

项目编号：0886-2021-QEO-2023

# 管理体系审核报告

## ( 监督审核 )



组织名称：北京市迅捷颐和汽车销售服务有限责任公司

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）： 朱晓丽

审核组员（签字）： 李雅静，黄刚

报 告 日 期： 2023 年 9 月 4 日

北京国标联合认证有限公司 编制

地 址： 北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

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
  - 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： 朱晓丽

组员： 李雅静 黄刚



## 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  | 朱晓丽 | 组长   | Q:审核员 | 2021-N1QMS-3205805     | Q:29.01.01                             |
|    |     |      | E:审核员 | 2021-N1EMS-3205805     | E:29.01.01                             |
|    |     |      | O:审核员 | 2022-N1OHSMS-1205805   | O:29.01.01                             |
| B  | 李雅静 | 组员   | Q:审核员 | 2021-N1QMS-2218164     | Q:29.01.01                             |
|    |     |      | E:审核员 | 2023-N1EMS-2218164     | E:29.01.01                             |
|    |     |      | O:审核员 | 2021-N1OHSMS-2218164   | O:29.01.01                             |
| C  | 黄刚  | 组员   | Q:专家  | ISC-JSZJ-566           | Q:29.02.00<br>E:29.02.00<br>O:29.02.00 |
|    |     |      | E:专家  | ISC-JSZJ-566           |  |
|    |     |      | O:专家  | ISC-JSZJ-566           |  |
|    |     |      |       | 米其林(中国)投资有限公司<br>北京分公司 |  |

### 其他人员

| 序号 | 姓名     | 审核中的作用 | 来自   |
|----|--------|--------|------|
| 1  | 范嘉昕/肖艳 | 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：



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：；

d) 相关的法律法规：质量法、安全生产法、环境保护法、环境噪声污染防治法、劳动法、消防法、环境空气质量标准、固体废物环境防治法等

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：DB11/ 1228-2015汽车维修业大气污染物排放标准DB11/T 1265-2015 清洁生产评价指标体系 汽车维修及拆解业 DB11/T 1426-2017汽车维修业污染防治技术规范GB/T 16739.1-2014汽车维修业开业条件 第1部分：汽车整车维修企业GB/T 16739.2-2014 汽车维修业开业条件 第2部分：汽车综合小修及专项维修业户 GB 26877-2011汽车维修业水污染物排放标准GB/T 5624-2019 汽车维修术语. JT/T 1070.1-2016汽车维修培训设备 第1部分：发动机实训台JT/T 1070.2-2016 汽车维修培训设备 第2部分：自动变速器实训台 JT/T1372-2021汽车维修救援服务规范 JT/T 640-2005汽车维修行业计算机管理信息系统技术规范仓库防火安全管理规则、劳动保护用品管理规定、《工业企业厂界环境噪声排放标准》、《环境空气质量标准》、《工作场所有害因素职业接触限值》等等

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。

## 1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间： 2023年09月04日 上午至2023年09月04日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2022年8月26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：汽车的销售、保养和维修

E：汽车的销售、保养和维修所涉及场所的相关环境管理活动

O：汽车的销售、保养和维修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：北京市海淀区西苑 100 号

办公地址：北京市海淀区西苑 100 号

经营地址：北京市海淀区西苑 100 号

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）： 无

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资格使用情况：

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：销售部（售后）7.1.5

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：2023年10月7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2024年9月4日前。

- 2) 下次审核时应重点关注：服务过程控制、放行控制、环境因素危险源识别、运行控制
- 3) 本次审核发现的正面信息：受审核方质量/环境/安全管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视，管理水平有所提高，各部门职责明确，产品质量/环境/安全较稳定，无质量/环境/安全事故，供方及销售客户形成长期合作伙伴，销售顾客稳定，通过质量/环境/安全管理体系运行促进产品质量/环境/安全的管理水平及环境安全意识提高

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

- 1) 成熟度评价：管理层对结合型管理体系运行和认证活动支持，管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行，可以运用，能够在日常的管理和服务过程运用管理体系的工具和方法，对管理评审、内部审核基本可以应用，尚不深入，自我发现问题、解决问题的机制在过程应用较好，总体成熟度尚可
- 2) 风险提示：内审、管理评审有效性有待提高；内审员能力有待提高

### 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

总目标：

- 1) 销售产品合格率 100%；  
 2) 产品交付及时率 100%；  
 3) 合同评审率 100%；



- 4) 顾客满意率 95%以上;
- 5) 固体废弃物 100%分类, 合理处理;
- 6) 环境污染事故发生率为零;
- 7) 各类重伤以上事故发生率为零;
- 8) 火灾事故发生率为零。

由综合部对目标进行了分解和考核, 详见部门记录。通过发信, 书面沟通、口头交流等方式, 传递给相关方

查见《环境、职业健康安全目标管理方案》, 针对每项指标分别制定了管理方案、执行部门、完成时间、资金等, 详见各部门审核记录。

经查《环境、职业健康安全管理方案检查表》检查结果表明, 自 2022 年 3-4 季度, 2023 年 1-2 季度体系运行以来各部门质量环境职业健康安全目标和管理方案已经完成。

综合部目标:

- 1、员工培训按时完成率 100%
- 2、供方评定率率 100%
- 3、环境污染事故为零
- 4、火灾事故发生率为零。

提供环境、职业健康安全目标管理方案, 综合部为主控部门, 执行公司统一的目标指标管理方案。

现场提供 2022 年 3-4 季度, 2023 年 1-2 季度《目标完成情况统计表》, 查目标已经完成。

查销售部目标:

- 1、合同评审率 100%
- 2、产品交付及时率 100%
- 3、销售产品合格率 100%
- 4、顾客满意率 95%以上
- 5、环境污染事故为零
- 6、火灾事故发生率为零。

按季度考核, 2022 年 3-4 季度, 2023 年 1-2 季度目标均完成, 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

运行的策划和控制

公司针对产品服务的特点进行了如下策划:

总经理介绍说: 企业不直接进行汽车采购, 每月月底企业统计采购计划报集团公司“上海郑隆汽车销售有限公司”进行采购, 集团公司根据计划分配。

策划了流程:

销售: 客户接触----合同评审----签订合同-----客户付款-----入帐-----采购-----客户提货-----验收

二、确定了相应的质量目标, 目标基本合理、可测量、可达到。

三、策划了相关文件: DB11/ 1228-2015 汽车维修业大气污染物排放标准 北京市质量技术监督局.

DB11/T 1265-2015 清洁生产评价指标体系 汽车维修及拆解业 北京市质量技术监督局

DB11/T 1426-2017 汽车维修业污染防治技术规范 北京市质量技术监督局

GB/T 16739.1-2014 汽车维修业开业条件 第 1 部分: 汽车整车维修企业 国家质量监督检验检疫.

GB/T 16739.2-2014 汽车维修业开业条件 第 2 部分: 汽车综合小修及专项维修业户

GB 26877-2011 汽车维修业水污染物排放标准 国家质量监督检验检疫.

GB/T 5624-2019 汽车维修术语 国家市场监督管理总局.

JT/T 1070.1-2016 汽车维修培训设备 第 1 部分: 发动机实训台

JT/T 1070.2-2016 汽车维修培训设备 第 2 部分: 自动变速器实训台

JT/T 1372-2021 汽车维修救援服务规范



JT/T 640-2005 汽车维修行业计算机管理信息系统技术规范

国家质监总局等国家法律法规、标准要求；

策划了《销售管理制度》等记录。

四、服务过程中由部门负责人进行考核/检查，项目完成后由客户进行服务评价，符合要求。

五、销售场所：销售在办公楼内进行，电脑台式机、打印机等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。

六、通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。

策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求

与客户有关的过程

●查见《管理手册》，8.2条款相关要求及《产品和服务的要求控制程序》及《销售服务规范》重有与顾客沟通的相关规定。

经与销售部主管沟通，本公司产品销售模式主要有：老客户转介绍、网络推广、参加招投标、电话联系沟通、展厅等。

公司通过客户来展厅沟通、试驾等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：在合同签订前与顾客沟通产品性能、价格、售后服务等问题；接受顾客问询、询价、合同的处理。

与顾客沟通的内容在合同中进行了规定，包括产品名称、型号、数量、价格、质量标准、交货方式、违约责任等。

体系建立以来，未发生顾客不满意及投诉现象。

●提供了客户档案：档案包含出门证、车辆信息、报价单、授权委托书（代付款证明）、付款银行小票、发票、购车人身份证复印件、交车检验表、商品汽车流程单、结算单

抽王洪卫、蒋朝晖等人档案，均保存完好，符合要求

维修保养无合同，抽结算单：石泉、包头市华融热力有限责任公司、朱柏林、孙宏基等人计算单，覆盖汽车销售、维修、保养范围

符合要求。

企业经营汽车销售、维修、保养，汽车销售有低价，保险等费用基本透明，行业内及集团在价格方面均有固定区间，业务员、经理、总经理价格权限逐级提高，有特殊合同需逐级审批，有审批记录，符合要求。

评审通过后方可签订合同

与负责人沟通，合同有可能出现的变更为供货期更改（根据合同和甲方要求），通过追加合同进行，目前没有发生过变更。

服务设计和开发

与负责人沟通及经现场确认，公司产品的销售完全按照国家法定规定、行业规则和客户的要求进行销售，销售的产品类型也基本固定，暂时也没有增加新产品的销售计划，目前销售的流程固定不变，无需策划新的营销方式，后期如果增加将按照标准要求，根据客户的要求设计开发策划新的销售流程。产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。

生产和提供的控制

该公司产品销售主要是汽车的销售。

销售模式已店面销售为主，有一个展厅，按车型不同进行展示，客户可试驾。

销售：客户接触---合同评审---签订合同----客户付款-----入帐-----采购----客户提货----验收

销售部根据客户需求，与客户进行业务洽谈，明确产品具体要求，在合同正式签定之前，公司组织合同口头评审，符合要求后签定合同。

文件支持：产品的销售依据的标准有：质量标准：顾客要求及相关国家/行业标准。

相关法律法规要求：产品质量法、民法典、参考标准：DB11/ 1228-2015 汽车维修业大气污染物排放标



准 北京市质量技术监督局. DB11/T 1265-2015 清洁生产评价指标体系 汽车维修及拆解业 北京市质量技术监督局 DB11/T 1426-2017 汽车维修业污染防治技术规范 北京市质量技术监督局 GB/T 16739.1-2014 汽车维修业开业条件 第1部分:汽车整车维修企业 国家质量监督检验检疫. GB/T 16739.2-2014 汽车维修业开业条件 第2部分:汽车综合小修及专项维修业户 GB 26877-2011 汽车维修业水污染物排放标准 国家质量监督检验检疫. GB/T 5624-2019 汽车维修术语 国家市场监督管理总局. JT/T 1070.1-2016 汽车维修培训设备 第1部分:发动机实训台 JT/T 1070.2-2016 汽车维修培训设备 第2部分:自动变速器实训台 JT/T 1372-2021 汽车维修救援服务规范等。

监视测量资源: 监视测量设备: 真空表、氧气表、外径千分尺、深度卡尺、游标卡尺

公司针对产品和服务的特点编制有职能分配与部门职责、《销售服务管理制度》《服务过程检验规范》等作业规范。

通过日常顾客满意度调查表等形式对服务过程进行监测。

根据产品的特性和销售服务的特性和要达到的结果,编制了《销售服务规范》《销售服务质量考核办法》等文件和记录。抽合同及结算单,符合要求。

指派胜任人员:销售部所有人员岗前经过专业培训,有相关销售工作经验,《工作人员岗位任职评价表》对人员能力及表现进行了评价,符合公司岗位能力需求。

公司根据以市场销售和合同签订情况进行销售和采购,下达销售任务过程中产品的技术资料 and 采购合同及记录等相关资料,内容齐全;

销售过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验,销售定单发出前均经总经理批准后方可交付客户。

查看销售现场干净整洁,电脑、打印机及网络运行正常。

现场巡视办公秩序良好,符合该公司的规定要求。

销售部主管正在进行XX车辆讲解,并回答了客户关于性能的相关问题。

产品售出后,销售部定期进行顾客满意率调查,做好售后服务工作,详见9.1.2审核记录。

需要确认的过程:该公司目前经识别确认的关键过程为销售服务过程,特殊过程为销售服务、维修保养服务过程。查见《特殊过程确认记录》,对该过程从工作人员能力、工作环境、作业指导文件(销售规范、销售人员业绩考核制度)等方面进行了确认评价。确认结论:可以保证质量满足要求。

确认人:肖艳、魏强、赵宝峰

该特殊过程自确认后,人员、工作流程没有变更发生,没有发生再确认的情况。

## 汽车保养和维修

### 汽车维修流程:

进厂接待-----与客户沟通故障问题-----填写接待记录---客户确认签字---故障检查确定故障原因-----与客户交代故障原因,及故障更换的零部件和所需费用----客户确认---派工-----维修-----自检-----客户验收-----付款--维修保养

### 汽车基本构造:

发动机(引擎):本体、点火系、冷却系、润滑系、启动装置、燃料供给系统

电器:音响、空调、蓄电池、灯光

底盘:传动系、行驶系、转向系、制动系

车身:骨架、蒙皮、车门、玻璃

提供有维修手册,有发动机、方向盘、ABS系统故障、钣金、喷涂等维修工艺方法

### 1、发动机

首先要检查分电器、火花塞、高压线等是否因为汽车淋雨等受潮,如果是这样,可以把受潮机件晾干,然后再发动。

其次,检查火花塞是否损坏,如果损坏,只要更换新火花塞即可。

第三,检查蓄电池电压是否足够。

### 2、换挡时发动机熄火



首先看怠速是否稳定，怠速是否过低，如果怠速不稳或怠速低，只要把怠速调整到正常转速即可。还要把怠速截止阀拧紧，插头插紧。

其次，如果怠速正常，则可能是化油器被堵塞，需要到专业修理站清洗化油器

### 3、高速行驶时方向盘震颤

汽车在高速行驶或在某一较高车速行驶时出现行驶不稳、摆头，甚至方向盘抖动，出现这种情况的原因有如下几点：

- 1) 前轮定位角失准，前束过大。
- 2) 前轮胎压过低或轮胎由于修补等原因起动不平衡。
- 3) 前轮辐变形或轮胎螺栓数量不等。
- 4) 传动系统零部件安装松动。
- 5) 传动轴弯曲，动力不平衡，前轴变形。
- 6) 减振器故障

### 4、ABS 故障

ABS 线束接头接触不良，线束腐蚀、断裂及外部屏蔽损坏等，都会导致防抱死制动系统无法正常工作，须对其进行更换。线束插头通常与线束一同更换，个别线束插头损坏时，可更换新插头，地线与屏蔽线要焊接牢固，线束插头是塑料的，一般只能与线束一同更换。线束插头必须插牢，以防接触不良，接头插接后，将卡销插好。

### 5、液压元件泄漏检查

检查液压元件泄漏时，接通点火开关，直至液压泵停止运转，接着再等 3min，使整个液压系统处于稳定状态。查看压力表，若 5min 内系统压力下降，表明液压系统有泄漏之处。再检查是液压元件本身泄漏，还是其外部系统泄漏，分别修复，必要时更换磨损部件或总成。

抽维修、保养档案：具体见 8.6

提供《汽车维修过程确认记录表》

特殊过程名称：汽车维修过程

确认负责人：魏强

确认日期：2023.3.23 确认地点：工作地点

特殊过程使用的主要设备：维修安装设备有：扳手、螺丝刀、千斤顶、平衡机、拆胎机、烤漆房、补胎机等

特殊过程所使用的作业指导书

服务过程控制程序《服务管理规范》、《汽车维修手册》、《设备安全操作规程》

确认内容：

有无作业指导书：有

设备是否通过检查：通过

是否规定并实施设备的保养和检查：是

特殊过程的员工是否经过培训，并持证上岗：经过，

确认结论：■特殊过程确认合格，能够投入运作；

确认人：魏强 肖艳

查库房管理：公司有用于产品存放的仓库，其中仓库库房 260 平方，主要用于各种汽车配件产品的存放，现场查看，仓库内设备设施运行正常，温度、湿度控制适宜。仓库光线充足、通风良好，有灭火器等消防设施；产品按照规定堆放，放置在防潮木架上，仓库均设置了储存条件良好，能够起到产品的贮存保护条件。仓库人员操作都戴有防护手套、口罩等劳动防护用品。产品及人员防护基本到位。

有禁止吸烟标识，企业负责人介绍说，不光库房间禁止吸烟，整改整个厂区均禁止吸烟。

另涉密车间有一个废油抹布、废油桶类危险品库房，20 平米左右，地面进行了固化，分类分区进行了存放，设置了灭火器、消防沙等消防设施。库房上锁，共 2 把钥匙，部门负责人和危废库负责人各 1 把，符合要求。

位于涉密车间外还有一个用于存储废活性炭、废溶剂等危废库房，均使用编织袋，编织袋上均张贴标识，注明废物名称及数量等内容。



两个危废库房均有出入库登记，抽入库：写明了入库批次、入库时间、容器/包装编码、类型、危废名称、危废类别、危废编码、入库数量、单位、贮存设施编码、类型、经办人、部门经办人等

出库环节登记表：出库批次、处库时间、容器/包装编码、类型、危废名称、危废类别、危废底阿妈、出库数量、单位、贮存设施编码、类型、经办人、部门经办人等

有单位内部月报表：废物代码、名称、委托单位状况、上月底存量、本月存量

抽最近一次危废处理联单：编号：国家联单编号：20231101056065，符合要求

查销售部当天维修保养质量情况：

车型：别克维修保养：更换机油机滤、更换空调滤芯、更换空气滤芯

工人在进行作业

经查基本符合要求。

#### 产品和服务的放行

销售产品严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行采购、销售：

销售过程：出门证、车辆信息、报价单、授权委托书（代付款证明）、付款银行小票、发票、购车人身份证复印件、交车检验表、商品汽车流程单、结算单

抽王洪卫、蒋朝晖等人购车资料，均保存完好，符合要求

维修保养：

抽预检单：车牌号：京N55407 车型：奥迪 公里数：85249 送检日期：9.4

检查随车附件、油表指针、仪表盘、外观及内饰、预检类型、客户叙述、客户电话、业务电话、接待人等信息。

具体见附件

维修（保养）发料单：写明工单号、牌照号、维修类型、车型、开单日期、车主、发料单号、VIN、仓库、配件代码、配件名称、单价、数量等，有发料人、领料人签字确认

抽维修（保养）工单：注明工单号、开单日期、牌照号、维修车辆识别码、品牌、发动机号、行程里程、维修项目、检修记录人。

抽结算单：结算单号、车牌号码、工单号、工单类型、维修类型、VIN、送修单位、送修人、接待员、进厂时间、出厂里程、结算时间、收费结算表、工费、材料清单等均注明，有客户签字确认

抽北京市机动车维修竣工出厂合格证：注明编号、车主或送修人姓名、车辆牌照、车型、发动机号码、车架号码、进厂日期、接车出厂日期、进厂里程标示值、出厂里程标示值、主要维修项目、质量保证承诺、有维修检验员签字

提供漆房操作日志：日期：8.18 车牌号：京NA6S6X8 左右门 右后叶子板 完工时间：8.18

维修块数：2 维修时间：1 油漆类型：水

另抽其他操作记录，具体见附件

保养流程与维修流程一致，不再赘述，维修、保养记录具体见附件

顾客满意度调查具体见9.1.2

销售服务检查记录，符合要求

放行过程受控

#### 环境因素、危险源识别

查企业编制了《环境因素识别与评价控制程序》《危险源辨识与风险评价控制程序》，用于识别和控制与各过程相关的环境因素和危险源，并确定重要环境因素，不可接受风险及控制办法。

考虑了产品生命周期，在物资采购阶段选用环保产品。在运输阶段减少能源、资源及废物排放。在使用和处理阶段减少资源使用，最大限度的减少环境污染和废物排放。

提供了《环境因素辨识与评价表》，销售部识别出环境因素主要包括办公、服务、维修保养过程：办公、销售服务过程的电脑使用、水电的能源消耗，办公纸张的浪费、电源线路老化、漏电或其他原因导致火灾的发生、生活废水、生活垃圾的排放、灯管废弃等；维修过程中设备噪声排放；喷漆、焊接过程中废气排放；维修保养过程中固废排放、危废排放等



采用评分法评价出重要环境因素并编制了《重要环境因素清单》，识别出重要环境因素：固废排放，火灾、废水、意外火灾、固体废弃物、噪声、废气。

提供《危险源识别与评价表》，销售部识别出危险源主要包括：触电危险、电气火灾、驾驶外出的交通风险、办公过程的烫伤、滑倒摔伤、自身防护不到位、防疫物资配备到位、人员交叉感染引起病毒感染等的风险

维修保养过程中机械伤害、机械噪声；调漆、喷漆过程中人身伤害；设备操作过程中触电；线路短路等火灾、意外伤害；危废遗撒等

编制了《不可接受风险清单》，不可接受风险为：触电、火灾事故发生、意外伤害、机械伤害、危废遗撒等。

对识别出的重要环境因素和不可接受风险，均制定了相应的管理措施如废弃物管理办法、应急预案、培训、演练、设备操作规程、定期检查等。

#### 法律法规和其他要求和合规性评价

有《法律法规和其它要求控制程序》《合规性评价控制程序》等，

提供公司适用的法律法规及要求清单，主要有质量法、安全生产法、环境保护法、环境噪声污染防治法、劳动法、消防法、环境空气质量标准、固体废弃物环境防治法、仓库防火安全管理规则、劳动保护用品管理规定、《工业企业厂界环境噪声排放标准》、《环境空气质量标准》、《工作场所有害因素职业接触限值》、《质量管理体系 要求》、《环境管理体系 要求及使用指南》、《职业健康安全管理体系 要求》及相关产品标准。

获取方式：网上查录或购买，经查阅为现行有效版本，目前满足体系运行需要。

查《合规性的评价报告》，时间：2023年4月30日进行合规性评价，内容包括：适用的法律法规及其对应条款、符合性评价等。

评价结果：在总经理、管理者代表主持下，综合部于2023年4月30日组织各部门管理人员进行了合规性评价工作。对照公司识别的适用的法律法规及其他要求的适用条款，结合公司实际工作情况，进行合规性评价（具体评价情况参加合规性评审报告），结果表明，公司目前能够遵循国家有关环境、健安法律法规要求，自体系运行以来，公司未发生违法健安法律法规的情况，未收到国家行政制造部门任何有关环境和健安方面的处罚，公司尚能满足国家、地方各界对环境、健安管理的要求。

#### 环境安全运行控制

●销售部需执行的文件有：《环境运行控制程序》《职业健康安全程序》《消防安全管理制度》《环境管理制度》《综合部环保制度》《劳动保护及防护用品管理制度》《废弃物处置管理办法》《相关方管理制度》《垃圾分类管理规定》《节能降耗控制办法》等管理制度

1.办公过程水、电资源的使用执行《节能降耗控制办法》，注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源。

2.办公过程产生的固废，执行《废弃物处置管理办法》《垃圾分类管理规定》，按要求放到指定地点，查看无混放现象；废弃的防疫物资设置了废弃口罩专用垃圾桶进行统一丢弃处理。办公用品按要求由综合部负责发放，作好记录；

3.工作时间平均每天不超过8小时，公司为员工购买了意外险。

4.提供了《劳动保护用品发放记录》，公司为员工提供口罩、洗手液等劳动防护用品及卫生防疫物品，有发放和接收记录。大楼物业负责所有进入大楼人员的体温检测，综合部负责来客登记，提供了办公区域消毒记录、员工体温监测记录。

5.楼道内疏散通道有应急灯、疏散指示标志等设施，有消防栓和灭火器，大楼物业统一管理和维护。

6.产生的污水主要为日常清洁，污水无外排情况。

7.相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有与企业合作的商户、固体废弃物处理等。提供了“致相关方的公开信”，对其环境及职业健康安全遵守情况进行了评价。对其施加了环境安全影响，就公司的重要环境因素、不可接受风险及出入厂区应遵守的环境安全要求进行了告知，告知的内容包括公司的方针、环境和安全目标、环境和安全管理规定等。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服务供应商废弃物处理方等相关方的要求。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,符合。并且考虑了产品生命周期,在物资采购阶段选用环保产品。在运输阶段减少能源、资源及废物排放。在使用和处理阶段减少资源使用,最大限度的减少环境污染和废物排放。符合要求。

废气排放:维修过程中烤漆房废气排放、维修过程中焊接废气排放,封闭空间,员工佩戴防护用具,提供2023年8月8日谱尼测试废气检验报告,具体结果见附件

抽2023年8月烤漆房日常安全检查记录表,检查项目:墙壁、格栅的清洁;5S内容;电气检查;烤漆房每天烤漆、喷漆时间、姜海永烤漆房每天烤漆喷漆时间、更换地棉、顶棉、封口棉、活性炭情况

8月10日更换地棉、封口棉 8月22日更换地棉、封口棉

有设备负责人及部门负责人签字

废水排放:生活废水、洗车废水;提供2023年8月8日谱尼测试废水检验报告,具体结果见附件

噪声:办公活动无重大噪声。维修保养车间日常对设备进行维护、保养,减少噪音。

固废:配合综合部做好固废分类回收处置。

节约能源:公司在日常办公时尽量减少纸张及办公用品的消耗,日常注意节水节电,正常使用。

触电:定期检测用电办公设备和线路,发现故障及时修复,正确使用设备,防止触电、火灾事故发生。

火灾:楼道内消防栓和灭火器由物业统一管理,检查在有效期内。室内配有烟感、喷淋装置。

提供8月消防设施月度检查表:每天检查消防设施是否性能良好 检查人:韩帅 均正常

提供单位安全巡查记录:各车间、区域应急设施、灭火器、电器电源、库房、焊接、烤漆房、易燃物、配电箱、插座、电梯、通道障碍物、操作流程等

车间发现使用气罐打螺丝、二层指示灯不亮灯问题,对于相关责任人进行了批评教育。

交通事故:对员工进行交通安全的培训,上下班途中遵守交通规则,不违章,防止交通事故的发生。

巡视现场:企业有一个常品库房,共2层,2层基本未使用,1层库房按品类、型号进行存储,有排风系统、按要求设置了灭火器,均在正常状态。有禁止吸烟标识,企业负责人介绍说,不光库房车间禁止吸烟,整改整个厂区均禁止吸烟。

另涉密车间有一个废油抹布、废油桶类危险品库房,20平米左右,地面进行了固化,分类分区进行了存放,设置了灭火器、消防沙等消防设施。库房上锁,共2把钥匙,部门负责人和危废库负责人各1把,符合要求。

位于涉密车间外还有一个用于存储废活性炭、废溶剂等危废库房,均使用编织袋,编织袋上均张贴标识,注明废物名称及数量等内容。

两个危废库房均有出入库登记,抽入库:写明了入库批次、入库时间、容器/包装编码、类型、危废名称、危废类别、危废编码、入库数量、单位、贮存设施编码、类型、经办人、部门经办人等

出库环节登记表:出库批次、处库时间、容器/包装编码、类型、危废名称、危废类别、危废底阿妈、出库数量、单位、贮存设施编码、类型、经办人、部门经办人等

有单位内部月报表:废物代码、名称、委托单位状况、上月底存量、本月存量

抽最近一次危废处理联单:编号:国家联单编号:20231101056065,符合要求

提供2022年11月北京大学第三医院出具“职业健康检查总结报告”具体见附件

提供2023年8月25日谱尼测试出具的职业场所危害检测报告,具体见附件

巡视办公区域、维修保养车间等区域,环保、安全设施均运转正常,有运行记录,符合要求

办公区域的环境、职业健康安全的控制基本满足要求。

#### 应急准备和响应

公司建立了《应急准备与响应控制程序》,确定可能对环境、职业健康安全造成影响的潜在的紧急情况或事故、事件,规定响应措施,以便防止和减少可能随之引发的有害的环境影响和相关的职业健康安全不良后果。

识别出紧急情况有火灾、触电、突发公共卫生事件。

查应急预案汇编,包含《生产安全事故综合应急预案》《安全防火应急预案》、《触电事故应急预案》《车



辆伤害人身伤亡事故应急预案》等

配合综合部做好应急演练工作，参加了公司统一组织的应急演练；

2023年6月19日危险废物应急演练

结论：主要收获和经验

1)检验了应急预案的合理性、可操作性、对环境突发事件的反应能力同时也提高了各部门之间的协同作战能力和应急处理能力

3 通过演练进一步让大家知道在应急处理中各自的工作职责和任务应急演练中存在的问题和不足、6

少数员工不熟悉应急程序，对自己的职责不太明确各应急机构和部门联系方式不全

2023年3月16日参加了公司组织的火灾演练；

演练小结

存在问题及整改措施

在事故险情出现时，现场指挥人员首先要疏散无关人员撤离险区按照我们的演习预案来，有条理的进行处理。

发现险情时比较慌乱，没有按照喷漆房现场事故应急预案的标准我们要经常性组织应急抢救及救护训练和演习，来提高我们的水平

目前未发生过意外事件，应急预案符合要求

### 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

编制《内部审核控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

提供《年度内审方案》，内容有审核目的、审核范围、审核准则、审核组成员、审核的频次、审核方式和方法、审核的过程控制、审核发现不符合处置、纠正措施的跟踪验证、审核结论的给出等。抽查《内部审核实施计划》，计划于2023年5月8日实施内审。内容包括：审核时间、审核方式、审核目的、审核依据、审核范围、参加部门参加人员、首次末次会议、审核小组成员、日程安排表等。

抽查《内部审核实施计划》，涉及部门：销售部。涉及条款：

Q: 5.3、6.2、7.1.5、7.4、8.1、8.2、8.5、8.6、8.7、9.1.2、10.2

E: 5.3、6.1.2、6.2、7.4、8.1、8.2、10.2

S: 5.3、5.4、6.1.2、6.2、7.4、8.1、8.2、10.2。

覆盖了本部门涉及的所有标准条款。再抽查其他部门的内审实施计划，内审计划覆盖了公司所有部门及所有条款。内审员经过培训。有《内审员授权书》，内审员审核了与自己部门无关的区域。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。抽综合部《内审检查表》，已编制并由内审员按要求实施了检查，并填写了检查记录，内容与企业具体的情况描述不足，建议内审员提升内审能力。

本次内审共开一般不符合项1个，已进行了跟踪验证和关闭。符合要求。

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、范围、依据、审核过程、不合格统计与分析等，审核结论为：，公司依据 GB/T19001-2016 IDT ISO9001:2015 GB/T24001-2016 IDT ISO14001:2015 GB/T45001-2020 IDT ISO45001:2018 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。对内部审核控制基本符合要求。

编制《管理评审控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查《2023年管理评审计划》，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2023年5月15日进行管理评审。经查以按计划时间于进行了管理评审。评审地点及参加人员：会议室/总经理：肖艳 管代：范嘉昕 综合部：韩帅 销售部：赵宝峰 员工代表：王超

查管理评审输入主要包括：公司法律法规及其他要求适宜情况工作报告、公司质量、环境、职业健康安全方针实施情况及适宜性评价报告、公司运行情况报告（包括销售部管理体系运行情况、综合部体系文件运行情况总结）、纠正和预防措施报告等。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，对采购和外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。评审结论：通过管理评审的会议召开，各部门负责人一致认为企业的环境和职业健康安全管理体系所作的合规性评价工作，能够基本满足标准要求、运行有效。企业的各管理过程符合所策划的结果，质量、环境和职业健康安全的绩效能够满足要求。通过管理评审的会议召开，各部门负责人一致认为企业的管理体系通过试运行，能够基本满足标准要求、运行有效、并建立了持续改进的机制，具备申请认证审核的条件。管理评审基本符合要求。

## 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《不合格输出控制程序》，确保服务过程中的不合格项得到识别和进行有效控制，防止不合格项的非预期使用或交付。内容符合标准要求。

负责人介绍，公司规定对顾客发现的不合格，销售部应负责做好详细记录，提供客观证据，报告销售部主管进行审批，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。事后进行原因分析，防止类似时间发生。

使用过程中出现的机器故障，依据合同要求进行维修。

自体系运行以来，未发生过顾客投诉和产品质量问题。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对出现产品不合格现象采取原因分析，制定纠正措施，并验证其措施的实施程度，目前纠正措施实施基本有效；管理方面的不符合经了解基本采取纠正及纠正措施，预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强

3) 投诉的接受和处理情况：建立了投诉反馈的接受渠道，目前为止没有顾客投诉情况发生。对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。如包装、交期、价格、运输等的要求及变更。

## 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

上年度未开书面不符合

## 五、认证证书及标志的使用



证书只用于投标，未发现证书使用异常行为

### 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，北京市迅捷颐和汽车销售服务有限责任公司的

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  |

**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:朱晓丽 李雅静 黄刚



## 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。