

项目编号：10444-2025-QEO

# 管理体系审核报告

## (第二阶段)



组织名称：南京凯毅工贸有限公司

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）：温红玲

审核组员（签字）：杜建国，余慧

报告日期：2025年4月26日

北京国标联合认证有限公司编制

地址：北京市朝阳区北三环东路8号1幢-3至26层101内8层810

电话：010-8225 2376

官网：[www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)

邮箱：[service@china-isc.org.cn](mailto:service@china-isc.org.cn)



联系我们，扫一扫！



## 审核报告说明

1. 本报告是对本次审核的总结，以下文件作为本报告的附件：  
■管理体系审核计划（通知）书 ■首末次会议签到表 ■文件审核报告  
■第一阶段审核报告 ■不符合项报告 □其他
2. 免责声明：审核是基于对受审核方管理体系可获得信息的抽样过程，考虑到抽样风险和局限性，本报告所表述的审核发现和审核结论并不能 100% 地完全代表管理体系的真实情况，特别是可能还存在有不符合项；在做出通过认证或更新认证的决定之前，审核建议还将接受独立审查，最终认证结果经北京国标联合认证有限公司技术委员会审议做出认证决定。
3. 若对本报告或审核人员的工作有异议，可在本报告签署之日起 30 日内向北京国标联合认证有限公司提出（专线电话：010-58246011 信箱：service@china-isc.org.cn）。
4. 本报告为北京国标联合认证有限公司所有，可在现场审核结束后提供受审核方，但正式版本需经北京国标联合认证有限公司确认，并随同证书一起发放。本审核报告不能做为最终认证结论，认证结论体现为认证证书或年度监督保持通知书。
5. 基于保密原因，未经上述各方允许，本报告不得公开。国家认证认可机构和政府有关管理部门依法调阅除外。

### 审核组公正性、保密性承诺

（本承诺应在首、末次会议上宣读）

为了保护受审核方和社会公众的权益，维护北京国标联合认证有限公司(ISC)的公正性、权威性、保证认证审核的有效性，审核组成员特作如下承诺：

1. 在审核工作中遵守国家有关认证的法律、法规和方针政策，遵守 ISC 对认证公正性的管理规定和要求，认真执行北京国标联合认证有限公司工作程序，准确、公正地反映被审核组织管理体系与认证准则的符合性和体系运行的有效性。
2. 尊重受审核组织的管理和权益，对所接触到的受审核方未公开信息保守秘密，不向第三方泄露。为受审核组织保守审核过程中涉及到的经营、技术、管理机密。
3. 严格遵守审核员行为准则，保持良好的职业道德和职业行为，不接受受审核组织赠送的礼品和礼金，不参加宴请，不参加营业性娱乐活动。
4. 在审核之日前两年内未对受审核方进行过有关认证的咨询，也未参与该组织的设计、开发、生产、技术、检验、销售及服务等工作。与受审核方没有任何经济利益和利害冲突。审核员已就其所在组织与受审核方现在、过去或可预知的联系如实向认证机构进行了说明。
5. 遵守《中华人民共和国认证认可条例》及相关规定，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，不在认证咨询机构或以其它形式从事认证咨询活动。
6. 如因承诺人违反上述要求所造成的对受审核方和北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人

审核组长：温红玲

组员：杜建国 余慧



受审核方名称：南京凯毅工贸有限公司

## 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	温红玲	组长	Q 审核员 E 审核员 O 审核员	2022-N1QMS-3210533 2023-N1EMS-2210533 2024-N1OHSMS-2210533	Q:18.09.00,29.10.07 E:18.09.00,29.10.07 O:18.09.00,29.10.07
B	杜建国	组员	Q 实习审核员 E 实习审核员 O 实习审核员	2024-N0QMS-1274784 2024-N0EMS-1274784 2024-N0OHSMS-1274784	Q:29.10.07 E:29.10.07 O:29.10.07
C	余慧	组员	Q 审核员	2022-N1QMS-3207225	Q:18.09.00

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	李士豪/朱莹莹/魏雨欣	向导	受审核方

### 1.2 审核目的

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

### 1.3 接受审核的主要人员

管理层、各部门负责人等，详见首末次会议签到表。

### 1.4 依据文件

#### a) 管理体系标准：

Q：GB/T19001-2016/ISO9001:2015, E：GB/T 24001-2016/ISO14001:2015, O：GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018

#### b) 受审核方文件化的管理体系：本次为结合审核联合审核一体化审核；

#### c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：《ISC-B-1管理体系审核方案策划表》；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国固体废物 污染环境防治法、中华人民共和国环境噪声污染防治法、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国传染病防治法、中华人民共和国



消防法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国工会法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国劳动法、江苏省环境保护条例、江苏省安全生产条例、江苏省消防条例等。

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：GB/T 18760-2002消费品售后服务方法与要求、GB 21455-2019《房间空气调节器能效限定值及能效等级》GB 4706.1《家用和类似用途电器的安全》、GB 3096-2008《声环境质量标准》、GB 50118-2010《民用建筑隔声设计规范》、GB/T 17758-2010《单元式空气调节机》、GB 50096-2011《住宅设计规范》、GB 50736-2012《民用建筑供暖通风与空气调节设计规范》、GB 50243-2016《通风与空调工程施工质量验收规范》、GB/T 18801-2015《空气净化器》、GB 3095-2012《环境空气质量标准》、GB/T 14295-2019《空气过滤器

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：无。

## 1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年04月24日 下午至2025年04月26日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年9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）：

Q：空调的销售、安装和售后服务

E：空调的销售、安装和售后服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：空调的销售、安装和售后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：南京市江宁区上坊科技园

办公地址：江苏省南京市江宁区东山街道高铁南站南广场城市空间站 E-1 栋 1210 室、1211 室、1212 室

经营地址：江苏省南京市江宁区东山街道高铁南站南广场城市空间站 E-1 栋 1210 室、1211 室、1212 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）：江苏省南京市秦淮区马府新村 7 栋 503 室（空调安装场所）

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025-04-23 13:00:00 下午至 2025-04-23 17:00:00 下午进行了第一阶段审核，审核结果详见一阶段审核报告。

一阶段识别的重要审核点：

目标完成情况；内审、管理评审有效性；空调的销售、安装和售后服务过程控制；重要环境因素和不可接受风险运行控制及绩效监测的实施情况；应对机遇和风险的措施情况等。

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

GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 7.2 能力

GB/T24001-2016/ISO14001:2015 标准 7.2 能力

GB/T45001-2020/ISO45001:2018 标准 7.2 能力

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5月16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4月23日前。

#### 2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合的验证：销售、安装和售后服务过程控制；目标考核情况；重要环境因素和不可接受风险的识别评价和运行控制情况；任何变更情况。

#### 3) 本次审核发现的正面信息：

该公司管理体系能够持续有效运行，未发生相关方投诉。相关运行要求保持较好，环境因素和危险源年度进行了确认。人员质量意识等较好。相关资质手续保持有效。资源比较充分，能保证方针和目标方案的实现。

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：企业各部门职责明确，质量、环境和职业健康安全管理体系，能够全面有效地予以贯彻实施，各部门人员能理解和实施本部门涉及的相关过程。各部门能识别的相关环境因素和危险源，质量、环境和职业健康安全管理体系过程能有效予以控制。

2) 风险提示：人员环境与安全意识欠缺，需加强培训，提高人员环境安全意识。

### 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：2004年6月18日；体系实施时间：2024年9月1日

#### 2) 法律地位证明文件有：

现场查公司营业执照正本，企业经营范围覆盖认证范围。

查提供有建筑业企业资质证书(正本)，证书编号 D332329871，资质类别及等级：建筑机电安装工程专业承包叁级，有效期：2020-02-22~2025-06-19，与负责人沟通，针对证书快到期情况，新证已安排办理。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：15人。



倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无倒班

#### 4) 范围内产品/服务及流程：

空调的销售、安装和售后服务流程：

签订合同——采购——开单销售——送货（除客户自带送货外，其余外包）——安装（必要时外包）——客户验收、录入档案——售后服务（供方系统推单/客户电话报修——进行维修——完工验收）。

经确认，关键/特殊过程：销售过程、安装过程、售后服务过程。

需确认过程：销售过程、安装过程、售后服务过程。

外包过程：送货、安装过程。

### 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

##### 质量、环境和职业健康安全方针：

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。

方针包含在管理手册中，经总经理批准，与手册一起发布实施。公司方针适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向，为建立质量环境职业健康安全目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求、污染预防、合规义务、消除危险源和降低职业健康安全风险的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容，符合要求。

##### 理解组织及其环境：

与负责人沟通，并现场确认：

南京凯毅工贸有限公司：

公司注册地址：南京市江宁区上坊科技园，注册地址无人办公，查提供有注册地无人办公说明。

办公地址：江苏省南京市江宁区东山街道高铁南站南广场城市空间站 E-1 栋 1210 室、1211 室、1212 室。

经营地址：江苏省南京市江宁区东山街道高铁南站南广场城市空间站 E-1 栋 1210 室、1211 室、1212 室。

临时场所（安装服务地址）：江苏省南京市秦淮区马府新村 7 栋 503 室。

查提供公司办公经营场地租赁合同，房屋出租方：申荣（1211 室、1212 室）、陈亮（1210 室）。租赁期限：2019 年 6 月 1 日~2029 年 5 月 31 日，分别提供了申荣、陈亮购房合同。针对企业办公经营地址与实际不一致情况，申请了办公经营地址变更。

与负责人沟通，公司主要进行空调的销售、安装和售后服务，现销售模式为渠道模式，无门店销售，提供有《关于公司销售渠道说明》。

现场查公司营业执照正本，企业经营范围覆盖认证范围。

查提供有建筑业企业资质证书(正本)，证书编号 D332329871，资质类别及等级：建筑机电安装工程专业承包叁级，有效期：2020-02-22~2025-06-19，与负责人沟通，针对证书快到期情况，新证已安排办理。

经现场核实，与负责人沟通，企业人数实际为 15 人，社保缴纳 17 人，提供有《关于公司总人数与社保缴纳人数不一致说明》，其中管理人员 4 人，服务人员 11 人。无倒班。

法律法规：公司在环境和职业健康安全方面符合国家、本省、地方的环境和安全法律法规要求。

与总经理沟通，公司领导层确定外部和内部与公司的宗旨、战略方向有关、影响质量/环境/职业健康安全体系实现预期结果的能力的因素。外部因素考虑：国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化、社会、经济和自然环境方面（不管是国际、国家、地区或本地）等因素；内部因素考虑：公司的价值观、文化、知识和绩效等因素。总经理负责组织对确定的内部和外部因素的相关信息进行监视和评审，以确保质量、管理体系与公司的战略方向一致，并实现其预期的结果。

##### 理解相关方的需求和期望：

总经理及管理层在考虑相关方对公司提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响



或潜在影响时，结合公司的实际情况，确定与质量/环境/职业健康安全体系有关的相关方，并确定其要求。公司按照管理手册要求对相关方的需求和期望进行管理，以理解相关方的需求和期望以便帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标，做到目的明确；由于相关方对组织持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，公司确定了与质量/环境/职业健康安全体系有关的相关方；

公司的相关方包括：顾客、员工、居民、雇员及其他为组织工作者、法律法规及监管机关、非政府组织等。公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，理解和持续满足相关方的需求和期望。

顾客的需要和期望：产品质量、交付期、服务、价格以及合同中约定的其他事项等；

员工的需求和期望：工作业绩得到承认和认可；职称/职务得到提升；得到内训和外训；薪资得到提升等；

政府机构：遵纪守法、无污染环境事故、提供就业机会、依法纳税、无社区或居民投诉，企业按要求对人员（含外来人员）进行登记、防护到位等；

公司周边企业、居民、社区等：邻居：建立友好关系、不被污染和影响、有社会可接受的绩效、诚实和诚信等。

通过识别社区等周边环境的需求期望，公司将火灾、固废排放等纳入自己的合规性义务进行管理，并作为公司的目标指标加以控制。

公司总经理将相关方要求的信息通过会议方式传递给各相关部门，并适时组织监视和评审相关方的重要信息。

符合要求。

#### **应对风险和机遇的措施：**

公司制定管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。

企业识别了风险并制定了相关措施，查《质量风险与机遇分析评价表》，识别有：

目前质量管理体系风险主要的风险有以下方面：应收款无法及时到位，增加了坏账的出现率；公司市场占有率、人员的流动、员工业务素质不够等问题。

针对收款无法及时到位，增加了坏账的出现率的风险，公司采取了加快资金的回笼，减小公司资金压力，降低坏账出现的风险；根据公司财务情况做好财务预算，防止出现财务风险。

针对公司市场占有率等，通过及时关注公司服务市场的情况，收集信息及时调整，保持公司服务的竞争力；开拓新市场，评估成熟市场的趋势，及时为公司提供新的市场。

针对人员的流动、员工业务素质不够等，通过采取及时关注员工的心理变换，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感，做好人员的安抚，防止人员流失后给公司带来的风险，职能部门加强绩效考核的有效开展，通过考核促进员工的工作积极性，提高业务素质等措施。目前实施良好。

查《环境风险评估与应对措施表》，环境管理体系风险如：风险：未履行合规义务可损害组织的声誉或导致诉讼；管理措施：加强对法律法规执行情况的检查力度，遵守法规要求，更多地履行合规义务，以便能够提升组织的声誉等；识别的外部风险和机遇有：目前环保监管部门对环境污染物的排放和控制监督非常严格，当地环保要求及检查力度比较高。部分原材料供应商未按公司环保要求执行，给公司带来一定的环境风险等。采取的措施有提前制定施加环保影响的合格供应商名录，公司对主要供应商的环境保护提供财务支持。

查《职业健康安全风险评估与应对措施表》，职业健康安全风险及机遇如：监管部门的监管力度风险：监管部门针对职业健康安全监管力度加大，如公司职业健康安全要求执行不规范，可能存在被查处的风险。管理措施：各级部门严格按照公司的职业健康安全管理制度的开展相关工作。风险：公司现有的制度，是否符合职业健康安全标准的要求。管理措施：主要职能部门按照要求加强职业健康安全相关标准的收集评价。机遇：公司遵守职业健康安全标准，可以切实保障员工职业健康安全，树立良好社会形象，提高公司知名度。管理措施：综合管理部定期组织检查职业健康安全标准的落实情况等。

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

企业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。风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜。

**重要环境因素：**

识别的重要环境因素：固体废弃物排放、潜在火灾的发生，重要环境因素识别准确，基本符合要求。

**不可接受风险：**

识别的不可接受风险：火灾事故、意外伤害（交通、高空坠落）事故，识别全面，符合要求。

**公司及部门质量、环境和职业健康安全目标及考核：**

**公司总目标及考核：**

公司总目标	完成情况
1) 重大质量事故 0;	0
2) 订单交期达成率 100%;	100%
3) 顾客满意度≥90 分;	97
4) 固（危）废处理率 100%。	100%
5) 意外伤害（交通、高空坠落）事故发生次数为 0;	0
6) 触电、火灾事故为 0;	0
7) 中暑和职业病发生率为 0	0

查均已完成。

**各部门分解目标及考核：**

查提供有综合部、工程部、业务部部门分解目标，提供有考核情况均已完成。

基本符合要求。

**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

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

**产品实现的过程和活动的管理控制情况：**

企业最高管理者为增强顾客满意，确保顾客和适用的法律法规的要求得到满足，对建立、实施、保持和改进质量管理体系做出了承诺。建立和实施并初步形成了纠正、预防和持续改进机制。严格执行了体系文件规定要求，认真贯彻执行 GB/T19001-2016 标准，空调的销售、安装和售后服务质量稳定并符合标准和顾客要求。实现了企业方针和目标，达到了预期结果。

企业建立了较完善的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金等资源确定和提供等渠道，能够确保满足建立、实施、保持、改进质量管理体系，提供符合要求的产品的实际需求。

企业在策划建立质量管理体系时较充分地识别了所需的过程，包括产品实现所需的过程，包括明确顾客及其规定用途和已知的预期用途所必需的要求、适用的法律法规要求、组织附加的要求，对各种要求进行评审，确认可以满足要求，并传递到相关岗位。

企业明确了所提供服务的的目标和要求、文件和资源的需求，所需的过程和过程监视与测量活动及接收准则，所需的记录表格等。

按照空调的销售、安装和售后服务实现的流程，通过查阅记录、现场观察、与岗位人员面谈，表明在服务实现的策划，顾客要求的识别和评审、采购、外包生产、验收、发运交付、售后服务与支持过程提供的控制、标识和可追溯性、顾客财产、服务过程防护等能够按照规定准则正常运行，并保证提供产品符合规定的要求。

策划了空调的销售、安装和售后服务流程：

签订合同——采购——开单销售——送货（除客户自带送货外，其余外包）——安装（必要时外包）——客户验收、录入档案——售后服务（供方系统推单/客户电话报修——进行维修——完工验收）。

经确认，关键/特殊过程：销售过程、安装过程、售后服务过程。

需确认过程：销售过程、安装过程、售后服务过程。



外包过程：送货、安装过程。

查看有关键过程确认记录，针对销售过程、安装过程、售后服务过程，从人员情况、过程设备能力、作业文件情况等方面进行了确认，确认时间为2024年9月1日，确认结论：公司提供的条件完全可以满足要求，能够保证服务质量。确认符合要求。有作业文件，对关键过程进行监督，现场查看，作业人员操作熟练，符合作业要求。

#### 资质符合性：

现场查提供公司营业执照正本，经营范围覆盖认证范围。查提供有建筑业企业资质证书(正本)，证书编号D332329871，资质类别及等级：建筑机电安装工程专业承包叁级，有效期：2020-02-22~2025-06-19，与负责人沟通，针对证书快到期情况，新证已安排办理。

#### 目标考核情况：

包括公司目标和各部门目标的考核情况，公司和各部门均完成了目标值，基本符合要求。

#### 顾客满意度：

公司体系运行以来向主要顾客发放了满意度调查表，顾客满意度97分，达到公司目标要求。

#### 变更的策划：

《管理手册》6.3对变更的策划进行了规定，当公司的质量环境职业健康安全方针与目标发生重大变化；公司的组织结构、空调的销售、安装和售后服务要求或产品工艺技术、资源状态发生重大改变时；公司的外部经营环境发生重大变化时，如市场行情等；总经理及最高管理层认为有必要的其他情形，对管理体系进行变更，明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目考虑变更的潜在后果，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。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。策划符合标准要求。

#### 产品和服务的要求

管理手册中8.2、《服务提供控制程序》规定了与产品和服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和工作流程要求。

- 1) 顾客明确规定的要求：即有销售服务本身的质量要求也包括后续活动的要求；
- 2) 顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求；
- 3) 与公司产品有关的法律法规的要求及本公司附加的对顾客的责任。

业务部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传，向顾客介绍服务，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。同时负责就合同或订单的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向顾客发放满意度调查表或微信等网络形式了解顾客的需求和期望。

业务部负责组织相关部门在向顾客提供产品和服务前参加评审，确定顾客/法律法规及公司的要求，若存在差异，确保相关事项得到解决，评审过程记录在合同评审记录上。评审后由管代签字汇报总经理批准。

业务部负责客户要求变更时组织相关部门评审，并将变更落实到位。

现场抽销售合同如下：

销售合同一：

供方：南京凯毅工贸有限公司

需方：南京市秦淮区教育财务资产管理中心

产品：分体式空调 1.5P(壁挂式)，分体式空调 2P(壁挂式)，分体式空调 3P(壁挂式)，分体式空调 5P(柜式)，分体式空调 1.5P(风管送风式)。

合同编号：JSZC-320100-JZCG-G2024-0224。

签订时间：2024.8.1。

合同规定了合同内容、合同金额、技术资料、知识产权、付款条件、交货条件、产品质量要求、技术标准、包装标准、交货日期、违约处罚等。

销售合同二：

供方：南京凯毅工贸有限公司。

需方：中国电子系统工程第四建设有限公司。

产品：AHU310-01 空调、ACU101-0101~04 射流风冷管道式空调机组等。



合同编号：CEFOC-24050-A-047。

签订时间：2024年08月20日。

合同规定了供货范围及合同价格、技术资料、知识产权、付款条件、交货条件、产品质量要求、检验验收、技术标准及质量保证、交货日期、违约责任等。

销售合同三：

供方：南京凯毅工贸有限公司。

需方：煜熠建设集团有限公司。

产品：MDV-615W/D2SN1-8V3(I)，MDV-D71T3/BP3N1-D2F，MDV-615W/D2SN1-8V3(I)，MDV-D71T3/BP3N1-D2F，MDV-504W/D2SN1-8U3(I)，MDV-D71T3/BP3N1-D2F，MDV-252W/D2SN1-8U3(I)，MDV-D220T1/XFSYN1，KJR-86S/BK。

签订时间：2024年10月14日。

合同规定了产品名称、规格型号和数量、合同款的结算方式及期限、付款进度、交货时间、地点及方式、违约责任等。

现场查《合同评审记录表》，公司对合同进行了评审。合同评审记录如下：

合同评审一：

顾客名称：中共江苏省委老干部局

产品名称：空调

评审部门：综合部、工程部、业务部、总经理

评审内容：1) 合同内容是否全面，明确，包括交付及服务要求；2) 是否有含糊，未达成一致之处；3) 是否符合法规要求；4) 安全要求是否明确，且公司有达到；5) 公司具备能力完成合同等。确定满足合同要求后，由总经理批准合同签订。批准人：申荣，2024.9.11。

合同评审二：

顾客名称：南京市秦淮区教育财务资产管理中心

产品名称：空调

评审部门：综合部、工程部、业务部、总经理

评审内容：1) 合同内容是否全面，明确，包括交付及服务要求；2) 是否有含糊，未达成一致之处；3) 是否符合法规要求；4) 安全要求是否明确，且公司有达到；5) 公司具备能力完成合同等。确定满足合同要求后，由总经理批准合同签订。批准人：申荣，2024.11.12。

合同评审三：

顾客名称：煜熠建设集团有限公司

产品名称：空调

评审部门：综合部、工程部、业务部、总经理

评审内容：1) 合同内容是否全面，明确，包括交付及服务要求；2) 是否有含糊，未达成一致之处；3) 是否符合法规要求；4) 安全要求是否明确，且公司有达到；5) 公司具备能力完成合同等。确定满足合同要求后，由总经理批准合同签订。批准人：申荣，2024.10.14。

产品和服务的要求控制基本符合。

#### 产品和服务的设计开发过程：

经与工程部主管沟通和现场审核发现：公司工程部负责空调的安装和售后，服务设计开发工作。建立了《产品和服务的设计开发管理程序》

工程部配备了专业的技术人员，查申根平、董昊等人，均有多年的工作经验，对空调安装，售后服务等有一定的经验和技能，并取得制冷与空调设备安装修理、低压电工等特种作业操作证。能力满足公司设计开发的需要。

公司正常开展运营以来，所提供空调的销售、安装及售后服务的产品均为按照顾客要求进行采购，并按照相关标准进行检验试验，提供了《服务提供控制程序》、《销售人员的管理制度》、《空调安装规范及重点监控项目》、《服务管理手册》对空调的销售、安装、售后服务流程及各过程操作步骤及检查确认进行



了规范。

为保证体系的完整性，以及随着市场发展和顾客要求的不断变化，顾客对产品和服务的要求也将不断发生变化，如顾客要求或市场需要开发新产品或新的特殊服务要求时，公司按照文件 8.3 条款要求进行空调的销售和安装售后服务设计开发，保证产品的安全性、可靠性、符合性等，应对顾客不断变化的需求和期望。基本符合。

#### 外部提供过程、产品和服务的控制

查管理手册中明确了建立、实施并保持《外部提供过程产品服务控制程序》“以确保外部提供的过程、产品符合规定的要求，将规定的要求用于外部提供的产品和服务的控制，确保其符合要求。

现场提供有《合格供方名单》，由总经理批准。

序号	供方名称	供应产品	列入日期
1	南京盛美卓越电器销售有限公司	家用空调	2025 年 2 月 18 日
2	南京美的楼宇设备销售有限公司	商用空调	2025 年 2 月 18 日
3	南京安芹创电器销售有限公司	空调零配件	2025 年 2 月 18 日
4	南京祥瑞冷暖设备工程有限公司	空调安装	2025 年 2 月 18 日

.....

抽查 供方评价记录，查见供应商评审表：

供方名称：南京盛美卓越电器销售有限公司，供应产品名称：家用空调，按照供方评价标准相关部门分别对供应商资质，供应能力以及提供产品质量等进行评价。评价结论：同意将该供应商列为合格供应商。批准：申荣，2024 年 9 月进行首次评价，2025 年 2 月 18 日进行复评，结论未变。

供方名称：南京美的楼宇设备销售有限公司，供应产品名称：商用空调，按照供方评价标准相关部门分别对供应商资质，供应能力以及提供产品质量等进行评价。评价结论：同意将该供应商列为合格供应商。批准：申荣，2024 年 9 月进行首次评价，2025 年 2 月 18 日进行复评，结论未变。

供方名称：南京安芹创电器销售有限公司，供应产品名称：空调零配件，按照供方评价标准相关部门分别对供应商资质，供应能力以及提供产品质量等进行评价。评价结论：同意将该供应商列为合格供应商。批准：申荣，2024 年 9 月进行首次评价，2025 年 2 月 18 日进行复评，结论未变。

外包方名称：南京祥瑞冷暖设备工程有限公司，空调安装外包，提供有外评价记录，评价有外包方资质、人员能力、价格、服务速度等，相关部门参与评价，评价结论：同意合作。批准：申荣 2025 年 02 月 18 日

抽查采购控制：

抽查南京美的楼宇设备销售有限公司采购合同执行情况：提供了《2025 年度度直营商协议》协议编号：TASK2025031900143。甲方：南京美的楼宇设备销售有限公司，乙方：南京凯毅工贸有限公司，签订时间：2025.3.19。协议对双方权利义务、付款结算方式、发货及货物运输、客户服务、价格、考核返利、保证金、知识产权、合同变更解除终止等进行约定。进入美的系统“SaleSmart”系统查询今年度至目前尚未有合同产品。

进入家用空调采购美的系统“美云销”查看家用空调采购明细，系统显示有订单号、订单状态、客户名称、数量、价格、收货地址等。查见 2025 年至目前已有 5 笔订单，其中 4 笔 200 台已完成，1 笔 30 台待审核。产品规格型号包括 KFR-35GW/G3-3 变频 分体套机 极地白 美的、KFR-35GW/G3-1 变频 分体套机 极地白美的等，信息一致。

抽查外包控制：南京市秦淮区政府采购项目：多校空调设备与安装。安装外包给南京川村机电设备有限公司进行实施，签订该项目委托外包协议，提供该公司资质和安装人员资质。空调安装完成后进行了验收，提供了项目验收总表包括项目结算清单，验收结果：合格。有验收组人员签字，并由南京市秦淮区教育局资产管理中心盖章确认。空调的采购及安装过程经过验收确认，基本符合要求。

与负责人沟通，目前公司所销售空调基本为供应商美的直接送货，现尚未出现外包情况，后续如需要时，会选择合格外包方进行外包。

采购流程基本符合要求。

#### 销售、安装和售后服务实现过程控制：



组织在《管理手册》、《服务提供控制程序》《销售合同管理制度》《空调安装规范》及《服务管理手册》中分别规定了销售过程、安装过程、售后服务过程的具体控制要求，符合标准要求。

公司空调的销售、安装及售后服务，通常依据合同、服务协议要求来确定安排实施。

- a) 通过合同、规格型号，业务要求、确定安装区域等实施销售。
- b) 执行《空调安装规范及重点监控项目》、《服务管理手册》等文件，作安装和售后服务操作指南。
- c) 为空调安装和售后服务过程配备了适宜的安装具和监视测量设备。
- e) 对空调的销售、安装及售后服务过程实施了监视和测量，并作了相应记录。
- f) 工程部负责对产品的放行，负责产品交付和交付后活动的实施。负责联系售后服务工作。
- g) 为空调的销售、安装售后服务过程配备了必要的人员。
- h) 工程部负责关键、特殊过程的确认和控制；

公司策划了空调的销售、安装和售后服务流程：

签订合同——采购——开单销售——送货（除客户自带送货外，其余外包）——安装（必要时外包）——客户验收、录入档案——售后服务（供方系统推单/客户电话报修——进行维修——完工验收）。

经确认，关键/特殊过程：销售过程、安装过程、售后服务过程。

需确认过程：销售过程、安装过程、售后服务过程。

外包过程：送货、安装过程。

查看有关键过程确认记录，针对销售服务过程，从人员情况、过程设备能力、作业文件情况等方面进行了确认，确认时间为2024年9月1日，对销售服务过程人员能力、设备、作业指导书等进行了确认，确认结果均合格。

销售过程：业务人员按规范，接待顾客，询问顾客要求，介绍产品和服务等情况及价格，帮助顾客选择品牌、型号或服务类别等。顾客选定品牌型号或服务类别后，执行合同评审与顾客签署《服务合同》或《协议》。当合同或协议需要更改时，应重新进行评审和批准，并与顾客联系确认后，方实施更改并做好记录。经与相关人员沟通，目前渠道销售使用网络和微信为主，提供客户问询和询价聊天记录，确认后实施按流程开单、送货。

现场观察：——空调安装过程：

在南京市秦淮区洪武路街道马府新村7-503安装现场查看空调安装。产品名称规格型号：美的壁挂式家用空调。现场安装人员身着美的品牌标识工作服，与人员交流查看，表示从系统派单接收工作，到达现场后进行开箱验收符合后进行组装。现场查看到携带了安装检测工具包括：压力表真空泵、水平尺、扩口器、便携焊接设备、卷尺、冲击电钻。安装品附件有不锈钢空调支架、加长铜管、保温棉、绝缘胶布等。与安装人员张\*\*交谈了解，该客户安装空调需要接长铜管，并出示“美的通”系统上的收费标准。查见操作时室内挂机安装时使用水平尺找直，保证挂机位置符合要求。室外安装时人员身着保险吊带进行操作。安装后对空调安装外观进行视察，真空泵抽真空时间不少于10分钟，达到压力要求后，保持3分钟，进行泄漏检查。通电进行功能性检查，完成后由用户现场确认，并交待用户操作使用说明及告知报修方式。将安装相关信息上传系统，形成用户档案，完成空调安装过程。

观察现场安装操作过程基本符合规范要求。

进入信息系统进行查看：能查询到相关信息：客户名称，安装空调的型号规格、品牌及安装地址与现场相一致。系统能显示了产品编码和内外机条码、生产与客户购买日期。安装工程师张忠政、宋小超与现场出示的证件一致。查询到收费明细：辅材费（加长铜管和不锈钢空调支架）和特殊环境费（4楼以上高空作业）与现场情况相符。

售后服务过程：与相关主管人员沟通，家用空调用户一般通过400全国联网服务电话或者网络进行报修，相关需求信息录入系统，系统考虑服务能力，资源下达服务计划任务，公司获得的服务信息，根据需求派出具备资质和能力的服务工程师，负责与顾客联络，实施现场维修服务，维修完成经用户确认填写相关信息上传系统及维修完工单保存相关服务记录。对服务情况进行用户回访。

文件资源：编制了《质量手册》、《服务提供控制程序 NJKY-QES-P-17》、销售服务规范等，对销售人员的业绩和能力进行定期考核等。制定了作业指导书《顾客投诉与反馈管理规定》及各类记录表格。

现场对销售各过程填写有电器交接单、开箱检验报告、空调安装完工验收单、系统故障服务工单推送、维



修验收单、销售服务考核记录等各种监视和测量记录；

资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。

服务提供过程的控制包含：

a) 产品信息：根据合同及订单实施采购，并按合同要求进行销售。

b) 通过部门检查、顾客满意度调查，对服务过程进行监视和测量；

c) 使用设备和设施：电脑、电话、打印机、复印机、传真机、空调等，对所采购的产品在客户现场开箱验收，查提供有电器交接单、开箱检验报告；开箱验收后进行安装，安装完工后进行完工验收。

检测设备有：游标卡尺、卷尺、万用表、检漏仪、噪音仪、钳流表、压力表、温湿度计，对进出货进行严格的控制，有《电器交接单》。

d) 公司的销售人员均有多年的岗位工作经验，能够胜任岗位工作。

e) 识别了销售服务过程，提供《销售过程确认表》，对销售/服务人员等从工作能力、文件的完整、有效、可操作、指导性、执行情况、销售记录的完整、有效性等进行了确认，确认结果：符合公司销售要求。

f) 编制了《销售服务质量考核管理办法》等文件定期对销售服务质量进行检查，以防止人为错误。

g) 依据顾客的要求进行产品的交付，对产品质量负责。交付后的活动包括顾客使用的反馈等。

现场查看公司销售办公现场，办公环境整洁，使用的办公设备：电脑、电话、打印机、复印机等状态良好。现场查看电器交接单、开箱检验报告、空调安装完工验收单、系统故障服务工单推送、维修验收单、销售服务考核记录等单据填写完整、清晰，保存完好。

现场查看销售人员对本部门业务流程、产品技术要求熟悉。接听顾客电话热情、耐心。

现场抽查《空调安装规范》《家用空调服务管理手册》《空调验收规范》等文件保存完好，易于查看，版本有效。到目前为止，组织运行没有变更，问其有关要求，基本了解。

查看销售工作情况：

1. 规范规定了服务提供特性和验收标准，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。

产品执行标准：依据的标准、法律法规及技术协议的主要内容：

中华人民共和国消费者权益保护法、GB/T18760-2002 消费品售后服务方法与要求、SB/T10444-2007 商贸企业信用管理技术规范、GB/T15624-2011 服务标准化工作指南、GB/T 18760-2002 消费品售后服务方法与要求、GB 21455-2019《房间空气调节器能效限定值及能效等级》GB 4706.1《家用和类似用途电器的安全》、GB 3096-2008《声环境质量标准》、GB 50118-2010《民用建筑隔声设计规范》、GB/T 17758-2010《单元式空气调节机》、GB 50096-2011《住宅设计规范》、GB 50736-2012《民用建筑供暖通风与空气调节设计规范》、GB 50243-2016《通风与空调工程施工质量验收规范》、GB/T 18801-2015《空气净化器》、GB 3095-2012《环境空气质量标准》、GB/T 14295-2019《空气过滤器》、GB/T 294-2010《空气净化器污染物净化性能测定》、GB 7725-2004《房间空气调节器》等。

2. 资源配置齐备，设施设备可以满足要求。

3. 查看销售合同都进行了评审、加盖了公司合同章，参见 8.2。

4. 提供有电器交接单、开箱检验报告、空调安装完工验收单、系统故障服务工单推送、维修验收单、销售服务考核记录、产品出厂检测报告、产品合格证，参见 8.6。

5. 管理人员以及业务员都经过了培训，能力满足要求。

6. 制定了销售管理制度等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人为错误。

7. 所有的产品都必须经检验合格后方可交付，业务部负责产品交付和交付后活动的实施，并负责联系售后服务，及时处理客户反馈问题，与负责人沟通，自运行以来，未发生过客户投诉反馈。

经现场查验，以上资料有效。组织销售服务过程的控制符合规定的要求。

销售、安装及售后服务过程基本符合要求。

**变更的控制：**

负责人介绍，当内外部环境，如客户要求、服务技术和质量要求、服务工艺、适用的法律法规和检验服务技术标准等有更改时，相关部门提出更改计划并进行更改，更改由原制定人负责具体实施。



查提供有文件变更申请单、技术更改通知单，如有更改时，按照规定要求实施。暂无更改。

### 产品的放行：

管理手册中 8.6、服务放行控制程序规定了服务的放行控制。

该公司主要进行：空调的销售、安装及售后服务，执行标准见产品实现策划情况。

公司策划有验收规范（到货开箱），《空调安装规范》及《服务管理手册》等要求，符合要求。

#### （一）空调安装验收：

抽见：客户陈勇，KFR-GW35/T5 家用空调安装的交接单、开箱检验报告和完工验收单。时间 2025.1.4 对物品交接、开箱检查项目和内容及安装用料和空调安装验收情况（包括外观、功能、安全等方面）进行描述和记录，客户陈勇签字，安装人：崔晶。基本符合要求。

#### （二）售后服务：

查见售后维修系统：顾客黄\*，家用空调 2015.1.11 报修，产品品类：家用多联式中央空调，编码 71022311Z00084，维修时间：2015.1.18 维修人员：王昌平，维修内容及过程：客户报修，上门检查，空调补制热，功能指导讲解。

服务后结果：已维修完成，运行正常。提供了维修验收单对维修事项进行记录。

查提供有第三方检测/试验报告：

由制造方广州美的制冷设备有限公司委托第三方机构进行了检测试验，提供了以下产品的报告：

KFR-35GWG3-1 变频分体挂壁式对空调器：国家强制性产品认证试验报告，电磁兼容型式试验报告，安全型式试验报告和节能认证试验报告

KFR-72LWG2-1 变频分体落地式空调器：国家强制性产品认证试验报告，节能认证试验报告。

RFD-120QWBSDN8Y-D(B1)A 变频分体嵌入式空调：国家强制性产品认证试验报告等

以上试验报告结果均合格，符合相关标准要求。

#### （三）销售服务质量检查：

查有服务质量考评记录，每月检查一次，检验项目：工作态度、基础能力、业务熟练程度、服务质量等，查 2025-01-20、2025-02-28、2025-03-28 检查记录，均符合要求。

公司产品的监视和测量控制基本符合规定要求。

### 合规性评价情况：

编制有《法律法规其它要求控制程序》、《合规性评价控制程序》，规定了合规性评价的职责、内容、方法、频次等，内容基本符合要求。提供环境法律法规清单、职业健康安全法律法规清单，收集的法律法规包含所涉及的环境及职业健康安全要求。企业于 2024 年 12 月 8 日进行了合规性评价，评价结论：从整体情况来看，目前公司无严重违反国家法律法规的情况发生。

### 绩效的监视和测量情况：

公司编制有《环境、职业健康安全绩效测量控制程序》（编号 NJKY-QES-P-26）、《质量监测分析评价程序》（编号 NJKY-QES-P-25），内容基本符合要求。

综合部负责过程的监视和测量，重点考核各部门目标完成情况，按月/年进行考核，提供有目标及考核记录；综合部每有对环境安全运行进行检查，策划有环境安全运行检查记录表和员工安全教育等，均基本符合要求。

综合部对管理体系的过程能力进行监视和测量，通过内审对管理体系运行的符合性和有效性进行监测，结论管理体系总体运行有效。详见审核记录 9.2 条款；通过管理评审对管理体系的充分性、有效性和适宜性作了肯定的评价。详见审核记录 9.3 条款；通过目标考评，监测管理体系运行的有效性。

查有《环境安全检查记录》：每月检查一次，检查项目包括：固废分类及排放、消防安全、现场卫生、电器线路、空调使用、其他等，查 2025 年 1 月 15 日、2025 年 2 月 28 日、2025 年 3 月 28 日的环境安全检查记录，检查情况：均符合要求。检查人：申根平。

查有《灭火器定期检查表》《消防栓定期检查表》：每月检查一次，检查项目包括：门锁、玻璃、闸阀、水枪、水带、是否漏水等，查 2025 年 1 月 15 日、2025 年 2 月 28 日、2025 年 3 月 28 日的《灭火器定期检查表》《消防栓定期检查表》记录，检查情况：均符合要求。检查人：申根平。

定期对电脑系统进行杀毒、更新、优化、备份，并定期给操作工发放劳动防护用品中，防暑降温、防传染，



均进行了检查落实，基本符合要求。包含了对办公区域环保和安全设施：灭火器的检查，对绩效监测的结果通过内部文件传递、会议传达等方式向内部员工及外部相关方传递。

查国家企业信用信息公示系统，目前公司经营过程中没有发生违反其它相关法律法规及其他要求的情况，无行政处罚信息，未列入经营异常名录、未列入严重违法失信名单。

与负责人沟通，自体系建立以来，未发生有政府监管部门监督检查情况。

总经理介绍企业一直遵守法律法规，守法经营，现场审核过程中未发现企业有违法的情况及资料。

该公司近年来未发生过质量、环境、安全事故，现场未见到相关的事故资料。

查也无相关方投诉抱怨的资料。无被动性绩效的监视和测量。

#### 环境与安全的运行控制情况：

查运行控制文件包括：《环境因素危险源识别风险评价控制程序》《环境、职业健康安全运行控制程序》《目标指标及管理方案管理程序》《废弃物管理程序》《能源管理程序》《固体废弃物管理规定》《触电人身伤亡事故应急预案》《火灾事故应急救援预案》和安全环保检查制度等，上述文件中规定了运行控制标准及要求，文件具有可操作性。

运行控制考虑了与组织活动、产品和服务相关的环境因素和危险源评价对环境、危险源运行控制提供了支持，策划基本合理，基本符合标准要求。

编制环境及安全运行检查表，综合部每周进行检查记录，发现不符合要求时，进行纠正及改进；内容基本符合要求。

编制有环保安全资金投入计划，确保为管理体系的建立、实施和改进 100%提供资金保障。

查涉及到环境因素、危险源及重要环境因素和不可接受风险的运行控制情况：

1、废水控制：项目无生产废水产生；生活污水由大楼统一收集处理，无外排废水。

2、固废控制：

① 职工生活垃圾：职工生活垃圾集中收集后，定期由环卫部门统一处置。

② 办公用废旧墨盒/硒鼓/灯管等有害废物，公司统一回收，由供应商回收。

查现场管控，提供《固体废弃物处置记录》（编号 NJKY-QES-P-32-01），对生活垃圾及有害垃圾进行分类处置，符合要求。

3、紧急情况控制：

① 查有紧急情况发生预案包括火灾、触电、机械伤害应急预案，均设置有指挥机构、职责、联络方式、预防事故的措施等，另策划有消防管理制度，策划基本合理，基本符合标准要求。

② 制定了应急演练计划，对进行了相关的应急演练，有应急演练记录；

③ 公司配备了充足的消防器材，基本符合要求。

④ 潜在火灾管控：办公区配备灭火器，张贴禁烟禁火标识，禁止使用大功率标识等，编制应急预案，定期进行火灾演练，有应急演练记录。提供《灭火器定期检查表》（编号 NJKY-QES-P-13-01），检查内容包括：灭火器托架是否损坏、机筒有无缺失、提手把有无断裂、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及有效期证和年检标志。每月进行检查，目前全部正常。检查人：申根平。

4、资源能源管控：

办公过程注意节水、节电、节原材料，人走关闭设备和照明开关，现场未发现有漏水和浪费电能的现象。

通过现场观察，办公区域配备有符合要求的灭火器，办公室设备电器状态良好，无安全隐患，也未发现有漏水和浪费电能的现象。

5、产品生命周期的环境管控：

公司从产品销售和技术支持服务设计和采购、销售产品时已考虑了产品的环保性与节能性，服务过程中，严格按照环保等管理制度实施，控制好采购产品的环保与安全性，节约成本，生命周期终了时还可以回收再利用。

6、安全防护：

能提供防止员工意外伤害加重的急救药品如创可贴、杀菌药水等。现场员工有工作服、手套、口罩、毛巾



等劳保用品。企业定期发放劳保用品，抽 2025 年 2 月 28 日劳保用品发放记录，企业发放了洗衣粉、毛巾、工作服、口罩、手套，领用人有魏雨欣、朱莹莹等。

7、员工饮用水为纯净水通过饮水机饮用，定期清洗，确保饮水机洁净。

8、与负责人沟通，并经现场观察确认，办公现场不涉及工作场所职业危害因素，但为确保员工身体健康，定期安排员工体检，并提供有员工申根平、李士豪、王昌平的体检报告，均无职业病及职业禁忌症。

9、相关方管控：提供相关方告知书，查见《告知书发放清单》，发放目标包括南京盛美卓越电器销售有限公司、南京美的楼宇设备销售有限公司、南京安芹创电器销售有限公司等供应商，中国电子系统工程第四建设有限公司、南京市秦淮区教育财务资产管理中心、熠熠建设集团有限公司、中共江苏省委老干部局等用户。发放方式为邮件。

10、提供有《2024 年环境、安全资金支持明细》，主要有劳保用品、消防器材、员工社保缴纳、体检费、水电费、物业费、培训费等，合计 18200 元。

11、公司按月为员工办理了法规要求的各种保险，未发生欠缴情况。员工工资、补贴亦未发生拖欠现象。提供《保险缴费证明票据》，证明为主要长期员工上社保。提供缴纳工伤保险/基本医疗保险/失业保险的缴费凭证。

查看空调安装、售后服务过程中涉及到环境因素、危险源及重要环境因素和不可接受风险的运行控制情况：

1、废水控制：生活污水：通过城市污水管网排放至污水处理厂。

2、固废：

1) 生活垃圾：由环卫部门定期清运。

2) 办公用废旧墨盒/硒鼓/灯管等有害废物，公司统一回收，由供应商回收。

3) 安装、售后服务过程

① 安装服务工程师上门进行安装作业时，应自行携带毛巾，在空调安装作业完毕后，主动擦拭空调器室内机表面。

② 应主动清扫安装过程产生的所有垃圾，将垃圾倒入用户指定的垃圾桶；

③ 空调包装箱如果用户要求安装人员帮忙带出丢弃，应按用户要求带出。

3、经现场观察，并与负责人沟通确认，安装、售后服务过程中存在以下安全因素：防护不当导致高处作业人员高处坠落；与负责人沟通，会定期检查安全带，如有紧急情况，会启动应急控制。

4、紧急情况控制：

查有紧急情况发生预案包括火灾、触电、意外伤害应急预案，均设置有指挥机构、职责、联络方式、预防事故的措施等，另策划有消防管理制度，策划基本合理，基本符合标准要求。

制定了应急演练计划，对进行了相关的应急演练，有应急演练记录；

公司配备了充足的消防器材，基本符合要求。

5、资源能源管控：

安装、售后服务、办公过程注意节水、节电、节原材料，人走关闭设备和照明开关，现场未发现有漏水和浪费电能的现象。

通过现场观察，办公区域配备有符合要求的灭火器，办公室设备电器状态良好，无安全隐患，也未发现有漏水和浪费电能的现象。

6、产品生命周期的环境管控：

公司从空调的销售、安装和售后服务工艺设计和采购产品时已考虑了产品的环保性与节能性，服务过程中，严格按照环保等管理制度实施，控制好原辅材料的用量，避免浪费，生命周期终了时还可以回收再利用。



7、现场观察区域空调、工具摆放合理，需安装空调摆放在离客户需安装位置最近的地方，安装/维修工具、配件、测试仪器分类摆放，摆放整齐，标识明确。

8、查现场安全防护：现场维修工身着工装，高处作业人员系有安全带，符合要求。

经查组织的运行控制基本符合要求。

### 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

经调阅相关记录确认，企业已经在 2024 年 12 月 10 日策划和实施了完整的内审。

经查对内审方案进行了策划，规定了审核准则、范围、频次和方法，并得到了实施。内审记录完整，并表明内审员具备必要的能力和能够保持独立性，提出了 1 项不符合，形成内部审核不合格报告，判标准确，对不符合项责任部门进行了分析原因、采取纠正、纠正措施并验证了有效性。内审报告表述清楚，对质量环境职业健康安全管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见，基本符合标准要求。

企业最高管理者在 2025 年 02 月 12 日进行了管理评审，管理评审由总经理主持，管理评审目的明确，输入充分，管理评审记录表明评审真实有效，管理评审输出提出 1 项改进建议已完成，经验证，措施有效。管理评审真实有效，符合要求。

与负责人沟通，后续进一步加强日常业务运行与内部审核、管理评审的融合度。

### 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：

授权 申根平 为一般不合格品处置负责人。

经查该公司现场设置有不合格品存放的区域。

与部门负责人交流，提供有不合格输出控制程序，内容包括：目的：对不合格服务进行识别和控制、以防止不合格服务的再发生；范围：适用于服务不合格的控制。规定了对不合格服务性质分类、界定、评审与处置。

对于服务过程中偶然发生的影响轻微的不合格服务，采取向顾客解释和沟通，取得顾客谅解，并可以通过纠正和预防措施弥补过失。顾客对不合格服务人员提出异议时，应予以核查、鉴别和纠正，必要时予以调离、解职；经核查对严重过失服务人员根据情况分别给予经济处罚和行政处罚，直至追究法律责任。以维护顾客权益和满足顾客正当要求，查提供有《维修验收单》，有客户信息，维修产品名称型号规格、故障描述（如噪音大），维修内容，维修结果及客户确认签字，维修人员和维修时间等。符合规定要求。对于客户报修，与全国联网联动采取立即响应机制，经与售后服务管理人员沟通，目前，暂未发现客户反馈的不合格现象。不合格品控制基本有效。

环境和安全方面通过检查未发生重大的环境及职业健康安全的事件和职业健康安全风险等不符合情况。对于偶尔发生轻微的、一般的不合格，由当事人或责任人当时就进行了纠正、整改。未发现环境、职业健康安全管理的潜在的严重不合格情况。不符合输出的控制符合要求。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

内审发现的 1 项不符合，形成内部审核不合格报告，有原因分析，措施，实施及有效性验证等。

管理评审中的改进，已改进，验证改进措施有效。日常中发现的不符合，公司通过实施纠正措施，要求相关部门举一反三也检查自己的工作，消除同类型错误的原因。基本有效。总体上看，公司纠正及改进机制尚需提升至能够形成自我完善自我提高的良性循环机制。自体系运行以来组织未发生顾客投诉和质量、环境和安全事故。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，年度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）：

公司为确保质量、环境、职业健康安全管理体系的建立、实施和改进需要，提供并配备：

现场查看，办公区域由 1210 室、1211 室、1212 室 3 间打通 1 大间，分为上下 2 层，由南京凯毅工贸有限公司、江苏正如科技有限公司、南京瑞海智能设备有限公司 3 家公司承租，3 家公司集体办公，其中，二层主要分布有总经理办公室、财务办公室、综合部副经理办公室各 1 间；一层主要分布有工程部经理办公室 1 间、大、小会议室各 1 间、大厅 1 间（业务部、工程部、综合部其它人员集中办公）。

经现场确认，与负责人沟通，企业人数实际为 15 人，社保缴纳 17 人，提供有《关于公司总人数与社保缴纳人数不一致说明》，其中管理人员 4 人，服务人员 11 人，设置有综合部、工程部、业务部 3 个部门，规定了各部门的职责和权限。综合部、工程部、业务部工作环境干净整洁，企业水电网齐备，为员工提供了基本的从事产品生产所需的安全、卫生、适宜的温度、湿度、洁净度以及防污染、防噪音等条件。

办公设备有：电脑、打印机、复印扫描仪、投影仪等，可以满足工作需要。

安装测试工具有：液压胀管器、多用弯管器套装、角磨机，手枪钻、扭力扳手、卡簧钳、铆钉枪等。

检测设备有：游标卡尺、卷尺、万用表、检漏仪、噪音仪、钳流表、压力表、温湿度计。

环保安全设备：消防栓、灭火器、垃圾桶等。

特种设备：无。

资源配置基本满足要求。

现有基础设施配备较充分、齐全，满足日常经营和管理体系的实施和改进需要。

此外，创造无歧视、和谐稳定、无对抗的工作氛围，采取措施舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感也是过程运行环境管理的重要组成部分。

以上基础设施能够满足空调的销售、安装和售后服务和顾客要求的能力。

#### 2) 人员及能力、意识：

人员及能力、意识：企业规定了工作人员岗位任职要求，另有人员能力评价表，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施基本充分有效。

现场与内审组长及内审员沟通发现，内审人员对内审的要求及控制程序等情况表示不清楚（△）。

与相关人员沟通，企业相关人员基本具备相应能力和意识，后续会加强对内审员能力的培训与内审、管理评审实战操作，基本符合要求。

#### 3) 信息沟通：

管理手册中规定了信息沟通的目的、范围、职责、程序。使各部门了解信息沟通渠道及要求，便于组织内各部门的协调，以确保管理体系的有效性进行。沟通内容包括：内部信息和外部信息，信息沟通渠道畅通。基本满足要求。

#### 4) 文件化信息的管理：

文件化信息的管理：公司编制了管理体系文件，按体系文件结构包括：管理手册、程序文件汇编、管理文件汇编等。其中方针、目标也形成了文件并纳入到管理手册中。文件覆盖了组织的管理体系范围，体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。技术文件也纳入到文件控制范围。文件的审批、发放、更改订控制有效。经现场确认，该公司的体系文件管理手册、程序文件基本符合据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准要求，体现了行业和企业特点，有一定的可操作性和指导意义。

## 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：空调的销售、安装和售后服务

E：空调的销售、安装和售后服务所涉及场所的相关环境管理活动



O：空调的销售、安装和售后服务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，（南京凯毅工贸有限公司）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 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：杜建国 余慧 温红玲



## 被认证方需要关注的事项

（本事项应在末次会议上宣读）

审核组推荐认证后，北京国标联合认证有限公司将根据审核结果做出是否批准认证的决定。贵单位获得认证资格后，我们的合作关系将提高到新阶段，北京国标联合认证有限公司会在网站公布贵单位的认证信息，贵单位也可以对外宣传获得认证的事实，以此提升双方的声誉。在此恳请贵公司在运作和认证宣传的过程中关注下列（但不限于）各项：

1、被认证组织使用认证证书和认证标志的情况将作为政府监管和认证机构监督的重要内容。恳请贵单位按照《认证证书和认证标志、认可标识使用规则》的要求，建立职责和程序，正确使用认证证书和认证标志，认证文件可登录我公司网站查询和下载,公司网址：[www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)

2、为了双方的利益，希望贵单位及时向我公司通报所发生的重大事件：包括主要负责人的变更、联系方式的变更、管理体系变更、给消费者带来较严重影响事故以及贵单位认为需要与我公司取得联系的其他事项。当出现上述情况时我公司将根据具体事宜做出合理安排，确保认证活动按照国家法律和认可要求顺利进行。

3、根据本次审核结果和贵单位的运作情况，请贵公司按照要求接受监督审核，监督评审的目的是评价上次审核后管理体系运行的持续有效性和持续改进业绩，以保持认证证书持续有效。如不能按时接受监督审核，证书将会被暂停，请贵单位提前通知北京国标联合认证有限公司，以免误用证书。

4、为了认证活动顺利进行，请贵单位遵守认证合同相关责任和义务，按时支付认证费用。

5、认证机构为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪时进行的审核，有可能提前较短时间通知受审核方，希望贵单位能够了解并给予配合。

6、所颁发的带有 CNAS（中国合格评定国家认可委员会）认可标志的认证证书，应当接受 CNAS 的见证评审和确认审核，如果拒绝将会导致认证资格的暂停。

7、根据《中华人民共和国认证认可条例》第五十一条规定，被认证方应接受政府主管部门的抽查；根据《中华人民共和国认证认可条例》第三十八条规定在认证证书上使用认可标志的被认证方应配合认可机构的见证。当政府主管部门和认可机构行使以上职能时，恳请贵单位大力配合。

违反上述规定有可能造成暂停认证以至撤销认证的后果。我们相信在双方共同努力下，可以有效地避免此类事件的发生。

在认证、审核过程中，对北京国标联合认证有限公司的服务有任何不满意都可以通过北京国标联合认证有限公司管理者代表进行投诉，电话：010-58246011；也可以向国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可委员会投诉，以促进北京国标联合认证有限公司的改进。

我们真诚的预祝贵单位获得认证后得到更大的发展机会。