

项目编号：11629-2024-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：济南蓝水水处理设备有限公司

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）： 杨园

审核组员（签字）： 潘琳

报告日期： 2024 年 12 月 29 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：杨园

组员：潘琳



受审核方名称：济南蓝水水处理设备有限公司

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	杨园	组长	Q:审核员	2024-N1QMS-2215052	Q:18.08.00,18.09.00,29.10.07,29.11.05
			E:审核员	2022-N1EMS-1215052	E:18.08.00,18.09.00,29.10.07,29.11.05
			O:审核员	2022-N1OHSMS-1215052	O:18.08.00,18.09.00,29.10.07,29.11.05B
B	潘琳	组员	Q:审核员	2024-N1QMS-1304083	Q:18.08.00,18.09.00,29.10.07,29.11.05
			E:审核员	2024-N1EMS-1304083	E:18.08.00,18.09.00,29.10.07,29.11.05
			O:审核员	2024-N1OHSMS-1304083	O:18.08.00,18.09.00,29.10.07,29.11.05B

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王玉龙, 柳丽丽	向导	受审核方
2	/	观察员	

1.2 审核目的

本次审核的目的是依据审核准则要求，在第一阶段审核的基础上，通过检查受审核方管理体系范围覆盖的场所、管理体系文件、过程控制情况、相关法律法规和其他要求的遵守情况、内部审核与管理评审的实施情况，判断受审核方（质量管理体系, 环境管理体系, 职业健康安全管理体系）与审核准则的符合性和有效性，从而确定能否推荐注册认证。

1.3 接受审核的主要人员

管理层、各部门负责人等，详见首末次会议签到表。

1.4 依据文件

a) 管理体系标准：

Q: GB/T19001-2016/ISO9001:2015,

E: GB/T 24001-2016/ISO14001:2015,

O: GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018

b) 受审核方文件化的管理体系：本次为☒结合审核☐联合审核☒一体化审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国民法典、安全生产法、环境保护法、产品质量法、招投标法、反垄断法、职业病防治法等；



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：火电厂反渗透水处理装置验收导则、环境保护产品技术要求 反渗透水处理装置、反渗透水处理设备、反渗透系统膜元件清洗技术规范、水处理设备 技术条件等标准和规范；

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28日 上午至2024年12月29日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年6月8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：水处理设备及配件的销售及售后服务（安装、维修）；水处理药剂、仪表、阀门的销售

E：水处理设备及配件的销售及售后服务（安装、维修）；水处理药剂、仪表、阀门的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：水处理设备及配件的销售及售后服务（安装、维修）；水处理药剂、仪表、阀门的销售所涉及场所的相关职业健康安全活动

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：济南市天桥区清河北苑小区 7 号楼 1 单元 1 层 105 室

办公地址：山东省济南市天桥区国贸桂花苑小区 9 号楼二单元 2003 室

经营地址：山东省济南市天桥区国贸桂花苑小区 9 号楼二单元 2003 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）：山东省济南市历下区

全胜街与泺文路交叉口；

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024 年 12 月 27 日 8:30-2024 年 12 月 27 日 12:30 进行了第一阶段审核，审核结果详见一阶段审核报告。

一阶段识别的重要审核点：

销售和售后（安装、维修）过程控制；环境安全运行控制；内审和管理评审有效性；文件化信息管理；

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(2)项，涉及部门/条款：工程部 Q7.1.5，综合部 QEO9.2.2

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 29 日前提提交审核组长。

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 29 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

销售和售后服务过程控制; 环境安全运行控制; 内审员能力提升, 企业内审和管理评审的深入; 持续改进;
[经营地址备案公示情况](#);

3) 本次审核发现的正面信息:

受审核方管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视, 有完善的体系资料, 环保安全设施齐全, 管理水平有所提高, 各部门职责明确, 绩效完成, 通过管理体系运行促进管理水平及环境安全意识提高;

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价: 管理层对结合型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: 对管理体系的认识, 尤其是管理层上以市场推动为主, 目的还停留于取得证书满足客户及投标要求。对于体系的运用没有变被动为主动, 没有深入理解和运用管理体系各工具。公司内审员能力有待提高, 内审和管理评审的深入有待提高。[现场与企业沟通, 其注册地址已无办公, 仅注册, 出具了说明文件, 已敦促企业尽快去市场监管局报备实际经营地。](#)

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: 2009 年 6 月 24 日 体系实施时间: 2024 年 6 月 8 日

2) 法律地位证明文件有:

营业执照, 统一社会信用代码: 913701056898097224, 现场查阅证件有效;

3) 审核范围内覆盖员工总人数: 10 人。

倒班/轮班情况 (若有, 需注明具体班次信息): 无

4) 范围内产品/服务及流程:

水处理设备及配件的销售及售后服务 (安装、维修); 水处理药剂、仪表、阀门的销售

水处理设备及配件的销售 (安装、维修) 流程图: 发掘客户→了解客户需求→确定产品→报价→签订合同→采购→发货→客户验收→设备安装→设备调试→售后维修

水处理药剂、仪表、阀门的销售流程图: 客户洽谈→签订合同→采购→发货→客户验收→售后服务
需确认过程: 销售过程;

关键过程: 方案设计;

经过识别, 企业无不适用的条款;

外包过程包括产品运输;

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

1、内外部环境

总经理张思平、管代张希营介绍了目前企业的内外部环境因素：

外部环境因素主要是：

- 1、法律法规：市场、终端产品消费者对产品符合性要求不断提升等；
- 2、经济环境：市场竞争较大，利润空间较小；
- 3、社会文化环境：公众对社会责任期望不断提升等；
- 4、技术环境市场竞争环境。。。等方面

内部环境主要有：企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务因素、资源因素、人力因素等方面；
编制了《内外部环境分析报告》，

优势如：企业运作能力强，企业无负债，银行信誉好；企业在本行业立足时间较长，客户对企业认可度较高等

劣势如：企业客户多为大中型国有企业，业务回款周期长，资金有一定的压力。

管代介绍，水处理设备主要用于发电厂，近几年国家加强电力基础方面建设，为企业带来了良好机遇。

公司每年定期对这些内外部因素进行监视和评审，方式主要有：网站获取、顾客沟通（总结、会议、培训等形式）及内部沟通总结等方式。

由总经理组织召开公司内外部因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素作为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。

2、相关方需求及期望

企业识别了《企业相关方需求和期望清单》由综合部每年确定与质量、环境和职业健康安全管理体系有关的相关方，评审了相关方的需求及监视指标，识别了相关方：顾客、股东或投资方、员工、银行、外部供方和合作伙伴、法律法规及监管机关等；第三方认证服务机构等；

政府机构（安监局、环保局、工商局、税务局、卫生局）、遵守法律法规、安全生产、配合各项检查、环保控制得当、生产各项资质齐全、配合各项环境治理要求。定期进行工商、税务申报和评审，符合政府要求。

员工：工作满意，包括得到承认、工作满意和个人发展等

供应商：继续经营的机会，包括制定共同的战略，共享知识和利润，共同承担损失，合作共赢等

社会：认真负责的社会服务。包括遵守法律法规的要求，对卫生和安全的责任。对环境的影响，节约和保护资源，对社区产生的实际影响和潜在影响等。

自运行以来，企业未发生处罚、相关方投诉等事件。

3、范围

现场与企业管理层沟通，确认体系的范围：

Q：水处理设备及配件的销售及售后服务（安装、维修）；水处理药剂、仪表、阀门的销售

E：水处理设备及配件的销售及售后服务（安装、维修）；水处理药剂、仪表、阀门的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：水处理设备及配件的销售及售后服务（安装、维修）；水处理药剂、仪表、阀门的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

管理体系范围与审核范围一致，在经营范围内。

注册地址：济南市天桥区清河北苑小区7号楼1单元1层105室

审核地址/经营地址：山东省济南市天桥区国贸桂花苑小区9号楼二单元2003室。

临时场所位置：山东省济南市历下区全胜街与泺文路交口正觉寺项目；

现场与企业沟通，其注册地址已无办公，仅注册，出具了说明文件，已敦促企业尽快去市场监管局报备实际经营地。

体系覆盖人数：10人；



外包过程：产品运输
无不适用条款。

4、管理体系及过程

该公司根据自身的实际情况和标准的要求组织人员编制了管理手册、作业文件和记录表格，制定了管理方针和管理目标。实施了管理体系，通过对过程检测结果进行分析管理体系得以不断改进。

张思平总经理介绍：管理体系运行以来效果不错，管理水平有了一定的提高。

遵循 PDCA 方法，识别了标准中的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定—资源提供—产品实现—测量和改进。

公司明确规定产品的执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各工序控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。

通过对各主要工序的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。通过监视、测量和分析结果以及内审管理评审等达到持续改进的目的。

经识别，外包过程为产品运输。

公司基本架构：管理层、综合部、工程部、销售部

查国家企业信用信息公示系统，企业无异常经营记录、无违法失信记录，无质量、环境事故；无客户、相关方投诉；

不适用条款：无不适用条款。

5、组织架构，岗位职责权限

为了有效的实施质量、环境、职业健康安全管理，本公司确定了公司结构：公司总经理、体系负责人为公司的管理层。公司设置管理部门如下：综合部、工程部、销售部。

规定了各级各岗位人员职责、权限和相互关系，并在公司内对各级员工进行了必要的传达；制定了《人员岗位任职要求》，规定了各岗位职责及权限，对本公司各主要岗位职责权限进行了确定。

具体岗位职责及权限见各部门审核记录。

6、管理方针

总经理负责制定、实施和保持公司管理方针

《管理手册》明确了公司的管理方针：

质量方针： 以人为本，科学管理，以质取胜，客户满意。

公司的环境职业健康安全方针为：

预防为主，遵规守法，确保环保安全；以人为本，持续改进，实现平安和谐。

涵盖了企业安全意识、保护环境的理念，满足标准的要求。

通过会议传达，沟通、协调，让全体员工理解执行。并定期进行评审。

管理方针与企业的经营宗旨相适应，通过 2024 年 10 月 25 日的管理评审评价，管理方针适宜公司发展。

7、管理目标

公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。

1 质量目标

顾客满意度≥90 分；

项目验收通过率 100%。

2 环境职业健康安全管理目标：

固废处置合规率 100%；

火灾事故发生次数为 0；

意外伤害发生次数为 0。

与张总沟通，切合企业的实际，经查阅符合标准的要求。



分解到了各部门，规定了措施和考核的办法要求，目前阶段性目标完成。

提供了考核记录。

对目标进行了分解，详见各部门考核记录。

针对重要环境因素、不可接受风险制订了管理方案并予以实施，基本有效，详见综合部该条款审核记录。

8、应对风险和机遇的措施策划

企业分别从各过程对风险进行了识别，制定了措施

风险内容	风险管理措施
服务质量不达标	1 制定新员工定期培训 2 员工绩效考核
服务人员能力不足	1 新员工定期培训 2 员工能力评价
潜在火灾	制定消防演习应急方案 消防讲座与演习
应收款款难以回收	1 执行应收款回收制度 2 按比例预付款，货物交付后及时催收
低价销售签订合同	1 严格执行受控价格，不得随意降价 2 加强价格管控考核
业绩下滑	1 积极拓展市场 2 制定业务人员的激励政策。
。 。 。 。 。 。 。	

另抽公司人员配置和岗位设置、全员参与质量管理体系落实情况、法律法规内容变化、潜在火灾、环境因素、危险源等过程风险识别及措施，均保存完好，符合要求，目前未发生事故，风险管理措施有效。

识别出重要环境因素：固体废弃物排放；潜在火灾；

不可接受风险：火灾，触电，意外伤害；

收集了环境和职业健康安全法律法规及合规义务；制定了管理方案，应急预案等措施。

9、变更的策划

公司确定需要对管理体系进行变更时，应经策划并系统的实施。公司考虑：

变更目的及其潜在后果；管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配与再分配。

运行以来未发生变更。对文审提出的进行了修订

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

1、产品和服务策划

公司对产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。

与张总沟通，企业策划了服务流程：

水处理设备及配件的销售（安装、维修）流程图：发掘客户→了解客户需求→确定产品→报价→签订合同→采购→发货→客户验收→设备安装→设备调试→售后维修

水处理药剂、仪表、阀门的销售流程图：客户洽谈→签订合同→采购→发货→客户验收→售后服务

需确认过程：销售过程

关键过程：方案设计；

确定过程和服务的接收准则；策划了质量、环境、职业健康安全运行控制相关要求等；

策划和使用的设备：

公司主要办公设备包括电脑、电话、打印机；基本满足要求。

确定胜任人员需求，经过培训、考核合格后上岗；

遵照岗位职责、服务流程、管理制度等作业指导文件实施过程控制。

策划结果满足产品实现要求。暂无质量计划

产品、服务执行标准：

GB 8978-1996 污水综合排放标准

DL/T 951-2019 火电厂反渗透水处理装置验收导则



HJ/T 270-2006 环境保护产品技术要求 反渗透水处理装置

GB/T 19249-2017 反渗透水处理设备

GB/T 23954-2009 反渗透系统膜元件清洗技术规范

NB/T 10790-2021 水处理设备 技术条件等

。 。 。 。 。 。

2、与客户有关的过程：

公司制定并实施《与顾客有关过程管理程序（LS/CX-06-A/0）》，销售部采用上门拜访、电话、会议、报告、网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；

对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：

- （1）顾客对产品规定的要求,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及设计、策划后期服务要求；
- （2）与产品有关的法律、法规要求；
- （3）公司确定的其他附加要求,如保密、特殊资历等

与销售主管郑总沟通：通过老客户合作，老客户转介绍、参加招投标来获取订单。

公司主要客户为山东省内的各热电厂，通过电子商务平台获取招标信息，并根据标书及公司情况制作标书，投标中标后根据通知要求签订合同，进行服务；售后维修项目在合同到期后续签进行后续的售后服务；

在服务管理工作中对已识别确认的产品要求进行评审，确认公司质量能力，确保能达到质量要求，并通过持续改进，满足顾客要求。

现场提供中标通知书/成交书

抽中标通知书：正觉寺加装应急补水点项目球阀等材料采购中标通知书，按设备安装（不含地基工程、土建工程，仅安装设备）和售后维修；中标日期：2024.5.27；按成交通知要求携带所需资料，完成书面合同订立，附所需的设备名称、型号规格、单价、数量等内容。该项目

常规项目由业务经理进行业务洽谈后，签订销售合同。查看销售合同建立了台账：

抽 1、合同签订日期：2024 年 6 月 3 日

甲方：济南热力集团有限公司

乙方：济南蓝水水处理设备有限公司

产品名称：水处理设备反渗透装置及售后安装，质保期三年，含质保期内的维修

合同有订购产品规格、数量、价格；合同明确了质量标准、运输方式、安装和验收标准、双方责任、违约责任、售后服务期限等；

抽 2、合同签订日期：2023 年 12 月 16 日

甲方：济南热力集团有限公司

乙方：济南蓝水水处理设备有限公司

产品名称：阻垢剂 1 吨

交货期限：7 天内

合同有订购产品规格、数量、价格；合同明确了质量标准、运输方式、验收标准、双方责任、违约责任等；

抽 3、合同签订日期：2024 年 12 月 4 日

甲方：济南热力集团有限公司

乙方：济南蓝水水处理设备有限公司

产品名称：阻垢剂，5 吨；

合同有订购产品规格、数量、价格；合同明确了质量标准、运输方式、验收标准、双方责任、违约责任等；

抽 4、2024.8.1 日与济南和融贸易有限公司签订了采购合同

采购方：济南和融贸易有限公司；

采购产品：水处理设备及配件，有供货清单；



供货设备清单：水处理设备及配件：原水箱，压力式液位控制器，树脂捕捉器，配套手动阀门，再生盐泵，压力计，本体连接管件，取样组件，软化水箱，自动上盐机，进水流量计，操作台，工控机等；

合同有订购产品规格、数量、价格；合同明确了质量标准、运输方式、验收标准、双方责任、违约责任等；查看保留的项目资料，有技术方案，该项目 2024 年 5 月由济南汇通热力有限公司、济南城投设计有限公司、山东晟通经贸有限公司、济南和融贸易有限公司四方盖章签订的技术方案；协议明确了工作范围划分；

济南和融贸易有限公司工作内容包括：设备供货，设备安装，设备卸货与储存；

土建工程，室内照明系统预埋与安装，防雷接地工程与施工由甲方负责，界区管道连接由双方配合完成；

济南和融贸易有限公司分包给受审核方，并于 2024 年 8 月 1 日签订了上述采购合同，由受审核方进行供货和安装；

查看水处理设备销售合同均附有技术协议，另抽其他日期销售合同，销售产品覆盖认证范围。为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审。

另查其他日期销售合同，销售产品覆盖水处理设备及配件，水处理剂 RO 絮凝剂 600，反渗透还原剂，阻垢剂，杀菌剂，各类电动蝶阀，手动蝶阀，截止阀，流量计，仪器仪表等产品。

现场与销售部经理沟通，该公司目前合同评审主要为口头评审和会议合同评审，评审内容包括合同风险、技术要求、交货能力、交货方式、付款期限、质量保证、付款结算方式、等方面。

销售经理郑总介绍，上述合同的评审，均在合同签订之前。主要是对合同条款和内容，包括顾客及产品的质量要求能否满足，交货期限能够满足，盈利和结算，产品交付（运输方式和费用），产品售出后的质保和维修等内容进行评审，评审通过后方可签订。合同签订盖章视为输出。

部门经理介绍，目前均为常规合同。

查其他销售合同，均经过评审后方可签订。

与业务经理沟通，合同有可能出现的变更为时间变更，通过追加合同进行，目前没有发生过变更。

招标项目参加之前均进行会议评审，通过后方可购买标书，中标后按照中标文件要求，对书面合同评审后方可签订正式的书面合同。郑经理介绍，目前常规销售为主，投标项目较少。

一年以来，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。

3、设计开发及过程控制：

与负责人沟通及经现场确认，企业主营水处理设备及配件，水处理剂，阀门，仪表的销售，通过对外部供方的控制得到符合要求产品，编制了销售管理的各项规范和制度。现场审核与负责人沟通，其在体系运行之前，对销售流程进行了确认，体系运行之前已稳定，且公司现在客户群基本固定，销售的产品类型也基本固定，暂时也没有增加新产品的销售计划，目前销售的流程固定不变，无需策划新的营销方式，后期如果增加将按照标准要求，根据客户的要求设计开发策划新的销售流程。

产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。

4、与外部有关的过程：

编制了《采购管理程序（LS/CX-08-A/0）》《采购规章制度》等采购规范文件，明确了根据销售订单和工程部上报的采购需求，编制《采购计划》。对采购计划中重要物资进行定期合格供方评价，内容包括：样品、供应能力、产品质量、生产能力、认证证书等内容，经公司审批后，纳入公司合格供方。

企业介绍，外部提供的过程主要有：

1、水处理设备及配件，水处理药剂，仪表，阀门等；

2、外包过程：产品运输。

对物资供应商定期进行合格供方评价，内容包括：资质、生产情况、设备情况、产品供应能力、社会信誉等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。

提供有《合格供方目录》，记录了供方名称，提供产品和服务，联系人，列入日期，批准：张思平。



提供了《供方评定记录表》，经查，对供方进行了评审，评审内容主要供方资质、生产能力，技术能力，质量能力，产品使用情况等。

抽查对供方“淄博鑫源水处理工程有限公司”评价记录表，提供产品和服务：水处理设备及配件，分别从供应能力，资质，质量能力，技术能力等方面进行了评价，评审结论：可以列入合格供方。批准人：张齐营，日期：2024年6月11日。

抽查对供方“山东鲁东环保科技有限公司”评价记录表，提供产品和服务：水处理剂，分别从供应能力，资质，质量能力，技术能力等方面进行了评价，评审结论：可以列入合格供方。批准人：张齐营，日期：2024年6月11日。

抽查对外包方“济南上高阀门有限公司”的评价记录，评审结论：可以列入合格供方。批准人：张齐营，日期：2024年6月11日。

另抽对运输外包方“货拉拉”的评价记录，收集了供方的营业执照，收集了运输外包方的资质，司机证件。供方评价通过后方可列入合格供方。

通过签订书面采购合同方式向合格供方进行产品采购。提供给外部供方的信息通过采购合同体现。

抽采购合同

抽 1、2024.8.10，供方：淄博鑫源水处理工程有限公司

采购产品：水处理设备：钠离子交换器、树脂捕捉器；电动蝶阀；

抽 2、2024.12.11，供方：山东鲁东环保科技有限公司

采购产品：RO 絮凝剂 600，反渗透还原剂，阻垢剂，杀菌剂等；

抽 3、2024.12.10 供方：济南上高阀门有限公司

采购产品：电动蝶阀；手动蝶阀，截止阀等阀门；

随货带有产品检验报告，厂家资质等证明文件。

查看以上采购合同，明确了产品的规格型号，数量，产品标准，交货日期，提供给供方的信息充分，明确。采购的成品直接从供方处发货至项目现场，发货前与供方确认产品规格，数量，出厂检验等项目，无误后方可发货，项目安装或维修人员在现场验收后投入使用。

无至供方现场进行验收的情况。

符合要求。

5、生产过程控制及放行：

编制《服务过程控制程序》、《安全规章制度》、《项目工作基本制度》等指导文件，对安装维修服务过程进行控制。

1、获得规定以下内容的文件化信息：提供的服务或执行的活动的特征：

1) 与组织活动有关的法律法规：产品质量法、合同法、计量法、消费者权益保护法等；

2) 编制了进货检验规范、过程检测、售后服务管理制度等

2、要达到的结果：安装维修服务能够符合国家、行业标准及客户要求，满足相关法律法规要求及产品使用性能/功能要求及售后服务承诺。

获得和使用适宜的监视和测量资源：

提供的主要监视和测量设备有：钢卷尺、激光水平仪，工程部使用人员使用前检查检测器具的状态，满足检测检验需求。

在适当阶段进行监视和测量，以验证过程或输出的控制及产品和服务的接收准则已得到满足；

安装、维修过程检测：进货检验规范、过程检测、售后服务管理制度：

过程控制：（结合正觉寺加装应急补水点项目）

水处理设备及配件的销售（安装、维修）流程图：发掘客户→了解客户需求→确定产品→报价→签订合同→采购→发货→客户验收→设备安装→设备调试→售后维修

关键过程：方案设计

●查正觉寺加装应急补水点项目

张经理介绍运维情况：正觉寺加装应急补水点项目设备安装人员 5 名，项目经理 1 名，该项目项目经理：



张希营

安装人员均持证上岗。企业于 2024 年 6 月 3 日与济南热力集团有限公司签订设备材料采购合同，合同产品质保期 3 年，质保期内如有质量问题，受审核方负责免费更换及维修；

服务地点：山东省济南市历下区全胜街与泺文路交口；工作内容包括：原水箱、原水泵、原水换热器、多介质过滤器等设备的安装；

工程部提供了项目人员资质：

安装人员持证上岗：

抽 1) 电工 王宗迎 T130102197308272459 证书编号：JX02022632702 发证日期：2022.5.24

抽 2) 焊工 隋永胜 T130129199004253039 证号：T371321197809286934 有效期限 2019-11-08 至 2025-11-07

抽 3) 焊工 荣亚运 T130129199004253039 证号：370832199007280957

●提供有项目技术方案，内容包括工程概况、工艺说明、技术要求、工作范围划分、技术文件资料、培训和技术服务、质量（性能）保证等

技术方案经过了工程主管张希营、销售主管郑伟霞及总经理评审，并得到甲方的确认。

●现场巡视，工作人员隋永胜、荣亚运正在安装反渗透装置进水管，工作现场有管路焊接作业指导书、焊接安全操作规程、反渗透装置安装作业图纸等，现场作业人员操作规范，严格安装图纸尺寸进行安装。

提供有作业任务完成情记录表，有操作人、项目经理及甲方代表签字。

与工程部主管张经理沟通了解，该项目预计 2025 年 1 月份完工，届时填写工程完工确认单，甲方按合同要求进行签字验收。

——查已完工项目（济南热力集团石热入济 0 号站及 3 号站项目）

该项目合同签订日期 2023 年 5 月 12 日

提供有项目技术方案，内容包括工程概况、工艺说明、技术要求、工作范围划分、技术文件资料、培训和技术服务、质量（性能）保证等

查施工组织方案设计，编制：王玉龙 审核：张希营 批准：张思平 日期：2023 年 9 月

提供有项目安全管理制度，包括安全生产领导小组、安全生产责任制度、安全生产例行会议制度、安全生产检查制度、重大危险源管理制度、事故调查报告管理制度、应急管理制度、人员安全生产培训制度、劳动用品发放管理制度、特种作业管理制度、职业健康检查制度等

提供有纯水箱静压式液位计安装检验验收表、就地指示压力表安装检验验收表、管流量计-2#反渗透产水流量计安装检验验收表、管流量计-3#反渗透产水流量计安装检验验收表等，验收表经验收单位签字盖章。

提供有项目完工确认单，有施工单位和验收单位负责人的签字和企业盖章。

提供有经水处理设备处理后的水质化验单，检验项目：浊度(FTU)、硬度(mmol/L)、氯离子(mg/L)、溶解氧(mg/L)、铁(mg/L)、PH(25℃)等，各项目均合格，化验员：王晶 日期：2023.10.7

——查维修项目

受审核方收到甲方的报修通知，安排专业结束人员到现场进行维修服务。

2024.12.27，受审核方收到甲方的设备故障报修通知，甲方地址：山东省济南市历下区全胜街与泺文路交口（济南能源集团热力泵站）；故障情况：多介质过滤渗碳装置入水管滴水

2024.12.28 企业派专业技术人员张希营去现场处理，现场判断密封垫安装不正、螺栓松动

处理措施：更换密封垫后拧紧紧固螺栓，滴水情况消除。

维修项目完成后，填写返修产品登记表，填写故障情况、处理措施，故障原因，更换配件记录等，交由甲方负责人签字确认。

另查多份其他日期返修产品登记表，均记录了故障情况、故障原因、处理措施等，记录保存完好。

现场巡视：

济南能源集团热力泵站配备一间房屋作为企业项目部维护、维修用房、常见故障配件存放和日常办公用房，环境整洁，现场保留了各种维保、检查记录，包括各水过滤装置运行记录、水压情况记录、交接班记录等；现场使用的维修设备主要是：电动扳手、管钳等维修用手动工具等，满足维修需求。

实施防止人为错误的措施：体系文件中明确规定了不合格品控制要求：包括原材料的不合格品，安装维护



维修过程中的不合格品不准转序，必须按照相关文件、制度执行。

安装、维修项目验收必须经主管质量负责人确认签字及客户确认后方可交付。

对不影响使用功能的产品必须经总经理授权后，方可放行。

上述措施实施有效。

实施产品和服务的放行、交付和交付后的活动：

查产品交付：根据合同要求进行产品交付。

查交付后的活动：产品交付后的活动直接由销售部负责改进落实。

安装维修、维护过程受控。

6、销售过程控制及放行：

策划了销售流程：客户洽谈→签订合同→采购→发货→客户验收→售后服务

通过对外部供方的控制得到合格产品：

●公司对产品销售和服务提供过程进行了策划，对人、机、料、法、环因素进行了较好的控制，销售过程严格按策划的作业流程予以控制。该公司产品从外部合格供方处采购，通过对供方的选择、评价和控制得到符合要求的产品。

主要任务收集相关产品信息来提高销售能力，满足客户需求，从市场占有率、品牌形象、经营理念等进行策划控制。致力于市场营销及完善的售后服务，以品牌、资源及资金为发展支点，促进对科技成果产业化的转换，实现品牌运营。

编制《销售管理制度》《差旅费报销规章制度》《销售服务考核办法》等工艺文件和记录，并定期进行销售服务质量考核。

●收集了销售依据的标准有：质量标准：顾客技术要求及相关国家/行业标准：

HJ/T 270-2006 环境保护产品技术要求 反渗透水处理装置、GB/T 19249-2017 反渗透水处理设备、GB/T 23954-2009 反渗透系统膜元件清洗技术规范、NB/T 10790-2021 水处理设备 技术条件等；

●使用适宜的设备和过程环境：现场查见办公场所宽敞整洁，配备电脑、打印机、开票机、汽车，满足销售服务需求。

●所有销售人员岗前经过专业培训，有相关销售工作经验，经考核符合公司岗位能力需求。

●获得和使用适宜的监视测量资源：受审核方只是对产品包装、型号、数量、材质单等进行检验，对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了对应表格。

一抽查过程监视和测量情况，提供了销售过程记录及检验记录。并对过程参数予以控制。

●公司根据市场销售情况进行采购，下销售任务过程中产品的技术资料 and 采购合同及记录等相关资料，内容齐全；

●需要确认的过程，该公司销售服务确认的特殊过程为销售服务。查见《需确认过程确认表》，对销售服务过程从销售人员能力、销售设施、作业指导书、产品物流发送等方面进行了确认，结论：具备特殊（关键）过程实施条件，确认人：郑伟霞等，2024.6.10

该特殊过程自确认后，人员、设备、工作流程没有变更发生，没有发生再确认的情况。

●通过对客户要求样品标签、区域标识，专人负责专区管理，批次归档保存等措施防止人为差错的发生。

●根据合同签订情况，业务员按技术协议和供货清单组织货品，通过物流公司发送至指定地点，项目人员签收，提供有收货单作为货款结算凭证。设备及配件到货后工程部进行后续的安装和维修服务，依照合同进行服务。

销售人员定期通过电话跟踪沟通及定期拜访等方式确认交付及交付后服务的满意程度，产品售出后，如出现质量问题，按合同要求及相关法律法规提供赔偿、退换货的服务。

产品售出后，销售部定期进行顾客满意率调查，做好售后服务工作，详见 9.1.2 审核记录。

现场巡视，现场查看业务人员等通过电话和微信与顾客进行沟通，并根据顾客订单下发生产任务、组织货源进行发货。

现场销售氛围良好，销售现场配备了电脑、电话，办公环境干净整洁，网络正常，满足运行环境。

提供了销售服务检查表和业务人员考核表，均符合要求。



●查看 8.2 条款及现场的销售合同发现，顾客明确了验收标准，采购时体现在与供方签订的采购合同中。要求供方发货随带产品质量证明书/检验报告等证明文件，供方依据客户下的订单进行数量核实发货，以客户验收为主，根据其提供的合同和技术要求进行验收，验收合格后在送货单签字，确认收货后送货单交回公司留档保存。

抽查了发货清单/验收单，记录了产品型号，数量，发货单位，收货单位，收货人等。客户签字视为验收合格。作为结算依据。

●销售部通过对销售人员服务过程进行监视

提供有《服务质量考核表》，销售部经理每月进行一次检查，抽查 2024. 12. 25 日检查表，检查内容涵盖人员仪表、标识的佩戴情况、服务设施维护使用及完好情况、环境的保持、接待质量（包括来人来电）、电话记录的及时、完整、清晰情况、服务设备的储存、服务设备的运输、订购服务设备的验收等方面；检查结论：符合要求；检查人：张思平。

《员工服务质量考核表》，每季度对业务人员销售服务质量进行考核，主要有工作守时与考勤、仪容仪表、礼节礼貌、工作质量效率业绩、工作能力等方面。抽查 2024 年 9 月份对王玉龙，王宗迎等人的检查记录，均考核达标。

经查基本符合要求。

销售提供过程基本满足要求。

7、环境因素识别和危险源识别：

执行公司《环境因素、危险源识别和风险评价管理程序（LS/CX-09-A/0）》等文件。

根据各部门识别及各生产过程环节识别，由综合部汇总。总经理负责审批重要环境因素和不可接受风险。2024 年 6 月份体系运行之后，各部门在公司组织下进行环境因素和危险源的辨识。能结合生命周期观点，从原材料的采购、产品运输、产品分配、现场安装维修活动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；供方包括外包方、相关方影响等，各部门参与识别评价。

提供有《环境因素识别与评价一览表》，综合部识别出的环境因素主要有：纸张的消耗、电的消耗、水的消耗、办公用品消耗、电话、传真、网络等通讯设备的消耗、潜在火灾的发生、废弃旧家具、旧电脑等办公设备的排放、废弃日光灯、废旧打印机硒鼓墨盒的排放、生活污水的排放、生活垃圾的排放、外出汽车尾气的排放、外出汽车噪声的排放等；

提供有《重要环境因素清单》，汇总并评价出重要环境因素：固体废弃物排放、潜在火灾；评价基本准确。

提供有《危险源辨识评价表》，综合部识别出危险源主要有：火灾、触电、交通事故、烫伤等；

提供有《不可接受风险清单》，汇总评价出不可接受风险：潜在火灾、意外伤害，评价基本准确。

根据识别出的环境因素和危险源，制定了管理方案，日常措施措施，隐患排查制度等进行管控。

8、合规义务、法律法规及其他要求、合规评价：

根据《法律法规和其他要求管理程序（LS/CX-10-A/0）》要求，综合部负责收集环境、职业健康安全方面适用的法律法规，并定期查询，随时对法律法规的更新进行跟踪，并进行补充。获取渠道为网络和期刊等。

提供《法律法规和其他要求清单》，收集了适用的环境、职业健康安全法律法规：

中华人民共和国民法典、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国噪声污染防治法、中华人民共和国特种设备安全法、中华人民共和国妇女权益保障法。。。。。

地方法律法规：山东省大气污染防治条例、山东省环境噪声污染防治条例、山东省消防条例等；

基本全面。

综合部定期进行网络查询并及时更新，法律法规以电子版形式存放于公司电脑上。

提供了《法律法规和其他要求——合规性评价报告》，有针对公司范围内的适用的法律法规及条款，适用的内容及执行情况进行了评价。

评价内容包括：噪声排放、污水排放、废弃物管理、消防安全、工伤事故、紧急情况和事件、节能降耗管理等方面；



提供有《合规性评价报告》，报告对本次合规性评价进行了总结，以确认环境、职业健康安全管理体系法律法规及其他要求的遵循情况。

总得来说，公司没有出现任何环境事故或被罚款的情况，公司在活动、服务过程中的各项行为符合法律、法规要求。

总结论：符合相关的法律、法规要求。

报告人：柳丽丽 郑伟霞 2024. 10. 15 ； 张思平 2024. 10. 15

基本符合要求。

9、环境、安全运行控制：

策划并执行的运行控制文件：环境运行控制程序、职业健康安全运行控制程序、消防安全管理制度、环境管理制度、劳动保护及防护用品管理制度、员工健康检查管理办法等各项管理制度。

运行控制情况：

办公场所控制情况：

查看办公室及办公区电器设备、电器状态良好，废弃物无混放现象，无火灾、触电隐患，配置了灭火器，并每月检查一次。办公楼楼道内有消防栓、灭火器等消防设施，办公楼物业负责定期检查，目前均在有效压力范围内。

提供了《劳保用品发放台账》，公司为员工提供毛巾、口罩、酒精、洗手液等劳动防护用品，提供发放记录。

工作时间平均每天不超过 8 小时，公司为员工缴纳了五险。每年为员工安排体检。安装维修维护人员上岗前均接受安全教育，持证上岗，按规范操作，防止触电等意外伤害；定期进行安全培训，包括安装维修人员环境安全管理制度、应急管理制度、规范作业等方面的知识；

相关方施加环境影响：提供有“相关方告知书”及“致相关方的告知书发放登记表”，对甲方、客户、供方等进行了环境方针、运行控制要求等的传达；对甲方及周边相关方进行了安全方面的告知。

交通事故：对员工进行交通安全的培训，上下班途中遵守交通规则，不违章，防止交通事故的发生。

办公区域：污水：不涉及污水，卫生间废水排入市政管网。噪声：办公现场不产生明显噪声。固废分类处置，由办公室统一处置。

并且考虑了产品生命周期，在物资采购阶段选用环保产品。在运输阶段减少能源、资源及废物排放。对客户进行告知，施加环境、职业健康安全方面的影响，使其在使用和处理阶段减少资源使用，最大限度的减少环境污染和废物排放。

查看安装维修现场（济南市历下区全胜街与泺文路交口-济南能源集团热力泵站）；

现场维修人员发放了安全帽、工作服、口罩。入场维修、维护人员，遵守甲方相关安全管理规定，维修现场摆放安全告知等，防止发生意外伤害；

现场由甲方配备了灭火器，均有效。办公室现场及工程部维护维修现场安全通道畅通。无火灾隐患。

现场维修维护工作内容包括：水处理机组运行状况（包括水箱、阀门、流量计、过滤装置等）。

现场固废及时清理，维修过程产生的废弃零部件、工具等，服务结束进行清点并带离现场；维修过程可能产生少量的含油抹布，分类存放，交甲方统一处理。维修结束后清洁现场，保证环境卫生。

项目服务现场主要是设备运行噪声，维修过程噪声不大；

项目现场严禁吸烟，并配备有效的干粉灭火器。

查来厂送材料或拉货运输司机，施加影响的内容：扬尘、噪声、固废排放，粉尘排放，措施：限速，禁止鸣笛，轻装轻卸等，负责部门：工程部。

办公区域、工程部及项目现场环境运行控制基本符合要求。

10、应急准备和响应

查策划有《应急准备和响应控制程序（LS/CX-13-A/0）》，识别出紧急情况有：火灾、触电、意外伤害等，编制意外伤害应急预案、触电应急预案、电梯应急预案、火灾应急预案等。

应急准备工作开展以下活动：



——建立有应急组织，职责权限规定等。

——配备相应的消防器材、急救药品、防暑降温药品等；

——进行消防常识和能力的培训、潜在的火灾、触电、天梯事故伤害、急救知识等的常识和能力的培训

朱经理介绍开展了消防器材的使用和人员紧急疏散演练活动，制定了应急演练计划，有演练记录。

——提供“2024年度消防实战演练计划”，查见应急预案演练记录：演练时间：2024年9月11日；模拟演练了火灾事故救援的详细过程，演练效果评价记录：火灾应急预案和应急准备和响应程序符合实际，内容充分，规定有效，经评审，无需修改。

朱主任介绍，近一年来，未发生环境、安全紧急情况 and 事故。

11、绩效

编制了《绩效监测与合规性评价管理程序（LS/CX-17-A/0）》，通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：

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。

内审、管理评审、目标考核详见9.2/9.3/6.2的审核记录。

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。

日常监督检查：管代负责对各部门的行为进行不定期的巡检。巡检内容包括：办公、生产现场管理情况、防护用品的使用情况、消防设施状况等。对发现的问题提出整改要求，责任部门整改，综合部验证整改效果。

1) 职业健康安全绩效监测：

主动监测：职业健康安全目标指标：已完成。现场查看，无职业危害因素。

现场沟通，制定了体检计划，“在职员工职业健康体检计划”，2024年12月31号前与公司签订1年以上的在册在岗员工、返聘在岗员工等进行体检。下次审核关注。

2) 环境绩效监测：

主动监测：环境目标指标：已完成。

被动监测：近一年以来没有发生过环境污染事故。

施工现场操作人员佩戴安全帽、工作服等防护用品。

2) 监测设备：企业暂无职业健康安全监测设备。

基本符合要求。

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

公司制定了《内部审核管理程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。

查内审：

——提供了《年度内审计划》，编制郑伟霞，时间：2024.10.9，审核方法：集中式审核及现场抽查和验证；审核时间：2024.10.17-18；

——提供了《一体化内部审核实施计划》，计划包括了内部审核目的，性质、范围、依据、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。组长：郑伟霞，组员：朱子杰。但查看“一体化内部审核实施计划”，未对售后安装和维修服务临时场所进行审核策划。——开具不符合。

编制：郑伟霞，批准：张思平 日期：2024年10月09日计划由总经理批准后实施。

按策划开展了内部审核，审核时间：2024.10.17-18；

提供了会议签到表，审核时间：2024年9月13-14日；

内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。

提供内部审核检查表。基本无条款遗漏。但查看工程部检查表，未见对售后安装和维修服务临时场所进行审核的证据。



提供有《内审不合格报告》，内审有一项不符合，查内审不符合已于2024年10月19日整改验证完成。

提供有《内部审核报告》，内审结论：公司已按照GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准建立实施管理体系，管理体系在审核范围内基本符合审核准则，并得到较为有效的实施。

与内审组长沟通，现场询问其对标准理解情况及内审的策划情况，对内部审核程序回答不够全面，存在能力不足，下次审核关注内审员能力的提升及内审的深入。

编制了《管理评审程序》，经查符合标准要求。

提供：管理评审计划，

评审时间：计划2024年10月25日进行管理评审，评审方式：会议评审，编制：张希营，审批：张思平，日期：2024年10月19日；参加人员包括公司总经理、管理者代表、各部门负责人，计划中明确了评审内容和资料准备要求。

管理评审内容：与体系相关的内外部因素；应对风险和机遇所采取措施的有效性；方针、目标、指标和管理方案的完成情况、相关方反馈的信息、公司管理方针目标、组织机构、职责权限、管理体系文件等的适宜性。质量、环境、职业健康安全控制绩效和存在问题。内部审核结果、预防和纠正措施的实施效果。法律法规遵循情况。资源的充分性。讨论评价公司管理体系的适宜性、充分性和有效性。产品质量状况统计分析顾客满意度统计分析不符合以及纠正措施；改进的建议，包括管理体系质量、环境、职业健康安全的改进建议等

提供管理评审报告，管理评审结论：经过管理评审，大家一致认为公司建立的质量环境职业健康安全体系基本上是适宜的、充分的、质量环境职业健康安全目标得以实现，质量环境职业健康安全体系实施是有效的。

改进建议：加强对质量环境职业健康安全管理体系标准要求培训学习。

提供“改进检查记录表”改进内容：组织公司管理人员于2024.12.31前对管理体系标准要求培训学习；实施情况：加强业务及售后人员销售服务能力培训增加产品知识培训；实施时间：2024.11.18；实施验证情况：培训已实施 2024.11.18

下次审核关注管理评审的深入和持续改进。

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

编制《不合格品控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。

在产品进货检验中出现的不合格可进行退货处理。

销售的产品交付后出现不合格可进行换货或退货。

维修中的不合格，发现后及时进行后续维修，直至合格。

目前没有发生不合格的情况，经查，符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

编制了《纠正预防措施管理程序（LS/CX-20-A/0）》，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。

公司内审时发现的不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证，详见审核9.2条款记录。

公司对纠正及预防措施的管理基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，自体系运行以来无质量环境安全事故发生，也没有发生相关方投诉，现场也没有发现顾客投诉资料。基本符合要求。



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）：**

公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，为管理体系的有效运行和持续改进提供充分的资源，包括人力资源、基础设施、工作环境、技术、信息和组织知识等；还包括为增强顾客满意所必需的资源，主要资源如下

- 1、人力资源：济南蓝水水处理设备有限公司管理体系覆盖人员 10 人，包括管理人员、办公、销售人员
- 2、基础设施：企业以济南市天桥区国贸桂花苑小区 9 号楼二单元 2003 室作为经营场所，面积约 100 平米。
办公设施：电脑、电话、打印机等，满足办公经营需求；安装维修工具；
监视测量设备：激光水平仪，钢卷尺等；

- 3、环保安全设施：办公区内和车间均配备了灭火器，办公区配有垃圾桶、监控等设施。

- 4、特种设备：无。

- 5、配备 WIFI 网络

各部门负责保持各自部门的环境卫生和安全控制。各种废弃物的分类处置，综合部负责监督检查。

每个员工都有责任创造和谐、舒适的工作环境。

现有各项资源基本能满足要求，基本能满足体系运行的要求。

2) 人员及能力、意识：

企业编制了《人力资源管理程序》《培训管理程序》，用于人员的能力确定、资格鉴定、培训、选聘、上岗考核、意识提高。

给各部门配备了所需人员：行政人员、采购人员、销售业务人员、售后服务人员、为新进员工制定岗前培训计划。

1) 人员能力的确定和人员的能力评价情况：

制定《岗位人员能力评价表》，每年度对在岗位人员能力进行一次评价，对总经理、各部门负责人、员工进行了岗位任职能力评定，评定内容包括：学历要求、工作经历、专项技能要求、服务效率、环境安全防护能力等方面，评定结论：均“满足要求”。评价时间：2024.7.31

2) 获取所需能力的措施及其评价情况（可包括培训、辅导或重新分配工作、招聘、分包给胜任的人员等）：
公司通过对职员工培训获得和提升管理人员及其他各类人员的质量意识、工作能力。必要时换岗、轮岗、或从外部招聘。

提供“2024 年阶段培训计划”，培训内容覆盖 GB/T19001-2016 标准、GB/24001-2016 标准、GB/T45001-2020 标准宣讲；环境因素识别、危险源识别培训；内审员培训；消防演习；垃圾分类培训、能源资源管理规定；应急安全培训等方面。

查内部培训记录；

——抽 2024.7.15 培训主题：GB/T19001-2016 标准、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准宣讲培训；有评价方法和评价结果。培训有效。

——抽 2024.8.25 培训主题：环境因素、危险源识别及运行要求培训；有评价方法和评价结果。培训有效。

——抽 2024.9.1 培训题目：内审知识培训，有考核方式和成绩、培训有效性评价。有评价方法和评价结果。培训有效。

另抽其他培训项目：公司编制的管理体系文件、规章、管理制度及各部门文件控制与管理培训等，均进行了考核，符合要求。

同管代及内审组长沟通，介绍其内审主要是在咨询老师指导下进行的。现场询问其对标准了解情况及内审、管理评审的策划情况，不能准确回答清楚，回答不够全面，存在能力不足。已在 9.2.2 开具不合格。

特种作业人员：

姓名	工种	证书编号	发证单位
荣亚运	焊工	370832199007280957	质量监督局
隋永胜	焊工	T371321197809286934	应急管理厅
王宗迎	电工	JX02022632702	职业技能鉴定中心



●通过下发文件、能力提升培训、会议传达、口头传达等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的的目标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。

3) 信息沟通:

制定了《信息交流和协商沟通管理程序（LS/CX-03-A/0）》，内容符合标准要求:

总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。职业健康员工代表是反映员工在职业健康安全方面的意见和建议，维护员工应有权益。综合部是公司内部和外部信息交流和协商的归口部门。负责与上级主管部门及周边单位的信息交流。综合部负责与管理体系、法律法规等有关的内部和外部信息交流。各部门收集到有关环境方面的信息，包括法律法规等，及时向综合部反馈。目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。

经交流，公司各部门之间、岗位之间建立了与体系有关的信息通渠沟道，借助于会议、电话、口头交流等方式使全体员工达到沟通和理解。目前各部门协调一致，工作上的接口基本顺畅。

与政府监管部门、周围相关方、顾客、供应商等外部相关方，采用电话、微信、申请、传真、相关网站等方式，以便将质量、企业环境、职业健康安全相关信息进行外部交流与沟通。

现场审核，与总经理张思平面谈：与其交流和沟通获知熟悉安全生产法、污染环境防治法等的相关要求，合法经营，以员工的职业健康和安全为出发点，配备高效健康的管理资源，建立合理的劳动制度和监管体系，同时任命管理者代表积极推行职业健康安全管理体系的实施。

与负责监视员工健康人员和安全事务代表朱子杰交谈：负责组织员工进行健康体检，关注员工的身心健康，及时了解员工在健康安全方面的需求和期望，督促为员工订制和发放工作服，交纳保险，代表健康安全委员会与员工代表就如何参与职业健康安全方针的制定。与公司职业健康安全管理体系程序的制定、实施和评审。参与环境因素、危险源的辨识，风险评价和风险控制的实施和评审。对公司为员工提供的安全工作环境实施监督检查等。

公司的安全事务员工代表由员工推荐或选举产生，员工能充分参与公司的职业健康安全方针和目标的制定和评审，对职业健康安全事务发表意见，就公司的职业健康安全的决策或要求及时向员工进行沟通，并收集反馈意见，适当参与危险源辨识、风险评价和控制措施的确定；适当参与事件调查。

安全事务代表为综合部负责人，现场已与企业沟通，建议其安全事务员工代表应在操作人员中产生，有利于及时反应普通操作人员的需求。

对其控制基本符合要求。

4) 文件化信息的管理:

朱经理介绍，组织运行所需的内外部获取的知识有:

公司员工具有以往多年的工作经验（员工过去所有的）根据顾客要求提供满足顾客需求的产品信息等；

外部来源获取有：体系咨询老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训；供方提供的产品介绍以及产品标准、供方的图纸资料、法律法规等。

获取及保持方法：老员工传帮带新员工；存档产品信息；网络等

为应对不断变化的需求和发展趋势，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、招聘有专业知识的生产、售后服务人员等方式，对确定的知识及时更新。

查受审核方建立的管理体系文件包括:

1.公司制定管理体系手册 LS/SC/A-01, A/1 版，2024 年 6 月 6 日发布（含管理方针、目标），文审后 2024 年 12 月 26 日改版 A/1 版。

2.公司制定程序文件 版本:A/0, 2024 年 6 月 6 日发布，含 26 个文件，包括标准要求的程序。

3.制定三级文件（管理文件），包括：废弃物管理规程、消防管理制度、能源资源管理规程、相关方管理规程等；

查看以上文件，编审批齐全。

●查看有《文件管理程序》和《记录管理程序》用于对管理体系文件、记录的管理，符合标准要求。



提供文件发放登记表、培训记录表、受控文件清单，填写及保管符合要求。

经文件审核，该组织所编制的管理手册和程序文件基本符合标准及相关法规要求，文件审核所提问题已整改，经现场验证有效。

以上文件化信息控制符合要求。

----提供了文件发放登记表，提供了受控文件及外来文件的发放记录，记录了发放人，接收人签字及日期。

----各成文信息由各部门负责保存，以便查阅，综合部定期检查记录的使用、保管情况，目前尚无文件销毁的记录

经文件审核，该组织所编制的管理手册和程序文件基本符合标准及相关法规要求，文件审核所开具文审问题已整改，经现场验证有效。

企业编制了《文件管理程序》、《记录管理程序》用于对文件化信息的管理。经文件审核，该组织所编制的管理手册和程序文件基本符合标准及相关法规要求，文件审核所开具文审问题已整改，经现场验证有效。

6.各部门保存相关记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，综合部定期进行检查，目前保存完好。

7.对作废文件进行了规定，管理体系手册和文件控制程序对作废文件做出了相关规定。作废文件由综合部文件管理员记录收回。文件需销毁时，由文件管理员填写“文件销毁审批单”，经管理者代表批准后销毁。目前没有作废文件。

●对外来文件进行了识别收集，现场提供有《外来文件清单》，登记了外来文件，如：中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国招投标法、中华人民共和国民法典等法律法规要求，管理体系运行需执行或参考的标准、规范，水处理设备 技术条件等标准和规范；

●企业知识管理、文件化信息管理符合策划要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：水处理设备及配件的销售及售后服务（安装、维修）；水处理药剂、仪表、阀门的销售

E：水处理设备及配件的销售及售后服务（安装、维修）；水处理药剂、仪表、阀门的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：水处理设备及配件的销售及售后服务（安装、维修）；水处理药剂、仪表、阀门的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

五、审核组推荐意见：

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，（济南蓝水水处理设备有限公司）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	☐ 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，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：杨园 潘琳



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。