

项目编号：20487-2025-QEO

# 管理体系审核报告

## (第二阶段)



组织名称：郑州达喀尔汽车俱乐部有限公司

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 4 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](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：郑州达喀尔汽车俱乐部有限公司

## 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	岳艳玲	组长	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2024-N1QMS-1319559 2024-N1EMS-1319559 2024-N10HSMS-1319559	Q:29.01.01,29.01.02 E:29.01.01,29.01.02 O:29.01.01,29.01.02

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	关思梦	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：无；
- d) 相关的法律法规：《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国消防法》、《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》、《中华人民共和国噪声污染防治法》、GB/T 13869-2017《用电安全导则》、GBZ2.2-2007《工作场所有害因素职业接触限值第2部分：物理有害因素》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：《中华



人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国权益保护法》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国标准化法》、GB/T 15624-2011《服务标准化工作指南》、SB/T 10409-2007《商业服务业顾客满意度测评规范》、GB/T 3730.1-2024《汽车和挂车类型的术语和定义》、《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》、《汽车销售管理办法》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04月25日 上午至2025年04月27日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年09月02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: 皮卡车、越野车的销售

E: 皮卡车、越野车的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O: 皮卡车、越野车的销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：河南自贸试验区郑州片区（经开）航海东路 1312 号

办公地址：河南自贸试验区郑州片区（经开）航海东路 1312 号

经营地址：河南自贸试验区郑州片区（经开）航海东路 1312 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2025年04月24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：

Q: 产品和服务的控制；Q: 产品和服务放行。E0: 运行策划和控制；E0: 绩效测量和监视等。

### 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 7.2a) 条款，GB/T24001-2016/ISO14001：2015 标准 7.2a) 条款，GB/T 45001-2020/ISO45001：2018 标准 7.2a) 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05月27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2026年04月24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；QEO运行策划和控制；QEO绩效测量和监视。重要环境因素，重大危险源、应急准备和响应、应对机遇和风险的措施情况、内审员能力提升。

## 3) 本次审核发现的正面信息：

- a) 最高管理者重视体系建设，对体系运行比较理解。
- b) 公司管理目标均能实现达成，公司法律法规收集比较齐全。
- c) 公司环境严格执行节能降耗规定要求，未发生环境污染事件，未发生工伤事件。
- d) 公司质量稳定，无重大质量问题发生，暂无客户投诉。
- e) 各部门按照识别的环境因素、危险源进行管理控制；日常对环境、安全进行检查，发现问题进行及时整改，持续改进。

## 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

### 1) 成熟度评价：

关注顾客：指出最高管理层必须“证明其在关注顾客方面的领导力和承诺，确保实施了相关工作，识别和处理可能对服务和增强顾客满意度的能力方面的风险和机会”。应对风险和机会的措施：识别哪些必须应对的“风险和机会”，以确保管理体系能够实现预期结果，预防或减少非预期后果，实现持续改进。应对风险和机会的措施与皮卡车、越野车的销售的潜在影响相适应。交付后的活动：组织确定了并满足与许可范围内皮卡车、越野车的销售的性质，即与服务有关的风险、顾客反馈、法律法规要求。管理评审：组织考虑其采取的应对风险和机会的措施的有效性。这包括识别需要监视和测量的内容，使得组织能够证明符合产品服务标准的要求；评估过程的绩效；确保管理体系的符合性和有效性；评估顾客及相关方的满意度。

### 2) 风险提示：

公司识别风险，并注意核查变化的潜在后果。应对风险可能采取的方法有避免风险、消除风险源、分担风险以及决定是否承担风险等。相关方抱怨处理，处理不及时造成客户质量风险及公司名誉受损。**重要环境因素：**火灾的发生，固废的排放。**重大危险源：**触电、火灾、意外伤害。

适用质量、环境、安全法律法规的识别、收集及宣传不够全面，相对应公司内部活动及环境、安全因素不够明确，部分员工守法意识淡薄等风险。

## 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：2007年11月01日，体系实施时间：2024年09月02日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照（统一社会信用代码 91410100668861783D），经营范围覆盖认证范围，在有效期内。



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：

销售服务流程：

收集市场信息——签订合同——采购产品——货运——客户验收——结款

关键过程/需确认过程：销售服务。

外包过程：基础设施外包、产品运输。

不适用条款：无。

重要环境因素：火灾的发生，固废的排放。

重大危险源：触电、火灾、意外伤害。

### 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：

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持管理方针和目标：

质量环境职业健康安全方针：

质量方针：提高服务意识，明确服务对象，优化服务体系，营造服务文化。

环境方针：遵守法律、防治污染、节能降耗，不断改善。

安全方针：消除隐患 保障健康，落实劳动保护法规；持续改进，提高职业健康安全绩效。

**管理目标：**交付及时率100%、顾客满意度≥95分、火灾事故发生次数为0、固废分类回收率100%、意外伤害事故发生次数为0。

公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与管理层进行交谈，对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。

总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。

以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过行政部获取公司管理方针。

管理目标制定合理，目标可测量，目标已达成；公司对各职能部门也进行了目标分解，除顾客满意率按年度考核外，其余按月对各层级管理目标完成情况进行考核评价。由各部门负责人进行考核。

##### 2、管理体系范围：

实施管理体系的具体范围：

Q：皮卡车、越野车的销售

E：皮卡车、越野车的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：皮卡车、越野车的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动



公司经营地址：河南自贸试验区郑州片区（经开）航海东路1312号，提供租赁合同，出租方：郑州达喀尔汽车租赁有限公司；承租方：郑州达喀尔汽车俱乐部有限公司。租赁期限为三年，自2023年11月1日起至2026年10月30日止，甲方出租给乙方的房屋坐落于郑州经济技术开发区航海东路1312号，建筑面积473m<sup>2</sup>。租赁区域包括一楼区域展厅一个、办公室五间以及对应二楼区域，同时，包括房屋门前18个停车位。

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：

公司现有：综合部、销售部等职能部门。组织机构策划合理，符合公司实际服务经营状况。

### 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：

皮卡车、越野车的销售工作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QEO体系内部审核的策划和实施。

公司于2025年2月17日实施内审。

本次内审共开一般不符合项1项，不符合事实：查综合部，未进行人员能力的评定。已进行了跟踪验证和关闭。符合要求。

### 8、管理评审：

编制《管理评审控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

公司于2025年3月10日实施了管理评审；提供有管理评审计划、管理评审输入资料、体系负责人总结、综合部、销售部、管理评审报告、改进计划、管理评审会议签到表等。评审结论：公司的质量、环境和职业健康安全管理体系的运行是适宜、充分和有效的。改进建议或措施：加强对标准文件以及相关的法律法规学习，建议在2025年3月集中组织培训学习。公司于2025年3月11日进行了培训，已关闭。

### 9、绩效评价：

组织对管理体系开展管理例会、每年的内部审核、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，公司能够守法经营，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口符合 ■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皮卡车、越野车的销售实施监视测量，能够按照服务规范提供皮卡车、越野车的销售，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、许可范围内皮卡车、越野车的销售的服务实现过程的质量控制：在皮卡车、越野车的销售服务实现过程中，需要采取质量管理手段，比如说制定标准流程、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、环境职业健康管理控制：这方面公司从活动的场所、设备、人员等方面出发，采取相应的管理控制措施，采取灭火器、垃圾桶等，确保活动的进行不会对环境、职业健康安全带来危害。

三、重要审核点：在皮卡车、越野车的销售服务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，例如对关键过程进行控制等。此次审核对关键过程进行了抽样，关键过程：采购。

四、监测和绩效评估：在服务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。这包括对服务的质量、环境、职业健康安全进行持续监控、对活动的安全性进行评估等。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；各部门各项目标、指标均完成规定值。

五、变更管理控制制情况：

公司管理手册对变更进行了策划，规定当公司确定需要对质量、环境、职业健康安全管理体系进行变更时，此种变更应经策划并系统地实施。

变更时应考虑到：变更目的及其潜在后果；质量、环境、职业健康安全管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配或再分配。 对更管理体系文应进行评审，确保文件的适宜性，经批准后发布实施。

自管理体系建立和运行以来，未发生变更。

变更的策划基本符合要求。

六、环境因素、危险源

公司制定《环境因素识别与评价控制程序》，主要内容包括：环境因素识别方法、在活动中识别环境因素的依据、环境因素的评价原则、环境因素的评价方法、重要环境因素的确定、环境因素的更新。

抽查《环境因素辨识、评价表-综合部》《环境因素辨识、评价表- 销售部》《环境因素辨识、评价表（相关方）》分别对各部门及相关方进行了环境因素的识别和评价；评价表显示，对环境因素进行了识别和评价，



划分五个环境影响类别：土地、大气、水体、资源、其他，列出了状态和时态。按 F 发生频率、L 法规符合性、C 影响程度、S 关注性、H 可节约度、D 环境影响范围分项打分，经评价确定环境因素 22 项，主要包括：电脑光的辐射、复印机臭氧的排放、复印机废粉的排放、复印机光的辐射、复印机墨盒的废弃、打印机废硒鼓的废弃纸的废弃、旧日光灯管的废弃、旧电池的废弃车辆尾气的排放、汽车噪声排放、装卸噪声排放、生活垃圾排放、包装物废弃等。其中打印机废硒鼓的废弃、纸的废弃、火灾的发生被识别为重要环境因素。

查《重要环境因素清单》，（编制：牛俊丽 批准：徐朝奎 日期：2024.09.02。）主要内容包括：环境因素、涉及部门、可能引起的原因、环境影响、时态、状态、重大环境因素优先项级别、控制方式等。清单显示，确定的重要环境因素共 2 项，制定了控制方式：

1、火灾的发生：管理方案、应急预案。

2、固废的排放：管理方案。

以上 2 项重要环境因素涉及公司所有部门。

查《环境目标、指标及管理方案一览表》（编制：牛俊丽 批准：徐朝奎 2024.09.02。），主要内容包括：重要环境因素、目标、指标、具体措施、责任部门、责任人、监督部门、计划完成时间、计划投入资金。

针对火灾的发生，制定的目标、指标：火灾发生次数为 0；

具体措施为：

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，配置消防器材；

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。

责任部门：各部门；责任人：各部门负责人；监督部门：综合部；计划完成时间：持续运行、每季度考核；计划投入资金：3000 元。

针对固废的排放，制定的目标、指标：固废分类回收率 100%。

具体措施为：

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、打印机废硒鼓、旧日光灯管、旧电池等危险废物统一供方回收处理。

5、销售服务过程中产生的固体垃圾全部交由客户方处理。

责任人：各部门负责人；监督部门：综合部；计划完成时间：持续运行、每季度考核；计划投入资金：2000 元。

查《环境管理方案完成情况考核表》，按季度对环境目标、指标实现情况实施考核，公司 2024 年 3 季度至今均达成目标、指标。

查危险源辨识及风险和机遇的评价：

公司制定《危险源辨识、风险评价与控制措施制定程序》，主要内容包括：准备、工作步骤、危害辨识、风险评价、确定不可以接受的风险或重大风险、风险控制。



查《危险源识别评价表-综合部》、《危险源识别评价表-销售部》《危险源识别评价表（相关方）》（编制：牛俊丽 批准：徐朝奎 2024.09.02）。评价表显示，对经营场所域、车辆行驶、相关方可能导致事故进行了辨识和评价，识别出危险源，包括：违章使用电器、潜在的火灾、电线老化裸露、乱接乱搭、交通事故等。可能导致事故包括：触电、人身伤害、火灾等。通过打分评价，将危险源划定为不同等级，制定的控制措施包括：定期检查维护、应急预案、安全制度等。

查《不可接受风险清单》，（编制：牛俊丽 批准：徐朝奎 2024.09.02）。主要内容包括：危险源、存在的场所（部门、过程）、可能产生的原因、控制措施。清单显示，确定的重大危险源共3项，包括：触电、火灾、意外人身伤害的发生，分别制定了控制措施。

**抽查：**

——意外人身伤害的发生

存在的场所：所有部门

危险源：上下班途中、业务行驶途中交通意外的发生；

控制措施：1.执行安全相关规章制度。2.加强安全教育宣传。3.定期进行安全检查。4.持证驾驶。

——触电

涉及的过程：所有部门

可能产生的原因：电气设备的绝缘不良，裸露带点部分无保护措施；电气设备无漏电保护装置；电线老化裸露、乱接乱搭导致触电。

控制措施：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。5、安装漏电保护装置。

查《职业健康安全目标、指标及管理方案一览表》，（编制：牛俊丽 批准：徐朝奎 2024.09.02），主要内容包括：重大风险、目标、指标、具体措施、责任部门、责任人、监督部门、计划完成时间、计划投入资金。

查《安全管理方案完成情况考核表》，按季度对安全管理方案完成情况实施考核，综合部安全管理方案得到实施。

环境因素、危险源辨识及风险和机遇的评价基本有效。

**皮卡车、越野车的销售服务活动和过程的管控情况：**

**运行策划和控制情况：**

公司主营业务：皮卡车、越野车的销售。

1、确定质量目标：a)交付及时率100%；b)顾客满意度≥95分，目标基本合理，可测量。

2、制定了销售服务流程：收集市场信息——签订合同——采购产品——货运——客户验收——结款  
关键/需确认过程：销售服务过程

外包过程：基础设施租赁、产品运输

3、策划了相关过程：

针对销售和服务过程，制定和实施《服务过程运作控制程序》、《汽车销售管理办法》、销售服务规范等。

公司根据客户要求确定产品性能指标，将指标反馈到供方，供方依据要求按照流程提供产品。



针对检验过程，制定和实施《过程和服务的测量监控程序》、《不符合控制程序》、《数据分析控制程序》、《顾客满意度测量程序》等。顾客满意度调查主要通过和客户口头交流或电子邮件方式询问公司需要改进的地方。

针对采购和销售过程，制定和实施《采购控制程序》、《合格供方名录》、《供方调查评价表》、《供方选择评价准则》等，控制要求和方法适宜合理。

4、产品接收准则：国家标准、行业标准、销售合同、产品说明书、出厂检验报告、双方约定的技术标准等。

5、服务过程中由部门负责人进行考核/检查，项目完成后由客户进行服务评价，符合要求。

6、办公设备：电脑、打印机、无线网络、电话等，基本满足要求。

7、监视和测量设备：无。

8、相关法律法规要求：《服务标准化工作指南》GB/T 15624-2011、《商业服务业顾客满意度测评规范》SB/T 10409-2007、《汽车和挂车类型的术语和定义》GB/T 3730.1-2024、《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》、《汽车销售管理办法》等。

9、实现过程所需记录：策划有相关运行记录如：合同评审记录、特殊过程确认记录、内外部沟通清单、内部审核检查、首末次会议记录等。

策划的输出适合于组织的运行。公司规定，当顾客要求、产品标准、组织自身变化，应进行策划变更控制。目前无策划的变更。

基本符合要求。

### 产品和服务的要求

公司制定并实施《服务过程运作控制程序》，询问销售部负责人，销售部采用参见招投标、登门拜访、电话、微信、邮件、网络会议等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的产品的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；

对市场进行调研，确定与服务有关的要求：销售部负责保持与顾客良好的沟通，沟通的内容应包括：

- a) 提供有关产品（服务）的信息；
- b) 处理问询、合同或订单，包括变更；
- c) 获取有关产品（服务）的顾客反馈，包括顾客投诉；
- d) 处置或控制顾客财产，包括：顾客信息、样品等；
- e) 关系重大时，如：突然大批量紧急需求，制定应急措施的特定要求。

抽查销售合同：

1、与河南云之通实业有限公司签订的销售合同（合同编号 20250110）（注：越野车）

车型：东风猛士 917 主要配置：2024 款 增程 基础版 轮胎规格：275/65 R20 HT

外观颜色：梵净绿 内饰：月影灰 数量：3 台

合同签订日期：2025 年 2 月 27 日

合同内容主要包括：车型及价格、付款方式、交车方式、交车地点、交车时间、合格证及车辆手续（随车）、



品质保证、车辆验收、免责条款、调节与仲裁等。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，签署规范。

## 2、与西华县城市管理执法大队签订的销售合同（合同编号 JLB-XS-2024-004）（注：皮卡车）

产品名称：综合执法车辆

规格型号：长城商用炮皮卡、CC1030QS42J 数量：10 台

合同签订日期：2024 年 5 月 7 日

合同内容主要包括：产品的名称品种规格数量和价格、产品的技术标准（包括质量要求）、产品的交付方式、到货地点和交货周期、合同总价款、付款条件、验收方法、对产品提出异议的时间和方法、乙方应提供完善周到的技术支持和售后服务、违约责任、不可抗力、合同纠纷处理等。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。

## 3、与郑州达荣汽车销售服务有限公司签订的整车销售合同（注：皮卡车）

车辆名称：风骏 7

规格型号：小汽两手白车 数量：7 台

合同签订日期：2025 年 1 月 20 日

合同内容主要包括：买受车辆情况、结算及期限、运输方式、权利和义务、违约责任、争议解决、合同效力、其他约定事项等。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，签署规范。

为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审。

查合同确认评审情况：

### 1、与河南云之通实业有限公司签订的销售合同（合同编号 20250110）（注：越野车）

综合部评审内容：1、确认客户订单的要求；2、付款方式；3、验货、交付方式。评审结论：客户要求完全识别，可按照合同要求执行。评审人、日期：牛俊丽 2025.01.17。

销售部评审内容：1、确认提供及时的销售供应；2、销售的质量保证；3、供货能力是否充足；4、采购进度控制。评审结论：销售的质量和数量能满足需求；在规定的时间内能完成供货任务；销售质量能确保达到要求。评审人、日期：袁彦军 2025.01.17。

总经理评审内容：1、综合评审；2、确认合同可否签订。评审结论：可满足合同要求，签订。评审人、日期：徐朝奎 2025.01.17。

### 2、与西华县城市管理执法大队签订的销售合同（合同编号 JLB-XS-2024-004）（注：皮卡车）

综合部评审内容：1、确认客户订单的要求；2、付款方式；3、验货、交付方式。评审结论：客户要求完全识别，可按照合同要求执行。评审人、日期：牛俊丽 2024.04.29。

销售部评审内容：1、确认提供及时的销售供应；2、销售的质量保证；3、供货能力是否充足；4、采购进度控制。评审结论：销售的质量和数量能满足需求；在规定的时间内能完成供货任务；销售质量能确保达到要求。评审人、日期：袁彦军 2024.04.29。

总经理评审内容：1、综合评审；2、确认合同可否签订。评审结论：可满足合同要求，签订。评审人、日期：徐朝奎 2024.04.29。



### 3、与郑州达荣汽车销售服务有限公司签订的整车销售合同（注：皮卡车）

综合部评审内容：1、确认客户订单的要求；2、付款方式；3、验货、交付方式；4、服务标准。评审结论：客户要求完全识别，可按照合同要求执行。评审人、日期：牛俊丽 2024.05.14。

销售部评审内容：1、确认提供及时产品/技术服务；2、采购进度/服务进度控制；3、保证质量满足客户要求；4、以往投诉的改进。评审结论：销售的质量和数量能满足需求；在规定的时间内能完成供货任务；销售质量能确保达到要求。评审人、日期：袁彦军 2024.05.14。

总经理评审内容：1、综合评审；2、确认合同可否签订。评审结论：可满足合同要求，签订。评审人、日期：徐朝奎 2024.05.14。

公司在签订合同前均进行了合同评审，明确了顾客要求。

提供发票显示，以上销售合同均已执行，且无顾客投诉。

自管理体系运行以来，没有发生过合同更改的情况。部门负责人介绍，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。

产品和服务的要求基本符合要求。

### 产品和服务的设计和开发：

与部门负责人沟通确认，销售部负责产品的销售服务方案设计，主要设计人员为张鸿、张一、张亮，在行业从销售多年，能力满足公司销售方案设计的需要，公司自成立以来，专业从事皮卡车、越野车的销售，均依据相关标准和顾客要求服务。有销售方案设计的相关规定，体系运行以来，公司没有新产品的销售活动，原设计方案也无变更，一直按标准要求进行销售活动。

查公司管理手册 8.3 条款，按新标准要求，规定了服务方案设计的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。编制有方案管理要求，内容符合要求。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不断变化，如顾客要求和市场需要开发新产品时，公司按照策划的：设计和开发要求进行服务方案设计，确保服务的安全性、符合性、适用性。以应对顾客不断变化的需求和期望，并超越顾客期望。

产品和服务的设计和开发基本符合要求。

### 外部提供的过程、产品和服务的控制：

公司制定《采购控制程序》，策划合理，内容符合标准要求和企业实际。

综合部是采购物资和外包的归口管理部门，负责选择和评价供方，编制《合格供方名录》。

公司外包过程：基础设施租赁、产品运输。

提供《合格供方名录》，主要合格供方包括：猛士汽车销售服务有限公司、郑州达荣汽车销售服务有限公司、长城汽车股份有限公司。

抽查合格供方评价情况：

1、猛士汽车销售服务有限公司《供方调查评定表》

供货范围：猛士 917。

合同签订日期：2025 年 1 月 20 日

调查评定内容包括：是否资质齐全、价格是否合理、产品质量、送货是否及时、销售服务质量。

评定人：袁彦军。



评定结果：列入合格供方。批准：徐朝奎。日期：2024.09.02。

2、郑州达荣汽车销售服务有限公司《供方调查评定表》

供货范围：长城商用炮

调查评定内容包括：是否资质齐全、价格是否合理、产品质量、送货是否及时、销售服务质量。

评定人：袁彦军。

评定结果：列入合格供方。批准：徐朝奎。日期：2024.09.02。

3、长城汽车股份有限公司《供方调查评定表》

供货范围：长城皮卡、风骏 5、风骏 7

调查评定内容包括：是否资质齐全、价格是否合理、产品质量、送货是否及时、销售服务质量。

评定人：袁彦军。

评定结果：列入合格供方。批准：徐朝奎。日期：2024.09.02。

对其他供方也进行了调查评定，调查评定内容和以上一致，评定结果：列入合格供方。经总经理徐朝奎批准。

抽查采购、外包合同、协议：

1、与猛士汽车销售服务有限公司签订的车辆采购合同

合同内容主要包括：合同标的及合同价格、付款方式、交货、品质保证及服务、验收、合同的变更及解除、索赔及违约条款、保密、争议解决、不可抗力、反腐败条款、其他等。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，签署规范。

供货内容：猛士 917 新能源越野车 3 台。

合同签订日期：2025 年 1 月 20 日

2、与郑州达荣汽车销售服务有限公司签订的采购合同

合同内容主要包括：买受车辆情况、结算及期限、运输方式、权利和义务、违约责任、争议解决、合同效力、其他约定事项等。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，签署规范。

买受车辆情况：长城商用炮皮卡、CC1030QS42J 数量：10 台。

合同签订日期：2024 年 4 月 30 日

3、与长城汽车股份有限公司签订的采购合同

合同内容主要包括：产品名称、商标、型号、数量、金额、交货、运输方式及到站港和费用负担、验收标准、方法及提出异议期限、随车备品、配件工具数量及供应方法、支付、违约责任、解决合同纠纷方式等。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，签署规范。

产品名称、商标、型号、数量：风骏 7、进取型（小汽两手）、白、7 台。

合同签订日期：2024 年 5 月 15 日

销售部经理张鸿介绍，公司采购产品以合同的形式表达，公司根据《汽车销售管理办法》、采购合同约定的质量要求、供应商、经销商管网等渠道公开承诺等，要求供应商、经销商在交付汽车的同时交付随车凭证和文件，并保证车辆配置表述与实物配置相一致，产品直接由供应商、经销商发至客户处，客户在收货时验收产品数量、外观、规格、合格证等。发货之前供应商、经销商会联系公司，将车辆齐套性情况、发货时间告知，



公司跟踪发货及交付顾客情况，并通过电话、微信回访与顾客确认是否交付。自体系运行以来，未收到质量问题及顾客投诉。

经询问，公司基础设施外包方提供的服务能够满足公司办公经营要求。公司通过京东、拼多多下单采购办公用品、劳保用品，快递送至公司办公经营场所，由办公人员对外观、规格、质量、数量进行验证，未出现过质量问题。

外部提供过程、产品和服务的控制基本符合要求。

#### 销售和服务过程的提供：

公司制定了《服务过程运作控制程序》、《合同评审控制程序》、《采购控制程序》、《汽车销售管理办法》等程序文件及管理制度，对产品销售过程进行了控制。

公司主营也去：皮卡车、越野车的销售。

销售服务流程：收集市场信息——签订合同——采购产品——货运——客户验收——结款

关键/需确认过程：销售服务过程

外包过程：产品运输

#### 3、技术要求 售货合同

1) 验收规范：合同技术要求及相应产品的客户标准、法律法规。

2) 作业指导书：《服务过程运作控制程序》、服务质量要求等。

3) 使用适宜的设备：电脑和办公设备等。

4) 监视和测量设备：销售车辆由供应商运输到客户处。客户根据送货单和供方提供合格证进行核验。收货时验收数量、外观、规格等，检查供方出具的产品检测报告为验收依据，最终产品质量由顾客确认，暂未配置检测设备。

5) 实施监视和测量：公司未制订需求计划和采购计划，按客户实际需求进行采购。

4、公司制定《汽车销售管理办法》，销售部负责与客户洽谈、沟通、合同的签订及合同的实施。操作流程：洽谈（或者投标）→签订合同→采购→销售→售后服务。

洽谈：销售人员通过与顾客的沟通（面谈、电话联系）了解客户对产品质量、价格等的要求，以保证提交的合同方案能最大限度的符合客户的需求。购买标书，参加客户的招标，销售人员详细了解顾客招标要求，确定公司是否具备资格、能力满足客户需求，并制作投标书响应招标需求。

签订合同：将与客户洽谈情况或客户需求组织相关人员进行评审，内容包括产品数量和质量、价款、履行期限、交货地点和方式、包装和验收方法、违约责任等，评审通过后按以上这些要求形成文本（合同）最后于顾客确认无误后签订合同。

接单、采购：根据客户的要求询价，比价、议价，索样寻找合适的供应商，一旦确定供应商后索取供应商相关资料，经评定为合格供应商后列入合格供应商名录，同时按订单要求实施采购。销售部负责人张鸿介绍，因汽车行业具有制造周期较长的特殊性，公司在与客户确定车辆订货信息或者接到中标通知后，尚未签订合同之前，一般采取提前与供应商洽谈并签订采购合同的方法，来保证客户的交付周期。因为供应商为长期合作单位，签订的多为框架协议，付款后立即组织生产，因此将风险降低到双方均可接受的程度。

销售：按与客户签订的合同期限实施交付。



售后跟踪：货物交付后，销售部注重收集客户的反馈信息，并对收集的信息进行统计分析，妥善处理客户的投诉，以取得客户持续满意。

**抽《顾客满意度调查表》：**

顾客名称：西华县城市管理执法大队。对销售的服务质量、交货期、价格、服务态度等进行了考评，总计得分：96分，顾客意见与建议：无。

顾客名称：河南云之通实业有限公司。对销售的服务质量、交货期、价格、服务态度等进行了考评，总计得分：98分，顾客意见与建议：无。

销售部经理张鸿介绍，公司采购产品以合同的形式表达，公司根据《汽车销售管理办法》、采购合同约定的质量要求、供应商、经销商管网等渠道公开承诺等，要求供应商、经销商在交付汽车的同时交付随车凭证和文件，并保证车辆配置表述与实物配置相一致，产品直接由供应商、经销商发至客户处，客户在收货时验收产品数量、外观、规格、合格证等。发货之前供应商、经销商会联系公司，将车辆齐套性情况、发货时间告知，公司跟踪发货及交付顾客情况，并通过电话、微信回访与顾客确认是否交付。自体系运行以来，未收到质量问题及顾客投诉。

公司特殊过程确定为：销售服务过程。制定了《服务过程运作控制程序》，2024.09.02 对特殊过程进行了确认，确认的目的：证实过程实现策划结果的能力。从人员情况、过程设备能力、作业文件情况等进行了确认。

人员情况：销售部人员都具有良好的销售能力和服务意识，是其他人学习的榜样。过程设备能力：手机、电脑、商务通讯设备等设备，以上设备均为服务用的成熟设备，性能稳定，可靠性强。作业文件情况：依服务过程运作控制程序等相关文件进行技术服务活动。主管部门确认意见：经过过程能力的确认，证实了销售服务过程具有实现策划结果、保证服务的能力。确认人：袁彦军 日期：2024.09.02 总经理同意确认意见。

审核期间，销售部经理张鸿正在对接明阳电力越野车车辆采购项目，沟通车辆品牌、型号、配置要求、价格等。总经理徐朝奎外出新疆霍尔果斯，与北京汽车制造厂相关人员出差，了解出口业务流程，并与之沟通皮卡车出口车辆合作事宜。销售人员张一、王丁一在俱乐部现场接待客户，介绍公司情况和越野车车辆性能、规格及技术参数等。

销售服务过程基本受控。

**产品和服务的放行：**

公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了供货商所有产品的检验方法、标准。

公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到销售部许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。

公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样

**采购产品检验控制：**

经询问公司采购车辆由供应商以物流形式送到顾客指定地点，公司根据清单对相关车辆数量、包装、规格型号进行核验。



#### ——查进货检验情况：

部门负责人介绍，进货检验一般是通过远程视频、微信电话的方式进行检验验收，双方确认车辆型号、数量、规格及随车合格证，确认后发货，自管理体系建立运行以来，采购产品未出现过质量问题，也未发生退、换货情况。

#### 查见：

1、供应商：“猛士汽车销售服务有限公司”给公司开具的发票

采购车辆：\*机动车\*插电式增程混合动力越野乘用车（东风猛士 917）3 辆

发票开具日期：2025 年 1 月 20 日

2、供应商：“郑州达荣汽车销售服务有限公司”给公司开具的发票

采购车辆：机动车多用途货车（长城商用炮）10 辆

发票开具日期：2024 年 8 月 1 日

3、供应商：“长城汽车股份有限公司”给公司开具的发票

采购车辆：\*机动车\*长城牌多用途货车（风骏 7）7 辆

发票开具日期：2024 年 5 月 17 日

部门负责人介绍，以上费用已结算完毕。

#### ——查出货验收情况：

销售部门负责人介绍，公司产品运输为由供应商将车辆送到顾客指定地点，客户接到货品后现场进行验收，若出现异议，通过电话、视频及时沟通，自管理体系建立运行以来，向顾客提供的车辆未出现过质量问题，也未发生退、换货情况。

1、提供公司给“河南云之通实业有限公司”开具的发票      开票日期：2025 年 1 月 20 日

销售方：郑州达喀尔汽车俱乐部有限公司

项目名称：\*机动车\*插电式增程混合动力越野乘用车

车辆识别代码/车架代码：LDP29H929RM004534、LDP29H921RM004530、LDP29H920RM004535。

数量：共 3 辆。

2、提供公司给“西华县城市管理执法大队”开具的发票（共 10 张，每张车辆 1 张）

开票日期：2024 年 8 月 1 日

销售方：郑州达喀尔汽车俱乐部有限公司

购买方：西华县城市管理执法大队

车辆类型：机动车多用途货车（长城商用炮）10 辆

车辆识别代码 / 车架代码：LGWCBF1A6RJ072420、LGWCBF1AXRJ072419、LGWCBF1AXRJ072422、  
LGWCBF1A8RJ072421、LGWCBF1A8RJ072371、LGWCBF1AXRJ072369、LGWCBF1A8RJ072368、LGWCBF1A6RJ072370、  
LGWCBF1A6RJ072367、LGWCBF1AXRJ072372。

3、提供公司给“郑州达荣汽车销售服务有限公司”开具的发票

开票日期：2024 年 5 月 19 日

销售方：郑州达喀尔汽车俱乐部有限公司



车辆类型：\*机动车\*长城牌多用途火车（风骏 7）7 辆

车辆识别代码/车架代码：LGWCB519XRB001022 、 LGWCB5195RB001025 、 LGWCB5197RB001026 、  
LGWCB5190RB001028、LGWCB5192RB001029、LGWCB5199RB001027、LGWCB5199RB001030。

数量：共 7 辆。

部门负责人接受，以上货款已经结清。

公司制定服务质量要求、人员绩效考核要求等，对销售服务质量、人员绩效进行检查、考核。

按月对服务质量进行检查，抽查 2024 年 9 月、2024 年 12 月、2025 年 3 月《服务质量检查表》：

检查项目包括：服务人员仪表、标识的佩戴情况；服务设施维护使用及完好情况；服务环境的保持；接待质量（包括来人来电）；电话记录的及时、完整、清晰情况；制定需求计划和采购计划并实施采购；顾客要求评审的及时性；提供产品的质量合格率；顾客沟通及时性、主动性；顾客投诉的及时处理；合同的执行情况跟踪；顾客产品使用情况回访；服务情况回访，检查结果均符合。检查人：牛俊丽。

查见《员工业务能力评定表》，其中对工作绩效的考核内容包括：业务工作量、工作效率、服务质量、成本控制，对主要人员袁彦军、牛俊丽、关思梦进行考核，结果均符合要求，考核人：徐朝奎。

为了更好地了解公司在服务的质量情况，销售部根据公司工作的总体安排，于 2025 年 1 月组织了对相关客户地调查。查见《顾客满意度调查表》，调查主要内容：产品质量、交货期、服务态度、价格等，各项得分求平均值得最终结果。查见《顾客满意度调查情况分析报告》，最终顾客满意度 96 分，达到目标 95 分以上的要求。

产品和服务放行过程基本符合要求。

#### 环境安全的运行控制情况：

策划了运行控制文件：《环境、职业健康安全运行控制程序》、《组织环境与相关方管理程序》、《污染物排放控制程序》、《节材节能控制程序》、《应急准备和响应程序》、《应急预案》、《固废弃物管理规范》等，上述文件中规定了运行控制标准及要求，具有可操作性。

运行控制情况：

1、节约资源能源：公司制定了《节材节能控制程序》，加强节约宣传，做到纸张双面使用，办公用品定额发放。经营场所有节水节电宣传语。办公过程注意节约用水、节约用电，办公室做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前关闭电源，用水后及时关闭水龙头。经营场所域主要做到规范用电、不使用大功率设备、防止滑跌、减少打印量、减少电脑辐射、规范驾驶、防止外出事故发生等。主要是通过制定相关规范、教育培训、配置相关设施设备、日常监督检查等进行控制。查相关设备空调、防护垫、电脑防护罩、防火标识等齐全。基本符合要求。

2、废弃物管理：办公室内有纸篓，用于废纸的回收；办公室内有垃圾篓，用于办公及生活垃圾的收集；生活垃圾等不可回收物有当地环卫部门处置。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；不可回收类（生活垃圾）综合部统一收集分类由环卫处理；打印机废硒鼓、旧日光灯管、旧电池等危险废物统一供方回收处理。

3、火灾控制：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；建立健全消防制度，配置消防器材；定期对消防器材、消防设施、进行检查，发现隐患及时整改；由综合



部组织消防演练。

4、触电控制：做好办公现场线路检查工作；做好现场电器安全使用检查工作；对人员进行安全用电培训；及时更换漏电的设备、插座、开关等；安装漏电保护装置。

5、意外伤害控制：执行安全相关规章制度。加强安全教育宣传。要求员工严格遵守交通管理制度、交通规则，杜绝疲劳驾驶、饮酒驾驶，文明开车。

6、对相关方的控制：查见发放《相关方告知书》，将公司的环境、职业健康安全方针与环境、职业健康安全目标通知相关方，为了加强与公司相关方在环境、职业健康安全方面的合作，实现环境、职业健康安全行为的持续改进，对产品、服务供应商、废弃物处理者等相关方提出要求，对不符合要求的相关方，本公司将提出整改意见，对整改不符或拒绝整改、造成严重污染的企业或已造成重大环境污染的企业，本公司将会采取适当措施，以施加保护环境的影响。查见《信息交流记录---相关方施加影响》，将相关方告知书发放给相关方。

#### 7、环境、职业健康安全检查记录：

查见《环境检查记录表》。抽查 2024 年 9 月、2024 年 12 月、2025 年 3 月《环境检查记录表》，被检查部门：所有部门；检查项目：电器是否断电、插座是否断电、人走灯灭、纸张使用、环境卫生、水、电、材料的使用、废弃物分类处理、废弃物分类存放、电脑是否关机、文件发放、保存、防火设施是否齐全、设备是否按周期清扫保养、设备、工器具等物品摆放整齐等。检查人：牛俊丽。

查见《安全检查记录表》。抽查 2024 年 9 月、2024 年 12 月、2025 年 3 月《安全检查记录表》，被检查部门：所有部门；检查项目：安全规范培训、岗位人员安全职责和能力、电器使用情况、是否发生安全事故、防火设施、电线电路、安全防护设施等。检查人：牛俊丽。

查见《运行记录检查表》，检查频率：每月一次，抽查抽查 2024 年 9 月、2024 年 12 月、2025 年 3 月《运行检查记录表》，检查区域：经营场所，检查的项目包括：管理方案控制；节水节电情况；消防设施；废弃物控制；法律法规执行；安全标牌；应急物资；其它情况，检查结论：正常。检查人：牛俊丽。

查见《消防器材检查记录》，抽查 2024 年 9 月、2024 年 12 月、2025 年 3 月《消防器材检查记录》，检查内容：检查气压是否在正常范围内、检查是否在有效期内、消防通道是否畅通、其他，检查人：牛俊丽。

8、查劳动合同。抽查王丁一、牛俊丽、关思梦劳动合同，合同内容包括：劳动合同双方当事人基本情况、劳动合同期限、工作内容和工作地点、工作时间和休息休假、劳动休假、社会保险及其他保险福利待遇、劳动保护、劳动条件和职业危害防护、劳动合同的解除、终止和经济补偿等，有双方的签字盖章，合同均在有效期内。其中王丁一劳动合同与公司签订，牛俊丽、关思梦劳动合同与“郑州达喀尔汽车租赁有限公司”签订。部门负责人牛俊丽介绍，“郑州达喀尔汽车租赁有限公司”为“郑州达喀尔汽车俱乐部有限公司”的母公司，法定代表人樊伟为同一人。

9、查职工体检情况，公司每年为职工进行一次健康体检。抽查员工蔡明成体检报告，检查日期 2024 年 5 月 14 日，体检医院：新华郑州健康管理中心。抽查员工徐朝奎体检报告，检查日期 2024 年 5 月 30 日，体检医院：新华郑州健康管理中心。抽查员工关思梦体检报告，检查日期 2024 年 5 月 21 日，体检医院：新华郑州健康管理中心。公司下发“关于 2025 年度员工体检的通知”，参检人员范围：全体在职员工。体检时间：2025 年 5 月 1 日-2025 年 6 月 30 日。公司为员工购买体检套餐 999 元/人，员工自行前去体检。

10、查社保缴纳记录。为全体员工缴纳养老、失业、工伤、医疗、生育保险，其中王丁一社保在“郑州达



“喀尔汽车俱乐部有限公司”缴纳，其他员工社保均在“郑州达喀尔汽车租赁有限公司”缴纳。

11、查见《劳动保护用品发放记录》，发放的劳保用品主要包括：口罩、手套、卫生纸等。每月发放一次。

12、查《环保安全费用明细》，统计周期：2024年9月-2025年4月。共计投入31603.20元，包括：体系导入费用10000元、人员培训费用5000元、员工体检费用9990元、员工社保费用11795.20元、劳保费用2400元、消防器材费用500元、垃圾清运费用19808元。统计日期：2025.04.20。

现场观察：消防通道畅通、安全提示图上墙；固体废弃物分类收集、处理，区分可回收及不可回收；选用合格安全电器，定期检查线路，以避免短路造成的火灾。电源开关采用漏电保护，一旦触电会自动跳闸，避免造成触电伤害。经营场所禁烟禁火。现场无水电浪费，配备消防栓1个、喷淋设备、灭火器10个，查看灭火器均在有效期内，有效。查看安全标牌：环境和职业健康安全标识警示，包括禁止烟火等警示标识。齐全、有效。

与负责人交流得知：公司管理层始终把安全工作放在所有工作的首位，长期以来采取多种措施，致力于消除危险源，降低职业健康风险。据了解，从未发生过环境和职业健康安全方面的事故事件。

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，知识和技术的发展。应评审非预期性变更的后果，以及需要应对的风险和机遇，必要时采取适当的控制措施，符合标准和公司实际。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。因此，没有进行更改管理。

对环境职业健康安全的运行控制有效。

#### 合规管控情况：

公司制定和实施《法律法规和其他要求控制程序》要求，随时对法律法规的更新进行跟踪，并进行补充。

编制《适用法律法规及其他要求清单》（编制：袁彦军、牛俊丽、张鸿、关思梦，审批：徐朝奎 日期：2024年9月2日）。收集的法律法规及其他要求主要包括：《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国消防法》、《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》、《中华人民共和国噪声污染防治法》、GB/T 13869-2017《用电安全导则》、GBZ2.2-2007《工作场所有害因素职业接触限值第2部分：物理有害因素》等。均为有效版本，符合要求。

编制了《合规性评价管理程序》，抽查《法律法规合规性评价表》，内容有法律法规名称、法律法规代号、颁布部门、发布或生效日期、评价结果、是否符合等。评价结果，均符合。编制：袁彦军、牛俊丽、张鸿、关思梦，审批：徐朝奎 日期：2024年9月2日。查验《中华人民共和国消防法》执行及评价情况，经营场所配备了手提式灭火器，物业配备有消防栓。无火灾隐患。组织了消防应急演练活动。近一年以来，没有发生火灾事故。符合要求。

查见《质量、环境、职业健康安全管理体系合规性评价报告》，评价组成员：组长徐朝奎，成员：袁彦军、牛俊丽、张鸿、关思梦。评价时间：2024.11.20。

评价结论：各部门都能够有效遵循法律法规，未发生过环境扰民事件，未有其它单位和个人投诉，无环境污染事件发生，未发生人身伤亡事故，未发生火灾事故。各部门的环境、职业健康行为基本符合相关法律法规、



要求。

《法律法规清单》（2024年9月2日编制）里缺少GB/T 13869-2017 用电安全导则、GBZ2.2-2007 工作场所所有害因素职业接触限值第2部分：物理有害因素，环境、职业健康安全相关标准识别不全，为一阶段问题，公司已于2025年4月24日做了整改，识别并补充了相关标准。

合规义务、合规性评价基本符合要求。

#### 应急准备和响应情况：

公司制定《应急准备和响应程序》，预防或减少潜在安全事故或紧急情况造成的影响，对可能发生的各种重要环境危险源的紧急情况做出积极准备和响应，以减少事故造成的影响。编制了《火灾应急预案》、《触电应急预案》，包括了重要环境因素和不可接受风险等，综合部为应急准备与响应的主控部门。其他部门负责参与应急预案演练。

查2024年9月13日火灾应急演练情况，编制了“消防演练计划”，内容包括目的、范围、演练过程、时间、地点、组织人员：各部门人员；参加人员：各部门火灾应急预案小组成员。计划人：牛俊丽 审批人：徐朝奎 20250906。

提供“火灾演练记录”，包括演练名称、组织部门、参加部门和单位、演练类别、物资准备和人员培训情况、现场培训、演练过程描述、预案适宜性充分性评审、演练效果评审等内容。

物资准备和人员培训情况：灭火器4台；消防桶2个，消防栓1个。警报器一只，扩音器一部。进入现场前由安全员讲解灭火器使用要领和个人安全防护要求。

#### 现场培训：

1、操作人员不能离火焰太近；

2、喷筒必须对准火焰的根部；

3、使用灭火器前检查灭火器是否正常。（此动作由两人一组共同完成）先将水带对折、拉平、从对折处顺势卷起，并打紧、压平，下接口处比上接口长20cm左右，多余部分在上接口处把水带打一个折（方便右手抓起）；准备打开前，左手握消防枪，右手抛出水带，（在消防栓的地方）留下下接口，抓住上接口快速跑往火源地方向，在跑动的过程中接上消防枪，另外一人接住先前留下的接口迅速接上消防栓并打开消防栓笼头，握枪人员把出水对准火源将其扑灭。

握枪一般分为立姿、跪姿和肩姿三种姿势：

1、动作要迅速，扑火地点要准确；

2、握枪人员扑火时需成弓步；

3、消防水带平时注意防潮、必须按正确圈法存放；接头处须由专业人员操作并注意保养。

演练效果评价：应急人员反应迅速，各项工作紧密结合，各环节衔接及时，能够临危不乱，各负其责，演练有效。

应急预案符合实际不需作修改。

评价人：牛俊丽、袁彦军、张鸿 批准：徐朝奎 日期：2024年9月13日。

存在问题和改进措施：个别人员防护不到位。由安全员现场讲评，指出演练中的错误做法，要求责任人所在部门和单位监督学习应急预案和消防相关知识。



编写了“消防应急演习工作总结”，结论：通过短暂的实地演习，基本上达到了本次演习的目的，使全体管理人员及操作人员对消防设备（施）的使用方法，对事故发生时应注意的事项有了一次很好的实地体验，增强了对应急准备和响应及应急预案内容的感性认识，基本掌握了应对突发事件处理、安全疏散、急救知识的方法和程序要求，效果比较好。提出改进建议 5 项，通过本次的演习过程，对公司现有的程序文件和所制订的应急预案，暂不用做修改。但需对人员进行教育，使其意识到应急准备和响应、应急预案的重要性及实施演习过程中应注意的问题，真正做到提高警惕、预防为主，安全第一，以人为本，避免重大事故的发生。

查 2024 年 9 月 12 日触电应急演练情况，编制了“触电演习计划”，包括时间安排、演习内容等。计划人：牛俊丽 审批人：徐朝奎 20250906。

提供“触电演练记录”，包括演练名称、组织部门、参加部门和单位、演练类别、物资准备和人员培训情况、现场培训、演练过程描述、预案适宜性充分性评审、演练效果评审等内容。

物资准备和人员培训情况：担架一副、医药箱一只、戒严带一根。 演练前由安全员讲解触电事故演练的过程和要求及各步操作注意事项：1) 现场班组在报告的同时拉闸断电；2) 在现场进行心肺复苏等方法抢救；3) 将伤员送医院检查治疗。

演练过程描述：16:00 一员工工作时因电源线老化绝缘皮破损而触电。16:01 现场工作人员立即拉闸断电，断电时应注意自身保护，使用绝缘物体将伤者身上的带电线路挑开。现场工作人员进行胸部按摩和人工呼吸，反复多次不停的进行。同时模拟拨打 120 救援电话，并立即通知公司指挥部。总指挥和指挥部成员到达现场指挥，指挥人员抢救、现场戒严，组织对现场电气设备检查。 16:20 模拟救护车到，现场人员用担架把触电者抬上救护车送往医院治疗。 16:30 总指挥命令：综合部有关人员对施工现场所有用电设备及线路设施进行彻底检查，对存在的问题及时予以整改。16:35 总指挥宣布演练结束，组织相关人员对演练评审。

演练效果评价：该次触电应急预案演练，由于事先准备充分、各成员熟知救援方法、人工呼吸的实施及报警等措施，使险情在较短时间内处理完毕，达到了预案的要求。

演习过程中存在的问题和待改进之处：

(1) 急救人员接到通知后在第一时间赶到事发现场，没有确定触电者是否还处于过电状态下对伤者进行急救，可能造成急救人员在接触伤员后同时触电。

(2) 急救人员应加强掌握急救技能，以避免在发生事故时用错误的急救方法进行施救。

编制《触电事故应急演习总结分析报告》，结论：此次演习是成功的，事故发生后应急组织按照流程顺利启动，各项措施和行动准确迅速到位，对存在的问题我们还需进一步改进，以此不断完善我队应急处置措施的实际性。

现场查看，应急准备物质：10 个手提式干粉灭火器，外观正常，在有效期内。

应急准备和响应基本符合要求。

### 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



## 内部审核情况：

公司制定《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：内审每年进行一次，两次内部审核的时间间隔不超过12个月。提供了《内审计划》，计划内容有：审核目的、审核准则、审核频次、审核方法、审核时间等，查阅2024年度内部审核有关记录：

提供了“内审员任命书”：袁彦军（审核组长），牛俊丽（组员），2024.10.31进行了内审知识培训，培训内容：QES内审核知识、审核技巧知识。培训效果评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。评价人：徐朝奎。审核时间：2025年2月17日

审核准则：依据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T 45001：2020；适用的法律、法规及其他要求、公司体系文件等。

提供了《内审首次会议签到表》，参加人有各部门负责人、员工代表等。

审核计划安排合理，提供了《三体系内审检查表》，经查阅对照，受审核部门涉及条款与公司管理体系职责分配相一致。审核记录内容缺少具体的检查情况。

提供了《内审不合格报告》1份，不符合事实陈述：查综合部，未进行人员能力的评定。对不符合进行了原因分析，制定了纠正措施计划，有纠正措施验证。已于2025年2月18完成，验证人：袁彦军。

内审结论：公司依据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T 45001-2020标准建立的质量、环境和职业健康安全管理体系基本符合标准要求及本公司质量、环境、职业健康安全管理体系的要求，运行基本有效并保持。

内部审核基本符合要求。

## 管理评审情况：

公司制定和实施《管理评审控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查《管理评审计划》，其内容包括评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等内容；计划于**2025年3月10日**进行管理评审。经查已按计划时间于2025年3月10日进行了管理评审。主持人（总经理）徐朝奎，参加人员：各部门负责人以及员工代表。

查管理评审输入主要包括：相关方的需求和期望；法律法规要求和其他要求；风险和机遇等。职业健康安全绩效方面的信息包括：事件、不符合、纠正措施和持续改进；监视和测量的结果；对法律法规要求和其他要求的合规性评价的结果；审核结果；工作人员的协商和参与；风险和机遇等；与相关方的有关沟通；持续改进的机遇等；内审的总结和合规性评价的结果；与质量环境管理体系相关的内外部因素的变化；相关方的需求和期望，包括合规义务；应对风险和机遇所采取措施的有效性；有关质量环境安全管理体系绩效和有效性的信息，包括其趋势；顾客满意和有关相关方的反馈；外部供方的绩效。质量、环境、职业健康安全方针、质量环境职业健康安全目标；目标和指标的实现程度；来自外部相关方的交流信息包括顾客投诉；组织的职业健康安全绩效；产品质量状况和产品业绩的符合性；预防和纠正措施状况；资源的充分性；有无影响质量管理体系的变化环境；客观环境的变化，包括与组织环境安全风险因素有关的法律法规和其它要求有关的发展变化；改进的建议；组织结构、管理职能；资源配置；管理手册等体系文件。输入内容基本满足要求。

抽查管理评审输出资料，涵盖了标准的所有要求，编制《管理评审报告》。并经总经理批准下发。与员工代表进行了交流，协商并确定了相关方的需求和期望、建立和制定职业健康安全方针目标并为其实现进行了策



划，并对目标进行了考核，考核结果均已完成。识别和获取了职业健康安全法律法规要求和其他要求、制定了采购控制程序，对采购进行控制的要求。协商和制定了内部审核方案的策划，并按照审核方案进行了实施。并告知员工本次管理评审提出1项改进建议（加强对标准文件以及相关的法律法规学习），提供了培训记录。目前已经整改完毕并验证有效。

**评审结论：**公司各项活动均能按国家、行业、地方、标准规范和其他要求运行，无违反规定的情况发生。公司的质量、环境和职业健康安全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、环境和职业健康安全管理体系运行符合标准要求。

现场与管代授权人牛俊丽交流管理评审控制情况，其基本熟悉管评流程，包括管评策划、管评输入内容、输出内容、改进项及其纠正措施情况等，现场交流建议后期持续关注管评工具的运用，但管评的深入程度方面需持续关注。

管理评审基本符合要求。

### 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

公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不符合控制程序》。

公司明确并实施处置不合格输出的途径，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品和服务的影响程度。

公司明确并实施对适用于纠正的不合格输出，在进行纠正之后须实施再验证。

公司明确并实施不合格处置后须保留相关的记录。

查《不合格情况记录》，不符合情况：无。

负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。

不合格输出的控制基本符合要求。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

公司制定《不符合控制程序》、《纠正（事件.不合格.不符合）措施控制程序》、《预防（事件.不合格.不符合）措施控制程序》等，查体系策划了对体系运行过程、对销售服务过程、环境安全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、对销售服务过程的检查、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。对销售和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。对日常工作中出现的不符合，及时进行整改。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。对其控制符合要求。

不符合和纠正措施的策划和管理基本符合要求。

#### 3) 投诉的接受和处理情况：



2024年09月02日以来，没有发生质量、环境和职业健康安全事故、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，关注特种设备）：

公司制定《管理手册》、《人力资源控制程序》、《设备、设施与工作环境控制程序》等程序及管理制度，对资源进行管理。为了实施环境、职业健康安全管理体系并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。

现场与公司人员沟通，公司总人数共计10人，其中管理人员4人，其他职员6人。通过网上招聘、员工内推等渠道招聘员工。

公司经营地址：河南自贸试验区郑州片区（经开）航海东路1312号，提供租赁合同，出租方：郑州达喀尔汽车租赁有限公司；承租方：郑州达喀尔汽车俱乐部有限公司。租赁期限为三年，自2023年11月1日起至2026年10月30日止，甲方出租给乙方的房屋坐落于郑州经济技术开发区航海东路1312号，建筑面积473m<sup>2</sup>。租赁区域包括一楼区域展厅一个、办公室五间以及对应二楼区域，同时，包括房屋门前18个停车位。公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、打印机等。其维护保养由综合部进行，现场设施完好。

现场观察设备运行正常，设备能力稳定。

监视测量设备：无。

特种设备：无。

办公通信设备：网络、电脑、电话、打印机等。

支持性设施：公司名下没有车辆，业务往来联系采用打车方式进行，文件类的资料主要采取快递的形式。

环境职业健康安全设备设施：消防栓、灭火器、垃圾桶等。

公司无食堂。

办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了空调、消防设施等设施，作业场所光线较充足。目前工作环境符合经营需要。

资源满足组织：皮卡车、越野车的销售的要求。

#### 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。符合要求。

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，如教育背景、基本技能、经历等招录合格人才，并规定了各岗位的职责和权限。

公司通过招聘方式引进人才，配有管理人员、销售人员等，能够满足管理要求。对重要环境因素/重大危险源岗位人员的能力要求进行了评价。查人员能力评定情况，提供了《岗位能力确认表》，对综合部、销售部等部门人员熟悉国家各项方针政策和相关法律法规；熟悉质量/环境/安全标准；组织协调能力；语言表达能力及公文写作能力等方面进行考核，抽查综合部经理（牛俊丽）、销售部经理（张鸿）等人员的考



核记录，结果均能够胜任该岗位。

内审员袁彦军、牛俊丽，经过内审员培训，并有公司《内审员任命书》。

▲现场询问内审员牛俊丽对内审要求及标准了解情况，内审员牛俊丽对内审的流程了解不够透彻，同时对GB/T19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T45001-2020标准、内审条款的要求不能回答清楚，内审知识欠缺，内审能力不足。在7.2条款开具不符合。

综合部负责员工培训工作，查《培训计划》，策划了质量环境安全标准培训、内审员技能培训、环境因素、危险源识别及评价、管理手册/程序文件培训/三层文件、公司质量环境安全方针、目标及服务质量意识、消防安全和环保意识、外出交通安全知识培训等。

能提供《培训记录》，包括培训名称；培训时间；培训地点；培训方式；授课人；参加培训人员签名；培训内容摘要；有效性初始评价；有效性跟踪评价等，经查所提供的培训记录均达到了培训效果。

公司通过对人员培训、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和环保意识、安全意识，明确各岗位环境要求，自身工作环境影响，增进环境保护意识。

查重要人员资质：无需特殊资质。

对人力资源的控制符合要求。

### 3) 信息沟通：

公司在《管理手册》中对内外部沟通进行了策划，编制《协商和沟通控制程序》，用于与体系有关的对内、对外的沟通，和信息传递的管理。

综合部负责公司质量、环境、职业健康与安全、环境管理体系协商与信息交流的综合管理，制定并明确交流渠道，负责质量、环境、职业健康与安全、EMS 体系问题的反馈工作。各职能部门负责相应业务范围内的内部信息交流。紧急状态下的交流与协商，由相关部门直接传递公司主管领导和政府部门并报综合部。管理者代表负责重大信息处理的审批，并与总经理进行信息交流。

部门沟通对象主要为：工作有接口的外部相关方，客户、管理层、综合部及部门内部员工等。

内部沟通主要内容包括：ES 方针、目标、指标、管理方案；重要环境因素和信息；重大危险因素和信息；职责和权限的信息；培训信息；监测、测量信息；不符合与纠正信息；内、外审、管理评审信息；相关法律法规及其他要求的信息；紧急状态及应急的响应信息；员工的抱怨信息等。内部沟通的对象主要是部门员工，以宣传或教育培训方式执行，内容包括体系方针、体系绩效与现况等。内部沟通的主要方式为：工作交流、电子邮件、会议、电话、微信、培训、检查等，能达到有效沟通和提高效率的目的。

外部沟通主要内容包括：职业安全卫生与环境方针通告相关方； QES 法律法规和其他要求的信息；QES 监测与测量的信息；认证与监测督检查的信息；相关方的投诉等信息；来自上级公司、行业、协会的信息；其它外部相关方的信息等。外部沟通主要采用正式的报告、顾客满意度调查、合同、发票、送货单、访问、评审、相关方告知书等进行沟通。

沟通管理基本符合要求。

### 4) 文件化信息的管理：



受审核方建立的管理体系文件包括：

1、管理手册 DKE-SC-2024 A/1 版，初始发布实施时间：2024 年 9 月 2 日，修订实施时间 2025 年 4 月 22 日。

2、程序文件 DKE-CX-2024, A/0 版，含 31 个文件，包括标准要求的形成文件的信息。

3、制度文件：包括汽车销售管理办法、公司规章制度、设备管理制度、销售服务规范、供方选择评价准则、合同管理规定、节约办公用品管理规定、产品检验规范、电气安全管理规定、废弃物管理规定、资源能源控制规定、安全环保检查制度等文件。

4、体系运行所需要的文件和记录。

编制了《文件控制程序》、《记录控制程序》用于对管理体系文件进行控制，符合标准要求。查管理手册、管理制度等文件均保管良好，为有效版本，有受控标识。综合部负责收集有关产品的国家标准、行业标准的最新版本，分发到相关部门使用；收回旧标准。

查见《外来文件清单》，内容包括：文件名称、文件编号、来文单位、份数、日期、接收人等，收集了《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国权益保护法》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国标准化法》、《服务标准化工作指南》GB/T 15624-2011、《商业服务业顾客满意度测评规范》SB/T 10409-2007、《汽车和挂车类型的术语和定义》GB/T 3730.1-2024、《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》、《汽车销售管理办法》B 13690-2009 等。以上外来文件保管良好，均为有效版本。

提供《文件发放回收登记表》，内容有：文件名称、文件编号、分发号、发放记录、回收记录等，发放内容有管理手册、程序文件、管理制度等。

查见《记录清单》，内容包括：记录名称、编号、部门、保存期限（年）等。

共登记有环境因素辨识评价表、重要环境因素清单、危险源风险辨识评价表、不可接受风险清单、环境目标、指标及管理方案一览表、环境管理方案完成情况考核、安全管理方案、安全管理方案考核、员工能力评定表等。保存期限分别为三年和长期。

抽查综合部环境管理方案完成情况考核、安全管理方案、安全管理方案考核、员工能力评定表，填写及保管符合要求。

综合部保存各记录，按时间整理，放置在文件柜中，以便检索，定期对其进行检查，目前保存完好。名称，编号构成记录的唯一性标识。

基本符合要求。

#### 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

##### 认证范围：

Q：皮卡车、越野车的销售

E：皮卡车、越野车的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：皮卡车、越野车的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

##### 物理边界：



注册地址：河南自贸试验区郑州片区（经开）航海东路 1312 号

办公地址：河南自贸试验区郑州片区（经开）航海东路 1312 号

经营地址：河南自贸试验区郑州片区（经开）航海东路 1312 号

审核地址：河南自贸试验区郑州片区（经开）航海东路 1312 号

## 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，（郑州达喀尔汽车俱乐部有限公司）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 checked="" type="radio"/> 符合	<input type="checkbox"/> 基本符合	<input checked="" type="radio"/> 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 checked="" 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的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同机构的见证。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。