据之星科技有限公司

枣庄市盛隆金属制品有限公司

潍坊众海溢油应急技术有限公司

广东中森物资有限公司

海力德工业(湛江)有限公司

厦门市亮通照明工程有限公司等。

1) 抽查：《供应商评审表》，内容包括：供方名称；福州熙永恩贸易有限公司 提供产品；GE 继电器设备
评审内容：供货能力、供货方式、提供产品质量、服务情况、按时交货情况等。

评价结论：同意列入合格供方。评价人：沈晓文、杨子聪等。批准人：藏鹏举。2024.8.5。内容齐全，符合要求。

2) 抽查：《供应商评审表》，，内容包括：供方名称；江苏快乐电源(涟水)有限公司 提供产品；蓄电
池、电源箱及连接件 评审内容：供货能力、供货方式、提供产品质量、服务情况、按时交货情况等。

评价结论：同意列入合格供方。评价人：沈晓文、杨子聪等。批准人：藏鹏举。2024.8.5。内容齐全，符合要求。

3) 抽查：《供应商评审表》，，内容包括：供方名称；江品工泵阀制造(山东)有限公司 提供产品铜闸
阀

评审内容：供货能力、供货方式、提供产品质量、服务情况、按时交货情况等。

评价结论：同意列入合格供方。评价人：沈晓文、杨子聪等。批准人：藏鹏举。2024.8.5。内容齐全，符合要求。

4) 抽查：《供应商评审表》，，内容包括：供方名称；北京新风顺成通风设备有限公司 提供产品：风
机

评审内容：供货能力、供货方式、提供产品质量、服务情况、按时交货情况等。

评价结论：同意列入合格供方。评价人：沈晓文、杨子聪等。批准人：藏鹏举。2024.8.5。内容齐全。

抽查：《供应商评审表》，，内容包括：供方名称；海力德工业(湛江)有限公司 提供产品：灯具

评审内容：供货能力、供货方式、提供产品质量、服务情况、按时交货情况等。

评价结论：同意列入合格供方。评价人：沈晓文、杨子聪等。批准人：藏鹏举。2024.8.5。内容齐全



抽查：《供应商评审表》，，内容包括：供方名称：厦门市亮通照明工程有限公司 提供产品：高压清洗机、喷码机、空压机、测厚仪

评审内容：供货能力、供货方式、提供产品质量、服务情况、按时交货情况等。

评价结论：同意列入合格供方。评价人：沈晓文、杨子聪等。批准人：藏鹏举。2024.8.5。内容齐全
经查，其他5家供应商均已评价，同上，内容略。供应商提供的物品覆盖了审核范围。

供采购根据顾客订货信息，确定需要实施采购的任务，经批准实施采购。公司已建立、保持与合格供方信息反馈渠道，及时沟通、保持协调，有良好的互惠关系；采购信息充分、可靠，采购产品的要求明确、适宜（包括品名、规格、数量、价格等）。

经与负责人沟通了解，公司之前与供方方签订的框架合同持续执行，按合同、订单、服务协议的需求，进行采购。每次实施采购前，采购人员将采购数量以及供货时间等相关信息通过电话、微信、钉钉等方式告知供方。符合要求。

查见检验规范，确定需采购的商品基本质量，产品分类、检验或验证项目，供方提供质量证明要求、抽样比例、不合格判定准则等。

▼生产和服务提供的控制、放行（销售）：

公司制定了《销售人员的管理制度》及《外部提供过程产品服务控制程序》；

明确了受控条件包括：

1、公司编制了《管理手册》《销售人员的管理制度》等对公司的产品销售过程进行了控制。

产品覆盖范围：五金、机电设备、灯具、钢丝绳索具的销售（销售部分，维保见A组记录）

销售流程：业务需求洽谈--参加招投标活动--中标--签订合同--采购--送货--客户验收--售后服务

关键过程：销售服务过程，也是关键过程。

3、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：《销售人员的管理制度》及《外部提供过程产品服务控制程序》《销售合同管理制度》记录文件《服务质量考评记录》《服务过程质量控制和检查记录表》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，按合同、服务协议及客户实际需求进行采购。

4、查看

与深圳耐比科技股份有限公司（链条、压制钢丝绳）签订的

产品名称：链条 20T*6m，压制钢丝 22mm*4m、压制钢丝 28mm*6m 压制钢丝 30mm*2m 项目合同。

签订日期：2024.3.15

合同执行情况：查合同评审，提供了该合同 2024-3-14 的评审记录，符合。

查看：

与中海石油(中国)有限公司湛江分公司（蓄电池组）签订的产品名称：牵引用蓄电池组\QDC 4S-450-C\48V\450Ah 品牌:快乐，含箱体、铅酸蓄电池组\13303 1140G2-01\80V\700Ah 品牌:快乐，含箱体项目合同

签订日期：：2024.9.26

合同执行请：查合同评审，提供了该合同评审时间：2024.9.25 的评审记录，符合

每个合同的合同期限不同，按照合同约定时间发货

整个销售过程基本受控。

定期对客户进行满意度调查，抽《顾客满意度调查表》

客户：中海石油(中国)有限公司湛江分公司

对销售的前期沟通、产品质量、产品价格、售后服务等进行了考评，得分：92分，满意。

客户：量格智能装备（广州）有限公司

对销售的前期沟通、产品质量、产品价格、售后服务等进行了考评，得分：97分，满意。

.....



抽销售人员考核记录：

依据：《销售人员的管理制度》《《服务质量考评记录》《服务过程质量控制和检查记录表》等。

抽：销售人员考核表

考核期间 2024. 7. 23

考核项目：工作守时与考勤、仪容仪表、礼节礼貌、工作质量效率业绩、工作能力、业务知识能力、服务态度、团队意识、合作态度、培训学习考核部门/人：综合部/杨子聪 考核结论：符合要求。

考评人：藏鹏举

现场查看综合部沈晓文正在与客户中海石油(中国)有限公司湛江分公司沟通铅酸蓄电池组验收情况。

公司关键过程确定为：销售服务过程。制定了《销售人员的管理制度》，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，确认时间：2024. 7. 2，确认人：杨子聪。审批/日期：藏鹏举 2024. 7. 2

销售服务过程基本受控。

组织产品严格执行相关国家或行业标准、顾客技术要求进行采购、销售；组织依据顾客方确定的材料、产品接收标准编制了《外部提供过程产品服务控制程序》、《销售人员的管理制度》等文件，按以上文件及顾客图纸的规定，进行采购产品检验。

由销售人员填写送货单，货到后客户验收合格后在送货单上签字，

抽 2024. 10. 24 送货单

湛江市巨龙工贸有限公司送货单订单号:4000143274 合同号:CCL202MZHHN1008

买方公司名称:中海石油(中国)有限公司, 货物名称: 1 牵引用蓄电池组\QDC4S-450-C\48V\450Ah, 品牌:快乐, 含箱体。2 铅酸蓄电池组\13303 1140G2 01\80V\700Ah, 品牌:快乐、含箱体。有送货人及收货人双方签字。检验员(对方验收货物人员)主要对产品进行数量、规格型号、检验合格报告等进行验证, 并填写验证记录

提供了: 该订单的结算发票号码:24442000000524425330 开票日期:2024 年 11 月 04 日

提供了公司采购上述商品的采购合同, 建立业绩档案, 做下次是否继续列入供方名录的依据, 目前供方为公司一直合作单位, 商品进货验证时未出现过批量不合格情况。

查验各检验文件具有一致性。

综合部经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。

经查编制了《销售人员管理制度》和《销售合同管理制度》《销售人员客户拜访管理办法》规定了销售服务过程中服务的质量标准、服务的放行等。

查 2024. 7. 23 《服务质量考评记录》 检查人, 藏鹏举, 检查内容有: 工作态度、基础能力、业务熟练程度

服务质量情况、存在的问题等, 检查结果: 符合要求。

另抽查 2024. 9. 25 月至 11 月的《服务质量考评记录》, 符合要求。

维保检验详见项目部 8.6 审核。

▼产品和服务提供的控制, 放行(维保项目):

●维保服务流程: 确定服务要求—签订合同—派遣维保人员—合同完成—售后服务;

●针对上述活动:

●遵守的法律法规: 中华人民共和国产品质量法; 中华人民共和国劳动法; 中华人民共和国标准化法; 中华人民共和国环境保护法; 中华人民共和国消费者权益保护法; 中华人民共和国招标投标法; 中华人民共和国政府采购法; 中华人民共和国计量法; 中华人民共和国民法典; 中华人民共和国安全生产法; 中华人民共和国职业病防治法等。

●执行的标准、规范: 《工程机械 焊接件通用技术条件 JB/T 5943-1991》、《液压元件 通用技术条件 GB/T 7935-2005》、《机械电气安全 GB/T 5226.1-2019》、《叉车货叉技术要求和试验方法 GB/T 5182-2008》、《企业设备维修保养通则 SJ/T 31002-2016》、《投光灯具安全要求 GB 7000.7-2005》、《钢丝绳索具拉力试验方法 YB/T 4507-2017》等。



●执行的公司规定：《维保质量责任管理制度》、《设备维修保养技术规程》、《维保安全生产管理制度》、《机电设备维保作业指导书》、《石油装备维保作业操作方法》等。

●公司编制实施了《产品和服务提供控制程序》等文件，明确了项目部在生产活动的程序与要求，确定了检验、监视等各项活动的准则，明确了各过程所需的监视和测量要求以及所需的记录。

●提供《2022-2024 年度厂内机动车维护保养及叫修服务维保方案》：

1、项目简介：

合同名称：2022-2024 年度厂内机动车维护保养及叫修服务

甲方单位：中海福建燃气发电有限公司

服务地点：福建莆田

服务内容：3 台叉车、4 台电瓶车的维护保养及故障叫修服务。

服务目标：保障厂内机动车的正常安全使用。

2、工作标准：

《工程机械 焊接件通用技术条件 JB/T 5943-1991 》；

《液压元件 通用技术条件 GB/T 7935-2005》；

《机械电气安全 GB/T 5226.1-2019》；

《叉车货叉技术要求和试验方法 GB/T 5182-2008》；

《企业设备维修保养通则 SJ/T 31002-2016》。

3、工作量清单：

根据招标询价文件及合同要求，如有超出范围的保养和故障叫修，再另行报价确认。

.....

4、维修备件清单：

根据招标询价文件及合同要求，如有超出范围的维修备件，再另行报价确认。

.....

5、维修人员要求

维修人员需对维修的特种车辆设备结构和原理熟悉。同时维修人员需具有钳工、电工、汽修工等及技能证书。每次进厂维修保养前提前联系客户，取得客户同意后，按约定时间按时上门进行维修。

维修服务期间严格按照客户厂区的相关规定以及合同约定进行作业。维修人员安全劳保用品的穿戴都必须符合厂区相关要求。

每次维修人员带齐常规检测工具。

6、质保要求

保修期从维修完毕验收合格之日起 12 个月。在保修期内，出现经维修的特种车辆因我司提供的备件质量问题需再次维修时，再次维修发生的一切费用由我司承担。

7、验收

我司按照客户要求到达指定现场后，对特种车辆进行检修维护，检修维护完成后，现场进行运行测试，确保特种车辆运行参数满足要求。

按照甲方要求，按时、安全地完成相应的服务，并提供检修维护台账，报告需记录检修维护的具体内容以及备件更换情况，由甲方、乙方共同确认签字并形成验收单。

●查见人员证书：

1、厂内机动车作业证：

持有人：陶家林；

证件号：362331*****0512；

发证机关：攀枝花市市场监督管理局；（2024 年检印）。

2、工程机械维修证书：

持有人：杨占奎；

证件号：53180***3919；

发证机关：湖南省建机职业技能鉴定中心；



复审日期：2027 年 5 月。

3、叉车维修证书：

持有人：杨占奎；

证件号：53180***3918；

发证机关：湖南省建机职业技能鉴定中心；

复审日期：2027 年 5 月。

4、焊接与热切割作业证书：

持有人：祝阳春；

证件号：T36233***0519；

发证机关：江西省应急管理厅；

复审日期：2026 年 9 月。

5、工程师证书：

持有人：祝阳春；

证件号：ZGC23***0626；

发证机关：北京市专业技术资格评审委员会；

日期：2019 年 10 月。

6、电工证书：

持有人：王昌盛；

证件号：T46003***2419；

发证机关：海南省应急管理厅；

复审日期：2026 年 9 月。

.....

●抽查《维保记录》1：

维修日期：2024-5-21，2024-5-27，2024-8-14；

经办人：杨金辉；

故障项目：驱动电机线圈烧毁；

维修记录：2024-5-21 驱动电机更换；2024-5-27 驱动电机拆解；2024-8-14 驱动电机回装。

●抽查《维保记录》2：

维修日期：2023-2-7；

经办人：曾向飞；

故障项目：汽门垫漏油、刹车油管漏油；

维修记录：手刹总成更换

备件更换：手刹总成 1 个。

.....

●查见《维护保养及故障叫修服务数量确认单》；

合同编号：ZHMQR/CON//SER/2022010；

合同实施日期：2024-05-03；

名称：故障性叫修服务；

.....

双方经办人签字盖章；

日期：2024-10-31。

●查见《车辆保养服务记录台帐》；

合同编号：ZHMQR/CON//SER/2022010；

合同实施日期：2024-05-07；2024-4-22；2024-4-24。

车辆号码：闽 B00899，闽 B02008，闽 B00367，闽 B00366；

服务地点：福建莆田；



保养结果：正常使用。

.....

●提供《维修备件确认单》：

维保备件购买单位：湛江市巨龙工贸有限公司；

清单：.....

报价日期：2024-4-7，2024-5-5

使用安装日期：2024-5-7；

双方签字确认验收；

日期：2024-10-31。

●提供《服务完工验收报告单》：

合同编号：ZHMQR/CON//SER/2022010；

施工服务时间：2024-05-07；

施工地点：业主方指定场所；

施工内容描述：.....；

.....

双方签字确认验收；

日期：2024-10-31。

.....

●抽查《中海油能源发展装备技术有限公司中海油海南码头设备维保服务》；

●提供：

1、《中海油海南码头设备维保服务合同（合同编号：ZX2021ZCZ BF8491）；

2、《维保方案》；

3、服务考勤表；

4、服务记录表；

5、服务合同验收单；

6、服务结算单。

.....

双方签字，均有经办人签字。

●在中海油能源发展装备技术有限公司湛江产品制造中心现场观察，只见到使用过的管道出海后再防腐、再攻丝的维保结果。

●抽查《高中压盘的 VCB、VCU 和 PT 及配电柜等维保服务》：

合同编号：XB2024DLZC005；

签订日期：2024-07-23；

服务接受方：中海油电力服务分公司；

服务提供方：湛江市巨龙工贸有限公司；

服务内容：高中压盘的 VCB、VCU 和 PT 及配电柜、电缆故障维保服务；

服务期限：2024-09-30 始，三个月。

.....

◎查见《完工报告》：

合同编号：XB2024DLZC005；

施工地点：深圳友联船厂；

工期：2024-9-29 至 11 月 25 日；

工作内容：.....

.....

◎查见《竣工验收证明书》：

合同编号：XB2024DLZC005；



施工地点：深圳友联船厂；

工作内容：1-7项；

维保工作已按合同要求完成，系统调试合格，送电运行正常，通过现场验收。

甲方：李*，2024-11-25；

乙方：马丽雯，2024-11-25。（章）

.....

●据总经理介绍，近几日有出海维保任务，巨龙公司的驻厂维保人员已去海上作业几日。审核现场无法见到维保工人在作业，出海到海上观察现场需按中海油要求严格的健康检查及审批手续。

公司与中海油湛江制造中心合作几年，双方已取得相互信任，合同到期后续签的可能性很大，公司力求与合作方建立长期的合作关系，公司派到现场服务的人员都有专业技术、技能资格，公司严格按招标文件的要求配备维保人员，专业人员满足现场需要。

●维保现场控制过程均按程序执行，控制有效。

▼标识和可追溯性及产品的防护（维保项目）：

●沟通查见：项目部规定所有标识的方法，并对其有效性进行监控；当维保服务出现重大质量问题时，对其进行追溯；各相关岗位人员负责所属区域内状态标识，将不同状态的备件或待修设备区分，对所有标识的维护；在有追溯性要求时，对服务状态予以标识以便于追溯；如果不标识不会引起混淆或无追溯要求时，不进行标识；当合同、法律、法规和公司自身需要(如顾客因质量问题引起投诉的风险等)对可追溯性有要求时，服务状态可追溯。

◎标识为：检验状态标识：合格、不合格、待检、待定；状态标识：维修、待维修、已完工。

◎完工放行的标识：验收报告。

◎不合格的标识，待检查等。

◎标识的保护：在维保实现的过程中，各岗位对状态标识进行保护，严禁涂抹、撕毁，保证标识的整洁、醒目、完好。

●沟通项目部经理：公司采用适当的方法识别维保过程中及维保结果的标识，并对标识进行适当控制。对生产过程中的维修、待维修、已完工进行标识。客户接收、检验签字为验收依据，确保维保过程的控制。对于各类服务档案、记录、合同全部编号封闭在档案盒内，放置于业主提供的文件柜中由专人负责保管，避免文件的丢失、霉变、损坏等，技术文件部分为电子文档，均已加密处理。

●控制基本有效。

●沟通项目部经理：设备设施维保前后的防护：维保过程中都是在停产状态，对于需要防护的部分都是由业主方负责，维保人员的责任是不损坏业主方的防护措施，严格执行中海油公司关于环境和安全的要求；维保后的设备，我方做好防护，待业主验收后交给业主方，交付时双方验收，提供交接验收单。

●满足控制要求。

▼标识和可追溯性及产品防护（销售）：

公司销售的产品非统一规格型号，按照客户要求采购，标识以产品上的标签为主，型号、数量、编号及二维码和条形码，符合产品可追溯性要求。数量以销售台账上的数量/销售单上的数量作为标识，实际数量与销售台账数量要一致，每月进行销售核销。

每份合同具有唯一编号，销售服务通过记录进行标识，有可追溯性。

经查，所有采购和发货均有合同或订单；不接受口头订货。

经查，基本满足要求。

与综合部负责人沟通得知

公司五金、机电设备、灯具、钢丝绳索具的防护由供应商进行，通常为产品原包装，由供货商负责产品防护，经了解部分商品需要木方、气泡膜等防护，不回收，在合同中有明示。产品存放\搬运做到防潮防损，供应商与道路运输方有合同约定，本公司不负责运输过程管理。未发生过因产品防护不当产生的顾客抱怨或投诉。

符合标准要求。



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

▼内审：

编制有《内部审核控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查《内审计划》，于2024年10月10日实施了质量、环境、职业健康安全管理体系内审。内容包括：审核目的、范围、准则、审核组成员、频次、方式和方法、审核的过程控制等以及附件内部审核计划及日程安排。

抽查《内审实施计划》，涉及部门：综合部 涉及条款：Q：7.1.2、7.1.3、7.1.4、7.1.6、7.2、7.3、7.5、8.5.6、8.1、9.1.3、9.2、10.2、10.3 ES：6.1.2、6.1.3、6.2、7.1、7.2、7.3、7.4、7.5、8.1、8.2、9.1、9.1.2、10.2、10.3 基本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。抽查项目部《内部审查检查表》，涉及条款：Q：8.1、7.1、7.1.4、7.1.5、8.5.1、8.5.2、8.6、8.7、9.1.3、10.2 ES：8.1、8.2、9.1.1 内审员审核了与自己部门无关的区域。基本符合。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。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，已进行了跟踪验证和关闭。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、审核概况、不合格统计与分析等，审核结论为：公司的质量管理体系已按标准要求建立并已正常、有效运行，基础管理得到加强，员工参与意识有所提高。本公司整体的体系运行是适宜的，充分和有效的，能够保证产品质量与管理水平。

现场同内审组长杨子聪、内审员沈晓文沟通，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，回答也不全面，均存在管评和内审能力不足。已在7.2开出不符合。

▼管理评审：

●沟通查见：公司编制有《管理评审程序》，策划合理，内容符合标准要求。

●抽查2024年10月15日《管理评审计划》；

其内容包括评审目的、时间、参加人员、评审内容、评审的准备工作等；计划于2024年10月25日进行管理评审。经查已按计划时间进行了管理评审，查见《管理评审会议纪要》。

主持人：总经理臧鹏举，各部门负责人：杨子聪、沈晓文，员工代表：罗恩爱，见会议签到表。

●查管理评审输入主要包括 a) 内部质量环境安全体系审核的结论及其改进措施的效果；b) 与质量/环境/职业健康安全管理体系相关的内外部因素的变化；c) 过程的业绩和服务质量的符合性；d) 法律法规的遵循情况；e) 方针、目标、指标和管理方案的执行情况；f) 质量环境安全管理体系的建立和实施情况 g)；市场信息、相关方的反馈信息；h) 外部供方的绩效；i) 开展纠正和预防措施的有关信息；j) 组织机构、管理职能是否合适和协调；k) 资源配置是否适当；l) 可能影响质量环境安全体系的策划和变更，如包括与组织环境因素、危险源有关的法律法规和其他要求的发展变化；m) 应对风险和机遇所采取措施的有效性，风险和机遇的变化；n) 改建的建议。o) 相关方交流的信息或抱怨等。管理评审的输入内容基本满足要求。

●抽查管理评审输出资料，涵盖了标准的所有要求，编制《管理评审报告》，结论：通过体系运行，验证了管理方针适合于本企业，且满足标准要求。针对企业职业健康安全目标和重要危险源、针对环境管理目标和指标以及重要环境因素，分别制定了职业健康安全管理和环境管理方案并正在落实，运行过程能够符合运行准则和适用的法规要求；未出现事故、疾病和事件，也未受过环境执法处罚。管理目标、指标及管理方案，满足标准要求、适于实际且能很好地落实管理评审基本符合要求。本次管理评审提出1项改进建议（员工的环境和安全意识不足）。

●查见《管理评审改进措施实施计划》针对管评的1项改进建议，已进行全员员工的环境和安全教育的标准培训，提高员工环境和安全意识的培训，从而有效提高员工安全意识和管理水平。

评审结论：综上所述，公司质量、环境及职业健康安全管理体系是适宜的、充分的且有效的。



- 管理评审的管理基本符合标准要求。
- 审核过程中得知，企业管理评审主要是在咨询老师指导下完成，人员能力有待提升。

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

●沟通查见：公司编制实施了《不合格输出控制程序》，明确对各类不合格输出进行控制的职责和程序，以确保维保服务工作过程中出现的各类不合格输出得到有效的处理和控制在；体系运行以来没有发生维保过程不符合情况，部门执行公司编制的相关的要求。服务相关检测资料一并交付业主，未发生维保工作内容有质量问题的记录。

●沟通项目部经理：公司对维保过程中的更改进行必要的评审和控制，以确保稳定地符合要求。更改时保留形成文件的信息，包括更改评审结果、更改的人员以及根据评审所采取的的必要措施。体现维保期间按照签订的合同执行，维保过程中执行严格的验收制度，按合作方提供的要求进行维保、验收、交付，体系运行以来无更改合同变化的发生。

●基本满足维保规定要求。

编制了《不合格输出控制程序》，程序内容符合标准要求。对不合格品处置的方式包括：退货和报废。查见《不合格服务记录》，内容包括：日期、不合格服务、责任人、不合格原因、处置情况、检验员、备注。要求对不合格产品在台帐上进行登记和处理。

目前未发生过不合格情况，如以后有不合格情况，则按照不合格品控制程序。

企业《管理手册》规定了在五金、机电设备、灯具、钢丝绳索具销售服务过程中，当影响生产和服务提供的因素发生变化时，应对原计划进行必要的评审并对评审过程实施制。更改须经有资格的授权人批准，针对评审结果制定相应的控制措施。应保留有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的的必要措施形成文件的信息。目前经营活动正常。生产或服务提供没有更改。

●基本满足销售规定要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

组织有建立《不合格输出控制程序》《不符合、纠正预防措施控制程序》不合格/不符合确定和通过风险分析和评价，选择改进的机会，通过监视和测量、内审、管理评审、管理目标考核和方案实施监督检查等措施确保体系有效运行，并能做到持续改进。

内审不符合已进行原因分析，并针对不符合原因采取了相应的纠正措施。不符合项已关闭，暂时未识别出其他不符合和采取的纠正措施。

组织对发生的事件或不符合，会及时实施纠正。组织会对存在需改进的地方，先行评审和分析不合格，确定不合格的原因，确定是否存在或可能发生类似的不合格，并根据问题的严重性和面临的职业健康安全风险，确定实施所需的措施，评审所采取的纠正或预防措施的有效性，杜绝类似不符合的再次发生。手册中规定了采取纠正措施的时机、对不合格或潜在不合格的原因进行分析、采取相应的对策措施等，所制定的纠正措施、预防措施程序中规定的要求满足标准要求。负责人介绍公司在运行过程中对发现的不合格都会采取纠正、纠正措施以防止不合格或不符合再次发生，同时也会举一反三，采取预防措施以防止发生不合格或不符合。

公司内审不符合 1 项已经验证有效、不符合关闭；

查组织近一年来未发生安全事件或事故、

无相关方就环保和安全问题提出意见或进行投诉；

●不合格的控制基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

●公司制定了《顾客满意监测程序》，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 8 月《顾客满意度调查表》调查表共 3 份 量格智能装备（广州）有限公司、广州黄船海洋工程有限公司、中海石油(中国)有限公司



湛江分公司。调查内容包括：产品或服务的质量、价格、产品交货期或服务进度、服务人员态度等，统计分析结果顾客满意度：95分；暂无明显需实施纠正措施的改进事项。

●提供顾客满意度调查情况分析表，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，顾客提出价格偏高，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。

●企业交付后活动主要包括：退换货、索赔等。通过交付后活动，及时掌握顾客反馈信息，并将反馈信息传递给相关部门。顾客意见和反馈问题能够得顾客到及时解决，未发生顾客投诉情况。负责人介绍说：目前没有发生退换货、索赔情况。

●销售符合要求。

●沟通查见：公司编制实施了《顾客满意测量程序》，对业主满意程度进行测量，确定业主的需求和潜在需求。

●沟通总经理：顾客满意度的测量采用电话回访和现场调查向业主进行调查、了解业主抱怨或投诉；通过业主来电等方式进行顾客满意信息的收集，并规定了对收集的信息进行分析的方法，通过分析获得顾客满意的结果。

●提供《顾客满意度调查表》3份、《顾客满意调查分析报告》；

◎抽查《顾客满意度调查表》；

○顾客名称：中海油能源发展装备技术有限公司；

○评估项目：服务质量、服务进度、服务态度、价格等；

○填表人：杨芝；

○日期：2024年08月28日；

◎查《顾客满意度调查分析报告》；

综合平均分得分为：95分，综上所述：本公司顾客满意度在各项均为满意。

●沟通项目部经理：维保交付后的活动，项目部负责售后服务，负责与业主联络，妥善处理投诉，负责保存相关服务记录，负责建立服务档案，对业主满意程度进行测量，确定业主的需求和潜在需求，执行《顾客满意度测量控制程序》；利用与业主的交往，主动收集业主的意见和建议，解答业主提问，及时掌握业主需求的动向。

公司通过与客户建立电话、微信、邮件进行维保交付后续的联系沟通。为业主提供相应问题解答，见项目部经理、总经理相关的沟通记录，手机微信内容，均能够满足业主要求。

●沟通总经理：维保交付后采用电话、微信等对业主进行回访，了解维保人员服务态度、到场的及时性、征求改进的意见建议，以此了解业主新的需求，结合满意度调查，不断改进。在交付后，对业主提出的相关问题进行沟通，近未发生不满意及改进的情况。后续跟踪工作提供满意度调查及评价，确保维保过程有效，达到业主满意。未发生业主在我方服务完成后，提出不满意的反馈。

●维保基本满足要求。

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）：

●沟通查见：公司确定、提供为建立、实施、保持和改进管理体系所需的资源。

◎资源的提供和外部供方获得的资源，包括人力资源、设备设施（包括环境安全设备设施）、工作环境、技术、信息和组织知识等情况；

◎现场查看：现有人员9人（提供社保情况查询）；

◎现场查看：经营地址：广东省湛江市坡头区南调街道海港新城16栋1604座别墅，该办公场所为租赁，有租赁合同，有效期至2026年4月24日；

◎办公区域面积约200平方米左右，有各部门办公室、洽谈室（会议室）等，办公设备：电脑、电脑桌、打印机、文件柜、复印机等；

◎特种设备：无；



- ◎监视测量设备：无；
- ◎生产设备有：电脑、打印机、万用表、多功能电工维修箱、千斤顶、蓄电池（公司无公车）；
- ◎环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。
- 资源配备基本满足公司运行的需要。

2) 人员及能力、意识:

编制了《人力资源控制程序》，规定了人力资源配备、培训计划与实施，考核与认可等予以规定。

组织共有员工 9 人，其中管理人员 4 人（现场问询了解，公司一人多用的情况，相互协调完成工作）；配置了适宜的人员：如销售人员、管理人员、维保人员等；人员配置基本满足日常管理体系运行要求。查看 2024 年 7 月 5 日《员工岗位能力评价表》，业务知识、管理能力、责任意识等，相关员工均符合职责要求；

对综合部沈晓文、项目部高新林、等人均作了人员能力评价，符合要求，并能够胜任。

电工证：姓名：王昌盛 性别：男

作业类别：电工作业 操作项目：低压电工作业

特种作业操作证证书编号 T460031198402252419

初领日期：2008-10-09 复审及有效期限：2020-09-11 至 2026-09-10

发证机关：海南省应急管理厅

特种作业操作证 由：中华人民共和国应急管理部监制；

姓 名:杨占奎性别:男

职业工种:叉车维修

资格等级:中级

身份证号:23020619830826191910301 证书编号:53180251391

证书经湖南省建机职业技能鉴定中心的技能培训颁发；

姓名：杨占奎 性别：男

作业项目：工程机械维修

特种作业操作证证书编号 531802513919

初领日期：2021-05-25 复申日期:2027-05-24

有效期限:2021-05-25 至 2027-05-24 发证机关：湖南省建机职业技能鉴定中心颁发

查验网址:www.hncm.org.cn.

姓名：杨占奎 性别：男

作业项目：叉车维修

特种作业操作证证书编号 531802513918

初领日期：2021-05-25 复申日期:2027-05-24

有效期限:2021-05-25 至 2027-05-24 发证机关：湖南省建机职业技能鉴定中心颁发

查验网址:www.hncm.org.cn.

提供了培训计划，现场查看 2024 年公司培训计划为 10 项，查看基本按规定时间节点进行培训，培训完成后保留培训记录 5 份。

提供培训记录及效果确认，现场查看：

2024 年 7 月 10 日培训记录，培训内容：QES 管理体系标准培训知识及应用，通过现场提问，100%的合格率体现出本次培训的效果良好，评价人：颜老师

2024 年 8 月 11 日的培训记录，培训内容：管理手册、程序文件知识培训学习，通过现场提问，基本合格，体现出本次培训的效果良好，评价人：颜老师

2024 年 9 月 1 日的培训记录内审员相关知识培训，现场同管理者代表杨子聪兼内审组长沟通内审情况，其介绍公司自质量、环境、职业健康安全管理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；同时与另一内审员沈晓文沟通，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。不符合标准要求。公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的及相关性及重要性，以及他们对贯彻管理方针、达成目标及实现管理体系的有效性的积极贡献，以及其不符合其要求的后果。经与员工喻怡洁沟通了解，基本具备以上必要的管理体系相关意识。

3) 信息沟通:

在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与产品质量、服务有关问题及与质量、职业安全管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生沟通不到位而影响工作的情况。

相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。

售前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单。

售中：组织供方按期交付，解决用户对服务质量安全等关切问题；

售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。

定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。

对顾客一般提出的问题，由售后人员负责解决，或公司派人到现场去查看，确属公司产品质量问题的，给与处理。

●沟通查见：《管理手册》中规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。

为协商和参与提供必要的机制、时间、培训和资源；（工作人员代表可视为一种协商和参与机制。）及时提供对明确的、易理解的和相关的职业健康安全管理体系信息的访问渠道；确定和消除妨碍参与的障碍或壁垒，并尽可能减少那些难以消除的障碍或壁垒公司员工参与协商，员工提出参与安全知识的学习和培训，需要发放劳保用品。◎查内部交流主要通过直接面谈、会议、文件、培训方式，外部交流主要通过电话、信函方式。

◎查见：公司内部会议记录表，沟通信息包括：

告知员工：职业健康安全事务代表是罗恩爱；

告知员工：职业健康安全管理体系建立的依据、标准和意义

组织员工学习：与安全健康管理有关的法律法规，包括《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》等关于员工权益、保险等内容；

●与管理者代表杨子聪交谈：

确保按三个标准建立、实施和保持质量/环境/职业健康安全管理体系的要求；

确保向最高管理者提交质量/环境/职业健康安全管理体系绩效报告，以供评审，并为改进质量/环境/职业健康安全管理体系提供依据；

3、确保在整个公司内提高满足客户要求和符合质量/环境/职业健康安全方针、程序及其管理体系要求的意识和执行力。

●与职业健康安全事务代表罗恩爱交谈：

其清楚自己的职责：

代表员工参与和协商有关职业健康安全的活动；

参与公司职业健康安全管理体系文件和制度的制定；

c) 协助公司了解员工和有关相关方的职业健康安全方面的反馈意见。

询问职业健康安全事务代表罗恩爱，了解到暂未发生员工与企业的劳动纠纷、工伤、员工投诉、员工权益争执等情况。

●基本符合要求。

4) 文件化信息的管理:

公司的质量、及职业健康安全管理体系文件——包括

一级文件：管理手册

二级文件：程序文件

三级文件：相关支持文件

四级文件：记录汇总。

此外，外来文件即外部提供的文件，包括规格标准、与产品质量有关的企业标准如：钢丝绳索具拉力试



验方法 YB/T 4507-2017、投光灯具安全要求 GB 7000.7-2005、企业设备维修保养通则 SJ/T 31002-2016。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。

经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保质量及职业健康安全管理体系有效性的需要。

抽查 3-5 个体系文件如：管理手册、程序文件、岗位任职要求等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。

现场抽见《管理手册》文件编号：JLGM-QES-M-01 第 A/0 版 2024 年 7 月 1 日发布

编制：沈晓文 审核：杨子聪 批准：藏鹏举

抽见《程序文件》

文件编号：JLGM-QES-P-(01-33) 第 A/0 版

2024 年 7 月 1 日发布

编制：沈晓文 审核：杨子聪 批准：藏鹏举

以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。

使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。

公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。

现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。

查，管理手册：公司编制了《文件控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有 33 个，查：《受控文件清单》里面包括：管理手册、程序文件、采购控制程序等。

查见：《文件发放回收登记表》管理制度、管理手册、管理制度汇编等行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。

可获得该文件的有效版本：

《管理手册》现行版本为 A/0 版

以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整

保存完好，易于识别。

查《适用的法律法规及其他要求清单》，里面包括法律法规：中华人民共和国消防法，中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国政府采购法、中华人民共和国民法典等。

查见《记录清单》质量记录，有《培训计划》、《供应商评审表》、《合格供应商清单》《合规性评价报告》等，规定了保存期为 2-3 年。对质量记录保存较为散乱，口头提出整改要求，负责人讲接下来将引起重视。

查文件更改和作废情况处置情况：无。策划了《文件化信息控制程序》，对文件的作废情况的管理进行了规定。

文件化信息基本满足要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

E：钢材、五金、防爆电器、机电设备、灯具、钢丝绳索具的销售，机电设备（特种设备除外）、石油装备维保服务所涉及场所的相关环境管理活动；

Q：钢材、五金、防爆电器、机电设备、灯具、钢丝绳索具的销售，机电设备（特种设备除外）、石油装备维保服务；

O：钢材、五金、防爆电器、机电设备、灯具、钢丝绳索具的销售，机电设备（特种设备除外）、石油装备维保服务所涉及场所的相关职业健康安全管理体系活动。

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，（湛江市巨龙工贸有限公司）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	<input checked="" 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：常兴玲、 魏津



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。