

# 中泰联合认证有限公司

## 审 查 报 告

☒ GB/T27922-2011

☒ 初审（文审+ICT） ☐ 监督（ ） ☐ 再认证 ☐ 其它：

受审查方名称：北京三汇能环科技发展有限公司

审查日期：2020年9月5日下午至2020年9月6日下午

※审查组长（签字）：\_\_\_\_\_

※审批（机构盖章）：

### 审查组声明：

1. 审查报告基于抽样的基础；
2. 受审查方若对本报告及审查人员的表现有异议可向中泰联合认证有限公司提出申诉意见；
3. 认证机构资质范围、认证证书注册信息，可查询本公司网站：[www.ztccc.org](http://www.ztccc.org) 获取详细信息。

#### 资料完整性提示

遇※符号的地方需签字或盖章：  
不适用栏目填“无”  
判定框打“√”

#### 中泰联合认证有限公司

地址：四川省成都市成华区东三环路二段宝耳路2号第1号办公楼  
邮编：610052 投诉电话：028-62521000  
电话：028-62521000 传真：028-62521000  
电子邮箱：[ztcc01service\\_china@163.com](mailto:ztcc01service_china@163.com)  
网址：[www.ztccc.org](http://www.ztccc.org)

## 公正性声明、保密承诺

(本承诺应在首、末次会议上宣读)

为了保护受审查方和社会公众的权益，维护中泰联合认证有限公司的公正性、权威性、保证认证审查的有效性，保护受审查方和社会公众的权益，审查组成员特作如下承诺：

- a) 在审查工作中遵守国家有关认证的法律、法规和方针政策，遵守中泰联合认证有限公司对认证公正性的管理规定和要求。
- b) 认真执行中泰联合认证有限公司的工作程序，准确、公正地反映被审查组织管理体系与认证准则的符合性和体系运行的有效性。
- c) 尊重受审查组织的管理和权益，对所接触到的受审查方未公开信息及审查过程中涉及到的经营、技术、管理机密保守秘密，不向第三方泄漏。
- d) 严格遵守审查员行为准则，保持良好的职业道德和职业行为。
- e) 不接受受审查组织赠送的礼品/礼金，不参加宴请及营业性娱乐活动。
- f) 在审查之日前两年内未对受审查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。与受审查方没有任何经济利益和利害冲突。
- g) 遵守《中华人民共和国认证认可条例》及相关规定，保证仅在中泰联合认证有限公司一个认证机构执业，不同时在其它认证机构执业，也不在认证咨询机构或以其他形式从事认证咨询活动。
- h) 如因承诺人违反上述要求所造成的对受审查方和中泰联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应责任直至法律责任。

声明人（签字）：

审查组长：  \_\_\_\_\_

审查组成员： \_\_\_\_\_



### 3. 审查综述

#### 3.1 审查类型与审查目的

认证领域	审查类型	审查目的
SC: 14	<input checked="" type="checkbox"/> 初次审查	验证贵组织的服务提供能力是否符合相应的标准要求，实施效果的有效性，以决定是否推荐认证注册、评价星级。
SC:	<input type="checkbox"/> 监督审查	验证贵组织的服务提供能力是否持续符合相应的标准要求，是否持续有效运行，以决定是否推荐保持认证注册资格、评价星级。
SC:	<input type="checkbox"/> 再认证	验证贵组织的服务提供能力是否持续符合相应的标准要求，是否持续有效运行，以决定是否推荐保持认证注册资格、评价星级，换发认证证书。
SC:	<input type="checkbox"/> 扩大认证范围	确认贵组织申请扩大部分的服务提供能力，是否符合标准要求并有效运行，能否达到认证注册的要求、评价星级。
SC:	<input type="checkbox"/> 暂停恢复审查	评价暂停原因是否有效消除，确定是否推荐恢复认证资格。
SC:	<input type="checkbox"/> 其它:	目的:

#### 3.2 审查依据

☒ 国标: GB/T27922-2011 ☐ 行标: \_\_\_\_\_ ☐ 技术规范: \_\_\_\_\_

不适用条款: \_\_\_\_\_ ☒ 受审查方的管理制度文件 ☒ 相关法律、法规及其他要求

☐ 其它: \_\_\_\_\_

#### 3.3 审查计划的完成情况

除\_\_\_\_\_情况外，审查组完成了确定范围内全部内容的审查，达到了预期的审查目的。

注: \_\_\_\_\_

☒否 ☐是 偏离原审查计划。理由:

☒否 ☐是 影响原审查方案。事项（如增加审查场所，人数变化较大等）:

#### 3.4 对审查方法和样本的说明

现场审查中，审查组与受审查方的高层领导进行了座谈，并按计划对部门及相关人员进行了面谈。按过程方法观察了 4 个部门 1 个场所，并对服务提供有关的过程信息和数据进行了复核确认。

审查基于对可获取的信息进行抽样，存在抽样风险。

### 4 受审查方服务能力综合评价

#### 4.1 综合评价

本次审查，审查组已严格按照审查计划，以 明察+评价+文审+ICT 方法模式对样本进行抽样审查，并通过 正反两面描述 对以下方面做出综合评价：

(1) 综合评价得分：

5.1 售后服务体系（分值40分）： 评价得分： 39 分

5.2 商品服务（分值35分）： 评价得分： 33 分 不适用条款分值： \_\_\_\_\_ 分

5.3 顾客服务（分值25分）： 评价得分： 24 分

总 评： 96 分，推荐星级： 五星 。

(2) 上次审查中审查组提出的问题所采取的措施现场验证情况（监督、再认证、特殊审查适用）

不适用。

(3) 标志的使用和(或)任何其他对认证资格的引用情况(监督、再认证、特殊审查适用)  
不适用。

(4) 上次审查结束后,发生的影响管理体系的重要变更(监督、再认证、特殊审查适用)  
不适用。

4.2 本次审查共发现 4 个问题,请受审查方针对问题进行认证整改,待下次审查时对整改情况进行现场验证,详见问题清单。

#### 4.3 对受审查方、服务提供能力、管理评价的充分性、适宜性和有效性的综述

本次审查是对该公司 SC14 的初次审查,公司依照 GB/T27922-2011 于 2020 年 1 月 10 日实施了商品售后服务管理体系,公司体系经过八个多月时间的运行,公司的售后服务体系、商品服务及顾客服务几个方面的运行基本是充分的、适宜的和有效的。公司在售后服务系统投入了充足的人力、物力和技术支持。但是公司仍存在需要改进之处:未对废弃商品进行回收和处置;宣传册未体现热线受理时间等方面,审查组进行了扣分。以上待改进之处与公司管理层进行了交流。根据相关标准,审查组最终对公司审查总评为 96 分,达到 GB/T 27922-2011 标准规定的五星级水平,审查组对公司的商品售后服务的最终审查结论为推荐认证注册、保持星级:五星。

#### 5. 服务提供能力有效性评价

贵组织的服务提供能力有效性 ☒ 有效 ☐ 待改进 ☐ 无效

#### 6. 审查结论

##### 6.1 确认的审查范围,达到审查目的(同认证证书信息确认表)

☒ 锅炉(窑炉)改造、能量系统优化、余热余压利用、电机系统节能、建筑节能改造(五星级)

##### 6.2 根据审查中收集的所有信息和证据进行分析并评审审查发现,得出以下审查结论:

<input checked="" type="checkbox"/> SC: <input checked="" type="checkbox"/> 首次审查 <input type="checkbox"/> 证书变更 <input type="checkbox"/> 转换证书 <input type="checkbox"/> 复审换证 <input type="checkbox"/> 其它:	<input checked="" type="checkbox"/> 推荐认证发证 <input type="checkbox"/> 推荐换发证书 <input type="checkbox"/> 补充纠正证据,现场验证评价后推荐认证发证或换发证书 <input type="checkbox"/> 不推荐认证发证或换发证书
<input type="checkbox"/> SC: <input type="checkbox"/> 监督审查 <input type="checkbox"/> 暂停恢复审查 <input type="checkbox"/> 其它:	<input type="checkbox"/> 推荐继续保持证书 <input type="checkbox"/> 推荐恢复证书,并继续使用证书(暂停恢复审查适用) <input type="checkbox"/> 经现场验证有效纠正后,推荐继续使用证书 <input type="checkbox"/> 推荐暂停使用证书 <input type="checkbox"/> 推荐撤销证书
<input checked="" type="checkbox"/> 推荐星级	<input checked="" type="checkbox"/> 五星 <input type="checkbox"/> 四星 <input type="checkbox"/> 三星 <input type="checkbox"/> 达标(无星级)

#### 7. 监督审查建议

- 下次监督/再认证审查时间拟于本次审查结束后的 12 个月以内;
- 除按公司监督审查必审条款执行外,建议重点关注条款/要素:

5.2.4.1、5.1.6.4、5.2.6.2、5.3.1.1

3) 其他说明:

## 8. 本报告附件、发放范围

1) 本报告附件: ☒ 问题清单

2) 本报告分发范围: 委托方/受审查方各保存一份(复印件), 中泰保存一份(原件)。

注: (正式审查报告须经认证机构作出认证决定后向受审查方提供)

## 9 审查组成员签字

审查组长: \_\_\_\_\_ 

审查组成员: \_\_\_\_\_

2020 年 9 月 6 日

## 10 认证决定对所推荐认证范围、评价星级的意见

☐ 同意


☐ 不同意, 原因: \_\_\_\_\_

中泰联合认证有限公司

注册部

年 月 日

## 审查问题清单

序号	审查发现问题简述	涉及的部门及对应标准条款
1	与公司负责人交谈，公司未参与国家、行业有关标准的制定工作	5.1.6.4
2	公司宣传册未明显热线受理时间	5.3.1.1
3	企业未能提供顾客报修登记和接待服务的相关证据	5.2.4.1
4	企业未能提供废弃商品进行回收和处置的相关证据	5.2.6.2
<p>审查组意见：</p> <p>上述__4__个问题请受审查方针对问题进行认真整改，待下次审查时进行现场验证。</p> <p style="text-align: right;">审查组长签字：  日期：2020.9.6</p>		
<p>受审查方确认意见：</p> <p style="text-align: right;">受审查方代表（签字）： 日期：2020.9.6</p>		

## 受审查方需要关注的事项

（本事项应在末次会议上宣读）

审查组推荐认证后，中泰联合认证有限公司将根据审查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，中泰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中泰认证的事实，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《认证标志使用及认证证书管理规定》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.ztccc.org](http://www.ztccc.org)。

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、根据本次审查结果和贵单位的运作情况，请贵公司按照要求接受监督审查，监督评审的目的是评价上次审查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查，证书将会被暂停，请贵单位提前通知中泰联合认证有限公司，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查，有可能提前较短时间通知受审查方，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查，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》规定，被认证方应接受政府主管部门的抽查以及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、审查过程中，对中泰联合认证有限公司的服务有任何不满意都可以通过中泰联合认证有限公司管理者代表进行投诉，电话：028-62521000；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，以促进中泰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。