

项目编号：20885-2024-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：南通龟博士汽车服务有限公司

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）：

单迎珍

审核组员（签字）：

郑 颖

报告日期：

2024 年 11 月 27 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：单迎珍

组员：郑颖



受审核方名称：南通龟博士汽车服务有限公司

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
1	单迎珍	组长	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2024-N1QMS-4202976 2024-N1EMS-4202976 2022-N1OHSMS-3202976	Q: 29. 02. 00 E: 29. 02. 00 O: 29. 02. 00
2	郑颖	组员	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2022-N1QMS-3211201 2023-N1EMS-3211201 2023-N1OHSMS-3211201	Q: 29. 02. 00 E: 29. 02. 00 O: 29. 02. 00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	施爱华、施红军、陈丽娟等	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, 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-QR-R-06 申请评审及审核方案策划表；

d) 相关的法律法规：宪法、民法典、消防者权益保护法、招投标法、产品质量法、道路运输条例、机动车维修管理规定等。

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 16739.1-2023汽车维修业经营业务条件 第1部分：汽车整车维修企业、GB 26877-2011汽车维修业水污染物



排放标准、JT/T 1413-2022汽车维修技术信息公开规范、JT/T 640—2021汽车维修管理信息系统技术规范、JT/T 1372—2021汽车维修救援服务规范等。

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：2024年11月26日 上午至2024年11月27日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自 2024 年 3 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：汽车的维修、保养服务；

E：汽车的维修、保养服务所涉及场所的相关环境管理活动；

O：汽车的维修、保养服务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：南通市城山社区十组（城山路127号）

办公地址：南通市崇川区城山路127号

经营地址：南通市崇川区城山路127号

上述地址实际为同一地址，只是注册时地名表述不一致所致。

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11月25日上午-2024年11月25日上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：管理目标完成情况及管理方案的落实情况，应对风险和机遇的措施，内审和管评的实施有效性及深度；环境因素、危险源辨识和风险评价及其现场运行控制情况，服务过程的控制，绩效的监控情况，相关方信息反馈和抱怨处理等。

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：行政部 QES7.2/机修部 Q7.1.5



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：2024 年 12 月 25 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 11 月 26 日前。

2) 下次审核时应重点关注：本次不符合跟踪，内审和管理评审的实施深入，人员对标准的理解和支持，服务过程的控制，设备的管理，危废的有效管理等。

3) 本次审核发现的正面信息：服务意识较强，服务质量可保证，环境及职业健康安全控制状态良好。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：为天猫养车平台联动的维修保养单位，且为当地多家政府部门车辆指定服务单位。针对已策划的管理体系运行要求，落实情况较好；能够有效履行合规义务/适用的法律法规和标准要求。

2) 风险提示：若公司只注重本身经营而不对工作人员持续加强相关体系标准的培训，易造成缺乏对管理体系标准的理解和实际运用到工作中去的持续能力，需不断加强对标准的宣贯、理解和落实。

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：2006 年 03 月 22 日，体系实施时间：2024 年 3 月 1 日

2) 法律地位证明文件有：提供营业执照（统一社会信用代码 91320602785972722N），有效。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：10 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：

经查该公司主要进行：汽车的维修、保养服务等公共设施管理业。识别了相关工作流程：客户上门咨询→确认车辆外观→技术人员原因分析→客户确定作业项→车辆交接、检测→进行维修/保养→车辆清洗→竣工检验→交付客户验收

识别关键/需确认的过程为：服务过程。外包过程：烤漆、拖车服务。

经沟通和查验，无不适用要求和条款。

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

组织按照 GB/T19001-2016、GB/T45001-2016、GB/T45001-2020 标准策划编制了管理手册、程序文件、管理制度、应急预案、运行记录等体系文件，于 2024 年 3 月 1 日起实施。一阶段审核后该公司对文审问题进行了整改，经现场验证基本符合要求。公司相关体系文件及记录的策划工作日趋完善，相关体系文件及记录比较充分和适宜，基本上满足标准和相关管理的要求。

1、组织及其环境



企业依据 ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO 45001:2018 标准，并结合活动特点、行业特点和战略规划，确定了组织结构，及建立、实现目标的方法有影响的内、外部环境因素的组合，并规定了对内、外部因素进行识别和监测的要求，监视和评审方式/方法有：网络获取、相关方沟通、内部总结等：确定与目标和战略方向相关并影响公司实现管理体系预期结果的各种外部和内部因素。

2、理解相关方的需求和期望

与管代沟通，企业有建立了获取不同利益相关方要求的渠道，通过天猫养车平台、现场走访、会议、招标文件、相关方官方网站等方式，获取和确定与管理体系有关的利益相关方的要求。推选员工代表以达到内部需求以确保员工的协商、参与过程用来确保职业健康安全管理体系实现其预期结果等。现场沟通得知，公司将相关方需求和期望的信息通过会议、电话、文件等形式传递给各相关部门，并适时组织监视和评审相关方需求信息。组织有充分理解并利用相关方的需求信息。

3、管理体系应用（不适用和外包过程、需确认过程等）情况

目前主要从事汽车的维修、保养服务，对服务的质量目标、实现过程所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及服务接收准则进行了策划。策划了相关流程。经识别，需确认的过程：汽车的维修、保养服务过程。外包过程：烤漆、拖车服务。经沟通和查看，无不适用要求和条款。

4、过程的识别与控制：公司 2024 年 3 月 1 日依据 ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO45001:2018 标准制订并实施的《管理手册》，识别了公司质量环境职业健康安全管理体系运行所需的过程，明确了边界和适用性，从范围的内容来看，公司考虑了理念、价值观、文化等相关因素及相关方的要求，还考虑了公司在国际、国家、地区或本地引起的法律、技术、竞争、文化、社会、经济 and 自然环境等方面的问题及应对方法，标准的所有条款均适用于该组织。过程较完整。

5、方针的适宜性、有效性

组织建立的管理方针有：全员参与，加速提高服务水平；持续改进，不断满足顾客需求。以人为本、预防为主；遵纪守法、持续改进；创建人与自然和谐，打造安全与绿色品牌。公司的管理方针记录在《管理手册》中，通过贯标培训、文件下发等方式在内部进行沟通、理解。

6、组织结构、职责分工和履行情况

按照标准要求和实际经营和管理情况设置了管理层、行政部、维修部、洗美部等职能部门；按照职能分工，明确了部门工作的职责；查验其职责规定相关文件，规定基本合理，充分；各部门职责规定基本满足管理体系运行的需要。经现场了解，各部门对职责基本掌握，并能在工作中很好的履行。

7、应对风险和机遇的措施

企业在服务提供过程中识别并确定了质量环境安全的内外部问题，编制有《风险和机遇控制程序》、《环境因素识别与评价程序》和《危险源辨识、风险评价和控制程序》等，查有公司所处的外部和内部环境因素确定表（质量）、公司所处的外部和内部环境因素确定表（环境）、公司所处的外部和内部环境因素确定表（职业健康安全）、风险和机遇评估分析表等，对内外环境以及风险和机遇进行了识别和策划。企业能够不定期进行风险和机遇措施的策划，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。

8、目标的实施和考核情况

公司管理层以公司的管理方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定有质量、环境安全目标：顾客满意度 ≥ 90 分；服务及时率 100%；一次维修/保养/清洗合格率 100%；火灾、触电事故为 0；固废分类回收处理率 100%；意外伤害事故为 0。为确保目标的实现，对管理目标进行了分解，并规定了考核办法。组织有关人员对各部门目标实现情况进行测评，结果报总经理。在每次管理评审前由对目标的完成情况进行监视、测量并输入管理评审。体系运行以来，经考核，管理目标基本已完成。



9、法律法规的识别及获取情况

策划有《法律法规与其他要求获取、确认程序》，基本符合要求。组织建立了适用法律法规和其他要求获取的渠道，获取途径均为网上查询下载。收集了企业适用的法律法规和其他要求文件，并识别了适用性，同时落实到相关部门贯彻实施。提供有环境和安全法律法规清单，获取比较充分，识别较合理，基本符合要求。同时落实情况较好。

10、变更的策划

公司于2024年3月建立一体化管理体系，为使公司管理体系有效运行，并持续改进，各部门基本按管理体系文件中的规定贯彻实施。通过过程业绩分析，监视、测量、分析、评价、管理评审，内部审核结果等收集可能发生的变更信息，企业有充分识别识别潜在的变更需求，并在必要时做出相应的变更。体系实施以来，除管理手册因文审作了部分修订外，公司架构、经营范围、服务流程等无变化。

11、组织的知识

企业有建立获取、吸收、传播和应用知识方面的渠道和流程，知识管理的价值链包括了知识获取、知识分享、知识创新、知识应用等环节，通过采用行业会议、经验交流等相关方沟通反馈、竞争对手等获取并收集所需外部知识，通过数据总结、失败或成功的项目、培训等方面获取并收集需内部知识，并在内部通过开会、文件下发、师带徒等形式进行知识分享，经验分享。并随着内外部环境的变化及时更新知识结构，以确保持续满足需要。基本符合要求。

12、服务提供更改的控制情况

公司管理手册明确了公司体系变更控制要求，要求应有计划地和系统地进行变更，考虑对变更的潜在后果进行评价，采取必要的措施，以确保产品和服务完整性。规定了应将变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息形成文件。体系实施以来，体系运行各过程未发生变更。

到现阶段为止，公司经营方面基本正常，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。

公司最近一次于2024年10月18日组织了内部审核，于2024年11月4日组织了管评，结论为公司管理体系运行适宜、充分、有效。组织的自我完善机制基本建立。

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）

公司一体化质量环境职业健康安全管理体系经运行以来能基本达到方针、目标和预期的结果。组织职责已形成文件信息；组织具备过程和活动所需的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金、工作时间等资源，服务所需的基础设施的功能和水平、工作环境条件能满足提供服务达到规定特性的要求；公司较充分的识别了汽车的维修、保养服务过程，并制定了相应的目标。识别汽车的维修、保养服务为需要确认的过程。外包过程主要为烤漆、拖车服务，按采购控制程序进行控制。形成文件化信息的质量环境职业健康安全管理体系方针、目标等，目标已在各职能和层次建立目标的分解，并基本已达成。公司设有管理层、行政部、维修部、洗美部等部门；止目前，公司经营过程中无质量环保安全等事故发生，也无被投诉情况发生，网上查看企业信息：经营状态正常。

●过程实现的运行策划和控制：公司目前主要汽车的维修、保养服务；对服务的质量目标、实现过程所要求的监视、测量活动以及服务接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。1、公司确定了从事汽车的维修、保养服务实现的质量目标和质量要求：公司按甲方要求，并参考国家和行业的相关服务标准提供相



关服务，已设质量目标有：顾客满意度 ≥ 90 分；服务及时率100%；一次维修/保养/清洗合格率100%。2、策划了汽车的维修、保养服务流程：客户上门咨询→确认车辆外观→技术人员原因分析→客户确定作业项→车辆交接、检测→进行维修/保养→车辆清洗→竣工检验→交付客户验收。识别需确认的过程：汽车的维修、保养服务过程。外包过程：烤漆、拖车服务。3、收集了汽车的维修、保养服务过程中相关的法规和执行标准如：宪法、民法典、消防者权益保护法、招投标法、产品质量法、道路运输条例、机动车维修管理规定等国家和地方适用的法律法规及其他要求，对汽车的维修、保养服务实现过程进行了相关规定。4、策划配置了相关的资源，包括管理人员、机修人员、洗美人员等人员及相关的维修保养设备和办公设备，基本满足要求。5、编制了相关的程序文件及服务管理制度等，策划了派工单、结算单、验收单等记录。6、体系实施以来，未发生过部门职责、目标指标等运行策划需要进行更改的情况。若发生变更，则要求相关部门制订过程控制措施，评审了非预期变更的后果及采取相关措施消除不利影响。产品实现的策划基本适宜，适于组织的运作方式。

●**产品和服务的要求及确定**：行政部负责与顾客面对面、天猫养车平台、微信群、走访、投标等方式进行售前、售中、售后服务，了解顾客的意见。定期发放顾客满意度调查或在微信群里现场沟通，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。对顾客提出的一般问题，由机修或洗美工负责解决，不能解决的或关系重大时，由公司总经理进行处理。经沟通，体系建立实施至今未发生顾客投诉情况。在管理手册 Q8.2 规定了对顾客要求的确认、评审的职责和工作程序要求，策划基本符合要求。对于企事业单位的定点维修、保养服务主要通过顾客电话沟通、投标中标后与顾客签署的合同或协议与顾客确定相关要求。投标的过程即为服务要求评审的过程，符合行业一般要求。对于私人的临时维修、保养服务主要通过当面沟通或通过天猫养车平台下单、门店询价后由客户最后订价及维保方案后形成结算单来确定产品和服务的要求。与客户确认的过程即为服务要求的确认过程。服务形式较固定。对顾客要求均能以文件形式加以固定。涉及合同变更的则重新评估或投标后重新签订协议。未发生协议变更的情况。

●**产品和服务的设计开发**：查公司管理手册 8.3 条款，规定了产品设计和开发过程及相互作用，对设计开发过程进行了界定，明确了设计开发的流程为：策划-输入-控制-输出-更改，符合标准要求。自公司成立以来，公司所进行的维修保养服务均为按照顾客要求进行，并按照相关标准等进行维保和检验，常规流程及操作规程早已定型，技术指标均按照行业标准或企业自控标准要求实施控制和检验，使用的原料固定，不对工艺流程及操作规程等进行变更，标准内产品没有再进行设计开发相关工作。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产品时，公司按照文件要求进行设计开发，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，因此保留了 8.3 条款。

●**外部提供的过程产品和服务的控制**：提供有《采购控制程序》，规定了公司采购的职责、工作程序，明确了采购产品的分类方法，规定了对供方选择、评价和再评价原则等，符合要求。公司在维修、保养服务过程中采购的产品主要为汽车用各类配件等，部分自采，部分由天猫养车平台仓库统一配送，配件基本为品牌汽车用配件。外包为烤漆、拖车服务。查合格供应商名录，主要有：天猫养车（供货产品：汽车零部件）、杭州杭恩贸易有限公司（供货产品：汽车零部件）、江苏康众汽配有限公司（供货产品：汽车零部件）、南通千途顺汽车配件有限公司（供货产品：汽车零部件）、南通车荟汽车服务有限公司（供货产品：喷漆）、南通全球汽车服务有限公司（供货产品：拖车服务）等，编制：施爱华，审核：施红军。提供有供方评价记录，对供方进行评价，评价内容有：供方资质、产品质量情况、设备能力及技术水平、供货期等几方面进行，评价记录均为同意继续列入合格供方名录。采购信息主要包括天猫养车平台下单、签订的购销合同、供方销售单、送货单等，传达采购信息及采购要求。采购品到货后，由公司行政部仓管员陈丽娟检查其外观、数量、合格证等。采购品可满足经营要求。



●**服务过程的控制：**公司执行《巡检服务管控程序》，确保在受控条件下进行服务的提供。1、服务的总体情况：对客户提出的要求进行评审，确定服务的数量、质量要求、交货期限及其它要求；然后向机修部下达任务单，机修部根据“任务单”的内容，作为维修保养的依据。现场查有：制定具体的维修保养项目明细，包括机油更换、滤清器更换、轮胎检查、刹车系统检查等。建立了维修保养记录档案：包含每辆车的基本信息、维修保养历史、维修项目、费用等。查见电子化记录管理系统：建立电子化的维修保养记录管理系统，实现信息化管理和便捷查询。另现场有设备的操作规程，任务等，表述产品特性的信息较完善。基本符合要求。

---现场使用有：游标卡尺、诊断仪等设备，状态良好；可以正常适用。

---采用由生产工人自检、互检和由总经理最终检验的方式对工序产品进行检验，对过程进行控制，查到“服务结算单”。经现场巡查车间，均宽敞明亮，满足生产产品的环境要求。现场使用使用的设备刹车油循环更换机、氮气机、扒胎机、干冰积碳清洗机、全自动轮胎平衡机、空调清洗设备等维保设备适宜，设备运行良好；车间墙壁上张贴有领料与发料管理制度、配件入库与检验管理制度、设备的操作规程、施工人员安全操作规程、四轮定位仪操作规程、轮胎动平衡机操作规程、扒胎机操作规程、举升机安全操作规程、设备仪器管理制度、维修岗位职责等，满足要求。

---查看人员能力确认表，各岗位均能使用能力符合各岗位要求的人员。抽查施红军、朱春雷、高智、袁佳等人员能力评价情况，均按要求进行了评价，满足要求。

---经查识别出：确认过程（特殊过程）：为维修过程。按确认准则对“维修”过程进行确认，经确认合格的，管理者代表批准后即将其过程作为确认过程来控制，经确认存在问题的要采取措施后再次进行确认。当工艺控制、设备、人员发生变化时，需对此过程进行再次确认

---经查该公司在防范人为错误上，采取的措施包括：车间进行巡查，防止不合格；工人岗位之间进行自检和互检，防止不合格进入下一道工序；将产品作业指导书发放给车间等，对生产过程起到指导作用。所采取的措施符合要求。

---经询问交付产品填写“天猫养车（成山路店）结算单”并交付给顾客，顾客使用后发现问題与厂家联系，需返修的交车间，完工后再重新检验及顾客验收。对顾客满意度的测量见 9.1.2 的审核记录。

对生产和服务的提供的控制基本有效。审核当日现场巡视汽车维修和保养过程，基本符合要求，无不合格情况发生，过程可控。

●**过程的监视和测量：**依据程序文件规定要求对一体化管理体系各个过程进行监视。如：各职能部门的质量/环境及职业健康安全目标的实现情况；对过程检查中出现的合格/潜在合格采取纠正/预防措施，防止合格再发生/发生；采用微信群询问沟通、发放顾客满意度调查表等方式征询顾客对服务质量意见，发现问题及时采取适当的纠正和纠正措施确保顾客满意。

材料采购有自采和客户制定采购，优先选用原厂零部件。材料到场后，由入库员检验：材料数量、外观包装、品牌、厂商等合格后入库，查有入库单，符合要求。查见多份定点（单位车辆）维修保养服务验收单，对服务质量进行了验收考核。

提供有部分服务过程的监测及对服务人员的考核记录等，对过程的监视和测量控制基本有效，可满足要求。质量事故：未发生。对服务实现过程的监视和测量情况符合要求。

●**更改控制：**组织明确组织应对服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要的措施的要求。目前不存在更改情况。



●**顾客满意度调查**：该公司顾客满意度调查部门为行政部，公司《顾客满意度测量程序》规定了对顾客满意程度的调查内容、方法、频次等内容。公司在 2024 年 5 月份向主要顾客发放了满意度调查表，对顾客满意度调查进行了分析报告，顾客满意度达 92 分，达到公司质量目标要求。

●**数据分析**：行政部对部门目标考核进行记录分析；对客户满意度进行统计分析，形成顾客满意度调查报告；行政部对服务质量情况进行统计分析等。并将以上数据分析的结果作为管理评审会议的输入内容。所实施的数据分析符合要求。

●**改进**：经沟通查验，主要利用管理方针宣传、管理目标考核、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，并通过对内审、外审以及在日常服务等过程中出现的不合格项/不合格品的统计分析，确定产生不合格的原因，针对不合格产生的原因，制定纠正或预防措施如加强人员培训\改进技术等以持续改进性。

●**环境因素、危险源识别以及重要环境因素、不可接受危险源的评价和确定情况**：公司根据管理手册第 E06.1.2 条款以及《环境因素识别和评价控制程序》《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》，由行政部负责指导各部门环境因素、危险源的调查、评价、汇总、登记、审定及更新，各部门负责组织实施，行政部负责汇总整理。各部门根据文件的规定，对环境因素、危险源进行了识别，然后汇总到行政部进行最后确认并评价出重要环境因素。提供《环境因素识别评价表》，分办公区、维修服务区等场所，按照活动过程调查、识别和确定了环境因素及其环境影响，维修服务过程中能结合生命周期观点，从原材料的采购和维修服务到产品分配以及产品的最终处理的全部生命过程中可以涉及的环节进行识别；供方包括相关方影响等，各部门参与识别评价。对环境因素的正常、异常、紧急状态进行评价，对应责任部门明确，有相应的保存期限、责任人和制定日期，基本满足环境因素识别、确定和保持要求，并采取综合评分等级法对整个公司的环境因素进行评价，评价出公司重要环境因素主要有：固体废弃物、火灾发生、清洗废水等。提供《危险源辨识、风险评价表》，分办公、作业区域各种作业包括检验作业等，能考虑常规非常规各种活动、考虑各个作业活动过程，电器使用、文件复印、维修服务各工序、驾驶、仓库产品堆放、运输、相关方、设备维修等，并通过 LECD 法评价公司的不可接受危险源主要为：物体打击、电气伤害、机械伤害、潜在火灾、其他人身伤害（砸伤、挤压伤人、肌肉拉伤、灼伤、吊装伤害等）等，评价合理。根据识别的环境因素、危险源和作业风险，通过文件的学习、培训等方法在各层次和职能间沟通。通过采用目标、管理方案、运行控制、应急准备进行控制。

●**适用法律法规/标准的识别的充分性和合规性评价情况**：提供有《法律法规和其他要求控制程序》，符合要求。行政部作为外来文件的收集、更新归口部门，对法律法规与其他要求从网络、地方部门、行业协会等获取，内部主要通过培训、学习、发文等方式对法律法规和其他要求进行传达。提供法律、法规及其他要求清单，有文件名称、发布日期、实施日期等，识别收集了宪法、民法典、消防者权益保护法、招标投标法、产品质量法、道路运输条例、机动车维修管理规定等国家和地方适用的法律法规。文件有纸质或电子文档保存，各部门通过公司内部共享。基本充分。提供 2024.6.17 合规性评价记录及合规性评价报告，评价目的：环境、职业健康安全管理体系运行过程中对法律法规遵循情况的评价分析。内容包括：活动场所/产品/服务、重要环境因素、不可接受风险、现有控制措施、适用的法律法规及其对应条款、符合性评价等。评价结论：公司能够按照有关法律法规、公司文件进行控制、检查，能够遵守国家、地方的法律法规，合规性评价符合要求。

●**运行控制**：提供了相关运行控制文件，如运行控制程序、废弃物处理管理规定、消防管理制度、节能降耗管理规定等紧急情况发生预案。环境和职业健康运行控制策划考虑了与组织活动、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。

查：维修保养过程涉及到的环境因素和危险源的运行控制情况：

—编制环境及安全运行检查表，每周进行检查记录，发现不符合要求时，进行纠正及改进，查有安全



运行检查记录。

--对维修保养人员进行环保意识培训，强调废弃物处理、液体排放等环保要求。建立环保责任制度，明确每个岗位的环保职责和任务。

--使用环保材料：选择环保材料进行维修保养，如符合环保标准的机油、润滑油等。减少对环境的污染，提高维修保养过程中的环保性。

--废弃物处理：设立废弃物分类处理区域，对废旧零件、液体等进行分类处理。委托合格单位进行废弃物的安全处理和合规处置。查有危废处置合同及危废转移联单。现场查看：厂内设置了全封闭危废临时贮存间2个，每个约1平方米，内墙贴有明显标识和管理制度，门上标识不明显，附近未设置消防器材、门未上锁--现场交流。

--液体排放管理：对车辆维修保养过程中产生的液体进行集中收集和处理，防止液体污染。负责人介绍，定期清洁和维护液体排放设施，过滤网、沉淀池，确保液体排放的合规和安全。

--节能环保设施使用：如低能耗照明设备、节能空调等，减少能源消耗。使用环保清洁设备，如水洗式废气处理设备等，降低环境污染。

--安全意识培训：对维修保养人员进行安全意识培训，强调工作中的安全规范和操作流程。定期组织安全演练和培训活动，提高安全意识和应急能力。

--安全设施使用：确保维修保养区域内的安全设施完好，如消防设备、安全出口等。提供个人防护装备，并强制要求维修保养人员正确使用。

--事故预防措施：制定事故预防措施，如机械设备操作规程、应急救援方案等。定期组织安全检查和评估，发现隐患并及时整改。

--应急响应机制：建立紧急事故处理流程和应急响应机制，确保在事故发生时能够迅速应对。

--定期进行安全检查和评估，对安全管理工作进行全面审查，查有安全检查记录。

--火灾的运行控制：设置区域标识、编制火灾应急预案、定期对应急预案进行演练和评审、定期对消防设施检查，数量补充完整；加强日常消防安全方面的例行检查；现场查看车间配备灭火器，均在有效期内，有禁止烟火标识；询问车间人员，熟悉火灾应急措施，进行了火灾演练。查有消防设施安全检查记录。

--触电的控制：各类机电设备经过漏电开关，进行有效的接地、接零；现场无破损的电线、电缆，无乱接电现象。询问现场工人，能规范用电，知道触电的应急预案，现场配电箱张贴标识，符合要求。

--设备管理及机械伤害：对设备规定了安全操作要求，现场有设备操作规程，操作人员进行了培训，经考核合格上岗。

--经查该公司的劳保用品主要为工作服、手套、口罩等；公司按时发放劳动保护用品。查到有员工领用工作服、手套、口罩等记录。

--查变更控制：公司规定了变更管理控制要求，规定了当发生新的产品、服务和过程，或对现有产品、服务和过程的变更（包括：工作场所的位置和周边环境；工作组织；工作条件；设备；工作人员数量），法律法规要求和其他要求的变更，有关危险源和职业健康安全风险的知识或信息的变更，应评审非预期性变更的后果，以及需要对的风险和机遇，必要时采取适当的控制措施，符合标准和企业实际。

负责人介绍说，目前没有发生影响职业健康安全绩效的临时性和永久性变更。环境与职业健康安全过程运行控制基本符合要求。

●**应急响应及准备**：策划有《应急准备和响应程序》及应急救援预案汇编，对潜在事故所在部门制定预防措施及应急措施，内容符合标准要求。办公、生产现场有关的紧急情况主要有办公生产活动潜在的火灾、触电等事故及急救、疏散等。查见公司分别于2024.3.1进行了消防、触电应急演练等，提供有应急情况演习记录表，对演练类别、演练程序及任务分工、演练过程描述等进行了描述，有总结及对预案的评审



结论，认为预案有效，无需修订。

●**监视和测量**：编制有绩效监测等控制程序，对环境和职业健康安全绩效进行监视和测量。经查验主要通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：内审、管理评审、目标考核、环境、安全运行检查、合规性评价等。过程监测基本有效。

审核周期内，公司未出现质量、环境和安全事故，也未出现顾客及相关方的投诉。

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

内部审核：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，企业于2024年10月18日进行了首次年度内部审核。提供有审核计划、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。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，内审报告中对管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基本有效。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，企业于2024年11月4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。评审中提出的改进建议有1项，已实施。管理评审过程实施基本有效。

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

公司策划保持《不符合控制程序》，内容包括：隔离、标识、评审、处置、纠正、再次验证、记录等内容，符合企业实际和标准要求。询问并查看：在进货检验中出现的不合格进行退货处理，不合格不准入库，现有供货商供货稳定，自体系运行以来未出现原材料不合格情况。在维修保养服务过程中出现的不合格进行免费再维保处理。建立客户投诉处理机制，对客户投诉进行及时响应和处理。对投诉问题进行分析 and 反馈，提出改进意见，确保客户投诉得到妥善解决。目前无交付或使用后发现产品不合格的情况。不符合输出的控制基本符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

建立《不合格和纠正措施控制程序》等，规定对发生不符合实施事由描述、责任部门进行原因分析，制定纠正措施、实施、验证的要求。部门负责人介绍：对不合格服务评审后的处理方法，包括：1) 返工；2) 回访顾客取得确认。对不合格物料物品评审后的处理方法，包括：1) 更换；2) 退货；3) 让步接收；4) 报废。天猫总部售后服务人员对维保客户进行回访或抽查，发现问题及时改进，体系运行以来未发生过。经询问行政部负责人，体系实施以来，未发生重大环境和职业健康安全方面的不符合、事故或事件，对于一般性监督检查的不符合一般采取立即纠正和限期整改的方式进行。另查该公司对于内审出现的一般不符合情况制订了纠正措施共1项，对于管理评审提出的改进方案制订了预防措施共1项，已实施。体系实施以来，未发生质量、环境及安全方面的不符合、事故或事件。

3) 投诉的接受和处理情况：

规定了行政部为投诉接受及处理部门，建立了投诉反馈的接受渠道，经沟通，目前未出现顾客投诉情况。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。

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）：**

公司确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量、环境及职业健康安全管理体系所需的资源。

公司经营地址位于南通市崇川区城山路 127 号，为租赁，室内 410 平米，室外停车场有近 400 平米。办公场所配有电脑、电话、网络配置等办公设备，主要有清洗设备、净化设备、车身矫正设备、四柱举升机、冷媒加注回收设备、变速箱检测清洗设备、2 柱举升机、剪刀式举升机、自动刹车油更换机、冷却液排气设备、氮气机、扒胎机、动平衡机等维修保养工具，配有游标卡尺、发动机检测诊断设备等检测设备。环境职业健康安全设备设施主要为消防栓、灭火器、危废仓库等。无特种设备。经沟通，目前资源配置基本满足要求。

未能提供已对 0-150MM 游标卡尺、U-600 四轮定位仪进行有效校准或检定的证据。审核组已开出不符合，要求企业限期整改。

2) 人员及能力、意识：

在管理手册 5.3 中规定了各人员的职责，对影响工作的人员，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。企业相关人员基本具备相应能力和意识。

但现场同总经理施红军、管理者代表施爱华兼内审组长沟通，其介绍公司自三体系实施之后的管理评审活动主要是在咨询老师指导下进行的，现场再次询问其对管理评审过程中的程序和要求（如输入要求、输出要求），回答不够全面；同时与另一内审员朱春雷沟通，其介绍内审活动主要也是在咨询老师指导下进行的，现场再次询问其对内部审核过程中的程序和要求等，回答也不够全面，均存在管评和内审能力不足。审核组已开出不符合，要求企业限期整改。

3) 信息沟通：

提供的一体化管理手册和程序文件中规定了内外部信息交流、沟通方式/方法、内容等。

企业内部通过会议、培训、相关文件的传阅等形式进行沟通，通过沟通促进过程输出的实现，增进理解和提高从事管理活动的有效性。外部通过多种渠道，如网络、走访客户、发放顾客满意度调查表等，主动向顾客介绍服务内容，包括服务标准、结算方式、价格、顾客抱怨处理等。现场抽查顾客满意度调查表等，能够充分利用顾客反馈信息，对顾客的要求进行及时有效处理。符合要求。

4) 文件化信息的管理：

一体经管理体系文件由行政部组织编写，总经理批准发布实施，行政部打印传阅，公司文件柜存放。行政部根据一体化管理体系要求设计了空白表单，将受控文件纳入《受控文件清单》进行控制，清单中收集并汇总以上文件，用于证实体系有效运行的相关文件化信息等，策划的体系文件基本充分、并符合标准要求和企业实际。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

确认的认证范围为：

Q：汽车的维修、保养服务；

E：汽车的维修、保养服务所涉及场所的相关环境管理活动；

O：汽车的维修、保养服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书信息确认表》。



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, 南通龟博士汽车服务有限公司 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:单迎珍 郑颖



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。