

项目编号: 11090-2024-QEO

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称: 北京德超科技有限公司

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): 贾海平

审核组员(签字): /

报告日期: 2025 年 8 月 21 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
☒ 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：贾海平

组员：



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	贾海平	组长	审核员	2024-N1EMS-1287023	35.04.02
A	贾海平	组长	审核员	2024-N1OHSMS-1287023	35.04.02
A	贾海平	组长	审核员	2024-N1QMS-1287023	35.04.02

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	姚向征	向导	受审核方
2	/	观察员	/

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系）认证后，进行，进行第二次监督审核□证书暂停后恢复□其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否□暂停原因已消除，恢复认证注册，■保持认证资格。

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：管理体系审核计划（通知）书；

d)相关的法律法规：中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益保护法、煤的工业分析方法、商品煤样人工采取方法、选煤厂技术检查、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国安全生产法、突发环境事件应急管理办法、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、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国环境影响评价法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、北京市安全生产条例、北京市消防条例、北京市环境噪声污染防治条例、北京市大气污染防治条例等。

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：GB16297-1996 大气污染物综合排放标准、GB3096-2008声环境质量标准、GBZ2.2-2007 工作场所有害因素职业接触限值第2 部分：



物理有害因素、用电安全导则GB/T 13869-2017、选煤厂安全规程 GB43203--2023、GB/T15224.1-2010中华人民共和国国家标准（煤炭质量分级）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08月20日上午至2025年08月21日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年7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）：

E:洗选煤项目管理的技术服务所涉及场所的相关环境管理活动

O:洗选煤项目管理的技术服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

Q:洗选煤项目管理的技术服务

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：北京市西城区德胜门东滨河路3号9号楼5层509室

办公地址：北京市西城区德胜门东滨河路3号9号楼5层509室

经营地址：北京市西城区德胜门东滨河路3号9号楼5层509室

多场所地址：无

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 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：

暂停期间体系运行情况及认证证书及标识使用情况：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

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（0）项，涉及部门/条款：

本次审核未开不符合项，但提出建议项，未识别气候变化（外部环境）对组织生产经营的影响；未识别相关方因气候变化可能对公司生产经营产生的影响。现场已整改

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9月21日提交审核组长。

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7月1日前。

2) 下次审核时应重点关注：



内审实施、管理评审实施、运行控制、能源数据收集、能源绩效参数和能源基准的评审、能源评审，是否将热力纳入能源种类等。

3) 本次审核发现的正面信息:

- a) 该公司管理体系能够持续有效运行，未发生相关方重大投诉；
- b) 相关运行控制保持较好；
- c) 完成了能源评审报告，能源绩效参数和能源基准的确定和评审；
- d) 完成了内审并针对发现的不符合进行了整改，本次审核未发现企业内审的问题重复出现；
- e) 完成了能源管理体系的管理评审；针对管理评审的问题制定的控制措施；
- f) 相关资质保持有效。
- g) 资源（人、财、物）充分，能保证能源方针和能源目标指标及管理方案的实现；
- h) 公司重视能源管理，引入光伏项目，从而节约能源。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

应对风险和机会的措施：识别哪些必须应对的“风险和机会”，以确保管理体系能够实现预期结果，预防或减少非预期后果，实现持续改进。应对风险和机会的措施与洗选煤项目管理的技术服务活动所涉及潜在影响相适应。交付后的活动：组织确定了并满足与洗选煤项目管理的技术服务的性质，即与设计开发、生产和服务有关的风险、顾客反馈、法律法规要求。管理评审：组织考虑其采取的应对风险和机会的措施的有效性。这包括识别需要监视和测量的内容，使得组织能够证明符合产品服务标准的要求；评估过程的绩效；确保管理体系的符合性和有效性；企业各部门职责明确，能源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能源管理相关过程，能有效予以控制。

2) 风险提示:

加强能源计量器具的管控。企业用能情况加强监督检查。加强能源标准培训，提高人员节能意识。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无

二、组织的管理体系运行情况及有效性评价

2.1 目标的实现情况 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

目标情况如下

目标	目标分解	考核		考核情况		
		频次	考核方法	2024 年 第 4 季度	2025 年 第 1 季度	2025 年 第 2 季度
公司 目标	顾客满意度≥95 分；	年	调查客户数量总分的平均分	/	/	96.7
	技术服务及时率 100%	季	技术服务及时次数/技术总数× 100%	100%	100%	100%
	交通事故发生次数为 0	季	统计事故发生次数	0	0	0
	火灾事故发生次数为 0	季	统计火灾事故发生次数	0	0	0
	固废分类回收率 100%	季	分类回收/总数	100%	100%	100%
	触电发生次数为 0	季	统计触电发生次数	0	0	0
办公 室	培训计划按时完成率 100%	季	完成培训次数/总培训次数	100%	100%	100%
	文件发放及时率 100%	季	文件及时发放次数/总次数	100%	100%	100%
	火灾事故发生次数为	季	统计火灾事故发生次数	0	0	0



项目 部	0					
	固废分类回收率	季	分类回收/总数	100%	100%	100%
	100%					
	采购合格率 100%	季	采购数/总数×100%	100%	100%	100%
	交通事故发生次数为 0	季	统计事故发生次数	0	0	0
	顾客满意度≥95 分；	年	调查客户数量总分的平均分	/	/	97.33
	项目服务及时率 100%	季	技术服务及时次数/技术总数×100%	100%	100%	100%
	火灾事故发生次数为 0	季	统计火灾发生次数	0	0	0
	交通事故发生次数为 0	季	统计事故发生次数	0	0	0
	触电发生次数为 0	季	统计触电发生次数	0	0	0
	固废分类回收率 100%	季	分类回收/总数	100%	100%	100%

查《目标分解及完成情况考核表》，对管理目标进行了考核和统计，办公室 2024 年 4 季度-2025 年 2 季度均达成目标。

现场提供《环境目标、指标及管理方案一览表》，针对重要环境因素：火灾的发生；固废的产生；明确了目标、指标和具体措施、责任部门、责任人、监督部门、计划完成时间、计划投入资金等。内容齐全，符合要求。

提供《职业健康安全目标、指标管理方案一览表》，针对重大风险：火灾、触电；制定了目标、指标、具体措施，明确了责任部门、责任人、监督部门、计划完成时间、计划投入资金等。内容齐全，符合要求。

现场提供《安全管理方案完成情况考核》，查自体系运行以来管理体系目标已经完成。

经查《目标分解及完成情况考核表》、《环境管理方案完成情况考核》、《安全管理方案完成情况考核》结果表明，自体系运行以来，本部门质量、环境、职业健康安全目标及管理方案均完成，目标适宜，内容齐全，符合要求。

目标及其实现的策划基本符合要求。

2.2 重要审核点的监测及绩效 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

受审核方基本能够按照管理体系策划的安排对产品设计开发和销售、售后服务实施监视测量，能够按照生产服务规范提供环保设备的研发、销售及售后服务，通过现场观察及查阅以往的记录，受审核方能严格按照规定的要求实施服务监控。

一、活动的质量管理控制：这方面公司从、人员、设备、材料、方法、活动的场所、测量等方面出发，采取相应的管理控制措施，确保产品质量达标。

二、重要审核点：在洗选煤项目管理的技术服务活动进行过程中，需要进行重要审核点的监测和评估，例如对关键过程研发过程进行控制等。此次审核对外包过程进行了抽样，外包过程主要有：技术服务方案实施，外包过程进行了控制。对关键过程控制也进行了抽样。

四、监测和绩效评估：在设计开发实现过程中和活动进行过程中，需要进行持续的监测和绩效评估。这包括对产品实现过程的质量进行持续监控等。公司对质量表现的监测信息、所采取的运行控制、对组织管理目标符合情况的文件记录。包括了管理目标完成情况的监测。包括日常运作的监控。通过管理方案执行情况监测记录，对管理方案实施进展情况进行了监测；结果均为合格。公司管理目标及指标统计表；各部门各目标、指标均完成规定值。

**风险和人机遇的控制：**

公司制定并实施《风险和机遇应对控制程序》，对风险和机遇应对过程进行控制和管理。

查见《风险和机遇评估分析表》、《质量管理体系SWOT分析》、《风险和机遇调查评价表》。

抽查质量风险和机遇应对措施：

——针对客户的需求：

质量风险：客户对服务质量标准提高，以及对供应周期和售后服务的期望值提升，给公司服务、质量和售后管理提出新的要求。

质量机遇：市场竞争的加剧，公司管理水平的提升，会给公司带来潜在的发展机遇。

应对措施：1. 加强与客户进行质量标准制定的沟通，统一双方的标准和检测方法。2. 做好服务计划的安排，保证服务计划的执行。3. 加大客户交流沟通，及时处理客户的需求和意见。

抽查环境风险和机遇应对措施：

——针对服务过程

环境风险：公司现有的设施、设备，服务运行中会产生噪音，带来一定环境风险。

环境机遇：设备设施的改进，有利于环境保护，降低环境风险，减少相关方投诉。

应对措施：产生噪音的设备要及时维护保养，确保其正常使用，避免出现损坏而导致噪音扩大。

抽查职业健康安全风险和机遇应对措施：

——针对服务过程

职业健康安全风险：公司现有的设施、设备运行中会产生噪音等，带来一定职业健康安全风险。

职业健康安全机遇：设备设施的改进，有利于职业健康安全保护，降低职业健康安全风险，减少相关方投诉。

应对措施：设备设施的改进，有利于职业健康安全保护，降低职业健康安全风险，减少相关方投诉。

与管代沟通，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。自管理体系运行以来，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和培训，降低了风险的影响，风险控制良好。

基本符合要求。

环境因素/危险源辨识和评价

查环境因素：

公司制定《环境因素识别与评价控制程序》，主要内容包括：环境因素识别方法、在活动中识别环境因素的依据、环境因素的评价原则、环境因素的评价方法、重要环境因素的确定、环境因素的更新。

抽查《环境因素辨识、评价表》一办公室，编制：汤俊杰 批准：郭其涛 日期：2024.07.16。评价表显示，对环境因素进行了识别和评价，划分五个环境影响类别：土地、大气、水体、资源、其他，列出了状态和时态。按 F 发生频率、L 法规符合性、C 影响程度、S 关注性、H 可节约度、D 环境影响范围分项打分，经评价确定 22 项环境因素，包括：电脑光的辐射、打印机废硒鼓的废弃、纸的废弃、旧日光灯管的废弃、旧电池的废弃、水消耗、电的消耗、生活污水的排放、生活垃圾的排放、火灾的发生等。其中打印机废硒鼓的废弃、纸的废弃、火灾的发生被识别为重要环境因



素。

查《重要环境因素清单》，编制：汤俊杰 批准：郭其涛 日期：2024.07.01。主要包括：环境因素、涉及部门、可能引起的原因、环境影响、时态、状态、重大环境因素优先项级别、控制方式等。清单显示，确定的重要环境因素共 2 项，制定了控制方式：

- 1、潜在的火灾；
- 2、固废的排放。

以上 2 项重要环境因素涉及公司所有部门。

查《环境目标、指标及管理方案一览表》，编制：汤俊杰 批准：郭其涛，主要包括：重要环境因素、目标、指标、具体措施、责任部门、责任人、监督部门、计划完成时间、计划投入资金。

抽查——针对潜在的火灾

制定的目标、指标：火灾发生次数为 0；具体措施为：

- 1、对各部门进行消防知识培训，提高管理素质和能力；普及火灾应急知识，增强安全健康意识；
- 2、建立健全消防制度，配置消防器材；
- 3、定期对消防器材、消防设施进行检查，发现隐患及时整改；
- 4、由办公室组织消防演练。

责任部门：各部门；责任人：各部门负责人；监督部门：办公室；计划完成时间：持续运行、每季度考核；计划投入资金：3000 元。

——针对固废的排放

制定的目标、指标：固废分类回收率 100%。具体措施为：

- 1、购置分类箱，划分存放区域；
- 2、可回收类（废包材、废纸、废塑料、废弃零配件等）由办公室统一收集卖给废品收购部门；
- 3、不可回收类（生活垃圾、废弃口罩手套）交办公室由环卫日清；
- 4、危险废物统一收集单独存放回收处理。

责任部门：各部门；责任人：各部门负责人；监督部门：办公室；计划完成时间：持续运行、每季度考核；计划投入资金：2000 元。

查《环境管理方案完成情况考核表》，按季度对环境目标、指标实现情况实施考核，办公室 2023 年 3 季度-2024 年 3 季度均达成目标、指标。

查危险源辨识及风险和机遇的评价：

公司制定《危险源辨识、风险评价与控制措施制定程序》，主要包括：准备、工作步骤、危害辨识、风险评价、确定不可以接受的风险或重大风险、风险控制。

查《危险源识别评价表》—办公室，编制：汤俊杰 批准：郭其涛 日期：2024.07.01。评价表显示，对办公区域、车辆行驶、采购过程中可能导致事故进行了辨识和评价，识别出危险源共 25 项，包括：违章使用电器、潜在的火灾、洗手间地面有水滑倒、交通事故、饮食等。可能导致事故包括：触电、人身伤害、火灾等。通过打分评价，将危险源划分为不同等级，制定的控制措



施包括：经常检查维护、管理制度、应急预案、安全制度等。

查《不可接受风险清单》，编制：汤俊杰 批准：郭其涛 日期：2024.07.01。主要包括：危险源、存在的场所（部门、技术服务过程）、可能产生的原因、控制措施。清单显示，确定的不可接受风险共3项，包括：交通事故、火灾、触电，分别制定了控制措施。

抽查：

1、交通事故

存在的场所（部门、技术服务过程）：所有部门

可能产生的原因：交通意外

控制措施：管理方案、应急预案。

2、火灾

涉及的过程（部门、技术服务过程）：所有部门

可能产生的原因：线路老化；违规吸烟；物品不合理堆放；消防设施失效；人走未断电。

控制措施：管理方案、应急预案。

触电

涉及的过程（部门、技术服务过程）：所有部门

可能产生的原因：办公区域违章用电、设施设备线路老化短路引发触电。

控制措施：管理方案、应急预案。

查《职业健康安全目标、指标及管理方案一览表》，编制：汤俊杰 批准：郭其涛，主要包括：重要环境因素、目标、指标、具体措施、责任部门、责任人、监督部门、计划完成时间、计划投入资金。

抽查——针对交通事故

制定的目标、指标：交通事故发生次数为0；

具体措施为：

- 1、执行安全相关规章制度；
- 2、加强安全教育宣传；
- 3、定期进行安全检查。

责任部门：各部门；责任人：各部门负责人；监督部门：办公室；计划完成时间：持续运行、每季度考核；计划投入资金：3000元。

——针对触电

制定的目标、指标：触电发生次数为0；

具体措施为：

- 1、执行安全相关规章制度；
- 2、加强安全教育宣传；
- 3、定期进行安全检查。

责任部门：各部门；责任人：各部门负责人；监督部门：办公室；计划完成时间：持续运行、每季度考核；计划投入资金：3000元



查《安全管理方案完成情况考核表》，按季度对安全管理方案完成情况实施考核，办公室 2024 年 4 季度-2025 年季 2 度安全管理方案得到实施。

环境因素、危险源辨识及风险和机遇的评价基本符合要求。

法律法规要求和合规性评价

中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益保护法、煤的工业分析方法、商品煤样人工采取方法、选煤厂技术检查、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国安全生产法、突发环境事件应急管理办法、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、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国环境影响评价法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、北京市安全生产条例、北京市消防条例、北京市环境噪声污染防治条例、北京市大气污染防治条例等。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：GB16297-1996 大气污染物综合排放标准、GB3096-2008 声环境质量标准、GBZ2.2-2007 工作场所有害因素职业接触限值第 2 部分：物理有害因素、用电安全导则 GB/T 13869-2017、选煤厂安全规程 GB43203--2023、GB/T15224.1-2010 中华人民共和国国家标准（煤炭质量分级）等。

为持续保持对法律法规及其他要求的符合性，公司每年管理评审前，依据公司、各部门例行检查结果，以及外部检查或监测结果，组织公司合规性评价。特殊情况下要补充评审。

查《法律法规及其他要求合规性评价表》《2025 年合规性评价报告》，2025.05.20 评审小组（总经理、管代、各部门负责人）开展了合规性评价工作，以确认环境管理体系和职业健康安全管理体系法律法规及其他要求的遵循情况。

评价结论：各部门都能够有效遵循法律法规，未发生过环境扰民事件，未有其它单位和个人投诉，无环境污染事件发生，未发生人身伤亡事故，未发生火灾事故。各部门的环境、职业健康行为基本符合相关法律法规的要求。

合规性义务、合规性评价基本符合要求。

环境和职业健康安全运行控制

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。水电抄表后按实际用量进行缴纳费用，由物业统一管理。办公室均使用节能灯，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等。

2、火灾管理，主要包括：线路老化；违规吸烟；物品不合理堆放；消防设施失效；人走未断电等。控制措施：1）对各部门进行消防知识培训，提高管理素质和能力；普及火灾应急知识，增强安全健康意识；2）建立健全消防制度，配置消防器材；3）定期对消防器材、消防设施、进行检查，发现隐患及时整改；4）由办公室组织消防演练等。

3、交通意外伤害，主要包括：交通意外等。控制措施：1）执行安全相关规章制度。2）加强安全教育宣传。3）定期进行安全检查等。

4、固废的产生管理：主要包括：废弃包装物、废弃的废墨盒、硒鼓等。控制措施：1）购置分类箱，划分存放区域；2）可回收类（废包材、废纸、废塑料，废弃零配件等）由办公室统一收集买给废品收购部门；3）不可回收类（生活垃圾，废弃口罩手套）办公室由环卫日清；4）危险废物统一收集单独存放回收



处理。

5. 废水：主要为办公、生活污水的排放：直接排入市政污水管网。由物业统一管理。

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，抽查员工朱奇峰、吴朋朋、黄宝乐 3 人劳动合同，内有服务期限、服务内容和要求、劳务报酬、双方的权利义务、合同的变更与解除、法律责任、争议解决等内容。附有后勤人员绩效考核标准。盖有单位公章，有效。

环境安全运行检查：

提供《环境检查记录》。抽查 2024 年 7 月至 2025 年 7 月《环境检查记录》。内容包括：电器是否断电、插座是否断电、人走灯灭、纸张使用、环境卫生等。检查结果均符合。检查人：汤俊杰。内容完整，基本符合要求。

提供《安全检查记录》。抽查 2024 年 7 月至 2025 年 7 月《安全检查记录》。内容包括：安全规范培训、岗位人员安全职责和能力、电器使用情况、是否发生安全事故、防火设施等。检查结论均符合要求。检查人：汤俊杰。内容完整，基本符合要求。

提供《消防栓检查记录》，抽查 2024 年 7 月至 2025 年 7 月《灭火器点检表》，内容包括：检查气压是否在正常范围内、检查是否在有效期内、消防通道是否畅通等。检查结果正常，检查人：汤俊杰，内容完整，基本符合要求。

查见《北京市社会保险个人权益记录（单位职工缴费信息）》。查询日期：2025 年 04 月至 2025 年 08 月；为员工缴纳的社会保险包括：养老险、失业险、工伤险、医疗险、生育险等。

查员工体检记录：现场与企业负责人沟通并确认，项目部技术人员根据现场需求，临时至现场进行服务指导，为间歇性工作，现场涉及的职业危害因素有煤尘、噪声。企业为保护员工的身体健康，对接触现场的员工进行职业健康检查，提供有职业健康检查表：

员工：贺海荣（编号 2506444）、李志刚（编号 2506433）、吴朋朋（编号 2506432）、朱奇峰（2506445，体检日期：2025 年 03 月 11 日，医院：鄂尔多斯向民乐享健康体检中心；检查项目包含：神经系统；呼吸系统（含肺功能）；耳（含听力检查）、咽喉、及口腔；血液；心脏等；检查结果：未见异常

9、用于环境及职业健康安全资金投入情况：2024 年 07 月份至今：2024 年 9 月-2025 年 8 月实际投入 27539 元，投入项目包括：体系导入费用 9800 元、人员培训费用 2800 元、车辆维修保养费用 3500 元、车辆保险费用 4391 元、消防器材费用 760 元、员工社保费用（医疗、工伤）2880 元、员工体检费用 2400 元、劳保费 580 元、垃圾清运费 108 元、水电费 320 元。

现场查看办公区域外消防栓上贴有操作方法示意图、节约用电、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，手提式干粉灭火器应急消防器材，灭火器维护保养良好。环境和职业健康安全标识警示，包括：禁止烟火、小心触电等警示标识。齐全。有效。

10、车辆保险：提供了车牌号京 EFN221 强险单和商业险单，保险期：自 2025 年 02 月 22 日至 2026 年 02 月 21 日。

11、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，对产品、服务供应商、废弃物处理者等相关方特提出环境和职业健康安全要求。

12、办公室在对顾客及供方（含外包供方）进行评价时，应对其环境及职业健康安全遵守情况进行了



评价。但未见对外部提供方“北京德超科技有限公司唐山分公司、高密众意防护用品有限公司、磁县和胜制衣厂”进行施加环境、职业健康影响的相关证据。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。明确了公司的方针、环境及安全目标和对相关方的要求。查对相关方告知书。内容包括：告知名称、告知时间、告知内容包括环境职业健康安全相关要求、被告知人回复等。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。基本符合要求。——开具不符合

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。

规定了变更管理控制要求，规定了当发生新的产品/服务和过程，或对现有产品/服务和过程的变更（包括：工作场所的位置和周边环境；工作组织；工作条件；设施；工作人员数量），法律法规要求和其他要求的变更，有关危险源和职业健康安全风险的知识或信息的变更，知识和技术的发展。应评审非预期性变更的后果，以及需要应对的风险和机遇，必要时采取适当的控制措施，符合标准和企业实际。负责人介绍说，目前没有发生影响职业健康安全绩效的临时性和永久性变更。因此，没有进行更改管理。

经现场确认，办公区域工作场所内无职业病危害因素。

应急准备和响应控制

公司制定《应急准备和响应程序》，编制《火灾应急预案》、《触电急救应急预案》。

制定消防演练计划、触电演习计划，计划2025年5月15日进行消防演习，2025年5月16日进行触电演习。

抽查应急演练（演习）记录：

公司全体人员参加了消防应急演练、触电应急演练，现场能提供以上演习记录。

查消防应急演练记录，编制：汤俊杰 审批：郭其涛 日期：2025.05.16。

组织部门：办公室

演练地点：闲置空地

演练类别：实际演练、全部预案

现场培训：

- 1、操作人员不能离火焰太近；
- 2、喷筒必须对准火焰的根部；
- 3、使用灭火器前检查灭火器是否正常；
- 4、动作要迅速，扑火地点要准确。

演练效果评价：1、应急人员反应迅速，各项工作紧密结合，各环节衔接及时，能够临危不乱，各负其责，演练有效。2、应急预案符合实际不需作修改。

存在问题和改进措施：由安全员现场讲评，指出演练中的错误做法，要求责任人所在部门和单位监督学习应急预案和消防相关知识。

查触电应急演练记录，编制：汤俊杰 审批：郭其涛 日期：2025.05.15。

参与人员：应急小组成员及全体员工

预演安排：



1、简单介绍本现场触电事故演练的目的及意识。

2、介绍出现因违章操作或不可预见因素作用下发生工触电事故的情况下，如何处理以便可能减少人员伤亡和财产损失。

3、明确发生触电后处理险情步骤（按应急预案）。

4、本次演习内容：假定现场内发生触电事故，对应进行应急演习。

演习效果：通过此次现场演练，对相关人员进行一次事故警示教育，检验企业掌握生产事故应急救援程序、运行内容的熟练成度，以提高工人处理应急事故的能力，到了预期的目的和效果。

通过以上演习，提高了员工的急救水平，增强了安全防护的意识，为今后的应急打下了良好的基础。

应急准备：在公司办公配置了 1 个手提式干粉灭火器（MFZ/ABC4 型），实际查看灭火器状态，外观完好，气压表指针处于正常区域，合格证日期：2024 年 10 月，在有效期内。在办公室外，由物业公司按建筑要求配备消防栓、灭火器，并定期维护。

询问项目部负责人，公司未发生过紧急情况。

应急响应和准备基本符合要求。

运行的策划和控制

公司策划了《过程运作控制程序》，公司目前范围为：洗选煤项目管理的技术服务。管理层依据 GB/T19001-2016/ISO9001:2015、GB/T 24001-2016/ISO14001:2015、GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018 标准策划了公司的管理流程，形成了程序文件和各管理制度，策划的体系完整有效。策划的内容：

1. 公司最高管理者负责公司资源的全面调配，从组织角度保证本程序可以顺利实施。
2. 办公室负责提供符合需要的资源、签订采购合同，对采购把关，执行合规性要求的保证。
3. 项目部负责销售合同的签订、评审及合同的履行。

洗选煤项目管理的技术服务流程图：

流程：确定顾客需求→出具技术服务方案→签订合同→技术服务方案实施（外包）→交付

关键过程：出具技术服务方案

需确认过程：服务过程

外包过程：技术服务方案实施

不适用条款：无

产品和服务要求和评审

办公室编制《产品或服务要求控制程序》，并组织实施。

据负责人介绍：顾客沟通方式有面谈、电话、网络、宣传彩页等联系方式，了解顾客需求，确定生产服务项目和内容，并向客户承诺服务项目和质量等信息。在服务的过程中，及时向顾客报告工作的进度，工作状况等。在适宜的时机，和客户沟通交付情况及后续服务内容。及时收集顾客对服务的反馈信息，开展顾客满意度调查，包括顾客抱怨和投诉。负责人介绍，和客户的沟通渠道畅通，信息交流及时，解决及时，未发生过客户投诉等情况。

公司策划了姓名服务的要求，明确规定了从事洗选煤项目管理的技术服务流程具体任务和活动，确保过程稳定性和连续性处于计划和控制状态。

公司主要业务为洗选煤项目管理的技术服务。



按法律法规要求和顾客的要求等进行经营和服务。公司向客户明示公司服务项目和品质等内容，通过广告、宣传册、媒体促销、及公共关系活动等多种渠道向客户和潜在客户宣传贯彻。

公司按照 GB16297-1996 大气污染物综合排放标准、GB3096-2008 声环境质量标准、GBZ2.2-2007 工作场所所有害因素职业接触限值第 2 部分：物理有害因素、用电安全导则 GB/T 13869-2017、选煤厂安全规程 GB43203—2023、GB/T15224.1-2010 中华人民共和国国家标准（煤炭质量分级）等。要求及顾客要求从事环保设备的研发、销售及售后服务。与产品有关的要求在销售合同中予以明确和确定。现场查看，企业收集了《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国安全生产法》的行业规范、标准、顾客要求等。符合企业情况和标准要求，识别和获取齐全有效。。

产品要求包括顾客的明确要求、隐含要求以及法律法规要求和附加要求。公司的服务根据国家法规、条例、标准及顾客的要求进行。一般通过投标以销售订单的方式将公司需要交付的产品和服务进行明示和确认，以约束供需双方的行为。合同按文件控制程序归档保存。

据办公室主任介绍，合同签订前由本部门负责人组织部门进行合同评审，评审通过后再签订合同。抽查合同评审及合同签订情况如下：

1、查 2024 年 8 月 28 日与大同市锐辉能源科技有限公司签订的“选煤厂运营承包协议”，合同内容包括：承包范围级期限，（承包范围：准格尔旗广兴矿业有限责任公司跳汰车间托管运营的所有劳动组织、设备系统操作使用、运行、维护、现场管理等全部生产过程。承包期限：2024 年 9 月 1 日开始，至 2025 年 8 月 31 日结束，期限为壹年。生产运营托管期满后，甲方组织对生产运营托管范围的设备进行评估及检验。生产运营托管范围内的设施存在重大问题的由乙方进行修复。若双方无异议，合同顺延）、合作方式、结算办法和支付方式、双方责任和义务等内容，内容完整全面。双方签字盖章，具有法律效力。

公司于 2024.8.29 进行了合同评审。

办公室意见：确认客户订单的要求，付款方式，服务方式。客户要求完全识别，可按照合同要求执行。
评审人/日期： 汤俊杰 2024.8.29

项目部意见：服务项目准备后即可安排服务。评审人/日期：姚向征，2024.8.29

订单完成结果确认：准时服务，确认人/日期： 郭其涛，2024.6.30

2、查 2023 年 3 月 1 日与承德展丰煤业有限公司签订的“生产运营加工服务”，项目名称为：展丰 1.20Mt/a 选煤厂生产运营加工。合同内容包括：托管运营范围、托管运营后甲乙双方的职责、托管运营的期限（2023 年 3 月 1 日至 2026 年 2 月 28 日，托管运营合同有效期三年、原煤、产品、托管运营费用的确定与支付、劳动定员级管理、生产设施的维护和机电设备的管理、生产辅助级后倾、违约责任、不可抗力等内容，双方签字盖章，具有法律效力。

公司于 2023.3.19 进行了合同评审。

办公室意见：确认客户订单的要求，付款方式，服务方式。客户要求完全识别，可按照合同要求执行。
评审人/日期： 汤俊杰 2023.3.19

项目部意见：服务项目准备后即可安排服务。评审人/日期：姚向征，2023.3.19

订单完成结果确认：准时服务，确认人/日期： 郭其涛，2023.3.19



3、查 2023 年 3 月 1 日与乌兰察布市林峰煤业有限公司签订的“生产运营加工服务”，项目名称为：林峰 1.50Mt/a 选煤厂生产运营加工。合同内容包括：托管运营范围、托管运营后甲乙双方的职责、托管运营的期限（2023 年 3 月 10 日至 2026 年 2 月 28 日，托管运营合同有效期三年、原煤、产品、托管运营费用的确定与支付、劳动定员级管理、生产设施的维护和机电设备的管理、生产辅助级后倾、违约责任、不可抗力等内容，双方签字盖章，具有法律效力。

公司于 2023. 3. 20 进行了合同评审。

办公室意见：确认客户订单的要求，付款方式，服务方式。客户要求完全识别，可按照合同要求执行。

评审人/日期： 汤俊杰 2023. 3. 20

项目部意见：服务项目准备后即可安排服务。评审人/日期：姚向征，2023. 3. 20

订单完成结果确认：准时服务，确认人/日期： 郭其涛，2023. 3. 20

4、查 2023 年 4 月 22 日与朔州市长厚发煤炭销售有限公司签订的“整体承包生产运营服务”，项目名称为：朔州市长厚发煤炭销售有限公司 180 万吨/年选煤厂。合同内容包括：发包方式、承包范围、生产运营晨报期限、三年，从 2025 年 5 月 1 日至 2026 年 4 月 30 日、双方的权力和义务、生产运营承包费用的计算和支付方式。生产运营承包合同的考核、劳动定远级管理、安全、环保级质量标准华管理、转包与分包、合同变更、合同解除、争议解决另外附有复检：选煤厂设备大、中、小修项目界定等内容，内容全面、双方签字盖章，具有法律效力。

公司于 2024. 4. 22 进行了合同评审。

办公室意见：确认客户订单的要求，付款方式，服务方式。客户要求完全识别，可按照合同要求执行。

评审人/日期： 汤俊杰 2024. 4. 22

项目部意见：服务项目准备后即可安排服务。评审人/日期：姚向征，2024. 4. 22

订单完成结果确认：准时服务，确认人/日期： 郭其涛，2024. 4. 22

再查其他时间合同评审记录及签订合同，内容相似，不再详述。

合同评审内容齐全，基本符合要求。

当合同发生更改时，按评审要求重新评审并与顾客签订补充协议。更改后情况要通知各相关部门(目前尚未涉及)。从目前产品和服务的要求条件看, 公司有能力满足顾客的要求。通过多种渠道主动向顾客介绍产品，提供宣传资料及相关产品信息，与顾客沟通方式：电话、文件传递、上门服务、电子邮件等，发放顾客满意度调查表等。沟通内容：提供有关产品和服务的信息；处理问询、合同或订单，包括更改；获取有关产品和服务的顾客反馈，包括顾客投诉；处置或控制顾客财产；关系重大时，制定应急措施的特定要求。经询问，未发生合同变更及顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。

设计开发控制情况

产品/服务设计和开发：与负责人沟通确认，项目部负责产品的技术服务方案设计，主要设计人员为姚向征、何磊、李艳飞，总经理郭其涛也参与，在相关行业从事服务多年，能力满足公司技术服务方案设计的需要，公司自成立以来，专业从事选煤项目管理的技术服务，均依据相关标准和顾客要求进行服务，在正式签订技术服务合同前，均提前出具技术服务方案，经甲方内意后实施。服务的产品类型也基本固定。有服务方案设计的相关规定，体系运行以来，公司没有新产品的技术服务活动，原设计方案框架也基本无变更，一直按标准要求进行技术服务活动。查公司管理手册 8.3 条款，按标准要求，



规定了服务方案设计的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。编制有方案管理要求，内容符合要求。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产品时，公司按照策划的：设计和开发要求进行服务方案设计，确保服务的安全性、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。基本符合要求。

外部提供的过程和产品和服务的控制

公司制定《采购控制程序》，用于对质量/环境/安全有影响的采购产品的控制及供方选定、评价。

办公室负责对供方的能力进行调查，填写《供方调查表》。拟选择的供方应具备基本的生产设备、检测设备、环境影响、职业健康与安全良好的信誉。

外包过程：技术服务方案实施

提供《合格供方名录》，共7家合格供方，包括：吕梁市离石区远航电子服务部、北京京东金禾须易有限公司、唐山卓硕商贸有限公司、河北凤岭服饰有限公司、高密众意防护用品有限公司、磁县和胜制衣厂、北京德超科技有限公司唐山分公司。

供货内容主要包括：打印机、计算机外部设备、工作服、技术服务方案实施等。

检查供方评定情况，提供了《供方评定记录表》。

《供方评定记录表》显示，从供方资质、生产能力、技术状况、检测能力、价格状况、供方信誉、样品情况、售后服务等方面对供应商能力进行评定，评定合格后纳入合格供应商名录。

抽查评定情况：

——供应商名称：吕梁市离石区远航电子服务部

供货范围：打印机

总分：98分

评价结果：列入合格供方

评价人：汤俊杰 批准：郭其涛 日期：2024.07.01

对北京京东金禾须易有限公司、唐山卓硕商贸有限公司、河北凤岭服饰有限公司、高密众意防护用品有限公司、磁县和胜制衣厂、北京德超科技有限公司唐山分公司进行评价，评价内容、结论同上。

抽查合同签订情况：

合同1：公司于2024年9月2日与高密众意防护用品有限公司签订劳保鞋订购合同，订购商品：劳保鞋 型号：106-A 数量：15双。合同包括：数量款式、交货时间、交货地点、运输方式及费用、质量要求、付款方式、违约责任、质保方式、其他约定等内容。双方公司签字盖公章。签订日期：2023年9月2日。

合同2：公司于2023年9月4日与磁县和胜制衣厂签订购销合同，供货内容：秋季工作服（纯棉）数量：16套。合同包括：质量技术标准、交货时间、交货地点、验收方式及售后事项、结算方式、违约责任等内容。双方公司签字盖公章。签订日期：2023年9月4日。

合同3：公司于2023年2月1日与北京德超科技有限公司唐山分公司签订生产运营委托承包



合同，合作项目：共同完成方山县鑫运煤业有限公司 1.20Mt/a 洗煤厂生产运营加工项目。委托范围：委托北京德超科技有限公司唐山分公司托管运营的工艺系统范围：从原煤储煤场受煤坑推煤始至各产品落地止的选煤厂全部生产和辅助系统，包括原煤准备车间、主厂房、浓缩车间、机械设备、电气配电、照明、采暖、消防、环保给排水、安全、卫生、设备检修、控制保护、通讯等生产运行操作、维护保养等。包括采制化验，不包括地磅房及各产品煤的装车、平车作业以及储煤场管理。合同包括：双方权力义务、托管运营的期限、原煤、托管运营费用的确定与支付、劳动定远级管理、生产设施的维护和机电设备的管理、生产辅助及后勤、违约责任等内容，双方公司签字盖章。

外部提供的过程基本符合要求。

抽查组织的生产和服务运行控制和实施：

公司制定了《过程运作控制程序》《技术服务规范》等，基本符合标准和企业要求。

流程：确定顾客需求——出具技术服务方案——签订合同——技术服务方案实施（外包）——交付与部门经理沟通生产/服务过程控制情况：

1、办公室获取销售服务信息，与客户洽谈，在签订合同/订单前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同/订单，根据销服务同/订单为客户提供服务。

2、监视测量资源：该企业为服务型公司，服务现场所用的监视测量设备均由甲方/外包方提供，故无监视测量设备。组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了相应表格。

公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、过程运作控制程序、技术服务规范等作业规范，并对相关人员进行培训，以防止为人错误。

通过日常顾客满意度调查表等形式对服务过程进行监测。抽合同均保存完好，符合要求。

3、查看办公室情况：

现场清洁卫生，有电脑、打印机等日常办公设备，设备运行良好。

因本公司业务人员在外开拓市场，所以，审核当日项目部负责人姚向征在，正与朔州市长厚发煤炭销售有限公司沟通技术问题，具体问题是，鼓风机管道堵塞问题，解决方案是清理管道，矿浆分配器和水利旋流器故障。解决方案方案是更换零件

4、技术人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。

5、根据服务项目，抽查相应服务方案内容：

1) 抽，顾客：大同市锐辉能源科技有限公司（完工项目）

签订日期：2024年08月28日日，

承包期限：2024年9月1日至2025年8月31日

承包范围：负责设备操作使用、运行、维护、现场管理等全部生产过程

项目负责人：李艳飞；项目组员：黄博韬、苏洪恩、吕国华等

技术服务方案：编制日期：李艳飞 2024年10月10日；批准：郭其涛 2024.10.10

内容涉及：运营范围（内容包含：准格尔旗广兴矿业有限责任公司跳汰车间托管运营的所有设备系统操作使用、运行、维护、现场管理等）、运营期限（2024年9月1日开始，至2025年8月31日结束，期限为壹年）、运营价格、运营组织架构及定岗定员情况（岗位分为厂长、总工程师、机电负责人、安全负责人等）、



安全环保保证措施（内容包含：建立以厂长为负责人管理机构；建立各项岗位责任制和各项规范化管理制度，如安全检查制度、机电设备巡检要求；安全质量标准化实施规划；质量标准化验收制度；文明生产及质量标准化措施；环境保护管理体系与措施；环境保护采取措施；职业健康管理体系与措施等内容）、现场状况建议及服务保证（内容包含：机电管理保证措施；机电设备运行、维护、检修措施；管理好煤泥水系统等内容）。

企业负责人介绍，以上方案经过会议评审后提交给甲方进行确认，甲方内部进行评审后口头通知是否通过。了解到，本项目的技术方案甲方未提出问题。

以上项目由北京德超科技有限公司唐山分公司进行现场实施，若实施过程中遇有问题，与公司相关技术人员进行电话、线上沟通，线上解决不了的，技术人员则到现场进行指导，以保证服务质量。

服务方案的具体现场实施由北京德超科技有限公司唐山分公司执行，现场提供有委托协议，于2023.02.01签订。

该项目已完工，提供有2024年11月1日“广兴矿业生产承包结算单”，双方签字盖章。

2) 抽，顾客：朔州市长厚发煤炭销售有限公司（正在进行中的项目）

签订日期：2023年04月21日，

合同编号：DC-YY-2302-00

服务期限：2023年5月1日至2026年4月30日

项目名称：朔州市长厚发煤炭销售有限公司180万吨/年选煤厂项目

项目负责人：任长震

技术服务方案：编制日期：2025年06月05日；批准：郭其涛 2025年06月05日；

内容涉及：从受煤坑开始至产品落地、矸石仓下放仓及煤泥落地止，该范围内的洗选生产组织、安全技术管理、设备维护修理、文明卫生(包括但不限于全部生产设施辅助设施、全部建筑物、机械设备、电气配电、照明、采暖、消防、环保、节能、给排水、安全、卫生、防雷、起重、检修、控制、监控、工业电视系统、通讯等全部方面)。

主要包含以下内容:(1)原煤储煤场推煤(2)原煤的筛分(3)原煤的洗选加工、煤泥水处理。(4)矸石储存、装车。(5)选煤厂现有高低压配电系统、自动化控制系统、计量系统、检测检验、放射源安全防护。(6)原煤筛分、洗选加工、煤泥水处理、矸石储、装，所有机电设备中小修、运行维护、保养、固定设备以下所有材料电线电缆等费用由承包方承担。(7)选煤厂范围内的所有给排水、供暖、安全、防尘、消防、照明、监测监控、网络通讯等管网设施的使用、维护管理。(8)选煤厂的所有供配电设施、线路的使用、维护和管理(9)区域内的标准化管理、文明生产及厂区卫生、厂房内管理制度及安全标识的制作和上墙。(10)生产运营中涉及到的高空作业、安全管理、运营维护。

该项目近一年无服务需求。

关键过程：出具技术服务方案

2024年7月1日公司对关键过程进行了确认。

确认目的：证实了服务的能力、质量及顾客的满意率

人员情况：吕国华、黄宝乐等具有3年以上相关工作背景或经历，性格外向，具有良好的执行力和服务



意识。

过程设备能力：手机、电脑等设备，以上设备均为服务用的成熟设备，性能稳定，可靠性强。

作业文件情况：经营许可范围内服务运作控制程序等相关文件进行服务活动。

主管部门确认意见：经过过程能力的确认，正式乐服务过程可保证服务的能力。

审批意见：过程能力满足要求。

确认人：汤俊杰、姚向征。

批准人：郭其涛，2024.7.1

需要确认的过程：该公司目前经识别需确认过程为服务过程。查见《特殊过程能力确认报告》，对该过程从工作人员能力、过程能力、作业方法等方面进行了确认评价。确认结论：过程能力满足要求。

确认人：汤俊杰、郭其涛，2024.7.1

该特殊过程自确认后，人员、工作流程没有发生变更，没有发生再确认的情况。经查基本符合要求。

现场查相关记录及与负责人姚经理沟通得知，服务项目结束后在顾客现场进行交付，现场审核时提供有结项项目的交接单：

综上运行过程基本受控。

顾客满意情况

公司制定《顾客满意监测程序》，用于对顾客满意程度的测量。综合市场部负责与顾客联络，组织处理顾客投诉，保存相关服务记录；组织对顾客满意程度进行测量，确定顾客的需求和潜在需求；分析顾客反馈信息，确定责任部门并监督实施。

公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。

抽《顾客满意度调查表》

抽客户：2025.5.16 公司对乌兰察布市林峰煤业有限公司（98分）、大同市锐辉能源科技有限公司（96分）、承德展丰煤业有限公司（98分）进行顾客满意度调查，调查维度包括：服务质量、交付即时率、价格、服务态度、顾客意见处理等进行了评估，平均得分：97.33分。

提供的《顾客满意度调查情况分析报告》显示，对本次顾客满意度调查结果进行了分析汇总，最终顾客满意率 96.7%。总的来说，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，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。

2.3内部审核、管理评审的有效性评价 ☐符合 ☐基本符合 ☐不符合

内部审核：

公司编制《内部审核控制程序》，用于 QES 体系内部审核的策划和实施。

查 2025 年度内审资料：

查 2025 年内部审核计划，编制：汤俊杰；审批：郭其涛；2025.07.10。

计划于 2025 年 7 月 18 实施内审。查见《内部审核实施计划》，内容包括：审核目的、审核范围、审核准则、审核组、审核日期、日程计划等。办公室涉及条款，覆盖了本部门涉及的所有标准条款。再抽查其他部门，内审计划覆盖了公司所有部门及涉及条款。



经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。抽查办公室《内审检查表》，内审员实施了检查，填写了检查记录。

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、审核范围、审核依据、审核概况、管理体系综合评价及结论等，审核结论为：综上所述，公司依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准建立的质量、环境和职业健康安全管理体系基本符合标准要求及本公司质量、环境、职业健康安全管理体系的要求，运行基本有效并保持。

本次审核开具 1 项不符合项，责任部门：办公室。不符合事实陈述：未对客户朔州市长厚发煤炭销售有限公司进行满意度调查，不符合标准不符合 Q：9.1.2 条款。

查整改情况：提供不符合报告、培训记录表，于 2025.7.19 完成整改，整改措施：对办公室相关人员进行教育，并培训条款 Q：9.1.2。举一反三，检查工作，防止类似问题再发生。整改见证资料：不符合报告、培训记录表、供方调查评定表。

培训记录表显示：培训教师：郭其涛。参训人员：姚向征。
内部审核基本符合要求。

管理评审：

抽查 2025《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、提交资料要求等内容；计划于 2025 年 7 月 28 日进行管理评审。经查已按计划时间进行了管理评审。主持人：总经理郭其涛。参加人员详见会议签到表。

查管理评审输入主要包括：

- 1、以往管理评审所采取措施的情况；
- 2、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，包括内外环境的变化，法律法规与其他要求的变化，产业政策的调整等；
- 3、有关质量、环境、职业健康安全绩效和有效性的信息；
- 4、顾客满意和相关方的反馈；
- 5、质量、环境、职业健康安全体系目标的实现程度；
6. 过程绩效以及产品和的合格情况；
7. 事件调查、不合格及纠正措施，包括对内部审核和日常发现的不合格项采取的纠正和预防措施的实施及其有效性的监视结果；
- 8、监视和测量结果；
- 9、外部供方的绩效；
- 10、相关方需求及期望，包括合规义务；
- 11、重要环境因素及重大危险源；
- 12、其合规义务的履行情况；
- 13、质量、环境、职业健康安全体系审核结果；
- 14、资源的充分性；



15、应对风险和机遇所采取措施的有效性；

16、来自相关方的有关信息交流，包括抱怨；

17、改进的机会；

18、质量、环境、职业健康安全管理体系运行状况，包括质量方针和质量目标的适宜性、充分性和有效性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》，并经总经理批准下发。与员工代表进行了交流，协商并确定了相关方的需求和期望、建立和制定职业健康安全方针目标并为其实现进行了策划，并对目标进行了考核，考核结果均已完成。识别和获取了职业健康安全法律法规要求和其他要求、制定了采购管理制度，对外包、采购和承包方进行控制的要求。协商和制定了内部审核方案的策划，并按照审核方案进行了实施。管理评审提出 1 项改进建议（技术服务欠缺）。提供了 2025 年度管理评审改进计划、管理评审改进培训记录。目前已于 2025.07.28 完成整改完毕并验证有效。

管理评审结论：公司各项经营管理及技术服务活动均能按国家、行业、地方、标准规范和其他要求运行，无违反规定的情况发生。公司的质量、环境和职业健康安全管理体系的运行是适宜、充分和有效的，方针和目标是适宜的，应对风险和机遇采取的措施基本有效。质量、环境和职业健康安全管理体系运行基本符合标准要求。。

现场与管理者代表交流管理评审控制情况，其基本熟悉管评流程，包括管评策划、管评输入内容、输出内容、改进项及其纠正措施情况等，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。

基本符合要求。

2.4 持续改进 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 不合格品/不符合控制：

编制了《不合格输出控制程序》、《不符合、纠正预防措施控制程序》、《事件调查处理控制程序》、《内部审核控制程序》和《管理评审控制程序》，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，符合公司实际情况。

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。

公司内审时发现的本部门的不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证。对生产和服务过程中发现的不符合，已经按照标准要求及文件规定，进行了处置；对日常工作中出现的不符合，及时进行整改。管理评审中有纠正措施和预防措施状况的输入。管理评审提出的纠正预防措施已经整改完毕并验证。

公司对不合格（不符合）事件和纠正措施的管理基本符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

编制了《不合格输出控制程序》、《不符合、纠正预防措施控制程序》、《事件调查处理控制程序》、《内部审核控制程序》和《管理评审控制程序》，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，



符合公司实际情况。

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。

公司内审时发现的本部门的不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证。对生产和服务过程中发现的不符合，已经按照标准要求及文件规定，进行了处置；对日常工作中出现的不符合，及时进行整改。管理评审中有纠正措施和预防措施状况的输入。管理评审提出的纠正预防措施已经整改完毕并验证。

3) 投诉的接受和处理情况：2024年7月1日以来，没有发生质量、环境和职业健康安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等

三、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域：无
- 2) 组织机构：无
- 3) 管理体系：无
- 4) 资源配置：无
- 5) 产品及其主要过程：无
- 6) 法律法规及产品、检验标准：无
- 7) 外部环境：无
- 8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：无
- 9) 联系方式：无

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次审核不符合项采取了纠正和纠正措施，经验证，措施有效

五、认证证书及标志的使用

证书用于经营活动，目前未发生证书使用不当行为

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

☒ 无变化

☐ 经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书内容确认表》。

说明：审核范围在监督审核时有变化，需填写《认证证书内容确认表》



七、审核结论及推荐意见

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，北京德超科技有限公司的

☒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	☒ 基本符合	☐ 不满足
实现预期结果的能力	☐ 满足	☒ 基本符合	☐ 不满足
内部审核和管理评审过程	☐ 有效	☒ 基本符合	☐ 无效
审核目的	☐ 达到	☒ 基本符合	☐ 未达到
体系运行	☐ 有效	☒ 基本符合	☐ 无效

推荐意见： ☐暂停证书的原因已经消除，恢复认证注册

☒保持认证注册

☐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，保持认证注册

☐暂停认证注册

☐扩大认证范围

☐缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组:贾海平



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。