

项目编号：11181-2024-QEO

# 管理体系审核报告

## (第二阶段)



组织名称：秦皇岛市伟恒汽车维修有限公司

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）：温红玲

审核组员（签字）：

报告日期：2024年10月24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，不向第三方泄露。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：温红玲

组员：



受审核方名称：秦皇岛市伟恒汽车维修有限公司

## 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	温红玲	组长	Q:审核员	2022-N1QMS-3210533	Q:29.02.00,29.03.02
			E:审核员	2023-N1EMS-2210533	E:29.02.00,29.03.02
			O:审核员	2024-N1OHSMS-2210533	O:29.02.00,29.03.02

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	李国峰/杨焕星	向导	受审核方

### 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, 环境管理体系, 职业健康安全管理体系**）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：

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：《ISC-B-1管理体系审核方案策划表》；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国产品质量法、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、中华人民共和国环境噪声污染防治法、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国传染病防治法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国工会法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国劳动法、河北省环境保护条例、河北省安全生产条例、河北省消防条例等。

#### 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：

汽车维修业水污染物排放标准GB 26877-2011、汽车维修技术信息公开规范 JT/T 1413-2022、汽车维修



管理信息系统技术规范JT/T640-2021、机动车维修管理规定等

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10月22日 上午至2024年10月24日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年6月1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：许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售

E：许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售所涉及场所的相关环境管理活动

O：许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售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：河北省秦皇岛市海港区北部工业区北二环路西段 124 号

办公地址：河北省秦皇岛市海港区北部工业区北二环路西段 124 号

经营地址：河北省秦皇岛市海港区北部工业区北二环路西段 124 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 一阶段审核情况：**

于 2024-10-21 8:30:00 上午至 2024-10-21 12:30:00 下午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：目标完成情况；内审、管理评审有效性；许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售服务过程控制；重要环境因素和不可接受风险运行控制及绩效监测的实施情况；应对机遇和风险的措施情况等。

**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：

综合部

GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 7.2 能力

GB/T24001-2016/ISO14001:2015 标准 7.2 能力

GB/T45001-2020/ISO45001:2018 标准 7.2 能力

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 11 月 8 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 2025 年 10 月 21 日前。

## 2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合的验证；监视和测量设备管理；许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售服务过程控制；目标考核情况；环境因素和不可接受风险的识别评价和运行控制情况；任何变更情况。

## 3) 本次审核发现的正面信息：

该公司管理体系能够持续有效运行，未发生相关方投诉。相关运行要求保持较好，环境因素和危险源年度进行了确认。人员质量意识等较好。相关资质手续保持有效。资源比较充分，能保证方针和目标方案的实现。

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：企业各部门职责明确，质量、环境和职业健康安全管理体系，能够全面有效地予以贯彻实施，各部门人员能理解和实施本部门涉及的相关过程。各部门能识别的相关环境因素和危险源，质量、环境和职业健康安全管理体系过程能有效予以控制

2) 风险提示：人员环境与安全意识欠缺，需加强培训，提高人员环境安全意识。

### 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：2017 年 05 月 09 日，体系实施时间：2024 年 6 月 1 日

2) 法律地位证明文件有：

现场查提供营业执照正本，经营范围覆盖认证范围。

查提供有《机动车维修经营备案表》，备案编号：13030224112，二类汽车维修：大中型客车维修、大型货车维修、小型车维修，经营地址：河北省秦皇岛市海港区白塔岭街道北二环 128 号北港物流，与企业实际办公经营地址（河北省秦皇岛市海港区北部工业区北二环路西段 124 号）不一致，经与负责人沟通确认，提供有《关于公司“机动车维修经营备案表”地址与公司实际经营地址不一致情况说明》，与负责人沟通后续将联系办理机构进行地址变更，并承诺一经变更，第一时间发送扫描件给本次审核组长。

查提供有《建设项目环境影响登记表》，该项目环境影响登记表已经完成备案，备案号：20191303020000294。

项目名称：秦皇岛市伟恒汽车维修有限公司汽车维修部；

备案依据：该项目属于《建设项目环境影响评价分类管理名录》中应当填报环境影响登记表的建设项目，属于第 126 汽车、摩托车维修场所项中其他；

建设内容及规模：配件库及维修车间 850.6 平米，主要经营：汽车配件销售及机动车维修；

主要环境影响：废水：生活污水：采取化粪池沉降措施后通过污水管网排放至污水处理厂。固废：生活垃



圾：由环卫部门定期清运；废机油：由有资质的公司定期处理。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：9 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无倒班

4) 范围内产品/服务及流程：

策划了许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售工艺流程：

接待客户-客户沟通-确认车辆故障-维修报价-维修作业-完工结算

经确认：关键过程：维修作业过程；需确认过程：维修作业过程；外包过程：无。

查看有关键过程确认记录，针对维修作业过程，从人员、设备、材料、工艺方法、工作环境等方面进行了确认，确认时间为 2024.06.20。符合策划要求。

### 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

##### 质量、环境和职业健康安全方针：

求实为本、以法为准、服务至诚、信誉至上；环保领先、安全第一；预防为主、持续发展。

方针包含在管理手册中，经总经理批准，与手册一起发布实施。公司方针适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向，为建立质量环境职业健康安全目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求、污染预防、合规义务、消除危险源和降低职业健康安全风险的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容，符合要求。

##### 理解组织及其环境：

秦皇岛市伟恒汽车维修有限公司，

公司注册地址：河北省秦皇岛市海港区北部工业区北二环路西段 124 号；

办公地址：河北省秦皇岛市海港区北部工业区北二环路西段 124 号；

经营地址：河北省秦皇岛市海港区北部工业区北二环路西段 124 号；

提供有厂房租赁合同，单一场所。

经现场与负责人沟通核实，

现场查提供营业执照正本，

统一社会信用代码：91130302MA08HKLA79，成立日期：2017 年 05 月 09 日，注册资本：50 万元，核准日期：2024 年 04 月 22 日

经营范围：一般项目：机动车修理和维护；汽车零配件零售；日用品销售；工艺经营范围美术品及礼仪用品销售(象牙及其制品除外);润滑油销售。(除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动)；认证申请范围如下，覆盖认证范围。

Q：许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售

E：许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售所涉及场所的环境管理活动

O：许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售所涉及场所的职业健康安全管理活动

查提供有《机动车维修经营备案表》，备案编号：13030224112，二类汽车维修：大中型客车维修、大型货车维修、小型车维修，经营地址：河北省秦皇岛市海港区白塔岭街道北二环 128 号北港物流，与企业实际办公经营地址（河北省秦皇岛市海港区北部工业区北二环路西段 124 号）不一致，经与负责人沟通确认，提供有《关于公司“机动车维修经营备案表”地址与公司实际经营地址不一致情况说明》，与负责人沟通后续将联系办理机构进行地址变更，并承诺一经变更，第一时间发送扫描件给本次审核组长。

查提供有《建设项目环境影响登记表》，该项目环境影响登记表已经完成备案，备案号：201913030200000294。

项目名称：秦皇岛市伟恒汽车维修有限公司汽车维修部；备案依据：该项目属于《建设项目环境影响评价



分类管理名录》中应当填报环境影响登记表的建设项目，属于第 126 汽车、摩托车维修场所项中其他；建设内容及规模：配件库及维修车间 850.6 平米，主要经营：汽车配件销售及机动车维修；主要环境影响：废水：生活污水：采取化粪池沉降措施后通过污水管网排放至污水处理厂。固废：生活垃圾：由环卫部门定期清运；废机油：由有资质的公司定期处理。

经现场核实，企业人数实际为 9 人，无倒班。

法律法规：公司在环境和职业健康安全方面符合国家、本省、地方的环境和安全法律法规要求。

与总经理沟通，公司领导层确定外部和内部与公司的宗旨、战略方向有关、影响质量/环境/职业健康安全体系实现预期结果的能力的因素。外部因素考虑：国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化、社会、经济和自然环境方面（不管是国际、国家、地区或本地）等因素；内部因素考虑：公司的价值观、文化、知识和绩效等因素。总经理负责组织对确定的内部和外部因素的相关信息监视和评审，以确保质量、管理体系与公司的战略方向一致，并实现其预期的结果。

#### **理解相关方的需求和期望：**

总经理及管理层在考虑相关方对公司提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响时，结合公司的实际情况，确定与质量/环境/职业健康安全体系有关的相关方，并确定其要求。公司按照管理手册要求对相关方的需求和期望进行管理，以理解相关方的需求和期望以便帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标，做到目的明确；由于相关方对组织持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，公司确定了：

与质量/环境/职业健康安全体系有关的相关方：

公司的相关方包括：顾客、员工、银行、外部供应商、雇员及其他为组织工作者、法律法规及监管机关、非政府组织等。

公司对这些相关方及其要求的相关信息监视和评审，理解和持续满足相关方的需求和期望。

顾客的需要和期望：服务质量保证、价格合理、按期完成等；

员工的需求和期望：员工在安全和健康的工作环境下，不受伤害和健康伤害，及时足量发放防护用品等；

政府机构：遵纪守法、无污染环境事故、提供就业机会、依法纳税、无社区或居民投诉，企业按要求对人员（含外来人员）进行登记、防护到位等；

公司周边企业、居民、社区等：邻居：不扰民，生产噪声小，无有毒有害气体、不影响正常生活、有社会可接受的绩效、诚实和诚信等。

通过识别社区等周边环境的需求期望，公司将火灾、固废排放等纳入自己的合规性义务进行管理。并作为公司的目标指标加以控制。

公司总经理将相关方要求的信息通过会议方式传递给各相关部门，并适时组织间监视和评审相关方重要信息。符合要求。

#### **应对风险和机遇的措施：**

公司制定管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。

企业识别了风险并制定了相关措施，查提供有《风险和机遇评估分析表》，识别有：

目前质量管理体系风险主要的风险有以下方面：货款周转不及时；新客户的开发、人才流失问题等问题。

针对货款周转不及时，公司采取了先支付预付金，根据进度支付货款，后留一部分质量保证金，规避资金拖欠风险，减少公司资金周转压力。

针对新客户的开发，人才流失等，通过展会现场和客户的验厂，来关注客户意向。制定了招聘计划，提高员工待遇，建立公司良好企业文化范围，增加凝聚力等措施。目前实施良好。

环境管理体系风险如：风险：未履行合规义务可损害组织的声誉或导致诉讼；管理措施：加强对法律法规执行情况的检查力度，遵守法规要求，更多地履行合规义务，以便能够提升组织的声誉等；识别的外部风险和机遇有：目前环保监督部门对环境污染物的排放和控制监督非常严格，当地环保要求及检查力度比较高等。

职业健康安全风险及机遇如：监管部门的监管力度 风险：监管部门针对职业健康安全监管力度加大，如公司职业健康安全要求执行不规范，可能存在被查处的风险。管理措施：各级部门严格按照公司的职业健康



安全管理制度开展相关工作。风险：公司现有的制度，是否符合职业健康安全标准的要求。管理措施：主要职能部门按照要求加强职业健康安全相关标准的收集评价。机遇：公司遵守职业健康安全标准，可以切实保障员工职业健康安全，树立良好社会形象，提高公司知名度。管理措施：综合部定期组织检查职业健康安全标准的要求的落实情况等。

与领导层沟通，到现阶段为止，公司经营各方面正常，各部门职责清晰，根据实际情况，及时做好内外部沟通，及时作出相应的调整，降低了风险的影响，风险控制良好。

企业能够不定期进行风险和机遇的措施的策划，并评价这些措施的有效性。措施策划充分，与各部门业务过程有效融合。基本符合要求。风险机遇识别基本充分，应对风险和机遇的措施基本适宜。

#### 重要环境因素：

识别的重要环境因素：潜在火灾的发生、废气的排放、固废的排放、噪声排放，重要环境因素识别准确，基本符合要求。

#### 不可接受风险：

识别的不可接受风险：潜在火灾、意外伤害、触电伤害，识别全面，符合要求。

#### 公司及部门质量、环境和职业健康安全目标及考核：

##### 公司总目标及考核：

公司总目标	完成情况
① 顾客满意度≥90分	95
② 项目按时完成率≥95%	100%
③ 固废合规处置率 100%	100%
④ 火灾发生次数 0 次	0
⑤ 意外伤害事故发生次数为 0 次	0

查均已完成。

##### 各部门分解目标及考核：

查提供有综合部、维修部 2 个部门分解目标，提供有考核情况均已完成。

基本符合要求。

### 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

（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职业健康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）

#### 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，许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售服务质量稳定并符合标准和顾客要求。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。

企业明确了所提供服务的的目标和要求、文件和资源的需求，所需的过程和过程监视与测量活动及接收准则，所需的记录表格等。

按照许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售服务实现的流程，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、修理和养护服务提供的控制、标识和



可追溯性、顾客财产、服务过程防护、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。

策划了许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售工艺流程：

接待客户-客户沟通-确认车辆故障-维修报价-维修作业-完工结算

经确认：关键过程：维修作业过程；需确认过程：维修作业过程；外包过程：无。

查看有关键过程确认记录，针对维修作业过程，从人员、设备、材料、工艺方法、工作环境等方面进行了确认，确认时间为 2024.06.20，确认结论：公司提供的条件完全可以满足要求，能够保证服务质量。确认符合要求。有作业文件，对关键过程进行监督，现场查看，作业人员操作熟练，符合作业要求。

#### 资质符合性：

现场查提供公司营业执照正本，经营范围覆盖认证范围。

查提供有《机动车维修经营备案表》，备案编号：13030224112，二类汽车维修：大中型客车维修、大型货车维修、小型车维修，经营地址：河北省秦皇岛市海港区白塔岭街道北二环 128 号北港物流，与企业实际办公经营地址（河北省秦皇岛市海港区北部工业区北二环路西段 124 号）不一致，经与负责人沟通确认，提供有《关于公司“机动车维修经营备案表”地址与公司实际经营地址不一致情况说明》，与负责人沟通后续将联系办理机构进行地址变更，并承诺一经变更，第一时间发送扫描件给本次审核组长。

查提供有《建设项目环境影响登记表》，该项目环境影响登记表已经完成备案，备案号：201913030200000294。

项目名称：秦皇岛市伟恒汽车维修有限公司汽车维修部；

备案依据：该项目属于《建设项目环境影响评价分类管理名录》中应当填报环境影响登记表的建设项目，属于第 126 汽车、摩托车维修场所项中其他；

建设内容及规模：配件库及维修车间 850.6 平方米，主要经营：汽车配件销售及机动车维修；

主要环境影响：废水：生活污水：采取化粪池沉降措施后通过污水管网排放至污水处理厂。固废：生活垃圾：由环卫部门定期清运；废机油：由有资质的公司定期处理。

#### 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，顾客满意度为 95 分，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，当公司的质量环境职业健康安全方针与目标发生重大变化；公司的组织结构、修理和养护服务工艺技术、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，确保管理体系的完整性。策划符合标准要求。

#### 产品和服务的要求

管理手册中 8.2、《产品服务要求控制程序 WHQX-QES-B-16》规定了与产品和服务有关要求的确定、评审以及更改的职责和工作流程要求。

a 顾客明确规定的要求：即有维修、销售服务本身的质量要求也包括后续活动的要求；

b 顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求；

c 与公司产品有关的法律法规的要求及本公司附加的对顾客的责任。

维修部通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传，向顾客介绍服务，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。同时负责就长期维修服务合同或订单的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向顾客发放满意度调查表或微信等网络形式了解顾客的需求和期望。

维修部负责组织相关部门在向顾客提供产品和服务前参加评审，确定顾客/法律法规及公司的要求，若存在差异，确保相关事项得到解决，评审过程记录在《合同评审记录表》上。评审后由管代签字汇报总经理批准。

维修部负责客户要求变更时组织相关部门评审，并将变更落实到位。



公司主要的客户：厦门金龙联合汽车工业有限公司、河北高速公路集团有限公司养护分公司、中衡创赢科技有限公司、丹东布谷特种装备有限公司、山西东锐日创科技有限公司、云南三创安防工程有限公司等。

查：需方：厦门金龙联合汽车工业有限公司 采购合同，合同约定有产品名称-随车配件一批，NL23020056，离合器总成-10套、交货时间、地点及方式、价款支付、质量标准及检验、售后要求、包装标准、包装物的供应与回收、质量及售后保证等、产品知识产权不侵权承诺、产品采购交易商业秘密保密承诺、产品供应与回购、竞业禁止条款、违约责任等条款，要求明确。提供《合同评审记录表》：评审人员：李国峰、杨焕星、张志佳，审批张志佳。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，符合要求。

查：需方：河北高速公路集团有限公司养护分公司 服务合同，合同约定：车辆及养护设备维修服务 4 标段秦皇岛分中心服务，服务期限、服务地点、结算价格、质量标准、车辆维修、验收、结算方式、双方权利和义务、违约责任等条款，要求明确。提供《合同评审记录表》：评审人员：李国峰、杨焕星、张志佳，审批张志佳。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，符合要求。

查：需方：河北高速公路集团有限公司养护分公司 采购合同，合同编号：YHF-12-WZ-2024-119/YHF-12-WZ-2024-126/YHF-12-WZ-2024-133，合同约定：2024年4月设备维修配件采购项目(四标段)/2024年5月设备维修配件采购项目(四标段)/2024年6月设备维修配件采购项目(四标段)，购货名称：4月-分离轴承、分离拨叉、离合器片、离合器压盘、灯光继电器、后尾灯总成、电瓶、机油、空调滤芯、空滤、机滤、调节器、电机总成、化油器等/5月-发电机皮带、出料枪阀门、风扇耦合器、雪种、燃气排管、点火器、轮胎、柴滤等/6月-侧刷伸缩油卸、油水分离器、机滤、侧挡皮、空滤、机油、管路阀门、柴滤、曲轴位置传感器、凸轮轴位置传感器、警示灯、箭头灯、规格型号、数量、金额、质量标准、验收、质量保证期、供货期限及交货方式、支付方式、安全生产、合同的变更和解除、双方权利和义务、违约责任等条款，要求明确。提供《合同评审记录表》：评审人员：李国峰、杨焕星、张志佳，审批张志佳。评审结论：满足要求。查评审过程在签订合同之前进行，符合要求。

据维修部经理介绍：合同签订前，由维修部、综合部进行评审，报总经理批准。另有些私人客户，车辆有问题/需定期保养时随时过来维修，进行故障确认/保养项目确认后先进行故障告知、报价，客户确认后进行治疗和维护，完工，客户试车后进行结算，客户在维修结算中签字确认结算。

查以上合同评审，以上合同评审流程均已实施。

查其他合同也符合要求，未见不符合。公司暂无合同变更情况发生。

查提供有对应维修服务结算单，交期满足订单要求。

产品和服务的要求控制基本符合。

### 产品和服务的设计开发过程：

经过与维修部主管沟通和现场审核发现：公司维修部负责产品设计开发工作。

维修部配备了专业的技术人员，查王会东等人，均有汽车维修工程师资质，有多年的工作经验，对许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售等有一定的经验，能力满足公司设计开发的需要。

自公司成立以来，公司所修理和维护的机动车均为按照国家标准或顾客要求进行，并针对具体车况、问题进行针对性的问题解决试车。

为保证体系的完整性，以及随着市场发展和顾客要求的不断变化，顾客对产品和服务的要求也将不断发生变化，如顾客要求或市场需要开发新工艺时，公司按照文件 8.3 条款要求进行设计开发，保证产品的安全性、可靠性、符合性等，应对顾客不断变化的需求和期望。

同时李经理介绍，近年来，公司维修部团队，对维修设备和修理和养护工艺进行改进，旨在提高工作效率，提升产品修理和维护自动化控制及节能降耗。经查符合要求。

查看，策划基本合理。基本符合要求。

### 外部提供过程、产品和服务的控制

查管理手册中明确了“外部提供过程、产品和服务”方面的要求，编制有《外部提供过程产品服务控制程序 WHQX-QES-B-17》，对由外部提供的产品、过程或服务进行控制，确保其符合要求。

现场提供有《合格供方名单》，由总经理批准。

序号	供方名称	供应产品	列入日期
1	北京北客盛世商贸有限公司	发动机零配件	2024年6月1日



- 2 北京壹佳壹商贸有限公司 四氟乙烷制冷液、机油滤清器滤芯、海格专用雨刮片(1000mm)、门遥控总成、离合器总成、消声器总成、储气系统总成、冷凝分离器总成等零配件 2024年6月1日
- 3 北京北客盛世商贸有限公司 车用尿素溶液、宇通客车专用尿素溶液/轮胎螺丝帽、轮胎螺丝、后轮油封、雨刷臂、雨刷控制器、机油滤清器、蒸发器盖子、蒸发器壳体、前摩擦片、后锁体总成、倒车镜片总成、转向油泵、离合器片、离合器分离轴承总成 2024年6月1日
- 4 秦皇岛广霖商贸有限公司 柴油机油/发动机冷却液 2024年6月1日
- 5 秦皇岛志肯商贸有限公司 轮胎 2024年6月1日

.....

**抽查 合格供方评价记录**

供方名称：北京壹佳壹商贸有限公司，产品名称：四氟乙烷制冷液、机油滤清器滤芯、海格专用雨刮片(1000mm)、门遥控总成、离合器总成、消声器总成、储气系统总成、冷凝分离器总成等零配件，提供有供方调查评定表，评价有供方资质、供货能力、质量状况、价格情况、供方信誉、样品情况、业绩、售后服务等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意继续合作。 批准：张志佳 2024年6月1日

供方名称：秦皇岛广霖商贸有限公司，产品名称：壳牌柴油机油/发动机冷却液，提供有供方调查评定表，评价有供方资质、生产能力、质量保证能力等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意继续合作。 批准：张志佳 2024年6月1日

另查北京北客盛世商贸有限公司评价记录，提供有供方调查评定表，评价有供方资质、生产能力、质量保证能力等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意继续合作。 批准：张志佳 2024年6月1日

**抽查采购控制：**

抽查北京壹佳壹商贸有限公司、秦皇岛广霖商贸有限公司采购合同执行情况；提供有对应发票、产品出库单，交付数量、交付日期与合同要求相一致。

采购流程基本符合要求。

**生产和服务实现过程控制：**

查管理手册中明确了“外部提供过程、产品和服务”方面的要求，编制有《外部提供过程产品服务控制程序 WHQX-QES-B-17》，对由外部提供的产品、过程或服务进行控制，确保其符合要求。

现场提供有《合格供方名单》，由总经理批准。

序号	供方名称	供应产品	列入日期
1	北京北客盛世商贸有限公司	发动机零配件	2024年6月1日
2	北京壹佳壹商贸有限公司	四氟乙烷制冷液、机油滤清器滤芯、海格专用雨刮片(1000mm)、门遥控总成、离合器总成、消声器总成、储气系统总成、冷凝分离器总成等零配件	2024年6月1日
3	北京北客盛世商贸有限公司	车用尿素溶液、宇通客车专用尿素溶液/轮胎螺丝帽、轮胎螺丝、后轮油封、雨刷臂、雨刷控制器、机油滤清器、蒸发器盖子、蒸发器壳体、前摩擦片、后锁体总成、倒车镜片总成、转向油泵、离合器片、离合器分离轴承总成	2024年6月1日
4	秦皇岛广霖商贸有限公司	柴油机油/发动机冷却液	2024年6月1日
5	秦皇岛志肯商贸有限公司	轮胎	2024年6月1日

.....

**抽查 合格供方评价记录**

供方名称：北京壹佳壹商贸有限公司，产品名称：四氟乙烷制冷液、机油滤清器滤芯、海格专用雨刮片(1000mm)、门遥控总成、离合器总成、消声器总成、储气系统总成、冷凝分离器总成等零配件，提供有供方调查评定表，评价有供方资质、供货能力、质量状况、价格情况、供方信誉、样品情况、业绩、售后服务等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意继续合作。 批准：张志佳 2024年6月1日

供方名称：秦皇岛广霖商贸有限公司，产品名称：壳牌柴油机油/发动机冷却液，提供有供方调查评定表，评价有供方资质、生产能力、质量保证能力等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意继续合作。 批准：张志佳 2024年6月1日

另查北京北客盛世商贸有限公司评价记录，提供有供方调查评定表，评价有供方资质、生产能力、质量保



证能力等，有评价部门、主管部门、批准意见，评价结论：同意继续合作。批准：张志佳 2024 年 6 月 1 日

#### 抽查采购控制：

抽查北京壹佳壹商贸有限公司、秦皇岛广霖商贸有限公司采购合同执行情况；提供有对应发票、产品出库单，交付数量、交付日期与合同要求相一致。

采购流程基本符合要求。

#### 变更的控制：

负责人介绍，当内外部环境，如客户要求、服务技术和质量要求、服务工艺、适用的法律法规和检验服务技术标准等有更改时，相关部门提出更改计划并进行更改，更改由原制定人负责具体实施。

查提供有文件变更申请单、技术更改通知单，如有更改时，按照规定要求实施。暂无更改。

#### 产品的放行：

管理手册中 8.6、服务放行控制程序 WHQX-QES-B-23 规定了产品和服务的放行控制。

该公司主要进行经查该公司主要进行：许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售，执行标准见产品实现策划情况。

公司策划有《检验规程》，包括：原材料检验规程、修理和维护验收规范、出厂检验规范。对原材料、过程检验以及产品出厂都进行了详细规定，策划合理，符合要求。

##### （一）进货检验：

##### ①查进料控制：

查进料控制：与负责人沟通，主要购进零配件、车辆维修保养用机油、防冻液等，进公司时主要验收采购合同/订单中型号、数量、供货品牌、保质期（适用时）、包装外观等一致性，具体产品性能在修理和养护服务过程中进行确认。

经查 2024 年 4 月 22 日票-\*发动机\*曲轴后油封、\*发动机\*机油压力稳定传感器、\*发动机\*压差传感器、\*发动机\*连杆瓦组件、\*发动机\*连杆部件、\*发动机\*油底壳垫片、\*发动机\*水泵、\*发动机\*颗粒过滤器、\*发动机\*V 带、\*发动机\*短里程保养机油、滤清器、\*发动机\*气缸盖垫片、\*发动机\*涨紧皮带轮组件、\*发动机\*多韧带惰轮组件、\*发动机\*滤芯组件、\*发动机\*气缸盖垫片、\*交通运输设备\*摩擦片、\*交通运输设备\*离合器助力器/2024 年 08 月 08 日/2024 年 8 月 12 日/2024 年 09 月 22 日/2024 年 10 月 21 日进货验收入库单、采购确认发，交付数量、供货品牌、交付日期与合同要求相一致，验收结果符合厂验收标准。

采购产品验证符合标准要求。

##### （二）过程检验：（检验依据：检验员依据检验规范和国标进行检验。）

具体过程控制详见维修部 8.5.1 审核记录

##### （三）成品检验：

与负责人沟通，保养服务人员完成保养/服务后，服务人员进行了试车确认，确认无异常后与车主进行了交接，车主进行确认后，在维修结算单上进行了签字确认，查提供对应维修结算单，有客户名称、车型、电话、行驶里程、牌照号码、进厂时间、维修项目及材料（明确工时费项次）、数量、单价、金额，查看单中工时费、更换零配件明确，有维修技师、客户签名确认。见 8.5.1 审核记录。

另抽查 2024.6.13、2024.9.3、2024.9.14、2024.6.22、2024.10.18、2024.10.23、2024.10.24 汽车维修结算单，查看单中工时费、更换零配件明确，有维修技师、客户签名确认。

通过上述记录了解到，组织对许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售服务实现的各过程进行了有效的监视测量，并进行了相应状态的标识，服务必须经试车确认合格才能交付，确保能满足顾客对服务的质量要求。

公司产品的监视和测量控制基本符合规定要求。

#### 合规性评价情况：

编制有法律法规其它要求控制程序 WHQX-QES-B-06、合规性评价控制程序 WHQX-QES-B-31，规定了合规性评价的职责、内容、方法、频次等，内容基本符合要求。提供环境法律法规清单、职业健康安全法律法规清单，收集的法律法规包含所涉及的环境及职业健康安全要求。企业于 2024 年 8 月 20 日进行了合规性评价，评价结论：从整体情况来看，目前公司无严重违反国家法律法规的情况发生。

**绩效的监视和测量情况：**

公司编制有质量监测分析评价程序 WHQX-QES-B-27、职业健康安全监测分析评价程序 WHQX-QES-B-29、环境监测分析评价程序 WHQX-QES-B-30，内容基本符合要求。

现场查提供公司营业执照正本，

统一社会信用代码：91130302MA08HKLA79，成立日期：2017年05月09日，注册资本：50万元，核准日期：2024年04月22日，经营范围：一般项目：机动车修理和维护；汽车零配件零售；日用品销售；工艺经营范围艺术品及礼仪用品销售(象牙及其制品除外)；润滑油销售。(除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动)；

认证申请范围如下，经营范围覆盖认证范围。

Q：许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售

E：许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售所涉及场所的环境管理活动

O：许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售所涉及场所的职业健康安全管理活动

查提供有《机动车维修经营备案表》，备案编号：13030224112，二类汽车维修：大中型客车维修、大型货车维修、小型车维修，经营地址：河北省秦皇岛市海港区白塔岭街道北二环128号北港物流，与企业实际办公经营地址（河北省秦皇岛市海港区北部工业区北二环路西段124号）不一致，经与负责人沟通确认，提供有《关于公司“机动车维修经营备案表”地址与公司实际经营地址不一致情况说明》，与负责人沟通后续将联系办理机构进行地址变更，并承诺一经变更，第一时间发送扫描件给本次审核组长。

查提供有《建设项目环境影响登记表》，该项目环境影响登记表已经完成备案，备案号：201913030200000294。

项目名称：秦皇岛市伟恒汽车维修有限公司汽车维修部；

备案依据：该项目属于《建设项目环境影响评价分类管理名录》中应当填报环境影响登记表的建设项目，属于第126汽车、摩托车维修场所项中其他；

建设内容及规模：配件库及维修车间850.6平米，主要经营：汽车配件销售及机动车维修；

主要环境影响：废水：生活污水：采取化粪池沉降措施后通过污水管网排放至污水处理厂。固废：生活垃圾：由环卫部门定期清运；废机油：由有资质的公司定期处理。查提供有危废处置合同及处置方资质，并提供有2024年危废处理联单。

经现场观察，并与负责人沟通确认，办公服务现场不存在职业病危害因素。

与负责人沟通，定期为长期员工缴纳社会保险，提供有缴费证明，后期将进一步定期对员工进行体检。

综合部负责过程的监视和测量，重点考核各部门目标完成情况，按月/年进行考核，提供有目标及考核记录；综合部每周对环境安全运行进行检查，策划有环境安全运行检查记录表和员工安全教育等，均基本符合要求。

综合部对管理体系的过程能力进行监视和测量，通过内审对管理体系运行的符合性和有效性进行监测，结论管理体系总体运行有效。详见审核9.2条款；通过管理评审对管理体系的充分性、有效性和适宜性作了肯定的评价。详见审核9.3条款记录；通过目标考评，监测管理体系运行的有效性。

查有环境运行检查记录：每月检查一次，检项目包括：消防设施配置、生活污水排放和垃圾处理情况、公司用水用电情况、办公用纸的处理，查2024年6月25日、2024年8月25日、2024年9月25日的环境运行检查表，检查情况：均符合要求。

查有安全运行检查记录：每月检查一次，检项目包括：劳保用品防护，现场服务违章指挥、安全操作，用电、安全标志设置，查2024年7月28日、2024年8月28日、2024年9月28日的安全运行检查表，检查情况：均符合要求。

定期对电脑系统进行杀毒、更新、优化、备份，并定期给操作工发放劳动防护用品中，防暑降温、防传染，均进行了检查落实，基本符合要求。包含了对办公区域环保和安全设施：灭火器的检查，对绩效监测的结果通过内部文件传递、网站公示、会议传达等方式向内部员工及外部相关方传递。

查国家企业信用公示系统，目前公司经营过程中没有发生违反其它相关法律法规及其他要求的情况，无行政处罚信息，未列入经营异常名录、未列入严重违法失信名单。

与负责人沟通，自体系建立以来，未发生有政府监管部门监督检查情况。

总经理介绍企业一直遵守法律法规，守法经营，现场审核过程中未发现企业有违法的情况及资料。



该公司近年来未发生过质量、环境、安全事故，现场未见到相关的事故资料。

查也无相关方投诉抱怨的资料。无被动性绩效的监视和测量。

#### 环境与安全的运行控制情况：

查运行控制文件包括：环境运行策划控制程序 WHQX-QES-B-14、职业健康安全运行策划控制程序 WHQX-QES-B-15、安全生产管理制度、突发事件应急预案制度、安全生产责任制、安全生产事故隐患整改制度、紧急情况发生预案、节能降耗管理规定、消防管理制度、固体废弃物控制办法、危险废物管理制度、员工职业健康安全和劳动保护控制程序等，上述文件中规定了运行控制标准及要求，文件具有可操作性。运行控制考虑了与组织活动、产品和服务相关的环境因素和危险源评价对环境、危险源运行控制提供了支持，策划基本合理，基本符合标准要求。

编制环境及安全运行检查表，综合部每周进行检查记录，发现不符合要求时，进行纠正及改进；内容基本符合要求。

编制有环保安全资金投入计划，确保为管理体系的建立、实施和改进 100%提供资金保障。

运行控制策划基本符合要求。

查：运行控制：

相关方管控：

查已对相关方(含供方)发出《相关方环境、职业健康安全要求告知书》，要求相关方需符合公司的环境、职业健康安全的要求，符合相关方的管理要求。

防火：办公区域配置干粉灭火器和消防栓等消防设施，有安全出口和疏散图。

废水排放：生活污水：采取化粪池沉降措施后通过污水管网排放至污水处理厂。

固废分类排放：生活垃圾：由环卫部门定期清运；废机油：由有资质的公司定期处理。办公用废旧墨盒/硒鼓/灯管等有害废物，公司统一回收，由供应商回收，集中交回收公司处理，查到有“废弃物处置一览表”，现阶段均暂时保存。

节约能源：1、对节约用电、用水进行宣传和培训，提高员工节能意识。 2、随手关灯（中午休息时、人离开办公区时）纸张尽量双面使用,在业务部明显处张贴，人离开时，随手关灯、关闭用电设备。

安全用电：制订《节约用电管理规定》，定期检修线路，避免电线老化引起火灾或触电事故，现场查看公司办公区域电线暗埋，各办公设备用电连线规范。

查：《水电消耗统计表》对，每月水电消耗有所统计，均在控制指标范围内。

查：废弃物处置统计表：提供有墨盒、复印纸、废包装等处置记录，

抽：2024.8.15、2024.9.15、2024.10.15《灭火器定期检查表》，

检查项目：灭火器托架是否损坏、机筒有无损失、压力是否正常、皮管是否良好、提手把有无断裂、安全插栓是否被拔掉、周围是否被物品堵塞、喷嘴、罐体是否损坏或腐蚀等，检查结果：均有效。

抽：2024年7月、8月、9月《环境安全检查记录》 检查人：杨焕星；

检查项目：

固体废物控制：固体废物分类回收垃圾桶内。

资源控制：纸张双面使用；水源阀门无跑冒滴漏。

能源控制：耗电设备人走机停，人走灯熄。

污水排放控制：生活污水排放达标，污水排放符合法规规定。

消防设施控制：消防通道畅通无堵塞、安全出口标识清晰有效；消防器材摆放位置明显；灭火器状态有效；应急灯安装位置符合规定并有效。

车辆控制：车辆尾气排放达标、车辆按期年审、维修保养、车辆缴纳强制保险、商业保险、驾驶员持证操作。

办公设施控制：无灰尘、污渍；各类用品摆放整齐、清洁；各类文件、资料标识清楚，防护有效。

垃圾清运控制：生活垃圾清运无遗撒；垃圾桶清洁，定期消毒无污染。

综合部在环境和职业健康安全运行控制管理基本有效，符合要求。

修理和维护过程中涉及到环境因素、危险源及重要环境因素和不可接受风险的运行控制情况：

1、废水控制：生活污水：采取化粪池沉降措施后通过污水管网排放至污水处理厂。



2、固废：生活垃圾：由环卫部门定期清运；废机油：由有资质的公司定期处理。办公用废旧墨盒/硒鼓/灯管等有害废物，公司统一回收，由供应商回收。

3、经现场观察，并与负责人沟通确认，维修/保养服务过程中存在以下职业病危害因素：  
①废气：往来车间维修车辆排放的尾气：维修场内设置限速标志，要求进场司机遵守；维修车间设立通风系统，并定期检查通风系统通风状态；员工佩戴防护口罩。②废油：强化环境保护宣传教育工作，提高员工环保意识；严格控制废油倒入排水管道，职能部门定期检查考核，在往油桶注入油液的时候，必须小心处理，不得把废油洒落在地面；收集好后的废液桶存放在危废库中，查看危废库现场，有危废警示标识，危废管理制度，有防渗漏措施，现场无渗漏，与负责人沟通，达到量后会联系有资质的废油收集公司进行处理。查提供有危废处置合同及危废方处理资质，2024年危废处理联单，基本符合要求。

4、与负责人沟通，后期将进一步定期对员工进行体检。

5、紧急情况控制：  
查有紧急情况发生预案包括火灾、触电、意外伤害应急预案，均设置有指挥机构、职责、联络方式、预防事故的措施等，另策划有消防管理制度，策划基本合理，基本符合标准要求。  
制定了应急演练计划，对进行了相关的应急演练，有应急演练记录；  
公司配备了充足的消防器材，基本符合要求。

6、资源能源管控：  
维修、办公过程注意节水、节电、节原材料，人走关闭设备和照明开关，现场未发现有漏水和浪费电能的现象。  
通过现场观察，办公区域配备有符合要求的灭火器，办公室设备电器状态良好，无安全隐患，也未发现有漏水和浪费电能的现象。

7、产品生命周期的环境管控：  
公司从维修工艺设计和采购产品时已考虑了产品的环保性与节能性，维修服务过程中，严格按照环保等管理制度实施，控制好原辅材料的用量，避免浪费，生命周期终了时还可以回收再利用。

8、配件库、润滑油品库、车间：  
1) 存放有配件、润滑油品库分类存放；产品分类摆放，标识明确，有油品安全告知。2) 维修车间：维修车辆按指定位置停放。工具、配件摆放整齐。

9、查现场安全防护：  
能提供防止员工意外伤害加重的急救药品如创可贴、杀菌药水等。现场员工身着工装，戴有手套、口罩、等劳保用品。提供《劳保用品发放登记台账》，发放物品包括：手套、防护口罩、毛巾等。

10、员工饮用水为纯净水通过饮水机饮用，定期清洗，确保饮水机洁净。  
与负责人沟通，后期将进一步安排员工定期体检。  
经查组织的运行控制基本符合要求。

### 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

经调阅相关记录确认，企业已经在2024年9月1~2日策划和实施了完整的内审。  
经查对内审方案进行了策划，规定了审核准则、范围、频次和方法，并得到了实施。内审记录完整，并表明内审员具备必要的能力和能够保持独立性，提出了1项不符合，形成内部审核不合格报告，判标准确，对不符合项责任部门进行了分析原因、采取纠正、纠正措施并验证了有效性。内审报告表述清楚，对质量环境职业健康安全管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见，基本符合标准要求。  
企业最高管理者在2024年9月20日进行了管理评审，管理评审由总经理主持，管理评审目的明确，输入充分，管理评审记录表明评审真实有效，管理评审输出提出1项改进建议已完成，经验证，措施有效。管理评审真实有效，符合要求。  
与负责人沟通，后续进一步加强日常业务运行与内部审核、管理评审的融合度。

**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:**

授权 李国峰 为一般不合格品处置负责人。

经查该公司现场设置有不合格品存放的区域。

提供有不合格输出控制程序 WHQX-QES-B-24，内容包括：目的：对不符合进行识别的控制，防止不合格品的非预期使用和交付，防止事故或不符合的再次发生；范围：适用于对产品实现过程中发生的不符合的控制（包括：原材料的不合格品控制、服务过程不合格控制、最终交付不合格处置、交付后不合格控制。

采购检验中发现的不合格，要求及时通知采购人员作退/换货处理；

服务过程中发现的车辆其它不合格情况，及时通知客户，由于服务过程操作不当导致的不合格要求填写“不合格报告”，记录不合格事实、评审处置措施，验证结果等。

对于客户反馈的不合格，采取立即响应制度，目前交付客户项目均合格，暂未发现客户反馈的不合格情况。

环境及安全方面通过检查未发生重大的环境及职业健康安全的事件和职业健康安全风险等不符合情况。对于偶尔发生轻微的、一般的不合格，由当事人或责任人当时就进行了纠正、整改。未发现环境、职业健康安全管理的潜在的严重不合格情况。不符合输出的控制符合要求。

**2) 纠正/纠正措施有效性评价:**

内审发现的1项不符合，形成内部审核不合格报告，有原因分析，措施，实施及有效性验证等。

管理评审中的改进，已改进，验证改进措施有效。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尚需提升至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顾客投诉和质量、环境 and 安全事故。基本符合要求。

**3) 投诉的接受和处理情况:**

建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，年度无质量环境安全事故发生，也没有发生相关方投诉，现场也没有发现顾客投诉资料。基本符合要求。

**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）:**

公司为确保质量、环境、职业健康安全管理体系的建立、实施和改进需要，提供并配备：

公司主要进行许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售。

秦皇岛市伟恒汽车维修有限公司，

公司注册地址：河北省秦皇岛市海港区北部工业区北二环路西段 124 号；

办公地址：河北省秦皇岛市海港区北部工业区北二环路西段 124 号；

经营地址：河北省秦皇岛市海港区北部工业区北二环路西段 124 号；

提供有厂房租赁合同，单一场所。

公司主要进行许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售。

现场查看，有维修部 1 间、业务接待室 1 间、客户休息室 1 间；院内停车场 1 个；维修车间 4 间；配件库 1 间、危废库 1 间、润滑油品库 1 间。与负责人沟通，考虑接纳业务情况，现无钣喷车间，提供有“关于无钣喷车间说明”。

职工及管理人员共计 9 人，设置有综合部、维修部 2 个部门，规定了各部门的职责和权限。办公室及车间工作环境干净整洁，企业水电网齐备，为员工提供了基本的从事产品生产所需的安全、卫生、适宜的温度、湿度、洁净度以及防污染、防噪音等条件，为办公室员工配备电脑，可以网络传递信息。

维修设备有：轮胎螺母拆装机、总成吊装设备或变速箱等总成顶举设备、汽车故障电脑诊断仪、蓄电池检查、充电设备、吸尘器、汽车举升设备、台钻、轮胎轮辋拆装设备、车轮动平衡机、压床、车底专用滑轮



车。

加注设备：液压油加注设备、脂类加注器、齿轮油加注设备、制动液更换加注器、汽车空调冷媒回收净化加注设备。

检测设备有：万用表、游标卡尺、外径千分尺、百分表。均提供有校准证书，且均在有效期内。

特种设备有：无。

环保安全设备：废油收集装置、车间通风系统、灭火器、垃圾桶等。

资源配置基本满足要求。

现有基础设施配备较充分、齐全，满足日常经营和管理体系的实施和改进需要。

此外，创造无歧视、和谐稳定、无对抗的工作氛围，采取措施舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感也是过程运行环境管理的重要组成部分。

以上基础设施能够满足许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售服务和顾客要求的能力。

## 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。

**现场与内审组长及内审员沟通发现，内审人员对内审的要求及控制程序等情况表示不清楚（△）。**

与相关人员沟通，企业相关人员基本具备相应能力和意识，后续会加强对内审员能力的培训与内审、管理评审实战操作，基本符合要求。

## 3) 信息沟通：

管理手册中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，该公司的体系文件质量手册（包含目标和方针）：文件编号：WHQX-QES-A-01，版本状态：A/0；程序文件：文件编号：WHQX-QES-B-01～WHQX-QES-B-36，版本状态：A/0，包括36个文件等；基本符合据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020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

Q：许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售

E：许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售所涉及场所的相关环境管理活动

O：许可范围内机动车修理和维护，汽车零配件零售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

## 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，（秦皇岛市伟恒汽车维修有限公司）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 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

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：温红玲



## 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、联系方式的变更、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。