

项目编号：10176-2024-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：河北春林汽车维修服务有限公司

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）：王磊

审核组员（签字）：

报告日期：

2024 年 3 月 19 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：王磊

组员：



受审核方名称：

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
	王磊	组长	审核员	2022-N1QMS-3214494	29.02.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	郭学稳	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**）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

b) 受审核方文件化的管理体系：本次为☒单体系☐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：中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法等

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 5624-2019汽车维修术语

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/T 15746-2011 汽车修理质量检查评定方法

JT/T 816-2021 机动车维修服务规范

JT/T 900-2014汽车售后服务客户满意度评价方法



JT/T 1133-2017机动车维修费用结算清单

JT/T 1413-2022汽车维修技术信息公开规范

GB/T 3798-2021 汽车大修竣工出厂技术条件

GB/T 3799-2021 汽车发动机大修竣工出厂技术条件等标准。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：无

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年03月19日 上午至2024年03月19日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年3月17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）：

资质范围内一类机动车维修（大中型客车维修、小型车辆维修）

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：沧州渤海新区港城大街东森晟公司院内

办公地址：沧州渤海新区港城大街东森晟公司院内

经营地址：沧州渤海新区港城大街东森晟公司院内

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 一阶段审核情况：

于2024年3月17日-2024年3月17日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：

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：

办公室 GB/T 19001-2016 标准 7.2 条款

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：2024年4月18日前提提交审核组长。

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3月19日前。

2) 下次审核时应重点关注：



体系运行的有效性；内审、管理评审的有效性；

3) 本次审核发现的正面信息：

受审核方维修工艺流程梳理井井有序，记录保存完整，可追溯性比较强。

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，企业各部门职责明确，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：

内审及管理评审有效性需要不断提高，现场审核，企业提供的内审资料显示，内审停留在表面，未深入，内审检查需补充具体内部审核记录，下次审核关注内审员能力提升和内部审核的深入内部审核过程受控。

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：2011 年 1 月 6 日体系实施时间：2023 年 6 月 1 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照

3) 审核范围内覆盖员工总人数：25 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：

维修流程：车辆入场登记-询问顾客故障原因-根据顾客要求确定维修项目与顾客签订任务委托书-交维修车间维修作业-实验交车-用户结帐-车辆出厂

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

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与质量管理体系有关的相关方，并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理。

企业在策划质量管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量管理体系能够实现其预期结果，增强有利影响，预防或减少不利影响，实现改进。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持了质量方针：

质量方针：质量第一、诚信服务。

质量方针包含在管理手册中，符合标准要求。经总经理批准，与管理手册一起发布实施。为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部环境，在每年管理评审会议上对管理方针的持续适宜性进行评审。为达到管



理方针最终实现，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。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。管理方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司管理目标。

公司质量总目标：客户满意率 $\geq 95\%$ ；产品一次交验合格率 100%

管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件，组织对目标进行了分解及考核。现场查 2023 年 3、4 季度/2024 年 1 季度目标完成情况：均达标完成；

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。

为了确保获得合格维保服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有：维保人员以往的工作经验，特别是关键岗位作业人员的操作技能；管理经验；作业指导书；检验作业指导书等。外部来源获取有：顾客提供的产品信息；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、招聘有技能的技术人员等方式对确定的知识及时更新。

组织编制了《法律法规及其他要求控制程序》等，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：

《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国民法典》及《GB/T 5624-2019汽车维修术语

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/T 15746-2011 汽车修理质量检查评定方法

JT/T 816-2021 机动车维修服务规范

JT/T 900-2014汽车售后服务客户满意度评价方法

JT/T 1133-2017机动车维修费用结算清单

JT/T 1413-2022汽车维修技术信息公开规范

GB/T 3798-2021 汽车大修竣工出厂技术条件

GB/T 3799-2021 汽车发动机大修竣工出厂技术条件等标准，均有有效版本，符合要求。

一阶段未提出不符合。

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

产品实现的过程和活动的管理控制情况：

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，包括产品实现所需的过程，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。

企业明确了所提供产品的质量目标和要求、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。



按照产品实现的流程，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、销售和服务提供的控制、标识和可追溯性、顾客财产、产品防护、以及监视和测量设备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。

经检查，该组织策划了实现流程图，经识别，产品（维保服务）实现过程中，特殊过程为：维保服务过程，外包过程有：计量器具校准。有作业文件，现场查看，作业人员操作熟练，符合作业要求。

资质符合性：营业执照，经营范围覆盖认证范围。

目标考核情况：包括公司目标和各部门目标的考核情况，公司和各部门均完成了目标值，基本符合要求。

顾客满意度：公司体系运行以来向主要顾客发放了满意度调查表，顾客满意率 100%，达到公司目标要求。

变更的策划：《管理手册》6.3 对变更的策划进行了规定，当公司的质量安全方针与目标发生重大变化；公司的组织结构、产品结构、工艺技术、资源状态发生重大改变时；公司的外部经营环境发生重大变化时，如市场行情等；总经理及最高管理层认为有必要的其他情形。对管理体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。策划符合标准要求。

产品和服务的设计开发过程：企业目前的经营范围：资质范围内一类机动车维修（大中型客车维修、小型车辆维修）。

我司主要经营机动车修理和维护。我司的产品进行销售和售后服务的提供过程均按照成熟固定的工作流程进行，暂未涉及到设计开发过程，故本条款不适用。

生产和服务实现过程控制：维修部、办公室等共同对客户提出的要求进行评审，确定产品（维保服务）的价格、质量要求、交货期限及其它要求；制定维修工艺，然后向维修部传递，维修部根据工艺的内容，下达任务。现场查看维修车间生产工艺卡，各工序覆盖全面，生产任务清晰有效，表述产品信息清楚，能够指导生产。

组织策划了《产品和服务过程控制程序》、《不合格和纠正措施控制程序》、《记录控制程序》、《监视和测量资源控制程序》、《顾客投诉处理与满意度调查控制程序》等程序文件，符合质量管理体系标准和企业实际情况。

不适用条款：8.3。

1、抽车辆维保程控制情况。

查看受控条件和实施情况。

a) 产品特性信息：出示车辆维保派工单。内容包括：客户名称、车牌号码、客户经理、调度员、检验员、维保日期、维保内容、配件更换信息、维保人员等。在生产工位有工艺作业指导书、设备操作规程等，能够指导维保服务及检测要求。

b) 监测设备：游标卡尺、万用表、四轮定位仪、车轮动平衡仪、扭力扳手等，提供有效期内校准证书。

c) 监视和测量活动：工艺纪律检查，工艺参数控制。操作者自检，质检员专检等。

d) 基础设施：办公通信设备：网络、电脑、电话等，

e) 生产设备：低位剪式举升机、龙门举升机、多功能钣金修复机、大梁校正仪、车轮动平衡仪、鲁意达烤漆房、四轮定位仪、扒胎机、变速箱智能换油机、空调管路清洗机、全自动电脑清洗机、冷媒回收循环加注机等。

特种设备：无。生产设备充分适宜，满足要求。

f) 运行环境：维修车间地面做地坪漆处理、通风良好、无油渍污渍、现场贴有禁止吸烟标识。严格执行劳动法，8小时工作制，避免过度疲劳。工作状态良好。

g) 人员能力：操作人员等培训合格上岗，具备工作能力，能胜任本职工作。

h) 防止人为错误：对操作人员培训，配备监视和测量设备，控制工艺参数。

i) 特殊过程：维修服务过程

j) 转序、交付：产品经检验合格后方可转序。

查看产品现场生产情况，现场审核时正好遇到一辆公安局的帕萨特入场维修，全程跟踪了客户接待及维修的整个流程如下：



1、车辆入场登记/询问故障：

服务内容：客服对接客户，登记客户信息，简单检查车辆外观并于客户双方进行确认车辆外表信息。

依据：客户接待管理规定

设备：电脑或纸质登记表

操作：按照规定录入客户维修车辆相关信息，

客服经理：贾女士

询问：大致了解客户车辆需维保项目/故障点，登记在册

整个过程基本受控。

3、确定维修项目签订委托书：

由调度员从客服经理接过客户车辆登记信息，与客户确认维保/维修项目，此次维修项目为更换两条前轮轮胎，确认配件及工时费用后签订维修委托协议，并告知双方应知信息及责任免除，双方进行签字确认后，进入下一个环节。

调度员：任朝阳

整个过程基本受控。

4、交由维修车间维修作业

快修岗位维修工李师傅从调度员接过维保派工单，去备件仓库进行备件申领，并由仓库李明英签字确认，取回备件后李师傅利用升降机将汽车升起，通过拆卸工具将轮胎拆卸，并用扒胎机将旧轮胎从轮圈中取出，更换新轮胎充气之后，用车轮动平衡仪给车轮进行动平衡调节，然后将两条轮胎重新装到车辆上，维修完毕将车辆听到待交付区后对讲机通知调度员，可以交车

5、实车交付/用户结帐：

调度员接到车辆维修完毕通知后，到客户接待室邀请车辆维保客户一并发去待交付区验车，双方现场查验无误后，在维保单签字确认，因为此次客户属于单位年度协议大客户，故只需在车辆结算单上进行签字就可以离场。

调度员：任朝阳

7、车辆出厂

由调度员开具车辆出厂通行单一式两份（通行单内容有车牌号码及签字），将底联通行单交给客户后，客户在出厂大门将通行单交于门卫胡大爷进行确认后，准许车辆放行，整个过程基本受控。

产品交付过程中依据合同或订单的要求在顾客处进行交付，公司对产品严格检验合格后再进行交付，顾客接收时进行验收，产品生产过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。

●抽取维保项目 1：宝马 5 系日常保养

维保单记录内容如下：

客户名称：李先生

车牌号码：冀 J09D99

客户经理：贾然然

调度员：任朝阳

快修岗：刘金生

仓库：李明英

检验员：杜秀旺

维保项目：宝马五系日常保养

维保配件：嘉实多机油 4L、机滤、汽滤、空滤

维保项目：1、更换发动机机油、机油滤清器、燃油滤清器、空气滤清器；

2、检查制动系统有无漏油，刹车片是否在规定厚度之内；

3、检查发动机皮带磨损情况，必要时调整皮带张紧度；



4、检查变速器、传动轴、万向节保护套有无渗油及损坏；

5、检查轮胎花纹深度、轮胎气压和轮胎磨损情况；

客户签名：高先生

入场时间：2023. 10. 15

维保日期：2023. 10. 15

出场时间：2023. 10. 15

●抽取维保项目 3：奥迪 A6 右后车门钣喷

维保单记录内容如下：

客户名称：王先生

车牌号：冀 AXXXXX

客户经理：贾风云

调度员：任朝阳

钣喷岗：王振东

仓库：李明英

检验员：杜秀旺

维保项目：奥迪 A6 右后车门钣喷

维保配件：水砂纸、腻子、底漆、面漆、胶带纸、美纹纸、借口水

维保项目：1、拆除右后门，将车门用车辆外形修复机进行修复，然后装回原位；

2、受损车门表面进行刮腻子，晾干后用水砂纸进行打磨；

3、将油漆按步骤进对车门进行喷涂，；

客户签名：王先生

入场时间：2024. 1. 11

维保日期：2024. 1. 11

出场时间：2024. 1. 17

●采购的主要配件：空滤、汽滤、机滤、叶子板支架、叶子板、后备盖、低压通关、回油管、进气胶管、机油、轮胎、大灯、水箱、中网等

1、原材料抽检

查“进货检验记录”，包括日期、供应商名称、原料名称、数量、外观、其它验收项目（供方质检单、规格）、检验结果、检验员等内容。

——抽取：日期：2023. 9. 14 产品名称：空气滤芯、机油滤芯、空调滤芯

供应商名称：沧州市车信义汽车配件有限公司 数量：150/200/120

检验要求：数量、型号、材质、外观

供方质检单：随带出厂合格证；

检验结果：合格；检验员：李明英、主管：杜秀旺

——抽取：日期：2023. 11. 18 产品名称：机油、轮胎

供应商名称：河北嘉充商贸有限公司/沧州市跃金商贸有限公司 数量：200L/60 条

检验标准：数量、型号、尺寸、外观；供方质检单：随带产品出厂合格证；

机油型号：0W-20/5W-30/5W-40/10W-40；轮胎型号：205/55R16、4X4 AT100、215/60 R16 95V

检验结果：合格；检验员：李明英；主管：杜秀旺

——抽取：日期：2024. 2. 20 产品名称：水箱框架、长城左右前大灯组、前中网

供应商名称：沧州市新华区鸿丰汽车配件销售中心 数量：10 只/10 组/5 个/

检验标准：数量、型号、外观；供方质检单：随带产品出厂合格证；

检验结果：合格；检验员：李明英；主管：杜秀旺

另查上述产品其他日期的验证记录，包括日期、供应商名称、数量、外观、其它验收项目（供方质检单、规格）、检验结果、检验员等内容，记录填写清晰完整，符合要求。

无在供方现场进行维保的情况。

变更的控制：查，公司对车辆维保的更改策划了管理要求。主要包括：维保车辆配件品牌及价格调整等。

现场查，公司对于更改生产信息的管理，均为重新发放维保派工单，并回收作废的维保派工单。



查，对于配件品牌等更改，由各部门的主要负责人与刻骨沟通经过评审后，确认能满足要求后方能进行正常维保，具体按文件管理要求。

对于产品信息更改，新的产品信息经相关人员评审合格后，重新签订维保委托协议，作废原维保委托协议。查，近期暂无工艺、材料及产品信息的变更情况。

外包过程：

抽查对计量器具外包方进行了合格评价，收集了计量器具校准公司的资质，符合要求。结论：列入合格供方。

产品的放行：现场核查人员能力评价表，质检员杜秀旺具有多年同岗位工作经验，并经相关培训合格后上岗。

（一）查进料检验：经查该公司主要原材料包括：铁粉、碳酸钡粉等；经沟通原材料入厂主要是查验供方提供的产品质量证明书及原材料材质自检、合格证检验产品的外观、数量、尺寸、供应商等项，检验合格后通知库管人员进行入库。查看原材料检验（确认）记录和入库单，对主要原材料均进行了检验并入库。查原材料检验情况：

●采购的主要配件：空滤、汽滤、机滤、叶子板支架、叶子板、后备盖、低压通关、回油管、进气胶管、机油、轮胎、大灯、水箱、中网等

1、原材料抽检

查“进货检验记录”，包括日期、供应商名称、原料名称、数量、外观、其它验收项目（供方质检单、规格）、检验结果、检验员等内容。

——抽取：日期：2023.9.14 产品名称：空气滤芯、机油滤芯、空调滤芯

供应商名称：沧州市车信义汽车配件有限公司 数量：150/200/120

检验要求：数量、型号、材质、外观

供方质检单：随带出厂合格证；

检验结果：合格；检验员：李明英、主管：杜秀旺

——抽取：日期：2023.11.18 产品名称：机油、轮胎

供应商名称：河北嘉充商贸有限公司/沧州市跃金商贸有限公司 数量：200L/60条

检验标准：数量、型号、尺寸、外观；供方质检单：随带产品出厂合格证；

机油型号：0W-20/5W-30/5W-40/10W-40；轮胎型号：205/55R16、4X4 AT100、215/60 R16 95V

检验结果：合格；检验员：李明英；主管：杜秀旺

——抽取：日期：2024.2.20 产品名称：水箱框架、长城左右前大灯组、前中网

供应商名称：沧州市新华区鸿丰汽车配件销售中心 数量：10只/10组/5个/

检验标准：数量、型号、外观；供方质检单：随带产品出厂合格证；

检验结果：合格；检验员：李明英；主管：杜秀旺

另查上述产品其他日期的验证记录，包括日期、供应商名称、数量、外观、其它验收项目（供方质检单、规格）、检验结果、检验员等内容，记录填写清晰完整，符合要求。

无在供方现场进行验收的情况。

2、过程检验：钣喷件、车辆日常保养、更换水箱

工序检验执行标准：公司制定的《检验规范》

抽查“过程检验记录（维保派工单）”，包括客户名称、车牌号码、维保日期、维保项目、调度员、客户经理、检验员等，记录清晰完整，符合要求。

——抽取：维保项目：别克英朗汽车更换后尾箱门；检验数量；检验日期：2023.7.9；

工序名称：维修车间；

检验要求：开关汽车后尾箱无卡顿、关闭后尾箱与车辆连接部位缝隙均匀、表面油漆颜色、光泽与周边无差异，表面光滑无气泡、颗粒物（钣喷岗位）。

检验结论：合格；检验员：杜秀旺；

——抽取：维保项目：本田CRV基础保养；检验数量：1辆；检验日期：2023.9.21；



工序名称：维修车间（快修岗位）；
检验要求：车辆启动无震动、异响；注油口、排油口无油渍；汽滤、空滤更换无杂物、灰尘进入；
检验结论：合格； 检验员：杜秀旺；
——抽取：维保项目：丰田考斯特中巴更换水箱 检验数量：1 辆 ； 检验日期：2023.11.1；
工序名称：维修车间（机修岗位）
检验要求：发动起启动后水温在正常值；无防冻液渗漏、水箱及支架紧固无松动；水箱观察孔无气泡产生；
检验结论：合格； 检验员：杜秀旺；

三、3、成品检验，执行标准：公司制定的《检验规范》
抽查“成品出厂检验报告（维修派工单）”，包括客户名称、车牌号码、维保日期、维保项目、调度员、客服经理、检验员等，记录清晰完整，符合要求。。

——抽取：维保项目：金龙班车更换刹车片； 检验数量：1 辆车
检验要求：刹车片与配件间隙达到检测要求；制动盘无抱死；刹车管路无漏气；刹车系统制动灵活无卡顿；
检验结论：合格； 质检员：杜秀旺； 日期：2023 年 10 月 19 日；
另抽取其他成品检验记录，受审核方均提供维保派工单，记录信息制式化，基本相同，不再赘述。
现场观察产品状态标识明确。
现场审核观察询问，检验员回答与操作皆符合规定要求。
暂无授权人员批准或顾客批准放行产品和交付服务的情况。

（四）外部检验
近一年内未发生第三方检验情况和国家抽查情况，经查阅该公司客户满意度调查表，客户反馈产品质量均为满意。

经查对监视和测量控制基本有效。

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

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，2023年9月28日进行了管理评审，总经理主持，各部门负责人参加。查阅管理评审计划、记录、管理评审输入、管理评审报告，按要求经审批。管理评审输入基本符合要求

经查阅记录和询问面谈，管理评审模式化和形式化，对企业的管理决策和利用信息、实际、数据推动体系运行深化没有起到应有作用。但对质量管理体系的评价较为客观，提出的改进对促进体系的运行有效，管理评审尚可。

内部审核：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，2023年9月15日进行了内部审核。查阅审核计划、审核记录、不符合项、内审报告等，符合计划安排，审核员没有审核自己的工作，审核覆盖了认证的范围和区域，内审员经过培训。经过查阅、观察、询问，内审的深度和内审员的审核技巧尚需加强和提高。对内部审核发现的1个不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，并验证了有效性，内审报告中对质量管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。

现场与内审员沟通关于公司内审的要求及实施情况，内审组长介绍“本次审核是在咨询公司的指导下进行



的，管理体系运行时间较短，对内部审核的实施情况还没有完全掌握”。鉴于此种情况，在7.2条款已开具不符合，详见不符合报告。

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

对原材料检验的不合格品直接退货处理；过程检验发现的不符合，本工序解决，目前为止没有终检不合格产生，不执行特殊放行。交付及客户发现不合格，一律返工重新维保。对不合格品进行原因分析，采取适当措施。

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。如维保品质、交期、价格、等的要求及变更。

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）：

1、现有人员 25 人，办公室 500 平米，维修车间面积 4100 平米，门卫室 10 平米，危废间 20 平米，工序布局合理，场所卫生干净整洁，配有通风设施，工作环境良好。

2、生产设备：低位剪式举升机、龙门举升机、多功能钣金修复机、大梁校正仪、车轮动平衡仪、鲁意达烤漆房、四轮定位仪、扒胎机、变速箱智能换油机、空调管路清洗机、全自动电脑清洗机、冷媒回收循环加注机等。

3、特种设备：无。

4、监视和测量设备：游标卡尺、万用表、四轮定位仪、车轮动平衡仪、扭力扳手。

5、办公通信设备：网络、电脑、电话等。

2) 人员及能力、意识：

人员及能力、意识：企业规定了工作人员岗位任职要求，另有人员能力评价表，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。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。现场沟通内审实施情况时，内审组长介绍此次内审是在咨询公司指导下进行的，体系运行时间较短，并没有完全掌握，鉴于此开具不符合报告。

3) 信息沟通：

《协商、沟通与信息交流控制程序》规定了信息沟通的目的、范围、职责、程序。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。技术文件也纳入到文件控制范围。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 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

QMS：资质范围内一类机动车维修（大中型客车维修、小型车辆维修）

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，（河北春林汽车维修服务有限公司）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:王磊



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。