



监督审核报告

受审核方：北京元茂汽车修理厂

审核体系：

- 质量管理体系 (QMS) 50430 (第 1 次)
- 环境管理体系 (EMS) (第次)
- 职业健康安全管理体系 (OHSMS) (第次)

北京国标联合认证有限公司

网址：www.china-isc.org.cn



一、审核方基本信息

审核方名称	北京国标联合认证有限公司					
审核方地址	北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603				邮编	100101
联系电话	010-5351 6278					
审核组信息						
姓名	性别	职务	注册级别	审核员注册号	专业代码	组内代号
朱晓丽	女	组长	审核员	2018-N1QMS-22 05805		ISC-205805
周磊	男	组员	专家		29.02.00	ISC-JSZJ-060
冯雪峰	女	组员	实习			ISC-250120
与审核组同行人员信息						
姓名	性别	角色	工作单位			

二、审核目的

 认证注册: _____ 保持认证注册资格: 恢复认证注册资格: 因疫情未按期进行监督审核, 机构安排远程审核, 暂停原因已消除 扩大认证范围: 其它: _____

三、审核准则

 GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准不适用条款: 8.3 条款 GB/T 50430-2017 标准不适用条款: GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015 标准 GB/T 28001-2011 idt OHSMS 18001:2007 标准 ISO45001: 2018 标准 受审核方管理体系文件 适用的法律法规 认证合同

四、受审核方基本信息

受审核方名称	北京元茂汽车修理厂			组织人数	12 人
注册地址	北京市海淀区什坊院甲 1 号			邮 编	
经营地址 1	北京市海淀区什坊院甲 1 号				
联系人	张志明	电话	13911903958	传真	
法人代表	陶孝胜	最高管理者	刘文鹏	体系负责人	张志明
审核日期	2021 年 2 月 5 日 上午至 2021 年 2 月 5 日上午		一体化审核	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	
范围: 许可范围内一类汽车维修 (大中型客车维修、大中型货车维修、小型车维修)					



是否要求 变更	否	变更的认证范围：无			
专业代码	29.02.00	证书有 效期	2022 年 12 月	上年度 审核日期	2019 年 12 月

五、审核活动安排综述

1. 本次审核活动按相关审核计划执行（见附件 1）
2. 已审核的分场所（分中心、分部或不在一起的部门）、临时/流动场所信息：无
3. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产-----）是：许可范围内一类汽车维修（大中型客车维修、大中型货车维修、小型车维修）
 - 本次审核新增加范围的产品/服务抽查了
4. 本次审核覆盖时间：从上次审核结束日的 2019 年 11 月至 2021 年 2 月 5 日
5. 完成情况说明：
 - 已完成审核计划的全部工作
 - 计划有修改，但不会影响审核结论，修改的内容和原因是
 - 未完成计划，未完成的内容和原因是：

六、审核证据及审核发现综述、

(二) 策划的充分与合理性	<p>1、组织及其环境的识别情况</p> <p>企业于 2001 年成立，一直经营汽车维修，部分领导为退伍军人，维修客户也主要已军队为主，散客为辅，企业位于北京市海淀区什坊院甲 1 号。</p> <p>管理层识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内、外部因素，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。</p> <p>提供组织内外部环境识别表</p> <p>外部环境：国际环境、. 社会环境、政治环境、经济环境、空气质量环境等</p> <p>内部环境：企业文化、公司价值观、知识积累、绩效等</p> <p>抽：经济环境： 本公司位于北京。该区域经济较为发达，环境保护配套行业完善。</p> <p>. 人力环境：员工参与环境管理不够，人员流动性大。</p> <p>疫情对企业业务有一定影响，但无有效措施，企业按当地政府/街道/村委会要求进行疫情管理</p> <p>内外部环境识别充分，有效</p>
	<p>2、相关方需求和期望识别情况</p> <p>公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方：顾客、员工、供应商等。</p> <p>管代介绍公司通过投标、合同约定、不同形式沟通（如：电话、面对面、调查问卷等）形式了解相关方的需求，然后提供出满足他们要求提供优质产品和完善的服务，目前公司能满足相关方的需求和期望。</p> <p>相关方进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、客户要求等方式对相关方的信息进行监视和评审。抽相关方列表，识别充分、有效。目前企业未发生处罚、相关方投诉事件</p>
	<p>3. <input checked="" type="checkbox"/>质量/<input type="checkbox"/>环境/<input type="checkbox"/>职业健康安全方针（组织方针的适宜性/持续适宜性、方针的传达及职工的理解等）</p> <p>企业策划并制定了质量方针：“以人为本，技术领先，管理规范，质量优良，用户至上，顾客满意”</p> <p>方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。</p> <p>质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、张贴、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。</p>



	<p>3、风险识别与控制策划 企业通过识别与评价对公司目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。针对质量风险与机遇，负责人组织人员对质量控制风险进行了识别、分析和评价，制定了相应措施。通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。 公司的风险和机遇识别、控制基本符合要求。</p> <p>5. QMS/□50430 过程 质量管理体系过程有：策划过程、生产和服务过程、放行过程等 其中关键过程有 维修过程、喷漆过程 需要确认过程：喷漆 不适用条款是 8.3，不适用理由：该组织依据国家/行业标准及顾客要求进行加工，流程、工艺、人员、设备均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合</p> <p>6. 法律法规及其他要求 (1) 获取法律法规项，<input checked="" type="checkbox"/>法律法规获取充分 (2) 结合公司的<input checked="" type="checkbox"/>产品/服务<input type="checkbox"/>环境因素<input checked="" type="checkbox"/>危险源，<input checked="" type="checkbox"/>确定<input type="checkbox"/>未确定法律法规要求的具体条款， (3) 法律法规的宣传方式：a)通过各种列会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等）；b)各部门内部会议等；c)内部文件的学习和传递；d)公司宣传栏等方式 (4) 法律法规要求及时更新了：未发现过期版本的法律法规</p> <p>7. 目标、方案 （在相关层次上建立可测量的目标，目标、方案的有效性，对质量目标的实现情况进行评价并叙述测量方法） 公司总的质量目标为： 服务质量合格率 100%；（服务质量合格数÷交付总数 x100%） 顾客满意率 95%以上（顾客满意度总和÷调查总数） 2020 年 1-4 季度目标完成情况：服务质量合格率 100%；顾客满意率 96%； 公司的质量目标已分解到相关职能部门，规定了计算方法及统计周期，符合要求。</p> <p>8. 文件与记录控制(文审修订后文件与标准的符合程度评价、文件控制管理等) 本次监督不涉及此条款</p>
(二) 资源评价	<p>人力资源的简要说明.： 本次监督不涉及此条款</p> <p>设备设施（包括信息系统）、 1)企业目前主要工作人员 12 名，包括管理、市场人员、维修人员等。可满足产品和服务控制需要。配备了举升机、四轮定位仪、钣金平台、钻床、钻床、轮胎拆装设备、汽车解码器、压力机、二级维护检测线等维修设备及游标卡尺、米尺、元征 431 检测仪等监视测量设备；电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。 2)外部资源，如供方、客户等相关方。 3)企业自动化设备自带软件，企业无需对其进行升级维护，只是使用。企业有办公系统“社会信息采集系统”此系统为采购，系统升级与维护由供方负责。 目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。</p> <p>过程运行环境 目前经营在北京市海淀区什坊院甲 1 号，企业生产地为租赁，占地面积 3000 平米左右，其中办公面积在 500 平米左右。维修区域分无尘烤漆房、四轮定位车间、综合修理车间、钣金车间等。 主要工作场所为公司办公场所、维修车间、仓库，现场查看： 1、 办公现场环境整洁，秩序良好。 2、 生产环境主要为防潮，无特殊要求。 2、办公区内有消防器材，有效期内。 工作环境可满足需要</p>



	<p>监视和测量资源 企业编制计量器具台账，记录了设备编号、名称、规格型号等内容。 组织配置的监视测量设备主要为游标卡尺、米尺、元征 431 检测仪（电路系统）等。基本满足检验需要。 抽设备校准/验证情况，钢卷尺、游标卡尺等进行了校准，校准日期：2021 年 2 月 5 日 校准机构：河北中测计量检测有限公司 元征 431 检测仪有恢复出厂设置钮，使用人每半年进行一次校准。无记录 根据企业目前经营的产品品类的检测和客户要求，现有检测器具基本满足和测量要求。按照监视测量管理要求，公司安排人员进行日常维护保养，定期进行鉴定或校准，确保计量器具的有效使用。 现场使用的监视测量设备由车间负责保管，检验用的测量设备由质检人员专人负责，防止潮湿、磕碰和损坏。未发生使用过程中失效的现象，如果出现，清楚应立即停止使用，送具有计量资质的检定部门检定，并对已往所检结果重新检验。 监视和测量用软件均为设备自带，设备校准时同事校准，版本升级时设备返厂</p> <p>知识 本次监督审核不涉及此条款</p>
(三) 体系运行情况	<p>1. 针对方针的管理职责评审 （包括针对组织宗旨，制定相关管理方针政策、确保方针为员工理解并在运营中实施，监视方针的实施并评审方针的适宜性） 公司通过管理评审、内部审核及有效实施纠正、改进措施等方法来有效完善和持续发展公司的管理体系。为确保公司质量管理体系持续的保持适宜性、充分性和有效性，并与公司的战略方向相一致，公司总经理应承担以下领导作用和承诺：符合要求。公司把关注焦点是放在顾客身上。公司通过合同需求、市场调研、电话沟通等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。企业策划并制定了质量方针,方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜</p> <p>2. 组织内部沟通的充分性与效果；（OHSMS 员工参与风险管理/健康安全事务的关心和影响力；组织对外联络关注顾客的感受情况、信息交流包括通报相关方的情况等） 内部沟通的情况：内部沟通方式：会议、数据信息传递、网络传播 内部沟通的效果：良好 组织对外联络，关注顾客的感受情况（QMS）：与客户、供应商、政府部门及其他相关方的沟通等。 内外部信息交流/沟通方式可行、有效。</p> <p>3. QMS 组织对重要过程实施控制的结果 企业根据客户要求对生产进行策划： 企业根据客户要求对生产进行策划： 1、确定产品和服务的要求：法律法规及客户要求；交通部《机动车维修管理规定》等 2、制定目标，目标基本合理、可测量、可达到 3、流程：待修车辆在社会信息采集系统-----故障问题录入系统（与客户沟通故障问题----- 客户确认签字---故障检查确定故障原因-----与客户交代故障原因，及故障更换的零部件和所需费用-----客户确认）---派工-----维修-----自检----- 客户验收 4、策划了设备操作规程等作业指导文件，及产品检验记录等记录。 5、所需资源：配备了举升机、四轮定位仪、钣金平台、钻床、钻床、轮胎拆装设备、汽车解码器、压力机、二级维护检测线等生产设备及游标卡尺、米尺、元征 431 检测仪等检测设备，人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。 6、遵照岗位职责、设备操作规程、派工单等作业指导文件实施过程控制。 产品通过检验来对产品实现过程进行控制。生产过程中由目负责人组织进行检查，项目完成后由客户进行验收，符合要求 7、 策划了派工单、产品检验记录等，记录均保期 3 年。由维修部统一汇总交综合部存储。 8、通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。</p>



9、外包过程：无

10、策划适合组织体系运行需要，未发生变更，策划情况符合标准要求
产品实现策划的输出的信息充分，输出内容满足标准要求和企业实际

设计开发：

该组织依据国家/行业标准及顾客要求进行维修，流程、工艺、人员、设备均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。

生产及服务过程控制（销售）

企业有维修的需求时首先在社会信息采集系统中登记，此系统为采购，升级、维护均为供方负责。

企业根据客户要求及派工单进行维修服务

抽派工单：

写明：单据号、车牌号、车型、车架号、接车员、进店时间等内容，符合要求

策划了生产流程：见 8.1 条款

执行标准：客户要求；交通部《机动车维修管理规定》等

以上信息能够指导生产。

可获得和使用适宜的监视和测量资源：游标卡尺、米尺、元征 431 检测仪等。监视和测量设备满足检验需要

在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则：
客户要求、派工单、操作规程等作业指导文件实施过程控制。

产品通过检验等来对产品实现过程进行控制。过程中由专人进行检查，完成后由客户进行验收，符合要求。

为过程的运行使用适宜的基础设施，并保持适宜的环境：配备了举升机、四轮定位仪、钣金平台、钻床、钻床、轮胎拆装设备、汽车解码器、压力机、二级维护检测线等维修设备，人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。

生产环境为防潮，无其他特殊要求。

办公区内有消防器材，有效期内。

5) 配备胜任的人员，包括所需求的资格：初中以上学历；视力良好；有一定工作经验、经过培训、考核合格后上岗。维修工等均由专业人员作业。

6) 若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认，并定期再确认：经确认，维修过程中需要确认的过程为喷漆过程。人员均持证上岗，符合要求。

抽喷漆过程确认过程记录，符合要求。

7) 采取措施防止人为错误：各工序制定有操作规程，明确了操作要求，各工序互检，避免人为失误

8) 实施放行、交付和交付后的活动：按照各图纸要求实施过程控制，以确保有效实施放行、交付和交付后活动。

生产现场：生产现场干净整洁、设备运转正常。人员配备符合要求。

现场有车辆喷漆、车辆更换机油机滤等

喷漆工：王鹏 正在对车辆进行喷漆作业前准备工作 喷漆温度在 40° 左右。

生产过程受控

放行控制

抽采购检验记录、派工单、结算单等，均保存完好，符合要求

放行受控



	<p>4. QMS/□50430 产品/服务的标准、协议/规范的有效性以及产品/服务质量符合要求，向顾客稳定提供合格产品的情况；与顾客有关的过程 本次监督审核不涉及此条款</p> <p>5. QMS/□50430 国家/地方技术监督部门监测（检测、委托检测、定期监测、型式试验等）、抽查结果 无</p> <p>6. 不合格品/项的识别、控制； 查有《不合格输出控制程序》，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付。询问部门负责人称目前没有不合格的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。 查《不合格处理记录》，符合要求 针对内审中发现的不合格，采取了纠正措施，并进行验证合格。询问部门负责人称服务过程中未发现严重不合格或同类不合格屡次发生情况，因此未采取纠正措施。</p> <p>7. 对特种设备的维护，检定；（适用时） 无</p>
(四) 监视测量方面	<p>1. 对质量/环境/职业健康安全目标指标进行定期监测/检查情况 1 对质量目标指标进行了考核，各部门能可以完成质量目标要求。目标具备可测量性。</p> <p>2. 顾客满意 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。对调查表中各项目进行打分。公司对主要客户进行了电话问卷调查，分别对产品质量、价格、交货期、售后服务等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为 96%，超过了质量目标要求，目标完成。</p> <p>3. 内审（包括内审策划审核方案中考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性） 公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过 12 个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。 提供了《审核实施计划》，策划了审核目的、依据、审核内容、审核要求、审核组成员等内容。 内审时间：2020 年 10 月 10 日。 组长 A：张志明 组员 B：李惠 依据 GB/T19001-2016 版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。 公司按计划实施了内审。提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。 提供了内审检查表。内审不符合 1 项，已整改验收合格。 内审报告显示本公司的质量体系均运行良好。</p> <p>4. 管理评审（管理评审体系变更需求，纠正和预防措施、体系有效性等） 公司制定了编号：《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于 2020 年 10 月 20 日组织进行了一次管理评审。 查《管理评审计划》策划了管理评审目的、参加人员、各部门准备资料、评审会议要求等。总经理批准。 管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖：方针目标适宜性、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。 提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论。 评审结论：公司的体系运行有效的、充分的、适宜的。质量目标是适宜的。 改进措施：本年度未提出需整改措施 上年度管理评审改进措施完成情况：已完成，符合要求</p> <p>9. 其他能够标明组织绩效、信誉的证据/信息：无</p>
(五) 持续改进	<p>1 纠正措施的实施及效果； 公司为不断改进体系、产品和服务创造氛围，使每个员工都有参与改进的意识和机会，通过使用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正措施以及管理评审等提高 QMS 的有效性。 管代：为了保证质量管理体系的符合性按照规定的时间进行内审和管理评审，及时发现体系运行的不足予以改进；通过对顾客进行回访或满意度调查，了解客户意见，改进产品和服务质量；通过对产品进行检验和验证，确定产品的符合性；通过对日常数据进行汇总分析，通过过程的监测，发现问题和潜在问题，提出纠正措施，达到持续改进目的。</p>



2. (上次审核后) 重大事故、顾客/相关方投诉:	无
创新情况: 无重大技术研发	
3. 上次不符合的整改情况	上次不符合项已关闭, 符合要求。

七、其它需要说明的问题

可能影响本次审核结论可靠性的因素:

影响本次审核结论可靠性的因素	具体说明
<input type="checkbox"/> 样本量不足	
<input type="checkbox"/> 知识产权保护	
<input type="checkbox"/> 因受审核方信息造成的日数或审核资源不足	

达到审核目的

未达到审核目的, 未达到目的的原因是:

八、本次审核不符合项

本次审核共开具不符合项报告项; 其中严重不符合项, 一般不符合项, 观察项项分布在部门条款, 见不符合项分布表。(Q/J/E/S 分开填写)

九、审核结论

就远程审核所收集证据看企业质量管理体系的适宜性、充分性、运行有效性, 自我完善机制等。管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力。

组织实施“过程控制”, 满足标准要求和目标, 向顾客提供稳定、合格产品, 满足适用的法规要求, 运行有效。

■QMS 持续的符合性及运行的有效性, 以及与认证范围的持续相关性和适宜性及自我完善机制等。

审核准则的要求	■符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	■满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	■满足	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	■有效	<input type="checkbox"/> 无效
审核目的	■达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	■有效	<input type="checkbox"/> 无效

2. 审核组推荐意见:

■推荐保持 (■QMS 50430 EMS OHSMS)

(在完成纠正措施后) 推荐保持 (QMS 50430 EMS OHSMS)

延期推荐 (QMS 50430 EMS OHSMS)

不推荐 (QMS 50430 EMS OHSMS)

延期推荐、不推荐或缩小认证范围的说明:



十、不符合项纠正措施要求

根据相关规定，请组织对一般不符合报告在_____天/严重不符合在天针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见不符合项报告。

十一、任何影响审核方案的重要事项：无

十二、审核组签字

审核组组长（签名）：

审核组成员（签名）：

日期：2021年2月5日



十三、纠正措施验证及结论：

- 1.审核中发现的□QMS ()个一般不符合，(0)个严重不符合，□验证合格□仍有问题
- 审核中发现的□50430 ()个一般不符合，()个严重不符合，□验证合格□仍有问题
- 审核中发现的□EMS ()个一般不符合，()个严重不符合，□验证合格□仍有问题
- 审核中发现的□OHSMS ()个一般不符合，()个严重不符合，□验证合格□仍有问题

存在问题说明及意见：无

2.验证结论：

同意保持注册不同意保持注册

组长签字：

十四、与末次会议结论不同处的说明和其他说明：（技委委员会填写）

十五、审核报告的发放范围：

受审核方（含附件） 1份
北京国标联合认证有限公司 1份

十六、附件

- 1. 审核计划（含项目清单）
- 2.不符合报告/问题清单
- 3.其他

十七、填表说明：

- 1. 本审核报告适用于单体系审核，也适用于多体系结合审核情况；



2. 应依据审核任务书布置的管理体系领域（指：QMS，50430, EMS，OHSMS），在相应的口内划“√”；
3. “括号”内属于本报告基本要求的内容，除按要求填写外，未说明的一般应说明负面的发现和潜在的问题或审核组认为应该指明的情况，内容多时可附页；
4. 公正性声明和审核报告签字处需本人亲笔签名。

十八、审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明：

本次审核基于抽样检查，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的产品或服务的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。