

项目编号：20600-2025-QE

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：灌云环宇汽车修理服务中心

审核体系：☒质量管理体系（QMS）☐50430（EC）

☒环境管理体系（EMS）

☐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）： 吴亚清

审核组员（签字）：

报告日期：

2025 年 05 月 12 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：吴亚清

组员：



受审核方名称：灌云环宇汽车修理服务中心

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
	吴亚清	组长	Q:审核员 E:审核员	2024-N1QMS-1341354 2024-N1EMS-1341354	Q:29.02.00 E:29.02.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	陈尚近/郑付伟	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, 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,

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：；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国环境噪声污染防治法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国劳动法等

e) 适用的产品（服务）质量、环境、及所适用的食品及卫生标准：机动车交通事故责任强制保险条例、汽车维修业水污染物排放标准、交通运输部关于修改《机动车维修管理规定》的决定（中华人民共和国交通、



GB/T 18344-2016汽车维护、检测、诊断技术规范、JT/T 816-2021机动车维修服务规范、GB/T3798.2-2005

汽车大修竣工出厂技术条件、DB11T135-2001汽车发动机大修竣工技术条件等技术规范 and 标准

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：2025年05月11日 上午至2025年05月12日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年09月10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：资质范围内二类（小型汽车）维修

E：资质范围内二类（小型汽车）维修所涉及场所的相关环境管理活动

物理边界：灌云县伊山镇胜利西路 14-1、14-2、16、18、20、26、28 号（司法局西侧）

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：灌云县经济开发区纬三路 38 号恒达检测西首北侧四间及以西

办公地址：灌云县伊山镇胜利西路 14-1、14-2、16、18、20、26、28 号（司法局西侧）

经营地址：灌云县伊山镇胜利西路 14-1、14-2、16、18、20、26、28 号（司法局西侧）

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）：

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 05 月 10 日上午-2025 年 05 月 10 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：

Q 生产/服务过程控制；E 运行策划和控制；E 绩效测量和监视

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（）项，轻微不符合项（2）项，涉及部门/条款:综合部 QE7.2 条款和维修部

Q7.1.5.2

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 30 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 05 月 11 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

本次不符合跟踪, 内审和管理评审的深入, 维修服务过程管理, 计量检测设备的管理, 环境因素的识别评价以及环境安全的运行控制等。

3) 本次审核发现的正面信息: 较重视体系贯行及产品生产及质量过程控制, 产品市场有前景, 现阶段环境控制状态良好。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价: 最高管理层能够积极参与到体系的实施过程中来, 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: 对标准的熟知和切实运行仍需要不断培训, 对标准的持续性有待强化, 只有加强对标准的理解和执行, 才能将标准落到实处并取得效益。

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: 2016 年 04 月 16 日, 体系实施时间: 2024 年 09 月 10 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 91320723MA1MHJQU44), 营业期限有效。
注册、经营地址: 灌云县伊山镇胜利西路 14-1、14-2、16、18、20、26、28 号(司法局西侧)

3) 审核范围内覆盖员工总人数: 18 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:

已策划了资质范围内二类(小型汽车)维修服务流程:

维修接待→检测诊断→估价填单→调度派工→维修作业→完成检查→通知取车→结账收款→交车出厂→后续追踪

经识别, 需确认的过程为维修服务和烤漆过程, 外包过程为物流运输。

无不适用条款内容。过程识别充分、适宜、合理。

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 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 09 月 10 日实施。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较充分、适宜, 基本上能够满足标准和相关管理的要求。

1、组织结构、职责分工和履行情况

按照标准要求和实际经营管理情况设置了管理层、综合部、维修部等职能部门; 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；基本满足管理体系运行的需要。经现场了解，各部门对职责内容基本掌握，并能在工作中履行。

2、方针的适宜性、有效性

组织已建立了管理方针：顾客至上、优质高效 全员参与、持续改进、预防污染、绿色排放 遵守法律、安全第一。公司的管理方针记录在《管理手册》中，方针通过贯标培训、文件下发，内部理解在组织内部得到宣传、沟通。方针是管理层共同研究决定的，结合了公司产品特点和目前的实际状况。实施过程中，也强调了方针的意义。

3、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，制定有质量目标：维修车辆一次交验合格率 $\geq 98\%$ ；顾客满意度 ≥ 90 分；

环境管理目标：火灾/触电事故为0；固废（危废）处置合规率100%；机械伤害事故为0；车辆伤害事故为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。并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。在管理评审前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，管理目标均已完成。

4、管理体系应用（不适用和外包过程、关键过程、需确认过程等）情况

公司主要从事资质范围内二类（小型汽车）维修服务，主要人员在汽车行业有丰富的维修服务经验，能力满足公司设计和开发的需要，维修服务均有相关的操作规程进行，体系适用全条款。公司在服务过程中，明确了维修的服务流程，维修过程的质量控制由作业指导书《车辆维修技术标准》、服务管理制度和顾客满意度调查准则等来实现，总维修工程师对关键过程的服务质量进行监督，符合要求。

5、法律法规的识别及获取情况

策划有《法律法规与其他要求控制程序》，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。

6、组织及其环境

公司确定了与质量、环境、目标相关并影响实现质量、环境、管理体系预期结果能力的外部环境、内部环境和风险管理流程环境。外部环境：政治环境、法律法规、经济环境、社会文化环境、自然环境、市场竞争环境等。内部环境：企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务因素、资源因素、人力资源因素等，识别比较全面、充分等。已对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素，制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。符合要求。

7、理解相关方的需求和期望

公司确定了与管理体系有关的相关方包括但不限于政府机构、第三方认证机构、业务往来单位、员工队伍、园区、股东或投资者、顾客、供应商、垃圾处理单位等，提供有《相关方的需求及期望识别及评审表》，对各相关方的需求进行了识别和监测。经沟通，体系实施以来企业未发生处罚、相关方投诉事件。公司定期对相关方及其要求的信息进行监视和评审。并将识别出的相关要求作为制定方针、目标、管理评审的输入内容。

8、应对风险和机遇的措施

公司在策划质量环境管理体系时，考虑了影响公司目标和战略方向和管理体系绩效的内外因素和公司相关方的要求，确定需要应对的风险和机遇。提供有《风险和机遇评估分析表》，对存在的风险和机遇进行了识别，制定了针对性的应对措施，并将相关措施与主营业务活动相结合，确保经营过程中的质量、环境和风险控制在可接受的范围。确保管理体系能够实现其预期结果；增强有利影响；避免或减少不利影响；实现改进。



9、变更的策划

企业在变更管理时考虑了变更目的及其潜在后果；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等，并要求对变更管理体系应进行评审，确保文件的适宜性，经批准后发布实施。公司于2024年09月10日体系实施以来，服务要求、维修流程、组织架构、人员配置等均无变更。现场查看能够保持其完整。

10、组织的知识

在《管理手册》中规定了组织知识的来源，分别来自内部和外部。内部知识：知识产权、从经验获得的知识、从失败和成功服务中获得的教训、获取和分享未形成文件的知识和经验、过程、服务的改进结果等。外部知识：品质异常客户投诉；组织外部培训；标准、学术交流、专业会议以及从顾客和外部供方收集的知识。综合部负责组织知识的管理及协调工作，通过组织学习，建立资料库对组织的知识进行保持和传承。

11、产品/服务提供更改的控制情况

自2024年09月10日运行以来，该公司依据《服务过程控制程序》的规定，实施产品/服务提供更改的控制。到现阶段为止，公司经营各方面基本正常，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。服务流程、工作环境、设备、人力资源等情况无变更。符合要求。

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）

公司管理体系经运行以来能基本达到方针、目标和预期结果。组织职责明确并形成文件信息；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。产品生产所需的基础设施的功能和水平、工作环境条件能满足提供产品达到规定特性的要求；公司充分地识别了产品实现的过程，并制定了相应的目标，编制了管理制度、操作规程等，进行了技术、质量交底，对监视和测量、分析、纠正措施和改进等进行了策划，策划比较充分，有一定的针对性和可操作性，具备防止不合格情况的产生、满足顾客和适用的法律法规、标准的要求的能力。形成文件化信息的管理方针较符合公司经营特点，管理目标已在各职能和层次进行了分解，经考核，目标基本已达成。

●**过程的识别与控制：**公司于2024年09月10日依据 ISO9001:2015、ISO14001:2015 标准制订并实施的《管理手册》，识别了公司质量环境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、经济和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。

●**顾客满意度调查：**该公司顾客满意度调查部门为市场部，公司《顾客满意度测定程序》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12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，顾客满意率达到公司质量目标要求。

●**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：各职能部门的质量/环境及管理目标的实现情况；对过程检查中出现的不合格/潜在不合格采取纠正/预防措施，防止不合格再发生/发生；采用网络征询、微信平台、发放顾客满意度调查表等方式征询顾客对产品的质量意见，发现问题及时采取适当的纠正和纠正措施确保顾客满意。提供有设计开发过程以及维修服务人员考核过程的原始记录等对过程的监视和测量，控制有效，可满足要求。同时日常工作中对维修工程师进行工作内容的监督



考核，针对考核中出现的违规行为进行教育、培训等。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。

●**产品和服务的设计开发：**维修部负责对负责服务实现的策划并编写相关规范和管理制度，主要策划负责人员陈宽建，在本行业从事资质范围内二类（小型汽车）维修服务工作多年，能力满足公司设计和开发的需要，公司自成立以来，均依据相关国家法律法规、标准要求进行检测维修服务。检测依据参照国际、国家标准，对资质范围内二类（小型汽车）维修服务已形成了自己的服务流程，能对资质范围内二类（小型汽车）维修服务快速准确进行，近一年以来，公司没有对资质范围内二类（小型汽车）维修服务流程进行变更，一直接公司既定方案进行维修、检测服务。查公司管理手册 8.3 条款，按新标准要求，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。各过程要求符合标准要求。编制有设计和开发管理要求，内容符合要求。

●**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措施的要求。目前不存在更改情况。

●**数据分析：**综合部对部门目标考核进行记录分析；对供方进行评价统计；维修部对客户满意度进行统计分析，形成顾客满意度调查报告等。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：**企业制定《纠正预防措施控制程序》，用于服务活动所采取的持续改进活动的控制。综合部负责改进计划的制定，负责对改进措施进行监督检查并对改进效果进行评价；企业为持续改进创造良好的环境，通过制定并实施质量方针和目标，采取数据分析、纠正和预防措施、内部审核和管理评审，促进管理体系的持续改进。进可以是日常的改进活动，也可以是重大的改进项目。通过数据分析、顾客满意度的评价、内部管理体系审核、管理评审等，识别持续改进的项目。企业改进、持续改进的控制基本符合要求。

●**过程实现的运行策划和控制：**●在管理手册 8.1 条款中对产品实现过程进行了策划与控制，并规定其职责主要由维修部负责。

●公司目前主要从事资质范围内二类（小型汽车）维修，对产品实现的质量目标、实现过程所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。

1、公司确定了产品维修的质量目标和质量要求：公司参考国家或行业的相关标准以及客户要求对产品维修，已设质量目标有：维修车辆一次交验合格率≥98%；顾客满意度≥90 分。每种维修项目由顾客提出要求，自主维修检测，维修能力能满足顾客要求

2、策划了产品维修过程流程：

维修接待→检测诊断→估价填单→调度派工→维修作业→完成检查→通知取车→结账收款→交车出厂→后续追踪经识别，需确认的过程为维修服务和烤漆过程，外包过程：物流运输。

3、收集了产品维修过程中相关的法规和执行标准如产品质量法、民法典、安全维修法等国家法律法规及相关动车交通事故责任强制保险条例、汽车维修业水污染物排放标准、交通运输部关于修改《机动车维修管理规定》的决定（中华人民共和国交通、GB/T 18344-2016汽车维护、检测、诊断技术规范、JT/T 816-2021 机动车维修服务规范、GB/T3798.2-2005汽车大修竣工出厂技术条件、DB11T135-2001汽车发动机大修竣工技术条件等技术规范和标准。技术标准中明确了产品维修的相关标准和相关要求，规定了产品维修实现方法和接收准则。



4、公司策划了产品维修所需的机动车专检笔记本、螺丝刀、镊子、焊机、气动液压千斤顶、四柱举升机、两柱液压举升机、接油器，监视和测量设备主要有：真空表、外径千分尺、万用表、四轮定位仪、扭矩扳手、轮胎气压表、蓄电池检测仪、机动车前照灯检测仪、车辆动平衡等，现场设备、人员、场地配置能够满足产品维修实现过程的要求。

5、公司依据产品维修服务特点编制了《车体焊修作业指导书》、《喷漆作业指导书》、《汽车维修设备安全操作规程》、《维修部安全作业指导书》等，明确了维修作业的控制要求及注意事项，能指导维修作业。

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充分，适于组织的运作方式。

●外部提供过程产品和服务的控制：

查公司编制并执行了《采购控制程序》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。符合要求。

企业能提供了《合格供方名录》，现有合格供应商有：

供方：南京美宣汽配有限公司，提供产品：汽车零配件

供方：南京顺韩奇汽配有限公司，提供产品：汽车零配

供方：小杨调漆门市部，提供产品：油漆

供方：南京信志诚汽配有限公司，提供产品：汽车零配件

供方：东海县壹鸿再生资源有限公司，提供产品：危险废物收集

.....

编制：陈尚近，批准：陈宽建 2024.09.10

供应商评价记录，具体有供应商名称、供方资质、维修能力、技术状况、检测能力、价格情况、供方信誉、样品情况、业绩、售后服务等，查《供方评价记录表》均按照规定要求进行了评价。

组织对外部供方实施优胜劣汰的控制方法。并对影响最终产品质量的关键采购产品和外包方进行从严控制。

●维修和服务提供的控制：公司执行《服务过程控制程序》，确保在受控条件下进行维修服务的提供。

总体情况：维修部根据顾客的机动车维修要求编制维修计划来安排维修进度。依据维修计划进行作业，维修部及时跟踪在线维修车辆的进度，对机动车需要维修的特征和信息表述的比较清楚。

a、可获得成文信息：

1) 维修特性信息：维修排单根据客户需求来订，列有项目名称、下单时间、加工时间、预计竣工时间、整体维修进度等，后附各车辆检查单，能够指导维修作业。

2) 抽查作业指导书有：

①维修策划的作业指导书：车辆维修技术标准、机动车维修服务规范、售后服务管理制度、空压机操作规程、车辆维修质量管理制度、环境保护制度、维修检测设备的保养制度等，满足要求。

② 策划了维修过程的流程：

维修接待→检测诊断→估价填单→调度派工→维修作业→完成检查→通知取车→结账收款→交车出厂→后续追踪

经识别，需确认的过程为维修服务和烤漆过程，外包过程为物流运输。

b. 获得监视和测量资源：公司主要有真空表、外径千分尺、万用表、四轮定位仪、扭矩扳手、轮胎气压表、蓄电池检测仪、机动车前照灯检测仪、车辆动平衡等监视测量设备，均在有效校准期内。检测设备配置适宜，能满足产品检测要求。

c. 在产品实现的适当阶段实施监视和测量活动：由质检人员对维修过程中各加工工序进行巡检，提供相关检验记录，见 08.6 过程检验记录。

现场还提供有：维修负责人每天现场巡回检查维修现场，检查工艺执行情况、维修进度、现场管理情况等，发现问题及时处理；仓库管理员至少每月检查一次仓库储存情况，盘点仓储物质管理情况。



d. 配置了适宜的基础设施，如机动车专检笔记本、螺丝刀、镊子、焊机、气动液压千斤顶、四柱举升机、两柱液压举升机、接油器等设备。设备状态良好，未发现异常，设备上贴有点检记录，记录完整。企业特种设备主要为储气罐（安全阀和压力表）。现场观察设备运行良好，工人反映设备发生故障率低，精密高，维修率低。

e. 因行业需要，维修工均为熟练工种，且员工基本为多年维修工作经验的老员工。一线维修员经培训合格持证上岗，能胜任本职工，询问现场维修操作工人，基本都能做的应知应会，能够按规程要求操作。

f. 经识别公司产品维修过程中需要确认的特殊过程主要为维修服务和烤漆过程，提供 2024. 09. 10 维修服务和烤漆过程确认记录，对作业文件、人员、设备、维修部设备作业标准书等进行了确认，确认结论为：符合要求，确认人：陈宽建、陈尚近等，维修服务和烤漆过程的确认符合要求。

g. 各关键工序制定有作业指导书，明确了操作要求，避免人为失误。

h. 按照各工序作业指导书要求实施过程控制，以确保有效实施放行、交付和交付后活动。有权放行产品人员为经授权的检验人员，不合格品不转序，不出厂。由综合部负责与顾客联系，确定交付的数量、时间、方式、地点及交付后沟通等。维修保养完的车辆放置在专门的停车区域，然后通知客户签字确认取车。

现场抽查 2025. 04. 07、2025. 05. 06 等机动车维修竣工出厂合格证，证上载有托修方、车牌号、维修类别、出厂里程表示值、检验员、日期、有托修方接车让签字确认，基本完整。

●审核当日维修现场巡视：各流程制作的任务均有不同。现场查看，设备运行正常。

巡视维修接待工序，接待人陈尚近，正在接待一王鑫客户，一台雷克萨斯苏 G021BC 有故障问题需要维修，维修接待符合要求。

巡视检测诊断工序，检测诊断工陈宽建，用 431 诊断仪进行机动车的故障检测，检测结果机动车的刹车片和电瓶、减震器等有故障，需要更换维修等，检测完填写车辆检查单，实测检测诊断工序符合要求。

巡视估价填单工序，操作人陈尚近，根据检测诊断结果，填写灌云环宇汽车服务中心车辆维修结算单，结算单包含托修方、承修方、配件、材料名称及价格、工时项目费、工时费装等，实测符合要求。

巡视调度派工工序，操作人陈尚近，根据检查单和维修结算单，将相关机动车的维修派给专业维修人员，比如修轮胎、烤漆、焊接等维修任务派给专业负责的维修工，实测符合要求。

巡视维修作业工序，操作工王世德，正在对机动车苏 G021BC，用世达工具进行维修，更换刹车片，螺丝要上紧，实测符合要求。

巡视维修作业打磨工序，操作工高一冬，正在对机动车苏 G16L63 需要维修处进行磨修，表面处理至光滑无毛刺，实测符合要求。

巡视维修作业烤漆工序，操作工王贤民，正在对机动车苏 GBS909 进行喷漆前的打腻子，腻子涂均匀、平整，无空缺，实测符合要求。

巡视完成检查工序，操作工陈宽建，正在对机动车苏 G858H1 的维修情况进行检测，用电脑检测无故障，确认机动车正常后，通知客户取车，实测符合要求。

维修作业工序之间有互检，如发现不合格，退回上道维修作业返工重做。

查看员工基本能按操作规程和维修作业指导书进行维修操作，维修和服务过程基本处于受控状态。

●环境因素识别以及重要环境因素的评价和确定情况：公司根据管理手册第 E6. 1. 2 条款以及《环境因素危险源识别风险评价控制程序》，由综合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。

各部门根据文件的规定，于 2024. 09. 10 对环境因素、危险源进行了识别，最后确认并评价出重要环境因素。

提供《环境因素识别和影响评价表》，对过程活动、环境因素、环境影响类别、环境影响评价等对各作业活动的环境因素进行了识别，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：固废(含危废) 排放、火灾的发生等，评价合理。

●适用法律法规/标准的识别的充分性和合规性评价情况：编制了《绩效监测与合规性评价管理程序》等，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国环境噪声污染防治法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《江苏省消防条例》、



《江苏省水资源管理条例》、《连云港市消防条例》等。均为有效版本，并进行了合规性评价。

评价时间：2024.12.20《法律法规及其他要求合规性评价报告》评价目的：环境管理体系运行过程中对法律法规及其他要求遵循情况的评价分析，评价范围：适合于公司的环境、法律法规及其他要求，评价结论：公司没有违法国家法律、法规及相关标准，严格遵守国家有关环境方面的规定，密切关注法律法规的变化，并适时调整，严格按体系标准执行。公司各部门都能够有效遵循法律法规，未发生重大安全服务事故，未发生环境扰民事件，无个人或单位投诉，无环境污染事件发生，各项环境行为符合法律法规和环境要求，对于合规性评价分析所确定的薄弱环节，公司将制定改进措施，以持续改进公司的安全管理绩效。对在合规性证据收集过程中发现的不符合，各项目均能够及时组织原因分析，立即制定措施和组织实施纠正，通过对纠正结果的考核，表明纠正措施制订是适宜的，执行结果是有效的。对公司的环保意识和环境管理水平的提高起到了明显的促进作用。评价组长：陈宽建，成员：陈尚近 郑付伟等。评价过程符合要求。

●运行控制：提供环境运行控制程序、环境管理规章制度，如安全维修、消防安全管理、应急管理，对环境管理的运行准则、要求作出了规定。维修设备配备齐全，环保设备有废气处理设备、灭火器、垃圾桶等，设备基本能满足需求。

公司提供了必要的安全资源、措施，保障员工健康与安全。制定了年度环保费用规划，确保环境管理所需资金投入及时到位。

公司主要从事资质范围内二类（小型汽车）维修，已识别了相关服务流程。

维修部涉及的重要环境因素有固废(含危废)排放、潜在火灾事故等。

维修部环境运行控制和现场观察：

公司处于灌云县伊山镇胜利西路14-1、14-2、16、18、20、26、28号，周边没有商业、学校、居民和医院等敏感区域

1、能源控制：制定有能源管理制度。维修部尽量安排在用电低谷时段维修，人走灯熄、机停。维修现场宽敞明亮采光好、通道畅通、通风良好。设备按设备管理制度进行年度保养。同时加强对员工的培训教育，提高大家的节约能源资源的意识。日常由综合部和维修部自身加强监督检查。

2、噪声控制：噪声主要为维修设备运行时产生的噪声，由维修部设备管理负责运行控制。维修车间高度及空间较大，可起到吸尘降噪作用。进出区域的车辆：禁止鸣放高音喇叭。现场巡视时，维修设备产生的部分噪声对外界基本无影响。

3、废气控制：维修过程中会有少量的焊修，焊接过程产生少量焊接烟尘，车间内无组织排放。日常加强车间通风可有效防止废气集聚；维修作业中会涉及的少量喷漆工序，喷漆过程中产生的废气通过光氧催化处理设备/活性炭处理箱吸收处理后达标排放。

4、废水控制：主要为职工生活产生的生活污水，厂区已实施雨污分流，生活污水依托出租方现有化粪池处理后经污水管道接管至污水处理厂集中处理，生活废水排放量不大。

5、固废(含危废)排放控制：主要为维修后边角料、废料、废包材、不合格品、危废、生活垃圾等，详见综合部审核记录。维修岗位现场设有固废(含危废)回收装置或区域，分类存放，合理。

查见，固废(含危废)处置记录：日期：2025.03.01，废机油460升，回收处理单位：东海县壹鸿再生资源有限公司，经办人：曹*红

6、杜绝火灾爆炸事故发生：主要存在于维修部和仓库，制定了火灾应急预案，进行了消防应急演练，现场巡视维修部设有人行通道，同时维修部按照消防要求配置有灭火器，并进行了有效性检查，消防通道畅通。

7、触电事故预防：有《事故应急预案》，定期进行抢救演练，有维修作业安全操作规程，每年对现场在用的各类设备进行绝缘测试，定期对电气线路进行维护。现场巡视车间用电设备和线路保护装置符合要求，用电操作正确，未发现车间用电线路乱拉乱接现象，未发现明显的用电安全隐患。

8、相关方管理：主要包括与生产经营相关的供方、各类废弃物处理方、客户等，由各相关部门分别进行管理。如对供方及进入工厂区域的人员、车辆的相关规定并明示，如进入维修区域禁鸣、限速、禁烟等，已



对相关方施加了环境安全影响。

7、提供固定污染源排污登记回执，登记类型：首次，有效期：2023年08月04日至2028年08月03日，详细见上传的附件，回执登记地址：灌云县伊山镇胜利西路18号（司法局西侧），管代称，这个地址和审核地址灌云县伊山镇胜利西路14-1、14-2、16、18、20、26、28号（司法局西侧）不一致，负责人介绍，由于企业规模的扩大，经营场地增加了，已敦促企业去变更回执地址，特此说明！

本企业资质范围内二类（小型汽车）维修过程中不构成危险化学品等重大危险源。

查见，生产区域的环境运行检查记录，每月一次检查，2025.02.10，检查内容包括设备运转是否正常？各设备是否按规定维护保养，有无异常噪音？废水是否随意排放？现场有无人员吸烟？公务用车均经过审核，排放达标？有无设置分类垃圾箱？固废是否按类回收？危险废弃物的处置是否符合要求？生活垃圾是否及时清理？有无长明灯、或开关损坏？空调温度是否按规定使用？废纸是否回收并二次使用？有无未关水龙头或水管漏水的？灭火器气压是否正常？灭火器是否在保质期内灭火器保险是否完好、位置是否移动？安全通道有无堵塞？...等等，检查人：陈尚近，维修区域的环境运行控制有效。

现场巡视时，现场观察员工操作熟练，询问维修工对安全操作要求及维修作业流程熟悉，并清楚自己岗位的环保要求等，参加了公司组织的环保培训以及各类演习等。

但未见工作场所污染因子的定期检测报告，管代称，企业员工少，而且只有一个焊工，同时当地政府部门来检查也没提出异议。

9、已按环保投入预算按期实现了投入：劳保用品3000元、员工社保缴纳5000元、房屋租赁费4000元、水电费6000元、环保设施1600元、培训费3000元等。目前用于环境和的资金投入基本满足要求，能够支持管理体系运行、方案实施。公司范围内对可能影响到新的过程、服务、劳动安全、职业健康和环境的所有项目变更进行了管理。确定变更的管理程序和检查要求，确保因变更对活动、服务和设备的变化而产生的危险进行评估，识别其重大变化，制定有效控制。体系实施以来，没有新的过程、服务、组织机构发生，有关危险源和相关风险的知识或信息等无变更。目前公司已经成熟经营，无承包方实施活动情况，当有时按规定进行控制并施加环境和影响，确保在受控下开展工作。

环境与过程运行控制基本符合要求。

●**监视和测量：**编制有绩效监测等控制程序，对环境和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2025年02月11日-12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2025年02月20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

公司制定了《不合格品控制程序》，以实现管理体系及产品/服务符合性的纠正和持续改进。对发现潜在的不合格事实时，采取预防措施。根据潜在问题影响程度确定轻重缓急，由维修部召集相关人员讨论原因，定出预防措施并提交给管理者代表评审；由责任部门填写《纠正预防措施处理单》或《隐患整改通知单》的潜在不合格事实栏，经责任部门分析原因并制定预防措施，责任部门对措施进行评价其可行性后实施，维修部跟踪验证实施效果，并对有效性进行评审，在《纠正预防措施处理单》上签名确认，体系运行以来，未发生一起维修服务不符合要求的投诉情况。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

建立有相关纠正与预防措施的控制程序等，规定对发生的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。经询问相关负责人，产品生产过程中产生的不合格在不合格品处置单中体现，并及时纠正并采取预防措施。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，符合要求。对于管理评审提出的改进方案制订了预防措施共1项，符合要求。体系实施以来，未发生质量、环境安全方面的其他重大不符合、事故或事件。

3) 投诉的接受和处理情况：

规定了综合部为投诉接受及处理部门，建立了投诉反馈的接受渠道，目前为止没有顾客投诉情况发生。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。如交期、价格、服务人员态度等要求及变更。

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、环境及管理体系所需的资源。公司租赁的经营场所位于灌云县伊山镇胜利西路14-1、14-2、16、18、20、26、28号（司法局西侧）面积约600平方作为办公经营用。提供设备清单，生产/服务设备主要为电脑、打印机、笔记本电脑、机动车专检笔记本、螺丝刀、镊子、焊机、气动液压千斤顶、四柱举升机、两柱液压举升机、接油器等。计量检测设备设施主要有：真空表、外径千分尺、万用表、四轮定位仪、扭矩扳手、轮胎气压表、蓄电池检测仪、机动车前照灯检测仪、车辆动平衡等。环保设备主要为：废气处理设备、灭火器、垃圾桶等。资源配置较充分

现场见储气罐（安全阀和压力表）的检测报告和监测计量设备的校准证书均过期→不符合

2) 人员及能力、意识：

提供花名册，企业人员18人，社保缴费人数7人，管理人员3人，满足运行要求。编制了《人力资源控制程序》，规定了对从事影响质量、环境、体系工作的相关人员，如何选择录用合适的人员，提高员工的整体素质，确保体系的有效运作。用于公司从事影响质量、环境、体系工作的所有相关人员。同时企业通过培训等方式来提升员工的能力和意识。

现场同管代陈尚近兼内审组组长沟通，对管理评审程序要求及管评决议项改进情况，回答不够全面，存在能力不足。审核组已开出不符合，要求企业限期整改。

3) 信息沟通：

提供的一体化质量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。

公司通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性，涉及体系运行过程及管理等多方面，通过沟通促进过程输出的实现，提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理解和提高从事管理活动的有效性。

公司通过多种渠道，如网络、投标、走访客户等，主动向顾客介绍产品，提供宣传资料及相关产品信息，与顾客沟通方式：电话、文件传递、上门服务、电子邮件等，发放顾客满意度调查表等。沟通内容：



产品的相关信息、合同或订单的处理、付款方式、价格、服务、顾客抱怨等。现场抽查顾客满意度调查表、用户使用产品反馈意见记录等，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综合部组织编写，总经理批准发布实施，综合部打印传阅，公司文件柜存放。综合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

Q：资质范围内二类（小型汽车）维修

E：资质范围内二类（小型汽车）维修所涉及场所的相关环境管理活动

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，灌云环宇汽车修理服务中心的

☒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：吴亚清



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。