

项目编号：10030-2025-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：唐山永鑫贵电器有限公司

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）：郭增辉

审核组员（签字）：/

报告日期：2025年2月27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：郭增辉

组员：/



受审核方名称：唐山永鑫贵电器有限公司

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	郭增辉	组长	审核员	2024-N1QMS-1284221	29.10.07,29.12.00

其他成员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	胡耀华	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：本次为本次为 ☒ 单体系审核 ☐ 结合审核 ☐ 联合审核 ☐ 一体化审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：\

d) 相关的法律法规：中华人民共和国标准化法、中华人民共和国标准化法实施条例、河北省标准化监督管理条例、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国计量法实施细则、中华人民共和国产品质量管理法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国宪法、河北省工伤保险实施办法等。

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：铁总运【2017】200号《和谐3C型动车组五级检修规程（试行）》、DIN5510-2轨道车辆防火措施 第2部分 材料和构件的燃烧特性并发现现象-分类、要求和测试方法、GB/T21413.2-2008铁路应用 机车车辆电气设备 第2部分：通用规则（IEC60077-2:1999，IDF、TB/T3237-2010机车车辆阻燃材料技术条件、TJ/CL313-2015动车组电线电缆、运辆动车函【2017】160号《铁路动车组零部件产品标识代码和序列号管理办法》。

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：2025年02月27日 上午至2025年02月27日 下午 实施审核。



审核覆盖时期：自2021年8月1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）：

铁路机车车辆配件、铁路专用设备（电气连接器箱、连接器）、橡胶制品、塑料制品的销售服务（需资质许可的除外）

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：唐山市高新区联东 U 谷唐山产业园一期三批 14 号厂房 01 单元 121-2 号-202 室

办公地址：唐山市高新区联东 U 谷唐山产业园一期三批 14 号厂房 01 单元 121-2 号-202 室

经营地址：唐山市高新区联东 U 谷唐山产业园一期三批 14 号厂房 01 单元 121-2 号-202 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）： \

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025-02-25 下午 13:30 至 2025-02-25 下午 17:30 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：服务提供过程的控制，绩效的监控情况，相关方信息反馈和抱怨处理，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：综合部 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（或提交 ☒ 纠正措施计划）时限：2025 年 3 月 25 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 2026 年 2 月 27 日前。

2) 下次审核时应重点关注：本次不符合跟踪；服务过程质量控制以及环境和职业健康安全的运行控制情况。

3) 本次审核发现的正面信息：各部门职责、权限明确保，并得到有效沟通和实施；体系文件较充分、操作实用性较强；管理流程较规范，员工产品质量和服务意识较强；产品质量控制措施完善，体系运行记录较齐全；持续改进的内部管理良性机制基本建立。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

企业运行的一体化管理体系基本得到有效实施，运行情况总体良好，产品质量稳定、控制措施较完善；企业质量方针、目标符合现状，并得到有效沟通，质量目标落实情况总体良好；各类资源配备较充分，并得到充分和有效利用。

2) 风险提示：无



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：2017 年 03 月 06 日 体系实施时间：2021 年 8 月 1 日

2) 法律地位证明文件有：

提供：企业营业执照(统一社会信用代码:91130293MA0891XC4R)

成立日期：2017 年 03 月 06 日 类型:有限责任公司

注册地址：唐山市高新区联东 U 谷唐山产业园一期三批 14 号厂房 01 单元 121-2 号-202 室

发证单位：唐山市工商行政管理局

以上经现场核对所提供的原件与复印件一致，有效。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：6 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无

4) 范围内销售服务，策划了销售流程策划：

策划了销售服务流程：

1) 客户沟通报价——2) ★订单评审——3) 订单签订——4) 采购供应、服务提供——5) 销售服务放行——6) 客户验收

★为关键过程；整个服务过程为需确认过程；外包过程：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

企业有策划并保持文件化的信息，制定了管理手册 YXG-SC-2021、程序文件、管理制度汇编、火灾应急预案、服务规范、服务流程、管理制度、服务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。

管理体系文件自 2021 年 8 月 1 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：

遵纪守法，传达沟通，提高质量环境职业健康安全意识；信守合同，顾客至上，提供优质销售服务；

控制风险，避免事故，保障员工职业健康安全；预防污染，节能降耗，塑造企业环境保护形象；

全员参与，持续改进，提高企业现代化管理水平。

本年度（2025 年 2 月 15 日）实施的管理评审有对管理方针、目标持续适宜性进行评审，基本适宜，并符合现状；查见“过程目标考核清单”2024 年下半年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	销售产品合格率 100%	销售产品合格数/总数量×100%	100%	达标	合格
	顾客满意度大于 90 分	根据调查份数和总分的平均数	95 分	达标	合格
综合部	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
销售部	外部提供过程控制率 100%	控制数/总数×100%	100%	达标	合格



	顾客满意度大于 90 分	根据调查份数和总分的平均数	95 分	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，并结合服务活动特点、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。

变更的策划：企业建立有《变更管理控制程序》以实施和控制影响绩效的有计划的变更，通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、经营状况等进行识别确定体系变更的需求；无变更。

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格宾笼销售服务知识获取、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、建设方、适用方等相关方沟通反馈、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，并在内部通过例会、网络、师带徒等形式进行知识分享，经验分享。

服务实现策划：策划了销售服务流程，识别了订单评审、客户验收为关键过程；整个销售服务过程为需确认过程；外包过程：运输；收集了相关的国家和行业标准及客户/甲方要求等，查到服务流程图、服务规范、服务指南等作业指导文件，基本符合，有效。

服务研发：与负责人沟通确认，销售部负责销售服务的设计和开发，主要设计和开发人员葛昌坤，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，专业从事铁路机车车辆配件、铁路专用设备（电气连接器箱、连接器）、橡胶制品、塑料制品的销售服务（需资质许可的除外）。有设计和开发的相关规定，近一年以来，公司没有新服务的研发活动，原设计研发也无变更，一直按顾客要求、法律法规进行提供销售服务。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、外包方基本固定，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。

服务提供过程的控制：策划有销售服务规范、服务过程制度和服务标准、退换货程序等保持文件信息。

现场工作人员 2 人（高飞、董孔成），能看到部分正要发走的部分公司产品，高飞正在向顾客做项目报价，并说明价格、厂家及注意事项。桌椅摆放整齐；清洁卫生，明亮，满足策划要求。业务员每天向



经理汇报当天工作情况，销售服务计划抽： 1) 姓名：董孔成 日期：2024年9月9日 客户名称：中车唐山机车车辆有限公司 销售产品：产品名称/合同包含：铁路机车车辆配件、铁路专用设备（电气连接器箱、连接器）及器材、配件； 工作时间：8:00-17:00 工作内容：销售数量和规格交付核对情况、需要补货等； 2) 姓名：高飞 日期：2024年9月9日 客户名称：中车唐山机车车辆有限公司 工作时间：8:00-17:00 销售产品名称：橡胶制品（垫/座/圈）、塑料制品（板/销/壳） 工作内容： 销售数量和规格交付核对情况、需要补货等； 3) 姓名：董孔成 日期：2024年6月30日 客户名称：中车唐山机车车辆有限公司 销售产品名称：铁路机车车辆配件（垂向减震器） 工作时间：8:00-17:00 工作内容：销售数量和规格交付核对情况、需要补货等；

销售服务过程控制抽： 抽1) 销售服务记录单 客户名称：中车唐山机车车辆有限公司 服务人员姓名：董孔成 销售产品：铁路专用设备（电气连接器箱、连接器） ①客户沟通报价（沟通客户需求、销售产品明细、质量、交付、物流等要求细节，合理报价等；） 销售人员：董孔成 服务放行：胡耀华 时间：2024年9月1日 ②★订单评审（针对客户要求起草合同文本，进行评审，客户沟通确认，相关人员确认） 评审：胡耀华 服务放行：董宸熙 时间：2024年9月4日 ③订单签订（跟客户签单，留存合同文本等） 签订：董孔成 服务放行：董宸熙 时间：2024年9月5日 ④采购供应、服务提供（确认供应商，向供方下采购计划；） 供应商确认，服务提供方案确定； 执行：胡耀华 服务放行：刘传军 时间：2024年9月6日 ⑤销售服务放行（确认销售明细和供方交付能力、销售产品情况等） 执行：董孔成 服务放行：胡耀华 时间：2024年9月9日 ⑥客户验收（进行客户方验收，客户满意度回访和需求的服务） 执行：董孔成 服务放行：胡耀华 时间：2024年9月10日 抽2) 销售服务记录单 客户名称：中车唐山机车车辆有限公司 服务人员姓名：高飞 销售产品名称：：橡胶制品（垫/座/圈）、塑料制品（板/销/壳） ①客户沟通报价（沟通客户需求、销售产品明细、质量、交付、物流等要求细节，合理报价等；） 销售人员：董孔成 服务放行：胡耀华 时间：2024年9月1日 ②★订单评审（针对客户要求起草合同文本，进行评审，客户沟通确认，相关人员确认） 评审：胡耀华 服务放行：董宸熙 时间：2024年9月4日 ③订单签订（跟客户签单，留存合同文本等） 签订：董孔成 服务放行：董宸熙 时间：2024年9月5日 ④采购供应、服务提供（确认供应商，向供方下采购计划；） 供应商确认，服务提供方案确定； 执行：胡耀华 服务放行：刘传军 时间：2024年9月6日 ⑤销售服务放行（确认销售明细和供方交付能力、销售产品情况等） 执行：董孔成 服务放行：胡耀华 时间：2024年9月9日 ⑥客户验收（进行客户方验收，客户满意度回访和需求的服务） 执行：董孔成 服务放行：胡耀华 时间：2024年9月10日 抽3) 销售服务记录单 客户名称：中车唐山机车车辆有限公司 服务人员姓名：高飞 销售产品名称：铁路机车车辆配件（垂向减震器） ①客户沟通报价（沟通客户需求、销售产品明细、质量、交付、物流等要求细节，合理报价等；） 销售人员：高飞 服务放行：胡耀华 时间：2024年6月20日 ②★订单评审（针对客户要求起草合同文本，进行评审，客户沟通确认，相关人员确认；） 销售人员：高飞 服务放行：胡耀华 时间：2024年6月24日 ③订单签订（跟客户签单，留存合同文本等） 销售人员：高飞 服务放行：胡耀华 时间：2024年6月25日 ④采购供应、服务提供（确认供应商，向供方下采购计划；） 供应商确认，服务提供方案确定； 执行：高飞 服务放行：胡耀华 时间：2024年6月26日 ⑤销售服务放行（确认销售明细和供方交付能力、销售产品情况等） 执行：高飞 服务放行：胡耀华 时间：2024年6月30日 ⑥客户验收（进行客户方验收，客户满意度回访和需求的服务） 执行：高飞 服务放行：胡耀华 时间：2024年7月1日



抽售后服务任务单和规范文件的下达/获得情况： 1) 服务人员：高飞 日期：2024年9月15日 客户名称：中车唐山机车车辆有限公司 服务项目：铁路机车车辆配件、铁路专用设备（电气连接器箱、连接器）及器材、配件 工作时间：8:00-17:00 服务内容：与客户介绍调试、注意事项、维保保养等； 2) 服务人员：高飞 日期：2024年7月20日 客户名称：中车唐山机车车辆有限公司 服务项目：铁路机车车辆配件（垂向减震器）产品 工作时间：8:00-17:00 服务内容： 与客户介绍调试、注意事项、维保保养等； 3) 服务人员：董孔成 日期：2023年2月1日 客户名称：中车唐山机车车辆有限公司 服务项目：铁路机车车辆配件（必换件、手柄）、配件、橡胶制品（乙丙橡胶下衬垫/密封条/护套）、塑料制品（轴/销/盖） 工作时间：8:00-17:00 服务内容：与客户介绍调试、注意事项、维保保养等； 过程控制记录如下： 抽客户名称：中车唐山机车车辆有限公司 服务项目：铁路机车车辆配件、铁路专用设备（电气连接器箱、连接器）及器材、配件 1) 收到客户反馈问题：需要进行安装调试、注意事项解释、销售产品的维保保养等；执行：高飞 时间：2024年9月15日 2) 联系供应商厂家：浙江永贵电器股份有限公司，下采购计划给供应商，确认好采购要求等；执行：高飞 时间：2024年9月15日 3) 对接技术问题和要求：需要进行安装调试、注意事项解释、销售产品的维保保养等；对接好供方和客户方的相关事宜； 执行人：高飞 时间：2024年9月16日 4) 服务实现（分为：供应商前去解决、邮寄返厂维修解决、电话沟通解决）确认跟踪监督供应商先电话联系确认好客户需求，派遣合适的技术人员前期解决；后期配合电话回访继续后期服务。 执行人：高飞 时间：2024年9月17日 5) 服务放行（跟供应商确认验收，对客户放行）供应商完成服务内容后，经过客户验收确认反馈于技术部，技术部服务放行交付。 执行人：高飞 时间：2024年9月17日 6) 服务交付（客户验收，满意度调查，改进.....） 经过客户方验收确认后，由技术部经理服务放行，之后进行客户的满意度调查，以便收集改进的地方和时机。 执行人：高飞 时间：2024年9月20日 分别抽查了以上其它的2个服务任务单的服务过程控制情况，同上，符合要求。 抽查 2024年发放的“顾客满意度调查表”。记录保存完好，符合要求。 合同签订后由综合办公室等落实合同范围内的各项服务工作，并及时帮助客户处理使用和维保过程中的出现问题。 销售过程控制符合策划要求。

销售服务放行：公司制定有《销售服务规范》、《销售服务流程》、《销售服务验收/放行标准》、《销售服务管理制度》等保持成文信息；依据管理制度、文件进行服务的放行管理。

采购产品的验证： 采购产品主要通过验证品名、合格证明、检验报告等方式。 查1：《采购入库验证记录表》 验证产品：电气连接器箱、连接器及器材 528套 检查项目：外观、型号、规格、标识、质量是否符合采购计划，外观光亮无毛刺；表面光滑，尺寸合格；质量无裂纹无损坏；各几何尺寸符合图纸，表面无划伤。 采购验证：胡耀华 验证时间：2024年9月9日 查2：《采购入库验证记录表》 验证产品：配件（电缆夹组件）低压箱 248套 检查项目：外观、型号、规格、标识、质量是否符合采购计划，外观光亮无毛刺；表面光滑，尺寸合格；质量无裂纹无损坏；各几何尺寸符合图纸，表面无划伤。 采购验证：胡耀华 验证时间：2024年9月9日 查3：《采购入库验证记录表》 验证产品：橡胶制品（抗磨橡胶、橡胶块）248套 检查项目：外观、型号、规格、标识、质量是否符合采购计划，外观光亮无毛刺；表面光滑，尺寸合格；质量无裂纹无损坏；各几何尺寸符合图纸，表面无划伤。 采购验证：胡耀华 验证时间：2024年12月31日

销售过程放行详见8.5.1条款；

销售服务交付放行： 抽1) 日常《销售服务监督记录表》 姓名：高飞 日期：2024年9月11日 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：葛昌坤 抽2）日常《销售服务监督记录表》 姓名：董孔成 日期：2024年6月28日 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：葛昌坤 抽3）日常《销售服务监督记录表》 姓名：高飞 日期：2024年12月29日 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：葛昌坤 提供1）《人员考核记录表》 销售服务人员：高飞 考核日期：2024年9月10日 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：1、业绩 A：9-10分 B：6-8分 C：3-5分 D：1-2分 2、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：葛昌坤 提供2）《人员考核记录表》 销售服务人员：董孔成 考核日期：2024年7月2日 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：1、业绩 A：9-10分 B：6-8分 C：3-5分 D：1-2分 2、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：葛昌坤

售后服务最终交付验证按照服务规范控制； 抽1）客户名称：中车唐山机车车辆有限公司 服务项目：铁路机车车辆配件、铁路专用设备（电气连接器箱、连接器）及器材、配件 交付时间：2024年9月9日 见《售后服务交付报告》 服务放行：胡耀华 服务质量：合格 放行结论：准予放行 客户：中车唐山机车车辆有限公司 客户验收人：康硕 验收地点：客户处 供方提供：浙江永贵电器股份有限公司 供方负责人：王苏丹 客户验收项目有：安装调试合格；注意事项解释清楚；销售产品维保保养完成；交付及时性合格；服务态度良好..... 客户验收结论：合格 客户评价：满意 抽2）客户名称：中车唐山机车车辆有限公司 服务项目：橡胶制品（垫/座/圈）、塑料制品（板/销/壳） 交付时间：2024年9月9日 见《售后服务交付报告》 服务放行：胡耀华 服务质量：合格 放行结论：准予放行 客户：中车唐山机车车辆有限公司 客户验收人：康硕 验收地点：客户处 供方提供：浙江永贵电器股份有限公司 供方负责人：王苏丹 客户验收项目有：安装调试合格；注意事项解释清楚；销售产品维保保养完成；交付及时性合格；服务态度良好..... 客户验收结论：合格 客户评价：满意 抽3）客户名称：中车唐山机车车辆有限公司 服务项目：铁路机车车辆配件（垂向减震器） 交付时间：2024年6月30日 见《售后服务交付报告》 服务放行：胡耀华 服务质量：合格 放行结论：准予放行 客户：中车唐山机车车辆有限公司 客户验收人：康硕 验收地点：客户处 供方提供：浙江永贵电器股份有限公司 供方负责人：王苏丹 客户验收项目有：安装调试合格；注意事项解释清楚；销售产品维保保养完成；交付及时性合格；服务态度良好..... 客户验收结论：合格 客户评价：满意 无列外放行。

监视和测量：企业有规定方法，对以下信息进行收集和分析处理，并且进行统计技术的应用，以实现服务改进：服务评定信息，包括社会有关机构的评价；内部沟通信息，包括公司领导要求；内审及管理评审信息；服务提供过程监控及不合格处置；国家法律法规及行业规定的要求；企业有明确搜集顾客满意的信息渠道；对顾客满意和不满意信息进行分析评价及引发的措施；收集的数据和收集的目的、方法，以及已收集的数据及分析；该数据所得到的信息；统计技术应用于商品质量和服务质量；企业采用图示法，有明确需求、实施效果良好。

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



提供的一体化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2025年1月20-21日策划并实施了一次内审；现场与胡耀华和葛昌坤沟通，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？

企业有对本年度管理评审进行策划（时间间隔原则上不超过12个月）近期于2025年2月15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：

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。建立有《不合格报告》、《纠正措施处理单》等应保留成文信息；暂无不合格发生。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

企业提供的《质量不合格和纠正措施控制》规定了不合格（符合）和纠正措施的控制要求：销售部有对服务过程中的发生的不符合，进行了原因分析，制定了相应的纠正和纠正措施；客户的信息反馈、投诉及，相关方监视和测量过程中发现的不符合，有进行原因分析，并针对不符合的产生原因制定了相应的纠正和纠正措施；环境和安全检查过程中发现的不符合，有制定相应的纠正和纠正措施。本年度内审发现的不合格项以及管理评审中提出的不符合或改进建议有进行原因分析，对产生的原因制定相应的纠正和纠正措施。上述纠正和纠正措施有进行跟踪验证，并经验证有效

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）：

现有员工：25人，业务范围：铁路机车车辆配件、铁路专用设备（电气连接器箱、连接器）、橡胶制品、塑料制品的销售服务（需资质许可的除外），经营地址：唐山市高新区联东U谷唐山产业园一期三批14号厂房01单元121-2号-202室；

企业提供并配备了质量管理体系运行和改进所需的资源、包括人力资源、基础设施，企业提供并配备了质量管理体系运行和改进所需的资源、包括人力资源、基础设施；租赁面积200 m²（含办公室）配有电脑、打印机、复印件等办公设备以及相应的通讯和交通设施等；无特种设备。

现有基础设施配备基本充分，基本满足服务要求。

2) 人员及能力、意识：

分别对从事服务过程，影响质量绩效的人员进行了分类，对各类人员所需的教育、经历及技能提出要求，并进行了评价。

3) 信息沟通：

提供的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，内外部交流/沟通方式，通过电话、会议、培训、面谈、文件、网络等方式交流。

**4) 文件化信息的管理：**

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

铁路机车车辆配件、铁路专用设备（电气连接器箱、连接器）、橡胶制品、塑料制品的销售服务（需资质许可的除外）

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，唐山永鑫贵电器有限公司的

☒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 ☐整改或 ☒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

北京国标联合认证有限公司

审核组：郭增辉



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。