

项目编号：20145-2025-QE

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：贵州星耀桦科技有限公司

审核体系：质量管理体系、环境管理体系

审核组长（签字）：

马成双

审核组员（签字）：

报告日期：

2026年1月20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809

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：马成双

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	马成双	组长	审核员	2023-N1EMS-1294938	29.11.04
A	马成双	组长	审核员	2023-N1QMS-1294938	29.11.04

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	杨佳霖	向导	受审核方

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）认证后，进行，进行第1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/T 24001-2016/ISO14001:2015、GB/T19001-2016/ISO9001:2015

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：中华人民共和国消防法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国消防法、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、中华人民共和国节约能源法、突发环境事件应急管理办法及当地环境法律法规等

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：装配式保温楼地面建筑构造-DN保温隔声地暖系统21CJ95-3、家用和类似用途地暖设备用温度控制系统的安全要求GB/T 31459-2015、地暖用相变储能材料及构件JC/T 2339-2015、室内电取暖 地暖 性能特征 定义、测试



方法、尺寸和公式符号GB/T 39938-2021、电地热、类似柔性发热器具用发热线GB/T2163-201，家用和类似用途电器的安全 电热毯、电热垫及类似柔性发热器具的特殊要求GB4706.8-2008，销售数据报告报文 GB/T 17705-1999、销售预测报文 GB/T 17706-1999、客户要求等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：合同及技术要求。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2026年01月18日下午至2026年01月20日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年2月24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:地暖、墙暖的销售和售后服务所涉及场所的相关环境管理活动。

Q:地暖、墙暖的销售和售后服务。

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：贵州省贵阳市南明区梭草路26号2-5单元[油榨办事处]

办公地址：贵州省贵阳市南明区梭草路26号2-5单元[油榨办事处]

经营地址：贵州省贵阳市南明区梭草路26号2-5单元[油榨办事处]

多场所地址：春江滴翠 贵州省贵阳市南明区东新区路2号春江滴翠

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）：项目名称：春江滴翠墙暖系统安装、项目地址：贵州省贵阳市南明区东新区路2号春江滴翠，项目性质：墙暖安装、目前正在进行中。

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（1）项，涉及部门/条款:人事行政部/ 9.2.1 b



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：2026年1月30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2027年1月30日前。

2) 下次审核时应重点关注：

内审管评的深入；Q销售及售后服务过程控制；E运行策划和控制；E绩效测量和监视

3) 本次审核发现的正面信息：

公司努力提升口碑，以稳定并扩大本地业务，积极组织公司员工进行专业培训，提升员工职业技能，提高工作效率。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

最高管理者对管理体系高度重视和支持，并对标准有一定程度的理解和掌握，积极组织督促和管理各部门，严格贯彻执行管理体系要求，从而确保管理体系正常运行。

2) 风险提示：

Q销售及售后服务过程控制；E运行策划和控制；E绩效测量和监视。管理人员加强体系文件学习

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

企业建立了质量环境方针和目标。质量环境方针：客户满意、共创双赢、卓越品质、创新领先；全员参与、诚信守法、节能降耗、持续改善。

质量环境目标：

销售交货合格率 100%；

顾客满意度 ≥ 95 分；

售后服务及时率 100%

固体废弃物分类处置率 100%；

火灾事故发生次数 0。

经过总经理批准。利用培训、会议等形式进行宣传贯彻，并向企业顾客进行了传达，将质量环境目标分解到相关职能和层次等，提出了合理的可测量数量指标，制定了考核计算方法，采集了管理体系运行的证据，并针对质量环境目标制定了管理方案，企业管理目标和管理方案具有可行性和合理性，经过测量已经完成。管理方针和管理目标符合企业情况和标准要求。

2.2 重要审核点的监测及绩效 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)



与企业总经理（杨进）面谈：2026年1月19日8:30-9:00，与杨进总经理面谈，关于公司的战略与方针，与战略方向一致性已核对各部门的记录，符合5.2.1条款的要求；目标与绩效，2025年第一季度到第四季度质量环境目标完成情况及改进措施已抽查《目标指标达成统计表》，数据与口述一致，符合9.1.3条款，不定期组织公司各部门进行体系的培训，增加体系运用的成熟度，为体系有效运行提供资金和技术上的支持，并在日常管理中推进各项改进工作，综上所述，组织的最高层领导（总经理杨进），对组织的体系工作有较深的理解和有效的支持。

公司主要范围：地暖、墙暖的销售和售后服务。

公司产品执行标准主要为：装配式保温楼地面建筑构造-DN保温隔声地暖系统21CJ95-3、家用和类似用途地暖设备用温度控制系统的安全要求GB/T 31459-2015、地暖用相变储能材料及构件JC/T 2339-2015、室内电取暖地暖性能特征定义、测试方法、尺寸和公式符号GB/T 39938-2021、电地热、类似柔性发热器具用发热线OB/T2163-201，家用和类似用途电器的安全电热毯、电热垫及类似柔性发热器具的特殊要求GB4706.8-2008，销售数据报告报文GB/T 17705-1999、销售预测报文GB/T 17706-1999、客户要求等。

工程部和市场部负责产品实现和服务提供的策划，产品策划主要依据顾客的要求以及国家相关标准、法规，策划输出的具体结果包括以下内容：

1. 公司主要从事地暖的销售和售后服务，制定有安装指导文件及销售指导文件，均为现行有效的文件，受控标识清楚；
2. 现场查看：公司配置的设备主要有：电脑、打印机、办公桌椅及美工刀、无尘锯、钉锤、尖嘴钳、剥线钳、电动升降机等安装和转运设备等。相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合服务条件及要求。
3. 公司监视监测设备主要有：卷尺。用于尺寸检查，对精度要求不高，定期更换。
4. 出示了销售合同及地暖安装任务单等，包含项目名称、地址、人员等信息。

公司产品实现流程：

销售安装服务流程：

前期洽谈→客户需求分析→产品介绍→与客户协商谈判→签订合同→下单→采购→检验→安装—交付→售后服务

关键/特殊过程：销售服务过程；外包过程：产品运输、APP定制。

提供近期正在进行的安装项目：贵州省贵阳市南明区东新区路2号春江滴翠、合同签订时间：2025年2月20日。临时场所位置：贵州省贵阳市南明区东新区路2号春江滴翠；临时场所查看：目前设备人员已进场，正在对客户待安装区域的墙面进行表面处理。

与部门负责人沟通确认：

在合同签订后，先进行现场测量，根据客户要求制定安装方案、主要包含供暖功率设计、发热材料铺设设计等内容；后续根据方案采购原材料后入场进行安装，调试完毕待客户验收合格就可交付。售后服务根据合同约定，视频/电话/上门等方式进行。

现场查阅设计资料、材料入场验收、安装过程及验收、项目验收等资料，基本符合要求。整个过程基本受控，具体见工程部Q8.5.1条款。

销售过程控制：根据顾客需求进行定向采购，验收合格后入库再配套其他产品一起发运给客户，企业设置产品销售展厅及体验室，有专人负责接待及讲解产品，基本符合要求。

特殊过程：销售过程。通过人员培训、设备设施定期维保、工序作业位置配置作业指导文件等进行了过程的确认，能保证过程的控制符合要求。

文件规定了对产品、检验状态及唯一性标识作出了规定。标识的方法采用标签等。安装方案设置编号、合同号、客户名称等；库房原材料标识包含产品名称，数量，型号，检验员，生产日期等；各类原料、辅料等分类放置。

公司的顾客财产主要为顾客信息及合同，公司对顾客财产进行了专人管理，所有客户信息均采用专人存档保管。负责人讲，至今未有顾客财产丢失的情况。

公司对产品防护做出了要求，并在每个工序对外观进行检验。确保产品在制造、储运过程进行有效防护。

转运：原材料入库及出库转运过程中均有防护，公司的物料根据产品的大小、重量采用货架进行盛放，转运使用人工和手动升降机进行，防护基本到位。包装：根据产品性质采用卷材泡沫带包装后再用纸箱包装，



防护效果较好；运输过程管理：公司要求外包运输车辆有进行绳索固定，有防水篷布进行防护，不得淋雨。现场查看原材料，均按要求放置，防护得当。

对于已经交付的产品，公司承诺：产成品交付后随时跟踪质量状况，发现问题，及时上门进行解决。

现场查售后服务记录：

客户：奉明英，售后服务时间：2025.11.25，故障原因：据客户反馈，温控器显示区域不断闪烁。维修内容：更换探头线，所用材料：一根探头线，完成情况：已经完成，现场清理：已经清理，维修日期：2025年11月25日，完工日期：2025年11月25日，维修人员：裴世仁，客户验收：奉明英。现场客户进行验收和确认。整个售后服务完成、过程基本受控。

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。

组织制定了环境运行相关的控制程序及相应的控制准则，如废弃物排放控制、相关方环境管理办法、劳保用品管理制度、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。

消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。

抽查环境运行的策划与控制实施：

1) 固体废弃物排放的管控：

固体废物主要有生活垃圾、项目废弃包装、边角料等。

项目废弃包装、边角料：主要为地暖安装现场产生的废弃料及包装，临时场所查看，废弃料及包装由甲方业主负责处理。

生活垃圾：包括办公垃圾等，办公等生活垃圾收集于垃圾桶，统一交环卫处理；废硒鼓等危废，由供应商回收处理。

各部门每月进行分类情况检查，人事行政部每三个月进行全公司分类情况检查，不符合及时采取措施。

2) 资源、能源消耗管控：

负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导、专人定期统计跟进。现场有水、电等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月一次集中统计跟进。记录显示：基本达成目标。

3) 火灾预防：

组织管辖的区域内，均按要求配备灭火器、应急灯及安全出口标识并每月点检记录；对可能产生火灾隐患的区域予以重点排查，若发现问题及时上报、整改；各部门每月对本部门的重点消防区域及消防设施进行检查，每三个月对全公司的重点消防区域及消防设施进行检查，发现消防隐患及时整改，并保持检查及整改记录。经现场确认：实物及其状态、人员行为及相关记录均符合要求，部分消防设施点检记录不完整，已沟通补充。

现场查看：办公区域未发现大功率电器使用。

现场查看：办公区域电线有穿管保护，依墙固定布局、有禁止吸烟提醒。

查见，整个办公区域按配置要求放置消防器材。

人事行政部组织了公司的消防应急预案演练，通过演练学到了应急和救援的知识，基本符合。运行策划和控制基本满足要求。

组织策划有与销售相关的文件《与顾客有关过程控制程序》；文件适宜。

通过面访、电话、微信等方式同客户保持沟通。

抽查“合同登记表”：

序号	客户名称	购买商品	联系电话	联系人	合同签订日期
1	陈羽	智能地暖系统、铝石晶地暖专用地板	13312260343	陈羽	2025.7.10



2	杨慧	智能地暖系统、铝石晶地暖专用地板	13985143885	杨慧	2026.1.12
3	蔡程程	智能地暖系统、铝石晶地暖专用地板	15519181312	蔡程程	2026.1.8
4	贺乾冲	智能高端全铝集成墙暖	13765495688	贺乾冲	2025.9.10
5	李杰峰	智能高端全铝集成墙暖	18083104567	李杰峰	2025.11.20
6	唐芯瑶	智能高端全铝集成墙暖	18885259088	唐芯瑶	2025.12.25

跟踪抽查公司销售合同：公司签订合同前均进行多部门评审会签。评审内容包括客户订单的要求，付款方式，验货、交付方式等，评审达到公司服务能力再进行合同签订。合同评审基本有效。

以上抽查合同内经营内容完全覆盖本次审核范围：地暖、墙暖的销售和售后服务。基本符合。

组织策划的文件《采购控制程序》；文件适宜。

1、采购的主要产品：铝石晶地板、铝片、发热材料、保温层、温控体系、收口线条等；外包服务采购：产品运输、APP定制。

2、查“合格供方名录”：

序号	供方名称	提供产品
1	山东宜普尔装饰材料有限公司	地板、发热带、超导铝模块、收口线条、温控、电工胶带、铝箔胶带
2	贵州智联亿家科技有限公司	地板、铝片、发热材料、保温层、温控系统、胶带等
3	中山市众源包装材料有限公司	铝箔胶带
4	沈阳创佳华美电器有限公司	电暖温控器、外置探头、APP定制（委外）
5	河北暖达热能科技有限公司	墙暖、碳纤维线发热模块
6	货拉拉	产品运输（委外）

合格供方评价内容包括供方资质、生产能力和供应能力情况、售后能力、价格情况、供方信誉、样品情况等方面；评定结论：列入合格供方名录；各部门人员及总经理参与了评论。

供方评价基本符合要求。

抽采购合同：

供方：沈阳创佳华美电器有限公司，采购时间：2025.2.24

采购产品名称：电暖温控器，型号：TM837WIFI,单位：只，数量：100，单价：140.8元。

供方：河北暖达热能科技有限公司，采购时间：2025.12.01

采购产品名称：石墨烯发热墙暖，规格型号：2750*600,单位：台，数量：6，单价：168元。

.....

3、采购产品的验证：询问市场部杨佳霖：采购产品验证按规定要求供方提供合格证以及产品出厂检验合格报告、数量、外观颜色与采购单一致，到货在入库单/供方送货单等单据上签字验证。公司采购的产品主要对数量、产品包装、来料合格证、外观颜色等验证产品质量；公司确保了供方提供的原材料质量，不会对顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。组织确保外部提供的过程保持在其管理体系的控制之中；规定对外部供方的控制及其输出结果的控制。考虑了供方提供的原材料满足顾客要求和法律法规要求。供方自身控制的有效性；对供方进行了评价；确定必要的验证或其他活动，确保外部提供的过程，产品和服务满足要求。

4、组织对外部提供的过程、产品和服务控制的类型和程度取决于外部供方提供的过程、产品或服务对组织



产品或服务符合要求可能造成的影响，组织确定了要对外部实施的具体控制要求。这些控制旨在确保产品或服务提供按计划进行并符合要求，确保外部提供的过程、产品和服务不会对组织稳定地向顾客提供合格的产品和服务的能力产生不利影响。

公司制定了《销售服务运作管理程序》

明确了受控条件包括

1、组织产品覆盖范围：地暖的销售。

2、销售流程：前期洽谈→客户需求分析→产品介绍→与客户协商谈判→签订合同→下单→采购→检验→安装→交付→售后服务

关键过程\需确认过程：销售过程。

3、技术要求 合同：销售合同

1) 验收规范：合同技术要求及相应产品的国家/行业标准、法律法规。

2) 作业指导书：《销售人员行为规范》、《销售作业指导手册》、《销售人员考核制度》等。

3) 使用适宜的设备：电脑和办公设备等。

4) 监视和测量设备：无。

5) 实施监视和测量：公司未制定大批量采购计划，按客户实际需求进行采购，仓库少量备货原材料。

4、查看，合同跟踪情况：

抽，与陈羽 2025. 7. 10 签定的智能地暖系统、铝石晶地暖专用地板销售合同：提供了合同对应的合同评审记录。

与唐芯瑶 2025. 12. 25 签定的智能高端全铝集成墙暖销售合同：提供了合同对应的合同评审记录。

与蔡程程 2026. 1. 8 签定的智能地暖系统、铝石晶地暖专用地板销售合同：提供了合同对应的合同评审记录。

现场与部门负责人确认，销售合同签订后，根据库存原材料数量再进行产品采购，验收无误后入库，运输至顾客指定位置；现场查阅对应采购合同及入库验收单：

抽供方：山东宜普尔装饰材料有限公司，采购时间：2025. 7. 17，并对供方进行了供方评价。

采购产品：地板、发热带、超导铝模块、收口线条、温控、电工胶带、铝箔胶带等一批

查对应入库验收：

供方：河北暖达热能科技有限公司，入库验收时间：2025. 10. 23

编码：FRMK，名称：全铝发热模块 2750*600，型号：墙暖，单位：片，入库数：5.

供方：河北暖达热能科技有限公司，入库验收时间：2025. 12. 04

编码：FRMK，名称：全铝发热模块 2750*600，型号：墙暖，单位：片，入库数：6.

.....

收货人：胡先梅

查阅对应出库单/客户签收单：

客户名称：李杰峰，运输公司：货拉拉，货品名称：智能高端全铝集成墙暖，签收人：李杰峰，签收时间：2025 年 11 月 30 日。

.....

现场查阅其他产品销售情况，可以提供对应的采购合同、入库检验、销售合同、送货单/客户签收单等，整



个销售过程基本受控。

抽销售人员考核记录：

考核项目：工作态度、工作能力、工作绩效等

被考核人：市场部/黄梅、龙泓舟

考核结论：该员工能够胜任本职工作。

考评人：杨佳霖 日期 2025. 6. 30

抽销售服务质量检查表：

检验项目：

制定需求计划和采购计划并实施采购、合同的执行情况跟踪、顾客产品使用情况回访、销售服务情况回访等

检验频率：月/次

检查情况：符合，结论：合格。

检查人：杨佳霖，2025. 2. 26

.....

定期对客户进行满意度调查，抽见 2025 年 10 月 20 日对客户：陈羽，对销售服务质量、交付及时率、价格、服务态度、顾客意见处理等进行了考评，总分：98 分，满意。

现场查看办公室销售人员龙泓舟正在与客户沟通关于地暖用地板的数量、金额、供货时间等相关事宜。

特殊过程：销售过程，查特殊过程确认记录：通过人员、设备、作业指导等进行了确认，结论：经确认，销售过程能满足工作的需要，确认时间：2025. 8. 27。

一楼展厅和体验室巡视：展厅位于办公楼一楼，面积约 200 平方米，展厅摆放有认证范围内的各类产品和集成后的体验室，有专人负责接待及介绍，满足销售要求。

销售服务过程基本受控。

现场查看，企业编制了安装及售后服务作业指导，验收规范等文件。

现场查看：有美工刀、无尘锯、钉锤、尖嘴钳、剥线钳等设备，相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合要求。

现场配置了相应的检测设备，主要为卷尺。

提供近期正在进行的安装项目：贵州省贵阳市南明区东新区路 2 号春江滴翠、合同签订时间：2025 年 2 月 20 日。

临时场所位置：贵州省贵阳市南明区东新区路 2 号春江滴翠；临时场所查看：目前设备人员已进场，正在对客户待安装区域的墙面进行表面处理。

与部门负责人杨海平沟通确认：

在合同签订后，先进行现场测量，根据客户要求制定安装方案、主要包含供暖功率设计、发热材料铺设设计等内容；后续根据方案采购原材料后入场进行安装，调试完毕待客户验收合格就可交付。售后服务根据合同约定，视频/电话/上门等方式进行。

查方案的设计及墙暖安装调试交付记录：

合同签订后，公司派人到业主房屋查看，包括待安装区域的电路是否符合要求、墙面是否找平、测量房屋



面积尺寸。

查临时场所对应资料，勘察人：杨海平、时间：2026.1.16

设计：根据顾客要求及前期现场勘察收集的各项数据进行铺设方案制定

查临时场所项目对应铺设方案：

设计依据：顾客对墙暖供热需求、国家标准、房屋面积图纸等

设计过程：根据现场收集的各项数据，绘制 CAD 图、图纸内容包括：房屋尺寸、户型、电路铺设路线、发热材料铺设图（长度、发热条间距等）、温控系统安装位置等

设计输出内容：图纸、客户告知书、内部客户订货单

现场抽其他项目安装记录：

项目名称：贵阳市小石城地暖安装项目

查对应提供有销售合同、安装方案等

抽安装过程记录：

安装顺序		检查项目		规格型号				常规型	
工 序 号		日期		完成数量				操作 员	检验员
				合 格	返 工	返 修	废 品		
1	保温层	1.12	地面平整	√				杨海 平	胡先 梅
			规格及方向	√					
			采用铝箔胶带满贴	√					
2	发热带层	1.12	发热带上面用铝箔胶带全贴 满	√				杨海 平	胡先 梅
3	温度探测+温控系 统	1.13	注意安装位置必须在靠近发 热带边缘 15mm~20mm 处且满 足距离发热带端头 30cm~50cm 处	√				杨海 平	胡先 梅
			联通温控电源	√					
4	安装地板层	1.13-1.14	先在地暖区域满铺一层铝片	√				杨海 平	胡先 梅
			所有铝片连接处需采用铝箔 胶带贴满						
			所有线条收口施工						
5	调试收尾	1.14	设置相关保护参数	√				杨海 平	胡先 梅
			通知销售人员及客户验收	√					
			教会客户下载 APP 及配网等 相关操作	√					
			收取尾款交付产品给客户	√					

安装过程涉及的安装设备：美工刀、无尘锯、钉锤、尖嘴钳、剥线钳等、检测设备：卷尺。

现场调试完毕后，客户进行验收：

提供对应项目验收记录：

验收内容：墙暖表面饰板铺设是否平整、温控系统（含 APP）是否正常启用、升温过程是否符合合同要求等

验收结论：符合，可以验收

验收人：唐心瑶（客户）、时间：2025.12.28



售后服务：后续根据合同要求，如果出现使用问题，再通过线上或上门的方式进行售后服务。
安装及售后服务过程基本受控。

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

编制了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》等，符合标准和企业实际，经调阅相关记录确认，企业已经在 2025 年 12 月 7 日和 2025 年 12 月 20 日，分别策划和实施了完整内部审核和管理评审。内部审核发现的不符合项和管理评审提出改进措施，目前已经有效整改并验证关闭。提供有《内审员授权书》，2025 年 2 月 5 日总经理对内审人员杨佳霖、杨丽进行了内审组任命；查内审员能力，提供有《内审员培训记录》。现场审核查看内部审核计划和审核检查表，各部门的检查记录表中记录内容不完善，并与内审员沟通了解，内审员对标准不是太熟悉，理解不充分，不能使内审得到有效实施和保持。不符合依据及条款（详述内容）：GB/T 24001-2016/ISO14001:2015、GB/T19001-2016/ISO9001:2015，9.2.1 b) 条款，“是否得到了有效的实施和保持”。已开具不符合。与管理层杨进沟通，能清楚自己职责，对体系的运行有效性，持续改进情况较了解，清楚公司自身制定的方针和目标。内审管评资料较为简单，部分内容模式化，现场已向管理者提出。

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

对出现的关于 QE 体系方面的不符合进行不符合调查、原因分析、并采取适当纠正和纠正措施，纠正措施有效。

1、不符合事实：

现场审核查看内部审核计划和审核检查表，各部门的检查记录表中记录内容不完善，并与内审员沟通了解，内审员对标准不是太熟悉，理解不充分，不能使内审得到有效实施和保持。

不符合依据及条款（详述内容）：

GB/T 24001-2016/ISO14001:2015、GB/T19001-2016/ISO9001:2015，9.2.1 b) 条款，“是否得到了有效的实施和保持”。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

内审提出不符合项已经整改完毕。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投诉和事故。基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

未发生投诉。

4) 企业实际情况与其预期质量目标之间存在的差距和改进机会

组织实际运行情况满足预期的质量目标要求。组织继续提升销售产品的适用性，加大产品的覆盖场景，促进产品系统集成功能的效果。积极组织公司员工进行专业培训，提升员工职业技能，提高工作效率。

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）:范围扩大：变更前：质量管理体系：地暖的销售和售后服务环境管理体系：地暖的销售和售后服务所涉及场所的相关环境管理活动；变更后范围：质量管理体系：地暖、墙暖的销售和售后服务环境管理体系：地暖、墙暖的销售和售后服务所涉及场所的相关环境管理活动。
- 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

上次开的不符合项已经整改完毕，纠正措施有效。

五、认证证书及标志的使用

认证证书及标志的使用符合要求；现场未发现违规使用。

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，贵州星耀桦科技有限公司的

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	<input checked="" type="radio"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input checked="" type="radio"/> 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 checked="" type="checkbox"/> 达到	<input 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

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：马成双 



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。