

项目编号：30380-2023-QEO-2024

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：四川外恩企业管理有限公司

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）：陈伟

审核组员（签字）：宋明珠

报告日期：

2024年5月14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：陈伟

组员：宋明珠



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	陈伟	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-2265256 2024-N1EMS-2265256 2024-N1OHSMS-1265256	Q:32.14.01,32.16.02 E:32.14.01,32.16.02 O:32.14.01,32.16.02
B	宋明珠	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-2247783 2022-N1EMS-2247783 2021-N1OHSMS-1247783	Q:32.14.01,32.16.02 E:32.14.01,32.16.02 O:32.14.01,32.16.02

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	陈智法、张钊	向导	受审核方
2	无	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，进行第一次监督审核□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：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、中华人民共和国环境影响评价法、工伤保险条例等；



d) 相关的法律法规:

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: 品牌价值 服务评价要求GB/T 31042-2014、销售数据报告报文GB/T 17705-1999、小微型客车租赁经营服务管理办法、机动车运行安全技术条件、建筑施工机械与设备 混凝土搅拌站(楼)等、城市客运术语 第5部分: 汽车租赁GB/T 32852.5-2018、小微型客车租赁服务规范GB/T 29911-2013、城市客运经济技术指标计算方法 第4部分: 汽车租赁JT/T 1373.4-2021、汽车租赁企业等级、JT/T 1251-2019、小微型客车租赁服务认证要求RB/T 313-2017、合同及顾客要求等。

f) 其他有关要求(顾客、相关方要求): 合同要求及顾客要求。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间: 2024年05月14日 上午至2024年05月14日 下午实施审核。

审核覆盖时期: 自2023年04月25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: 建筑工程机械设备租赁; 客车、小微型客车租赁

E: 建筑工程机械设备租赁; 客车、小微型客车租赁所涉及场所的相关环境管理活动

O: 建筑工程机械设备租赁; 客车、小微型客车租赁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: 成都市金牛区抚琴街道二环路西三段 181 号 11 层 22 号

办公地址: 成都市青羊区光华西三路 577 号 26 栋 411 号

经营地址: 成都市青羊区光华西三路 577 号 26 栋 411 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: 未按期及时进行监督审核

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况: 体系运行良好、未出现认证资格违规情况

经现场审核, 暂停证书的原因是否消除: 已消除

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: 业务部、Q8.5.1 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 5 月 23 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 30 日前。

2) 下次审核时应重点关注：Q 服务过程控制；EO 运行策划和控制；EO 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，通过培训增强公司标书的编写能力，增加在投标过程中的中标概率,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 服务过程控制；EO 运行策划和控制；EO 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职业健康安全方针和目标。质量环境职业健康安全方针：关注客户需求，快捷准时交付，超越顾客满意；遵守法律法规，预防环境污染，保护地球环境；管控危险源头，关爱员工健康，减少职业伤害。

质量环境职业健康安全目标：

- | | |
|----------------------|---------|
| 1) 合同履行率 100% | 实测：100% |
| 2) 顾客满意率≥95% | 实测：98% |
| 3) 固废分类收集，合规处置率 100% | 实测：100% |
| 4) 全年火灾事故发生率为“0”。 | 实测：0 |
| 5) 全年触电伤害事故发生率为“0” | 实测：0 |
| 6) 全年重大安全事故发生率为“0” | 实测：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，将质量环境职业健康安全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，并针对质量环境和职业健康安全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

公司主要范围：建筑工程机械设备租赁；客车、小微型客车租赁。

1、产品和服务的要求

顾客的合同要求：依据客户要求确定合同内容、服务标准、交期、双方责任义务等。

公司产品执行标准：品牌价值 服务评价要求 GB/T 31042-2014、销售数据报告报文 GB/T 17705-1999、小微型客车租赁经营服务管理办法、机动车运行安全技术条件、建筑施工机械与设备 混凝土搅拌站（楼）等、城市客运术语 第 5 部分：汽车租赁 GB/T 32852.5-2018、小微型客车租赁服务规范 GB/T 29911-2013、城市客运经济技术指标计算方法 第 4 部分：汽车租赁 JT/T 1373.4-2021、汽车租赁企业等级、JT/T 1251-2019、小微型客车租赁服务认证要求 RB/T 313-2017、合同及顾客要求等。

2、租赁服务流程：



签订合同—租赁设备出库—租赁方接收—回收租赁设备—费用结算；

需确认过程/关键过程：租赁服务过程。外包过程：车辆维保。

3、确定资源需求：

租赁服务所需的主要设备有：办公设备、租赁用小型微型客车。

所需的监视测量设备：由供应商提供建筑工程机械的车检和维护保养记录。客户直接对租赁设备进行核验。验收数量、外观、规格、效期，检查供方出具的设备检测报告为验收依据，进行核验，最终产品质量由顾客确认，暂未配置检测设备。

人力资源：关键岗位人员有相关的工作经验，且进行了岗前培训，能力满足岗位要求。

4、实施过程控制：

策划了各过程的管理文件：《服务过程控制程序》、《汽车租赁服务规范》、《业务人员行为规范》、《业务人员考核制度》等有关文件。

5、技术要求：租赁合同

1) 验收规范：法律法规、合同要求、履约验收审核表等。

2) 作业指导书：公司制定有《业务人员行为规范》、《作业指导手册》、《租赁服务规范》、《业务人员考核制度》等，均放置于办公室和工位附近，便于查阅对照。

3) 使用适宜的设备：电脑和办公设备等，现场电脑及办公设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务的条件及要求。

4) 监视和测量设备：车辆的维修保养记录由外包方提供。租赁双方对出租车辆的车载设备及资料进行查验。公司对每辆车安装有 GPS 定位。

5) 实施监视和测量：公司制定有《业务人员考核制度》，部门负责人定期对员工进行服务质量评价考核，从专业水平、工作业绩、工作质量、办理效率、岗位工作质量、组织协调、责任心、出勤情况等方面进行考核。

提供有《车辆信息台账》，内容包括车辆编号，车牌号，车系，车架号，车辆状态等。用于租赁的客车有 23 辆，均有保险和行驶证，见附件。

为了给客户提供更快、更优质的服务，公司对车辆设备进行日常检查、定期检查和专项检查；对租赁车辆进行周期性技术维护，包括日常维护、维修等。提供有车辆维修档案：

保养为外包第三方公司。保养内容包括更换机油，检查磨损，检查车辆运行状态等。

公司租赁车辆依照顾客在平台要求，自提或送指定地点，提供有公司运送车辆驾驶员证件，见 7.2。

根据企业体系运行控制的要求策划了成文信息要求，有供方评价记录、合同评审表、业务人员考核评定表、服务评价表、履约验收表等。用于保持、保留有关管理体系运行要求的成文信息。

策划的输出适合于组织的运行，暂无变更，对于外包过程按照外部供方管理制度要求进行管理控制。

业务部根据顾客订单和交流达成的要求进行客汽车租赁，客车经沟通由用户自提或送上门，填写《交/接车辆检查表》。归还车辆填写《交/接车辆检查表》。并定期送租赁车辆进行维护保养，具体记录见 Q8.5.1。

公司特殊过程确定为：租赁过程。查不能提供确认记录，不符合。

现场查见，公司在服务经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。

1. 租赁服务过程采用客户投诉记录、售后维护信息确认回访表等进行标识；

2. 租赁客车按要求建立有机动车维修档案，注明车牌号、托修人、发动机号、底盘号、厂牌型号等。

3. 客户用车过程采用 GPS 定位跟踪车辆状况，能做到追溯的目的。

通过上述标识可以追溯服务实施情况。

公司的顾客的财产主要为顾客信息、合同等。公司对顾客信息、合同等进行了专人存档保存，当顾客财产丢失时，应告知顾客。在租赁服务过程中对用车单位的用车记录保密、不外泄。在服务实施前、实施中及实施后对顾客信息的保护措施及要求均进行了规定。

公司对产品防护措施：公司用于租赁的车辆停放在专用停车场/位，指定专人监管。节假日时在汽车门上加封封条，防止非预期的使用。

询问公司负责人，对于租赁期满交付的车辆，租赁部对《租车合同》和《汽车检验单》与《放车、收车登记表》进行核对，签署核实结论。根据核实结果，当场与客户办理租车费用结算，除预留客户缴纳的租车违章保证金外，结清全部租金和其它应付费用，并出据收款凭证。整个服务过程即结束，无后续的交付后活动。

公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查问卷表》等形式来收集了统计分析结果顾客满意度：98%

暂无明显需实施纠正措施的改进事项。

提供顾客满意调查分析报告，负责人讲：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，均期望价格能够降低，以后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。

组织制定了环境安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如《运行控制程序》、《节约用电用水管理



制度》、《固体废弃物管理制度》《消防安全管理制度》等过程的运行准则。

根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制火灾预防等过程的控制，避免和减少了环境污染的损失。

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。

抽查环境和安全运行的策划与控制实施

固废排放：

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：

1. 购置分类箱，划分存放区域。
2. 可回收类（废包装材料、废纸、废塑料等）由综合部统一分类收集处理。
3. 不可回收类（生活垃圾）综合部统一收集分类由物业市政环卫处理。
4. 打印机及复印机废硒鼓、墨盒等危险废物统一供方回收处理。
5. 服务过程中产生的固体垃圾全部交由客户方处理。

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。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，每月由综合部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。记录显示：基本达成目标。

火灾预防：

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。
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. 由综合部组织消防演练。

查办公场所配置有消防灭火器材。

.....

触电预防

1. 做好办公现场线路检查工作。
2. 做好现场电器安全使用检查工作。
3. 对人员进行安全用电培训。
4. 及时更换漏电的设备、插座、开关等。

重大交通意外：加强员工操作培训，普及交通法，严格要求员工驾驶状态，不疲劳驾驶，醉酒驾驶等查对职工健康体检的关注：企业所涉业务为租赁，不涉及职业病危害，无需进行职业健康体检。

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《内部审核程序》、《管理评审程序》等，符合标准和企业实际，经调阅相关记录确认，企业已经在 2024 年 1 月 15 日和 2024 年 1 月 30 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》，2024 年 1 月 5 日总经理授权张钊、陈智法为本次审核内审员，查内审员能力，提供有《内审员培训记录》。通过与内审员沟通面谈，了解企管代和内审员对认证标准的理解应用情况、内审员对 GB/T19011《管理体系审核指南》相关要求和能力要求了解的情况，基本符合要求。与管理层梁松林沟通，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。

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：

查，公司编制了《不合格品控制程序》，规定了不合格的控制要求。

现场了解，公司在租赁服务过程中的主要不符合主要为车辆交接及使用问题。

查，公司客户提交问题及时进行处理，并定期对车辆进行维保，同时跟踪验证。



2) 纠正/纠正措施有效性评价: 纠正措施落实有效

3) 投诉的接受和处理情况: 无

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

不符合纠正有效

五、认证证书及标志的使用: 合规

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, (四川外恩企业管理有限公司) 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



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:陈伟、宋明珠



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。