



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard united Certification Co., Ltd.

ISC-B-10-2(B/0)管理体系审核报告（初审）

项目编号：20694-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：杭州思锐环境设备有限公司

审核体系：质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系

审核组长（签字）： 范岩修

审核组员（签字）： 范岩修、周长润

报告日期： 2025 年 05 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，不向第三方泄漏。为受审核组织保守审核过程中涉及到的经营、技术、管理机密。
3. 严格遵守审核员行为准则，保持良好的职业道德和职业行为，不接受受审核组织赠送的礼品和礼金，不参加宴请，不参加营业性娱乐活动。
4. 在审核之日前两年内未对受审核方进行过有关认证的咨询，也未参与该组织的设计、开发、生产、技术、检验、销售及服务等工作。与受审核方没有任何经济利益和利害冲突。审核员已就其所在组织与受审核方现在、过去或可预知的联系如实向认证机构进行了说明。
5. 遵守《中华人民共和国认证认可条例》及相关规定，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，不在认证咨询机构或以其它形式从事认证咨询活动。
6. 如因承诺人违反上述要求所造成的对受审核方和北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：范岩修

组员：范岩修 周长润



受审核方名称：杭州思锐环境设备有限公司

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	范岩修	组长	审核员	2023-N1OHSMS-132342 7	29.10.07
A	范岩修	组长	审核员	2023-N1QMS-1323427	29.10.07
A	范岩修	组长	审核员	2023-N1EMS-1323427	29.10.07
B	周长润	组员	审核员	2025-N1OHSMS-146592 3	29.10.07
B	周长润	组员	审核员	2025-N1QMS-1465923	29.10.07
B	周长润	组员	审核员	2025-N1EMS-1465923	29.10.07

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	袁雅飞、徐玲玲	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：

GB/T19001-2016/ISO9001:2015 、 GB/T 24001-2016/ISO14001:2015 、
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：中华人民共和国社会保险法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国消防法、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、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国环境影响评价法、浙江省生态环境保护条例、浙江省大气污染防治条例、浙江省危险废物污染防治办法、浙江省水污染防治行动计划实施方案、浙江省安全生产条例、浙江省消防条例、浙江省生活垃圾管理条例等

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 7725-2022《房间空气调节器》、GB 21455-2019《房间空气调节器能效限定值及能效等级》、GB/T 18430.1-2019《蒸气压缩循环冷水（热泵）机组》、SB/T 10425-2017《家用和类似用途电器安装维修服务规范》、GB 4706.32-2012《家用和类似用途电器的安全 热泵、空调器和除湿机的特殊要求》、GB/T 21087-2020《热泵型空调器用全封闭型电动机-压缩机》等

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：合同/协议

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年05月24日 09:00至2025年05月25日 12:00实施审核。

审核覆盖时期：自 2024年10月22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:制冷、空调设备销售及售后服务。

E:制冷、空调设备销售及售后服务。所涉及场所的相关环境管理活动

O:制冷、空调设备销售及售后服务。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：浙江省杭州市萧山区宁围街道望京商务中心 2 幢 2302 室

办公地址：浙江省杭州市萧山区宁围街道望京商务中心 2 幢 2302 室

经营地址：浙江省杭州市萧山区宁围街道望京商务中心 2 幢 2302 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 年 05 月 22 日 08:30 至 2025 年 05 月 22 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：

Q 生产和服务过程控制；EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视。

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：综合管理部/QEO7.2

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 06 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 2025 年 06 月 25 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q 生产和服务过程控制；EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视。

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，环境因素和危险源进行了确认。人员质量、环境和安全意识等较好。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，各部门人员能基本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：加强培训，提高各层级人员对环境因素和危险源的辨识及意识，提高内审员审核能力。

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：2008 年 05 月 14 日，体系实施时间：2024 年 10 月 22 日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照（统一社会信用代码 913206216933918321），经营范围覆盖认证范围，有效期内。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：21 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：

范围内产品/服务

Q:制冷、空调设备销售及售后服务。



E:制冷、空调设备销售及售后服务。所涉及场所的相关环境管理活动

O:制冷、空调设备销售及售后服务。所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

现场确认流程:

签订合同--采购--安装--售后服务

需确认过程: 销售过程

关键过程: 销售过程

外包过程: 制冷、空调设备的安装。无倒班情况。不属于劳动密集型。生产过程识别正确。

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

企业成立于 2008 年 05 月 14 日, 注册资本 1500 万元人民币, 法定代表: 沈鹏飞。注册地址: 浙江省杭州市萧山区宁围街道望京商务中心 2 幢 2302 室; 生产地址: 浙江省杭州市萧山区宁围街道望京商务中心 2 幢 2302 室

企业主要从事制冷、空调设备销售及售后服务等。

现有人员 21 人。设置综合管理部、工程部、销售部, 职责权限, 明确清楚。自 2024 年 10 月 22 日以来, 按照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准, 建立实施保持并改进了管理体系。管理体系覆盖标准所有条款, 没有不适用条款。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持质量、环境和职业健康安全方针:

全员参与, 守法经营, 质量至上;

预防污染, 安全第一, 持续改进。

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, 基本符合要求。经确认该组织外包过程为: 物流运输、热处理、检定校准。

为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部环境, 公司在每年的管理评审会议上对方针的持续适宜性进行评审。为达到方针最终实现, 总经理及各职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。方针的制定适宜有效。

企业在方针的框架下制定质量、环境及职业健康安全目标:

质量目标:

1、服务交付合格率 $\geq 98\%$

2、顾客满意度 ≥ 95 分

环境目标:

1、固体废弃物合理处置率 100%

2、火灾发生为 0

职业健康安全目标:

1、意外(交通、触电)伤害为 0



2、火灾发生为 0

查看目标具有可持续性，体系运行以来暂未更改。

管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件，体系运行以来至今质量环境职业健康安全目标已经完成。查见环境目标指标及管理方案、安全目标指标及管理方案，针对每项指标分别制定了管理措施，重要环境因素、不可接受风险、目标、管理方案、完成日期、预计投资、责任部门等。

经查编制了环境、职业健康安全目标指标和管理方案一览表，查见环境、职业健康安全目标指标、管理方案运行检查表结果表明，自 2024 年 10 月份以来各部门质量环境职业健康安全目标和管理方案均已经完成。

企业规定了因顾客和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划。依照 GB/T19001-2016 标准，结合实际情况，围绕质量方针、质量目标设置了组织机构，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施，对员工进行了适宜的培训等。

为了确保获得合格的服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有，业务人员以往多年的工作经验（员工过去所有的），特别是岗位作业人员的操作技能；管理经验；作业指导书等。外部来源获取有：顾客提供的服务信息；国家、行业标准等。组织知识予以存档保管，在需要时可以随时获取。为应对不断变化的需求和法律趋势，企业策划进行了质量管理体系标准及相关知识的再培训、招聘有技能的业务人员等方式对确定的知识及时更新。

编制《环境因素识别与重要程度控制程序》《危险源辨识、风险评价和控制措施的确定程序》，对“制冷、空调设备销售及售后服务”过程中的环境因素、危险源予以有效识别和评价，内容基本符合要求。

企业组织进行环境因素识别和重要环境因素的评价确定；危险源的辨识、风险评价和控制措施确定，并组织编制相关目标指标管理方案；环境和职业健康安全管理方案的检查等。

查见《环境因素辨识、评价表》，考虑环境因素的影响范围、影响程度、产生量、发生频次、法规符合性、社区关注程度等对其进行评价。

基本考虑了办公过程和销售服务过程等涉及的环境因素，能结合生命周期观点，对其进行评价。

环境因素主要包括：废弃圆珠笔、纸张消耗、电消耗、水消耗、旧硒鼓、墨盒、旧色带、污水排放、电气火灾的发生、漏电引起火灾、能源消耗、汽车尾气等。

重要环境因素判定：

查见《重要环境因素清单》识别的重要环境因素：固体废弃物排放、潜在火灾。

对于重要环境因素，《环境、职业健康安全目标指标和管理方案一览表》明确了目标、指标、管理方案、执行部门、完成时间、资金等。采用《环境、职业健康安全目标指标、管理方案运行检查表》《年度目标/绩效考核完成情况一览表》实施检查记录及制定应急预案等形式给予控制、实施。环境因素的识别与评价，基本符合要求，各部门按策划的措施实施控制。

环境因素的识别与评价及措施的策划基本符合要求。

企业运用 $R=L \times S$ 评价法对公司办公区域、服务过程等作业环境中潜在的危险源进行辨识并评价。

查见《危险源识别评价清单》危险源主要包括：显示器模糊影响视力、公司没灭火器器材造成火灾致人员伤害、各类电气插座、插头电线老化引起火灾、地面有水跌倒、公司和外来人员吸烟潜在火灾、办公大楼消防标志不规范、员工上下班及去客户现场路上发生交通事故、插座接触不良或维修电路时



电线裸露在外导致人员触电、电路维修时触电、电梯未得到有效的维护保养出现故障导致人员受伤等。

不可接受风险判定：查见《不可接受风险清单》确定的不可接受风险：触电事故、火灾的发生、车辆伤害。

组织针对不可接受风险建立了《环境、职业健康安全目标指标和管理方案一览表》，明确了目标、指标、管理方案、执行部门、完成时间、资金等。采用《环境、职业健康安全目标指标、管理方案运行检查表》《年度目标/绩效考核完成情况一览表》及制定应急预案等形式给予控制、实施。

危险源辨识与风险评价及措施的策划，基本符合要求。

公司策划了程序文件《法律法规与其他要求控制程序》、《合规性评价控制程序》要求，识别和收集法律法规和其他要求：中华人民共和国社会保险法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国消防法、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、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国环境影响评价法、浙江省生态环境保护条例、浙江省大气污染防治条例、浙江省危险废物污染防治办法、浙江省水污染防治行动计划实施方案、浙江省安全生产条例、浙江省消防条例、浙江省生活垃圾管理条例、GB/T 7725-2022《房间空气调节器》、GB 21455-2019《房间空气调节器能效限定值及能效等级》、GB/T 18430.1-2019《蒸汽压缩循环冷水（热泵）机组》、SB/T 10425-2017《家用和类似用途电器安装维修服务规范》、GB 4706.32-2012《家用和类似用途电器的安全 热泵、空调器和除湿机的特殊要求》、GB/T 21087-2020《热泵型空调器用全封闭型电动机-压缩机》等

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

QMS: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，产品和服务质量稳定并符合产品标准和顾客要求。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，包括生产服务实现所需的过程，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。

企业明确了所提供生产服务的质量目标和要求、文件和资源的需求，所需的过程和产品监视与测量活动及接收准则，所需的记录表格等。

按照生产服务实现的流程，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、服务提供的控制、标识和可追溯性、顾客财产、产品防护、以及监视和测量的控制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。

该组织策划了实现流程图，经识别，生产和服务过程中，需确认过程：销售过程，外包过程：制冷、空调设备的安装，基本符合要求。

产品和服务的设计和开发：企业管理手册规定了设计和开发策划、输入、输出、评审、验证和确认以及更改等要求。符合标准和企业的实际情况。

企业自 2008 年 05 月 14 日 成立以来，在制冷、空调设备销售及售后服务方面积累了丰富的经验，形



成了成熟的销售服务流程，经验丰富的销售服务人员，配备了齐全的销售服务设备，长期稳定的合格供方，已完成了制冷、空调设备销售及售后服务的设计和开发。后续如有新的销售服务需要设计和开发，企业将按设计和开发过程控制实施。

基本符合要求。

生产和服务提供的控制：公司制定了《服务提供控制程序》明确了受控条件：

a) 获得规定以下内容的文件化信息：

1) 提供的服务或执行的活动的特征：

确定产品和服务的要求：客户要求、GB/T 7725-2022《房间空气调节器》、GB 21455-2019《房间空气调节器能效限定值及能效等级》、GB/T 18430.1-2019《蒸汽压缩循环冷水（热泵）机组》、SB/T 10425-2017《家用和类似用途电器安装维修服务规范》、GB 4706.32-2012《家用和类似用途电器的安全 热泵、空调器和除湿机的特殊要求》、GB/T 21087-2020《热泵型空调器用全封闭型电动机-压缩机》等。

2) 要达到的结果：生产的产品能够符合国家、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。

①与组织的产品及服务有关的法律法规：产品质量法、民法典、计量法、消费者权益保护法等；

②编制了空调安装承揽合同、安全生产责任承诺书、民工工资发放承诺书、廉政协议、服务考核表、销售服务计划等文件。

策划了销售服务流程：

签订合同—采购—安装—售后服务

签订合同后，工程部编制销售服务计划，综合部根据销售服务计划，从合格供方名录中选择供应商，下达采购订单实施采购。采购产品到达现场后由安装承揽公司负责验收并实施空调制冷设备的安装，安装完成后，由顾客实施验收。工程部负责销售服务人员的考核监督。

目前正在进行中的销售服务是：杭可科技6工厂接待室空调设备销售及安装合同

合同编号：HZSR20250411

合同签订日期：2025.4.15

外包安装公司：杭州兴悦制冷设备工程有限公司，查见与外包方签订的空调安装承揽合同、安全生产责任承诺书、民工工资发放承诺书、廉政协议、工程安装清单

空调设备正安装中

现场查见工程部服务人员：戚煌辉正与外包方电话沟通安装进度及是否存在需要沟通解决的问题。

销售服务提供正常运行。

抽销售服务记录

抽1) 销售服务计划

项目名称：华利创谷A楼1-19层空调系统安装项目

	采购进场时间	安装进场	安装交付	服务人员
计划时间	2025年1月25日	2025年1月30日	2025年4月26日	边建飞
实际完成时间	2025年1月23日	2025年1月28日	2025年4月18日	边建飞
编制：王慧	审批：沈鹏飞	2025.1.17		



抽 2) 销售服务计划

项目名称：项目名称：杭州红宝石 B 管 2-3 层

	采购进场时间	安装进场	安装交付	服务人员
计划时间	2025 年 3 月 31 日	2025 年 4 月 7 日	2025 年 5 月 26 日	刘亚刚
完成完成时间	2025 年 3 月 29 日	2025 年 4 月 5 日	2025 年 5 月 22 日	刘亚刚
编制：王慧 审批：沈鹏飞 2025.3.27				

抽 3) 销售服务计划

项目名称：杭可科技 6 工厂接待室空调

	采购进场时间	安装进场	安装交付	服务人员
计划时间	2025 年 4 月 20 日	2025 年 4 月 23 日	2025 年 6 月 15 日	戚煌辉
实际完成时间	2025 年 4 月 18 日	2025 年 4 月 22 日	项目施工进行中	戚煌辉

b) 获得和使用适宜的监视和测量资源：无。

c) 在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则；采购的产品由外包承揽方实施检验，检验合格后方可安装。服务过程中由对服务人员进行考核，安装完成后由客户进行验收。

d) 使用适宜的设备和过程环境：电脑、打印机等。资源基本满足。企业服务场所光线充足、通风良好、干净整洁、配置有处于有效状态的灭火器、固废分类垃圾桶、所在办公大楼配有中央空调，消防设备设施齐全，安全出口标识明显。

e) 配备胜任的人员，一般工人包括所需求的资格：有一定工作经验、经过培训、考核合格后上岗。

f) 若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认，并定期再确认。

需确认过程为：销售过程

查见《特殊过程确认表》

特殊过程名称：销售过程 确认日期：2024.10.22

确认人：徐欢欢、王慧、向婷

确认内容：

过程的评价和批准的准则：

特殊过程的技术指导性文件：销售服务规范。

明确相关法规和标准：《民法典》、《质量法》等文件。

销售服务考核记录

结论：销售过程能力符合满足要求。

批准人：沈鹏飞

g) 采取措施防止人为错误：人为错误主要是销售合同和采购信息评审不认真、不按程序签订，合同履行与顾客沟通不及时，容易造成供货不及时和产品不符合同要求的人为错误。公司进行人员培训，按程序审核、批准合同和落实责任人，防止了人为错误的发生。

另对销售服务过程中的服务质量进行监督检查，发现问题及时提出进行改进，目前还没有发生过人为错误。



查见戚煌辉、刘亚刚、边建飞三人的《服务考核表》

考核内容包括：跟进是否及时、商务礼仪、服务态度、是否有顾客投诉、服务中是否发生欺瞒顾客事件、向公司反馈顾客建议是否及时、顾客对本服务人员的历史评价等内容

其中戚煌辉评价分为 11 分，非常优秀

刘亚刚评价分为 10 分，非常优秀

边建飞评价分为 11 分，非常优秀

考核人：沈鹏飞 日期：2025.4.30

h) 实施产品和服务的放行、交付和交付后的活动：

查服务交付：根据合同要求进行服务交付

现场查相关记录及与负责人沟通得知，组织的：

1) 物流服务：负责人介绍，采购产品的运输由合格供方运送至安装现场。

2) 交付的地点及验收：

交付的地点及验收：外包承揽方安装完成后客户进行验收。详见 8.6 条款的审核记录

售后服务：

①公司有专人负责解答客户的售后问题，组织策划了顾客满意度调查表，会有专人定期对客户的满意度进行跟踪、收集、分析、评价，用以持续改进客户满意度。

②对于交付的空调、制冷设备在使用过程中出现的质量问题，保修期限为验收合格后 24 个月，属于设备安装的质量问题，接到客户的通知后，由企业通知外包承揽方实施维修。属于空调制冷设备本身的质量问题，由企业通知设备生产厂家实施维修。

③属于产品使用的技术问题，由工程部远程视频指导客户解决。

负责人讲，自体系运行以来，未接到客户投诉的质量问题。

查见现场记录及与负责人沟通确认：已基本满足交付和交付后活动的要求。

生产和服务控制过程基本符合要求。

产品和服务放行的控制：

企业编制并实施了《采购控制程序》《服务提供控制程序》，为验证服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定。

据工程部负责人介绍，采购产品到达现场后由安装承揽公司负责验收并实施空调制冷设备的安装，安装完成后，由顾客实施验收。工程部负责销售服务人员的监督考核。

一、采购物资检验

抽 1) 华利创谷 A 楼采购单

供应商：杭州佰悦环境科技有限公司

采购产品：室外机、风管机、四面出风内机、线控器、出风面板等

型号 设备型号 采购数量

MDV-335W/DSN1-FIT(E1) SWJ-12HP 1

MDV-400W/DSN1-FIT(E1) SWJ-14HP 3

MDV-450W/DSN1-FIT(E1) SWJ-16HP 3



MDV-504W/DSN1-FIT(E1) SWJ-18HP 11

MDV-560W/DSN1-FIT(E1) SWJ-20HP 9

。 。 。 。 。

收货检验：产品外观合格、数量相符合、随机资料齐全

收货人：杭州宾洛冷暖设备科技有限公司

刘和平 2025. 1. 23

抽 2) 红宝石空调设备采购单

供应商：重庆海尔家电销售有限公司杭州分公司

采购产品：空调室外机、四面出风嵌入式内机、出风面板等

编号	设备型号	采购数量
----	------	------

52HP (24+28)	RFC1485MXNYA (T1)	1
--------------	-------------------	---

56HP (24+32)	RFC1585MXNYA (T1)	2
--------------	-------------------	---

60HP (28+32)	RFC1695MXNYA (T1)	2
--------------	-------------------	---

。 。 。 。 。

收货检验：产品外观合格、数量相符合、随机资料齐全

收货人：海安允升贸易有限公司

朱颖波 2025. 3. 29

抽 3) 杭可科技 6 工厂接待室空调设备采购单

供应商：杭州佰悦环境科技有限公司

采购产品：空调室外机、室内机、有线控制器等

设备编号	采购数量
------	------

MDV-735 (26) W/D2SN1-8V3	1
--------------------------	---

MDV-D100T3/BP3N1-EF	1
---------------------	---

MDV-D112T3/BP3N1-EF	5
---------------------	---

MDV-D140T3/BP3N1-EF	1
---------------------	---

KJR-86S/BK	7
------------	---

收货检验：产品外观合格、数量相符合、随机资料齐全

收货人：杭州兴悦制冷设备工程有限公司

盛小华 2025. 4. 18

二、销售服务过程检验：工程部对服务提供人员进行考核，以确保销售服务质量合格。具体服务考核表见 8.5.1 条款审核记录。

三、交付验收

抽 1) 竣工验收报告

工程名称：华利创谷 A 楼 1-19 层空调系统安装项目

验收结论：合格

验收人：杭州华利实业集团有限公司

虞鹏龙 2025. 4. 18

抽 2) 竣工验收报告



工程名称：红宝石 B 馆 2-3 层空调设备及安装

验收结论：合格

验收人：杭州红宝石服饰有限公司

周飞 2025.5.22

暂无授权人员批准或顾客批准紧急/例外放行产品和交付服务的情况。

企业对产品放行的控制措施，基本有效，符合要求。

EMS/OHSMS 环境与安全的运行控制情况：

企业策划并编制环境和职业健康安全运行控制程序、废品管理规范、用电安全规范、消防安全管理制度等文件，策划合理，内容符合标准和企业实际，以及进行的环境、职业健康安全日常检查、日常隐患排查等管控方式进行运行策划和控制，并在适当时机实施监视、测量、分析和评价。

现场查看，固体废弃物排放、潜在火灾、触电事故、车辆伤害等控制情况，制定了管理方案和控制措施，贯彻执行并能够有效控制。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。

公司确定的重要环境因素为：固体废弃物排放、潜在火灾；

不可接受的风险：触电事故、火灾的发生、车辆伤害。围绕公司重要环境因素和不可接受的风险，综合部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。主要消耗的办公用品是纸张，废纸回收再利用。水电的消耗，综合部均使用节能灯，做到人走灯灭。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：办公区域超负荷用电、线路老化等引起火灾发生等。控制措施：对部门人员进行安全防火教育，制定逐级防火责任制，将责任落实到个人；严禁随便乱拖临时电线，用电设备严禁超过负荷，避免造成短路、漏电等现象，每日工作完成后，切断电源；制定安全用电管理办法、安全防护装备管理办法、消防安全管理办法等；配备充足有效的灭火器，通道内配有消防灭火设施，应急通道标识；制定应急预案，定期进行演练等；企业于 2024 年 12 月 31 日组织实施消防演习。现场查见灭火器、消防栓均已进行定期检查、办公区域安装应急照明灯、安全出口标识，安全出口杂物等，无安全隐患。

3、触电主要包括：办公区域电线老化漏电、湿手插开关、电器漏电等导致触电；控制措施：定期对设备进行点检，存在线路老化情况应立即停机检修。设备电源接头用绝缘胶布包扎良好，接头不能放在潮湿地上和水中，不得使用破皮、老化电缆线。组建检查小组，定期对所有部门用电情况进行检查，防止违章用电情况发生；各部门每月进行违章用电、设施设备线路情况检查，制订触电应急预案等。企业于 2025 年 1 月 4 日组织进行了触电演习。现场查见配电箱均贴有警示标识，没有电线私拉乱扯现象。

4、车辆伤害，主要包括：上下班路程、外出办公及拜访客户发生交通事故、不遵守交通规则等。控制措施：员工严格按照遵守交通规则；严禁员工酒后驾车，严禁酒后驾驶，超速行驶；建立应急预案并定期演练等。企业于 2025 年 1 月 8 日组织进行了交通事故演习。

5、固体废弃物管理：主要包括：办公区域产生的废弃硒鼓、墨盒/废电池/废旧灯管、废纸张、废包装以及职工生活垃圾等，控制措施：

购置分类箱，划分存放区域；

废包装材料、废纸等分类收集，售卖回收利用

生活垃圾、废硒鼓、废墨盒、废电池分类存放，投入物业分类垃圾箱，由物业处理。

现场查看，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。

6、废水排放：主要为办公、生活污水的排放至市政管网。

7、废气排放：办公过程无废气产生。

8、与员工签订劳动合同，维护员工合法利益。提供劳动合同书，抽查员工袁雅飞、徐欢欢、王慧3人



劳动合同， 合同内容包含：合同类型和期限、工作岗位、工作内容和工作地点和工作时间、劳动报酬和支付方式、甲方的权利和义务、乙方的权利和义务、劳动合同的解除和终止、劳动争议处理、其它等内容。

9、综合部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。

10、环境安全运行检查：

环境职业健康综合检查，每月检查一次抽查。2025年1月26日、2025年4月30日，检项目包括：资源能源消耗与节约、重要环境因素控制效果、固体废物控制及处理情况、行政部环境卫生情况、部门目标指标实施情况、法律法规遵循情况、消防/火灾：设施完好演练运行应急控制程序执行情况、作业规范制度执行情况、设备设施安全状态等检查内容，检查结果均为符合，检查人：袁雅飞

查见《消防监督检查记录》，每月检查一次，检查：对员工经常的消防安全教育是否落实，是否定期防火检查，火灾隐患整改是否及时，消防设施定期检测、维修制度是否落实，疏散通道、安全出口管理是否符合要求，安全出口检查是否合格，有无灭火疏散预案、是否实施演练，疏散指示标志是否合格，消防水箱是否合格，室外消火栓（抽查）部位是否合格，楼梯检查是否符合要求，灭火器（抽查）部位是否符合要求等。

消防栓、灭火器点检要求：1、水枪、水带、灭火器确认没有丢失；2、水枪、水带确认无破损；3、灭火器在有效期内，指针在绿色范围区域；4、灭火器安全销/瓶体/喷射软管无损坏、无变形；5、消火栓箱无破损、开关正常；6、正常填“√”，异常填“X”，有异常时需申请维修或更换。检验结果均为正常，检查人：徐欢欢

11、劳保用品发放：提供2024年11月至2025年4月的劳保用品发放记录。主要手套、耳塞、口罩、工作服等，均有发放人和领用人签字。工作时间平均每天不超过8小时。

12、社保缴纳。提供《浙江省（杭州市本机）社会参保证明（单位专用）》，当前参保缴费总人数20人。

13、用于环境及职业健康安全资金投入情况：查见《质量环境职业健康安全体系财务资源投入汇总报告》包括：消防设备设施投入、劳动保护用品投入、水费、电费、消防演习投入、员工体检、社保、培训费用等，合计支出27900元。均能保证环境、职业健康安全资金的使用。

14、对于进入工作区域的外来人员，由本公司人员陪同，并告知公司相应管理规定。将本公司的环境职业健康安全方针、目标告知相关方，并对此做出承诺，对顾客、供应商等相关方特提出环境和职业健康安全要求。《相关方告知书》内容完整，基本符合。并且考虑了服务生命周期，在服务阶段最大限度的减少环境污染和废物排放。查见《相关方文件发送记录》公司发放了《相关方告知书》，接收单位包括：重庆海尔家电销售有限公司杭州分公司

杭州佰悦环境科技有限公司、海安允升贸易有限公司、杭州宾洛冷暖设备科技有限公司、杭州兴悦制冷设备工程有限公司、杭州虎胜机电成套有限公司、浙江力聚热能装备股份有限公司、杭州虎胜机电成套有限公司、杭州翰都实业有限公司、杭州华利实业集团有限公司、杭州红宝石服饰有限公司等。

15、经现场确认，本场所涉不涉及职业危害因素等。

围绕公司重要环境因素和不可接受的风险，工程部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：查看工程部服务区域宽敞明亮，通风较好。工程部均使用节能灯，做到人走灯灭。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：工程部办公区域超负荷用电、线路老化等引起火灾发生等。控制措施：对部门人员进行安全防火教育，制定逐级防火责任制，将责任落实到个人；严禁随便乱拖临时电线，用电设备严禁超过负荷，避免造成短路、漏电等现象，每日工作完成后，切断电源；制定安全用电管理办法、安全防护装备管理办法、消防安全管理办法等；配备充足有效的灭火器，通道内配有消防灭火设施，应急通道



标识；制定应急预案，定期进行演练等；企业于 2024 年 12 月 31 日组织实施消防演习。现场查见灭火器、消防栓均已进行定期检查、办公区域安装应急照明灯、安全出口标识，安全出口杂物等，无安全隐患。

3、触电主要包括：生产区域电线老化漏电、湿手插开关、电器漏电等导致触电；控制措施：定期对设备进行点检，存在线路老化情况应立即停机检修。设备电源接头用绝缘胶布包扎良好，接头不能放在潮湿地上和水中，不得使用破皮、老化电缆线。组建检查小组，定期对所有部门用电情况进行检查，防止违章用电情况发生；各部门每月进行违章用电、设施设备线路情况检查，制订触电应急预案等。企业于 2025 年 1 月 4 日组织进行了触电演习。现场查见配电箱均贴有警示标识，没有电线私拉乱扯现象。

4、车辆伤害，主要包括：上下班路程、外出办公及拜访客户发生交通事故、不遵守交通规则等。控制措施：

员工严格按照遵守交通规则；严禁员工酒后驾车，严禁酒后驾驶，超速行驶；建立应急预案并定期演练等。企业于 2025 年 1 月 8 日组织进行了交通事故演习。

5、固体废弃物管理：主要包括：办公区域产生的废弃硒鼓、墨盒/废电池/废旧灯管、废纸张、废包装以及职工生活垃圾等，控制措施：

购置分类箱，划分存放区域；

废包装材料、废纸等分类收集，售卖回收利用

生活垃圾、废硒鼓、废墨盒、废电池分类存放，投入物业分类垃圾箱，由物业处理。

现场查看，服务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。

6、废水排放：主要为生活废水，排放市政管网。

7、废气排放：服务过程无废气排放。

8、环境安全运行检查：工程部和综合部处于同一办公场所，查见综合部运行检查记录。

9、经现场确认，本场所涉及的职业危害：无。

工程部对环境职业健康安全的运行控制基本有效。

应急准备和响应的控制：

编制了《应急准备和响应程序》《应急预案》等文件规定，符合标准和企业实际。企业编制了触电事故应急预案、火灾应急预案、交通事故应急预案。

公司组织实施了以下应急演练

2024 年 12 月 31 日消防演习

2025 年 1 月 4 日触电演习

2025 年 1 月 8 日交通事故演习

应急准备和响应的控制基本有效

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，企业在 2025 年 1 月 24 日策划和实施了完整的内审。内审员经过了标准培训，对内审方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法，并得到了有效实施。内审记录清晰完整，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 2 月 18 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：加强对供方的管理，确保采购的产品符合规定的要求；。企业于 2025 年 2 月 19 日完成。管理评审基本符合要求。

现场与管理者代表交流管理评审控制情况，基本了解管理评审的输入、输出、改进等，需要进一步加强标准的理解，现场交流建议后期持续关注管评工具的运用，但管评的深入程度方面需持续关注。

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

策划保持不合格控制程序、事件调查与处理控制程序、纠正及预防措施控制程序等，规定了发现不合格应采取纠正措施的具体要求，并按要求进行了控制，基本符合企业实际和标准要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

内审发现的不符合，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，制定有措施单。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已形成，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）：

企业成立于 2008 年 05 月 14 日，注册资本 1500 万元人民币，法定代表：沈鹏飞。注册地址：浙江省杭州市萧山区宁围街道望京商务中心 2 幢 2302 室；生产地址：浙江省杭州市萧山区宁围街道望京商务中心 2 幢 2302 室

企业主要从事制冷、空调设备销售及售后服务等。

现有人员 21 人。设置综合管理部、工程部、销售部，职责权限，明确清楚。自 2024 年 10 月 22 日以来，按照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准，建立实施保持并改进了管理体系。管理体系覆盖标准所有条款，没有不适用条款。

法人代表沈鹏飞无偿提供给公司使用

不动产证 浙（2017）萧山区不动产权第 0001790 号

权利人：沈鹏飞 面积：545.73 平米

坐落：萧山区宁围街道望京商务中心 2 幢 2302 室

现场观察设备运行正常，设备能力稳定。

特种设备：无

监视和测量设备：无



办公设备：电脑、打印机等

环境职业健康安全设备设施：消防栓、灭火器、垃圾桶。

办公楼内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了空调等设施，作业场所光线较充足。目前工作环境符合经营需要。

运行环境及资源满足组织：制冷、空调设备销售及售后服务。

2) 人员及能力、意识：

企业规定了岗位职责和权限，另有员工能力确认记录，从业务知识、管理能力、责任意识等方面进行评价，能力评价结果均为：能够胜任该岗位。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。企业相关人员基本具备相应能力和意识。基本符合要求。

3) 信息沟通：

企业在手册中规定了沟通内容，包含沟通的对象、沟通的主责部门、沟通的内容、方式等内容，符合标准要求。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。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:制冷、空调设备销售及售后服务。

E:制冷、空调设备销售及售后服务。所涉及场所的相关环境管理活动

O:制冷、空调设备销售及售后服务。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，杭州思锐环境设备有限公司的

☒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：范岩修 范岩修、周长润

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。