

项目编号：21080-2024-Q

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：北京易玖援汽车技术服务有限公司

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）： 岳艳玲

审核组员（签字）： /

报告日期： 2025 年 01 月 08 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](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 ■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：岳艳玲

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     |
|----|-----|------|------|--------------------|----------|
| A  | 岳艳玲 | 组长   | 审核员  | 2024-N1QMS-1319559 | 31.13.01 |

其他人员

| 序号 | 姓名  | 审核中的作用 | 来自   |
|----|-----|--------|------|
| 1  | 谢桂红 | 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 ☐ 结合审核 ☐ 联合审核 ☐ 一体化审核；☒ 单一体系审核

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：无；

d) 相关的法律法规：《《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国计量法》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：《质量管理体系 要求》ISO9001：2015、《商业服务业顾客满意度测评规范》SB/T 10409-2007、《服务标准化工作指南》GB/T 15624-2011、《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》、《汽车救援服务管理规范》T/CADA 4-2016、《道路车辆清障救援技术要求 第1部分：术语》JT/T 1357.1-2020、《道路车辆清障救援技术要求 第2部分：装备》JT/T 1357.2-2020、《道路车辆清障救援技术要求 第3部分：企业》JT/T 1357.3-2020、《汽车维修救援服务规范》JT/T 1372-2021、《道路车辆清障救援操作规范》JT/T 891-2014等。



f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：合同、协议等。

## 1.5 审核实施过程概述

**1.5.1 审核时间：**2025年01月08日 上午至2025年01月08日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自 2024年06月05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）：

QMS：汽车拖车、求援、清障服务

**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：北京市顺义区仁和镇林河南大街9号院4号楼3层3546室

办公地址：北京市通州区紫运西里2号楼6层462

经营地址：北京市通州区紫运西里2号楼6层462

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2025年01月06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：

目标完成情况；内审、管理评审有效性；运行策划和控制；生产和服务过程控制；绩效测量和监视，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：

财务部：GB/T19001-2016/ISO9001：2015 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：2025年2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1月8日前。

2) 下次审核时应重点关注：



本次审核不符合项的验证、内审、管理评审有效性；运行策划和控制；生产和服务过程控制；绩效测量和监视。应对机遇和风险的措施情况。

3) 本次审核发现的正面信息：

1. 公司领导重视管理体系的建设和保持，提供了必要的资源；
2. 建立了管理体系；
3. 近一年实现了目标；
4. 近一年未发生事故和批量不合格服务；
5. 按照计划进行了内审和管理评审；
6. 提供了满足要求的资源和基础设施。

**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。管理人员、销售人员、运营人员在行业内从业多年，具有较为丰富的工作经验，满足公司业务的需求，有利于产品质量控制。

2) 风险提示：公司在管理体现运行过程中对记录的及时形成和保留意识上有待加强，对外包过程进一步加强管理。

**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：2015 年 10 月 08 日，体系实施时间：2024 年 06 月 05 日

公司组织机构：管理层、运营部、财务部、销售部；

公司质量管理体系覆盖的产品及相应的活动为：汽车拖车、求援、清障服务

公司工艺流程：

“易救援”平台接到保司系统派单或者收到电话派工任务→“易救援”平台调派救援师傅→救援师傅联系客户进行确认→救援师傅车辆出发，服务状态进行实时回传→“易救援”平台收到系统回传的拖车终点信息或者由保险公司电话告知的拖车终点信息→救援师傅到达，服务状态进行实时回传→救援服务过程进行存证并回传至“易救援”平台→救援服务完成，服务状态进行实时回传→客户评价

注：“易救援”平台接到保司系统派单或者收到电话派工任务的同时，“易救援”平台系统自动向客户发送评价短信，收到客户评价后，“易救援”平台根据客户评价情况对服务商进行考评。

关键/需确认过程：汽车拖车、求援、清障服务过程。

外包过程：现场实施服务。

不适用条款：无。

2) 法律地位证明文件有：

查该公司的营业执照（统一社会信用代码：91110112MAO0IIWK2T），在有效期内。



3) 审核范围内覆盖员工总人数：8 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：

### 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

##### 1、该公司管理方针目标：

**质量方针：**全员参与，加速提高服务水平；持续改进，不断满足顾客需求。

**质量目标：**1、顾客满意度 $\geq 90$ 分；2、无重大服务质量投诉。

制定《2024 年度指标分解表》：

| 部门  | 质量目标                | 统计公式                          | 统计周期 |
|-----|---------------------|-------------------------------|------|
| 公司  | 无重大服务质量投诉           | 以实际发生为准进行计数                   | 每月   |
|     | 顾客满意度 $\geq 90$ 分   | 满意顾客总分数/顾客总数                  | 每年   |
| 财务部 | 文件发放受控率 100%        | 文件发放数/制定受控文件总数*100%           | 每月   |
|     | 培训计划完成率 100%        | 培训数/培训计划数*100%                | 每月   |
|     | 财务数据准确率 $\geq 98\%$ | 符合条件的测定值个数/总测定值个数*100%        | 每月   |
| 销售部 | 采购物资合格率 $\geq 98\%$ | 采购合格产品数/采购产品总数*100%           | 每季度  |
|     | 合同评审率 100%          | 合同评审项目数/实施项目总数 $\times 100\%$ | 每季度  |
|     | 顾客满意度 $\geq 90$ 分   | 满意顾客总分数/顾客总数                  | 每年   |
| 运营部 | 无重大服务质量投诉           | 以实际发生为准进行计数                   | 每月   |
|     | 救援工作及时率 100%        | 及时完成数/应完成数*100%               | 每季度  |

公司利用培训、会议等形式进行宣传贯彻，将质量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，并针对质量目标制定了管理方案，目标和管理方案具有可行性和合理性，经过测量已经完成。管理目标符合企业情况和标准要求。

##### 2、管理体系范围：

公司认证范围为：QMS：汽车拖车、求援、清障服务。公司实施管理体系的具体范围：经营场所：北京市通州区紫运西里 2 号楼 6 层 462，确定了公司内部和外部联系人，确保了管理体系一致性和完整性。

##### 3、管理体系文件的策划：

受审核方按照标准要求建立了所需的文件和记录，包括管理手册、程序文件、各部门管理制度以及记录表格等文件化的信息，编制的体系文件基本符合标准规定的要求，能够覆盖和规范体系范围内各部门、岗位的活动。满足公司和可适用的标准的要求。文件策划符合要求。管理体系文件控制：策划的文件控制程序，均满足公司管理体系需求，同时确保了所有文件和记录都按照标准的要求控制和更新，保持了文件和记录的有效性。

##### 4、组织建立组织机构分为：



管理层、财务部、销售部等职能部门。组织机构策划合理，符合公司实际经营状况。

#### 5、实施和资源规划：

公司策划对管理体系实施和运作所需的人员、设备、物资、环境、安全等资源的规划和保障。人力资源、设施设备、工作环境等均满足服务服务的需求。

#### 6、实施体系监督和测评：

许可范围内的汽车拖车、求援、清障服务过程中监督管理体系的有效性和持续改进，同时制定了适当的测评活动，验证了管理体系运作的有效性。

#### 7、内部审核：

公司编制《内部审核控制程序》，用于质量管理体系内部审核的策划和实施。于 2024.12.12 实施内审。内审开具一般不符合项 1 个，已于 2024.12.13 整改完毕。基本符合要求。

#### 8、管理评审：

查策划有《管理评审控制程序》，内容基本符合要求。受审核方于 2024 年 12 月 27 日实施了管理评审，管理评审的目的：通过对质量管理体系进行系统的评价，提出并确定各种改进的机会和变更的需要，进而确保质量管理体系持续适宜性、充分性、有效性。目的明确，输入基本充分；管理评审结论：公司的质量管理体系的运行是适宜、充分和有效的，方针和目标是适宜的，应对风险和机遇采取的措施基本有效。质量管理体系运行基本符合标准要求。

改进措施：进一步强化质量管理体系标准的培训。改进措施由财务部落实，并组织相关部门实施。查见管理评审改进记录，提供《管理评审改进措施及验证表》、《培训记录表》，于 2024 年 12 月 30 日完成闭环。管理评审记录能够表明评审的有效性，基本符合要求。

#### 9、绩效评价：

组织对管理体系开展管理例会、年度内部审核、管理评审以及不定期的检查，并持续改进。组织能够利用管理体系进行正常运行，满足顾客要求和适用的法律法规要求；组织产品和服务稳定；能够保持产品实现过程稳定受控；能确保产品和服务持续满足要求。组织通过体系的有效应用，以及体系持续改进过程的有效应用；保证符合顾客要求和适用法律法规要求。公司能实现预期的管理目标，提供合格产品和服务，满足顾客及相关方需求。

#### 10、持续改进

公司还关注了持续改进，不断改进管理水平，持续增强实现预期结果的能力，以满足顾客不断发展变化的需求，增强顾客满意。公司严格按相关法律法规运作，管理体系在运行中，无相关方投诉和抱怨，无重大质量事故，无重大的客户投诉情况发生。管理体系正常运行。目前为止，没有顾客和相关方投诉，企业能够守法经营，没有发现违法违规情况。

公司制定了管理方针目标、确定了组织结构、健全了管理体系机构、决策领导、统一思想、拟定贯标计划等。

公司管理体系的策划基本合理。

### 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

受审核方基本能够按照管理体系策划的安排对产品实施监视测量，能够按照生产服务规范提供汽车拖



车、求援、清障服务，通过现场观察及查阅以往的记录，受审核方能严格按照规定的要求实施服务监控。

一、产品设计开发实现过程的质量控制：在产品实现过程中，需要采取质量管理手段，例如制定标准流程、设定严格的程序，保证服务的质量符合预期要求。

二、活动的质量管理控制：公司从人员、设备、材料、方法、活动的场所、测量等方面出发，采取相应的管理控制措施，确保产品质量达标。

三、重要审核点：在产品实现和活动进行过程中，需要进行重要审核点的监测和评估，例如对关键过程详细设计开发、调试进行控制等。此次审核对外包过程进行了抽样，外包过程主要有：零部件加工。对外包过程进行了控制。对关键过程控制也进行了抽样。

四、监测和绩效评估：在设计开发实现过程中和活动进行过程中，需要进行持续的监测和绩效评估。这包括对产品实现过程的质量进行持续监控等。公司对质量表现的监测信息、所采取的运行控制、对组织管理目标符合情况的文件记录。包括了管理目标完成情况的监测。包括日常运作的监控。通过管理方案执行情况监测记录，对管理方案实施进展情况进行了监测；结果均为合格。公司管理目标及指标统计表；各部门各项目目标、指标均完成规定值。

汽车拖车、求援、清障服务：公司编制了一层次文件管理手册、二层次文件程序文件（16个）、另有三层次文件管理文件汇编，包括《岗位任职要求》、《员工行为规范》、《投诉管理机制》、《服务品质质量及考核制度》、《救援实施、操作过程管理》等。

公司工艺流程：

易救援”平台接到保司系统派单或者收到电话派工任务→“易救援”平台调派救援师傅→救援师傅联系客户进行确认→救援师傅车辆出发，服务状态进行实时回传→“易救援”平台收到系统回传的拖车终点信息或者由保险公司电话告知的拖车终点信息→救援师傅到达，服务状态进行实时回传→救援服务过程进行存证并回传至“易救援”平台→救援服务完成，服务状态进行实时回传→客户评价

注：“易救援”平台接到保司系统派单或者收到电话派工任务的同时，“易救援”平台系统自动向客户发送评价短信，收到客户评价后，“易救援”平台根据客户评价情况对服务商进行考评。

关键/需确认过程：汽车拖车、求援、清障服务过程。

外包过程：现场实施服务。

不适用条款：无。

根据公司的业务情况，编制有《采购控制程序》，对供方进行了评定。

提供了2024年《合格供方名单》，主要合格供方：河北天梯汽车服务有限公司、一键汽车救援集团股份有限公司、北京易游汽车救援有限公司等。

查：河北天梯汽车服务有限公司《供方评价记录》，供货内容：救援服务。对供方的评价和再评价内容，供方背景材料（附后页）：有营业执照复印件；供方产品质量情况：老供方/年度重新评价，产品质量符合要求；设备能力及技术水平：满足要求；供货期：老供方/年度重新评价，供货期满足要求；售后服务：老供方/年度重新评价，售后服务好。评价结论：可列入合格供方。评价人：谢桂红 批准人：仇振权。2024.06.06。内容齐全，符合要求。

再抽查，一键汽车救援集团股份有限公司《供方评价记录》，供货内容：救援服务。北京易游汽车救援



有限公司《供方评价记录》，供货内容：救援服务。对供方的评价和再评价内容类似，评价结论：可列入合格供方。

财务部对供方提供的产品的验证工作负责，对供方质保能力的评价负责。公司已建立、保持与合格供方信息反馈渠道，及时沟通、保持协调，有良好的互惠关系；通过“易玖援”平台系统、电话、微信等方式与供方沟通服务信息。救援服务信息充分、可靠，救援服务的要求明确、适宜。符合要求。公司在京东商城采购办公用品、劳保用品等，能够及时送达。

抽查采购、外包合同：

1、与河北天梯汽车服务有限公司签订的救援服务合作协议

合同主要包括：合同主要包括：合作内容、合同有效期、结算方式、标准、双方的权利与义务、乙方救援服务费标准及双方对接方式、合同的变更、合同的解除和终止、不可抗力及免责事项等。

合同内容完整、质量要求明确、双方权力义务清晰，有双方盖章签字，签署规范。

签订日期：2024年05月01日。

2、与一键汽车救援集团股份有限公司签订的救援服务合作协议

合同主要包括：合同主要包括：合作内容、合同有效期、结算方式、标准、双方的权利与义务、乙方救援服务费标准及双方对接方式、合同的变更、合同的解除和终止、不可抗力及免责事项等。

合同内容完整、质量要求明确、双方权力义务清晰，有双方盖章签字，签署规范。

签订日期：2024年05月01日。

3、与北京易游汽车救援有限公司签订的救援服务合作协议

合同主要包括：合同主要包括：合作内容、合同有效期、结算方式、标准、双方的权利与义务、乙方救援服务费标准及双方对接方式、合同的变更、合同的解除和终止、不可抗力及免责事项等。

合同内容完整、质量要求明确、双方权力义务清晰，有双方盖章签字，签署规范。

签订日期：2024年9月25日。

公司目前没有对供方现场实施验证的情况。对采购的产品由授权检验员进行了检验并记录。

外部提供过程、产品和服务要求控制基本符合要求。

公司在质量手册中对生产和服务过程中的变更进行了策划。查变更的控制：经与部门负责人沟通，自质量管理体系建立运行以来，未发生过变更。

公司制定和实施《监视和测量设备控制程序》，对监视和测量设备进行控制。

查见检验人员授权书，授权曹静芸为公司产品检验员。

监视和测量设备：易救援管理系统。在服务商、公司均有安装，运营人员使用易救援管理系统对客户下单、救援过程进行监视，财务人员使用易救援管理系统进行财务结算。

监视和测量资源基本符合要求。

组织的设计和开发控制情况：

公司对设计开发进行了策划，规定了流程要求及控制要求。研发过程所做的主要工作如下：

1、需求调研

(1) 与潜在客户沟通，了解他们对汽车拖车、求援、清障服务过程的需求。



(2) 沟通对方的需求代码，回传要求：救援时效、救援过程照片、救援完成确认单等。

## 2、方案设计

公司拥有汽车道路救援服务平台 V1.0（登记号：2021SR1002454）、区域应急 GIS 综合系统 V1.0（登记号：2021SR1062866）、应急救援指挥信息系统 V1.0（登记号：2021SR1055147）等 10 项计算机软件著作权登记证书。公司应用以上技术，开发出“易玖援”服务平台，经过前期积累，目前技术较为成熟。只需要在公司原有“易玖援”服务平台的基础上，按照代码要求进行对接。

## 3、客户确认

在虚拟测试系统里进行模拟测试，经反复修改，直到客户确认为止。

## 4、正式环境上线

更新代码后正式上线。

查见，公司质量手册 8.3.6 设计和开发更改项规定：

应识别、评审和控制产品和服务设计和开发期间以及后续所做的更改，以便避免不利影响，确保符合要求。组织应保留下列形成文件的信息：a) 设计和开发变更；b) 评审的结果；c) 变更的授权；d) 为防止不利影响而采取的措施。

设计和开发过程控制基本符合要求。

生产和服务过程控制情况：

在质量手册中对生产服务过程控制进行了策划，制定并实施《服务品质质量及考核制度》、《救援实施、操作过程管理》等，明确了受控条件包括：合同技术要求及相应产品的客户标准、法律法规。

作业指导书：《服务品质质量及考核制度》、《救援实施、操作过程管理》等。

使用适宜的设备：电脑、办公设备、“易救援”自主研发救援服务管理系统等。

监视和测量设备：“易救援”自主研发救援服务管理系统。

实施监视和测量：监视和测量设备：易救援管理系统。在服务商、公司均有安装，运营人员使用易救援管理系统对客户下单、救援过程进行监视，财务人员使用易救援管理系统进行财务结算。

部门负责人介绍：汽车拖车、求援、清障服务过程如下：

### 一、抽查保险公司对接订单系统情况

保险公司对接订单系统是前期设计开发期间由双方技术人员对接安装完成，将易救援管理系统融入到各保险公司菜单中，客户进行求救后，保险公司将订单自动下发到“易玖援”平台系统。对各保险公司下单情况进行抽查，查见：大地财险系统下发订单照片、人寿保险系统下发订单照片、中华联合系统下发订单照片。

### 二、抽查订单系统下发服务商情况

易救援管理系统按照服务区域管理要求，将订单自动下发到服务商。检查订单自动下发情况，抽查 2025 年 1 月 8 日河北天梯汽车服务有限公司、2024 年 1 月 6 日一键救援、2025 年 1 月 6 日易游，结果如下：

1、系统自动下发服务商飞天鱼救援（公司名称：河北天梯汽车服务有限公司）

2、系统自动下发服务商一键救援（公司名称：一键汽车救援集团股份有限公司）

3、系统自动下发服务商易游救援（公司名称：北京易游汽车救援有限公司）

以上均能查到订单自动下发截图。



### 三、抽查各服务商师傅救援过程

各服务商接到系统自动下发的订单后，使用“易玖援”平台系统调派救援师傅，救援师傅接单后联系客户进行确认，救援师傅车辆出发，服务状态进行实时回传，“易玖援”平台系统收到回传的拖车终点信息或者由保险公司电话告知的拖车终点信息，救援师傅到达并将服务状态进行实时回传，救援服务过程进行存证并回传至“易玖援”平台，救援服务完成后，将服务状态进行实时回传。

抽查接单师傅姓名电话、救援时间节点、现场救援拍照及实时回传北京易玖援汽车技术有限公司与保险公司情况：

查见：（1）接单师傅姓名电话与救援时间节点截图（2）救援师傅现场救援拍照，实时回传北京易玖援汽车技术有限公司与保险公司截图

### 四、抽查保险公司给公司付款凭证

服务完成后，公司财务人员通过“易玖援”服务平台与保险公司对账，按月结算。抽查保险公司付款凭证，具体如下：

查见（1）中国大地财险保险股份有限公司付款凭证（2）中国人寿财产保险股份有限公司付款凭证（3）中华联合财产保险股份有限公司付款凭证。

### 五、抽查公司给服务商付款凭证

保险公司给公司付款后，公司财务人员通过“易玖援”服务平台与服务商对账，按月结算。抽查公司给服务商付款凭证，具体如下：

查见（1）给河北天梯汽车服务有限公司付款凭证（2）给一键汽车救援集团股份有限公司付款凭证（3）给北京易游汽车救援有限公司付款凭证。

对关键过程公司采取了如下控制措施：

查见：2024.06.05对”汽车拖车、求援、清障服务过程”进行了确认。确认主要从以下方面实施。

确认地点：救援现场。

工具材料：救援设备。

方法：相关救援管理制度。

本次确认的时机：过程前。

人员资格鉴定：本次确认全过程中的岗位工作人员经过相关培训和考核，具备上岗资格；所有岗位工作人员已在本岗位试工作过且获得认可。

过程方法鉴定：部门已将管理制度发放到相关岗位；全过程中岗位工作人员确实已按照管理制度的方法进行执行。管理制度对公司的服务具有指导作用，适宜。

设备鉴定：制定了年度的设备维修保养计划，并按照计划进行实施；设备均正常运行，能满足工作需求。

过程控制：服务活动中规定要控制的要求：已按管理制度执行。

结论：过程能力充分，达到实现所策划的结果的能力；

过程确认人员签字/日期：贺梅梅 2024.06.05

批准/日期：仇振权 2024.06.05

生产和服务过程基本受控。



### 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

#### 内部审核情况：

编制了《内部审核控制程序》，公司对贺梅梅、曹静芸进行了内审员授权，由组长贺梅梅组织内部审核。

提供 2024 年度审核方案，编制：贺梅梅 批准/日期：仇振权/2024. 12. 09。

提供《内部审核实施计划》：

审核目的：评价质量管理体系对 GB/T19001-2016 标准的符合性及运行的有效性。

审核依据：GB/T19001-2016 标准；公司现行的《质量手册》等体系文件。

审核范围：汽车拖车、求援、清障服务等所涉及的活动和覆盖场所。

审核日期：2024. 12. 12。

审核组成员：贺梅梅、曹静芸。

参加部门及人员：管理层、财务部、运营部、销售部

审核计划已考虑到互查的公正性，无审核员审核本部门的工作，计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系。

提供了内部审核检查证据，其中包括对管理层、财务部、销售部、运营部的审核记录。审核按计划进行，抽查检查表财务部、销售部审核记录与计划相一致。

内审审核结果：不符合项 1 项，涉及标准条款：ISO9001：2015 标准 8.2.3 条款， 责任部门：财务部。

本次内审发现 1 个一般不符合项：查对人员能力评价的情况，未提供销售部负责人的能力评价相关证据。针对此项不符合，责任部门已分析了原因并采取了纠正措施，按要求进行了整改，纠正措施实施有效。

内部审核结论：公司依据 GB/T19001-2016 标准建立的质量管理体系基本符合标准要求及本公司质量管理体系的要求，运行基本有效并保持。

查有内审首次会议的签到表。

现场询问内审员贺梅梅、曹静芸，对内审的要求及标准的内容不了解，不具备内审员的能力。开具不符合。与部门负责人沟通，需要增加培训力度，并关注培训结果的有效性，学习质量管理体系标准，提升人员能力。避免将内审流于形式，与企业实际运行过程的自我检查机制脱节。将企业的实际自我检查与内审结合，提升内审的有效性。

#### 管理评审情况

查策划有《管理评审控制程序》，内容符合标准要求。基本符合要求。

受审核方于 2024 年 12 月 27 日实施了管理评审，主持：总经理仇振权。

管理评审输入内容：1. 以往管理评审所采取措施的实施情况（本次无）；2. 与质量管理体系相关的内外部因素的变化；3. 有关质量管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：（1）顾客满意和相关方的反馈；（2）质量目标的实现程度；（3）过程绩效以及产品和服务的符合性；（4）不合格以及纠正措施；（5）监视和测量结果；（6）审核结果；（7）外部供方的绩效。4. 资源的充分性；5. 应对风险和机遇所采取措施的有效性（见 6.1）；6. 改进的机会；7. 方针目标适宜性；

评审过程进行记录，记录人曹静芸。

管理评审结论：公司的质量管理体系的运行是适宜、充分和有效的，方针和目标适宜的，应对风险和



机遇采取的措施基本有效。质量管理体系运行基本符合标准要求。

改进措施：进一步强化质量管理体系标准的培训。改进措施由财务部落实，并组织相关部门实施。查见管理评审改进记录，提供《管理评审改进措施及验证表》、《培训记录表》，于2024年12月30日完成闭环。

管理评审控制基本符合要求。

### 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

公司在质量手册中策划了绩效监测、持续改进等要求。制定并实施《不合格控制程序》、《纠正与预防措施控制程序》，符合标准和企业实际。

查体系策划了对体系运行过程、对生产和服务过程、质量绩效进行监测分析的要求，要求明确监测时机及内容、分析时机及内容，内容包括：对顾客反馈、人员考评检查、内审管评、对体系过程运行要求执行情况、对目标实现情况及对方案的检查、对设计和开发过程、生产和服务过程的检查、整体策划基本充分。

每年进行一次内审管评、目标考核进行绩效监测等。基本充分、有效。内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。对日常工作中出现的不符合，及时进行整改。对采购、服务过程中发现的不符合，已经按照标准要求及文件规定，进行了处置。

管代贺梅梅介绍，服务商管理过程中发现的不符合主要是对账跨月、有遗留问题，通过与服务商重新对账，问题得到解决。客户反馈的不符合主要是堵车导致的到达现场滞后问题，接到顾客电话会及时处理，采取的方式是安抚顾客、报销费用、免费赠送顾客道路救援次数等，有相关处理记录。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

利用管理方针、管理目标、审核结果、分析评价、纠正措施以及管理评审提高管理体系的有效性。内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。管理评审中有纠正措施和预防措施状况的输入。管理评审提出的纠正预防措施已经整改完毕并验证。对其控制基本符合要求。

#### 3) 投诉的接受和处理情况：

2024年06月05日以来，没有发生质量事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

### 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）：

受审核方办公经营地址：北京市通州区紫运西里2号楼6层462。

公司与出租人石卿于2024年5月26日签订租赁合同，合同期限为2024年6月1日到2025年5月31日。建筑面积59.39 m<sup>2</sup>，财务部公室一间（开放式办公）。设置有运营部、财务部、销售部等部门，规定了各部门的职责和权限。受审核方办公室工作环境干净整洁，水电网齐备，为员工提供了基本的从事业务所需的安全、卫生、适宜的温度、湿度、洁净度以及防污染、防噪音等条件。

为办公室员工配备易救援管理系统、电脑、网络、打印机、办公桌椅、文件柜等，满足员工办公要求。



施救过程使用设备：平板拖车，吊车，搭电宝，千斤顶（换胎工具），充气泵，警示标志（三角警示牌），以上设备由服务商提供。

监视和测量设备：易救援管理系统在服务商、公司均有安装，财务、运营人员使用易救援管理系统对下单情况进行监视、财务结算。

特种设备：无

公司现从业人员 8 人，技术人员 1 人（兼职），管理人员 3 人。管代贺梅梅介绍，管理人员、销售人员、运营人员在行业内从业多年，具有较为丰富的工作经验，满足公司业务的需求。

资源基本符合要求。

## 2) 人员及能力、意识：

公司在《人力资源控制程序》中规定了招聘、考核、培训等要求。程序规定了各岗位任职要求，规定了主要岗位人员任职资格要求。

根据岗位任职要求，公司采用招聘的方式，招收录用人员，在招聘时按照岗位任职要求，如学历、经验、技能等招录合格人才。

公司通过招聘方式引进人才，配有管理人员、技术人员、销售人员等，能够满足管理要求。查人员岗位能力确认单情况，提供了岗位人员评价表，对财务部、内审员等人员能力进行了评价，结果符合任职要求，能胜任工作。

制定了《岗位能力评价表》，对需要的人员岗位任职情况进行了评价和确认，如财务部、运营部。

抽查财务部贺梅梅等人员的评价表，内容均为经评价符合任职能力要求。

内审员贺梅梅、曹静芸，经过内审员培训，并有公司《内审员任命书》。

现场询问内审员贺梅梅、曹静芸，对内审的要求及标准的内容不了解，不具备内审员的能力。已开具不符合。

财务部负责员工培训工作，查 2024 年度《年度培训计划》，策划了质量管理体系标准知识、管理体系文件讲解、企业文化、服务意识的培训、内部审核方法、公司管理制度培训、汽车拖车、求援、清障服务知识培训、采购知识培训等培训。

查：2024-06-05 的培训记录，培训内容：质量管理体系标准知识；参加人员：全员。培训方式：内部培训（外聘老师）。对考核情况进行了总结，进行了培训效果评价：有效。

查：2024-08-22 的培训记录，培训内容：公司管理制度培训；参加人员：管理人员。培训方式：内部培训（培训教师仇振权）。对考核情况进行了总结，进行了培训效果评价：有效。

查：2024-10-21 的培训记录，培训内容：汽车拖车、求援、清障服务知识培训；参加人员：运营部全体人员。培训方式：内部培训（培训教师贺梅梅）。对考核情况进行了总结，进行了培训效果评价：有效。

企业通过对人员培训、招聘人员、调换岗位等措施，确保人员能够满足岗位要求。能通过培训提高岗位作业水平和质量意识，明确各岗位质量要求，自身工作质量影响。

## 3) 信息沟通：

公司内部沟通的方式：会议、检查、培训等方式，公司随时有需要传达的事情和问题，随时召开会议，总结布置工作的完成情况和需改进的方面。



经交流，体系运行中，通过口头、电话、办公会议等方式进行内部沟通，外部信息进行沟通的情况：主要是通过媒体、政府网站、上级环境及安全管理部门，了解质量相关要求，及时采取应对措施。公司对内部、外部交流比较畅通。基本符合标准要求。

对外部相关方（顾客、供方、合同方、顾客、上级、进入工作场所的承包方和访问者、邻居等）进行信息的交流方式：通过现场交流、合同协议等方式沟通协商，目前主要是接收上级通知；与供方通过合同就采购产品的质量要求进行沟通。

最高管理者总经理领导各部门负责对质量进行监管。抽查公司与员工签订了劳动合同或劳务合同遵守劳动法等相关法律法规。符合要求。目前公司能执行国家劳动法律法规，执行合理休假制度及女职工权益保护制度，各种福利能充分保证落实到位。查公司为员工缴纳工伤险等，查相关证据，有效。

#### 4) 文件化信息的管理：

公司为确保质量管理体系有效运行，编制有《文件控制程序》、《记录控制程序》，规定了对文件的编制、审批、更新、更改、现行修订状态、文件的发放、保存、使用、借阅以及外来文件的管理等进行了规定，其内容符合要求。

查看成文信息包括：一层次文件质量手册、二层次文件程序文件（16个）、另有三层次文件管理文件汇编（包含《岗位任职要求》、《员工行为规范》、《投诉管理机制》、《服务品质质量及考核制度》、《救援实施、操作过程管理》等。另有法规、标准等外来文件，收集的文件适宜有效。提供《记录一览表》，保存期限3年。经查该公司针对文审提出的问题，对《质量手册》进行了修改，其他文件无更改情况。经查该公司文件和记录主要以电子文档和纸质两种形式进行保存，电子原版文档财务部统一保存。查文件的编制、审核、批准情况：

《质量手册》：编号YJY-QMS-SC；版本号：A/0；受控状态：受控；编制：财务部，审核：贺梅梅，审批：仇振权，发布实施：2024年06月05日。《程序文件汇编》：编号YJY-QMS-CX；版本号：A/0；受控状态：受控；编制：谢桂红，审核：贺梅梅，审批：仇振权，发布实施：2024年06月05日。提供《文件发放回收登记表》，内容包括：文件名称、文件编号等。公司使用的质量、环境与职业健康安全有关外来文件由财务部收集、统一编号后并分发相关部门。公司目前基本以电子版本方式发放。

公司目前没有回收文件。以版本进行更新。

现场提供《外来文件清单》，内容包括：《中华人民共和国计量法》、《商业服务业顾客满意度测评规范》SB/T 10409-2007、《服务标准化工作指南》GB/T 15624-2011、《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》、《汽车救援服务管理规范》T/CADA 4-2016、《道路车辆清障救援技术要求 第1部分：术语》JT/T 1357.1-2020、《道路车辆清障救援技术要求 第2部分：装备》JT/T 1357.2-2020、《道路车辆清障救援技术要求 第3部分：企业》JT/T 1357.3-2020、《汽车维修救援服务规范》JT/T 1372-2021、《道路车辆清障救援操作规范》JT/T 891-2014等，均为有效版本。

现场提供记录清单包括质量管理体系所用记录，基本满足标准要求。易于识别和检索，能够到达唯一可追溯。记录主要是电子版、部分用纸张形式。

与负责人沟通，需加强记录管理。



#### 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

认证范围：QMS：汽车拖车、求援、清障服务

#### 五、审核组推荐意见：

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：

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，（北京易玖援汽车技术服务有限公司）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     | <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 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：岳艳玲



## 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。