



项目编号：11278-2025-QEO

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：唐山嘉远汽车销售有限公司

审核体系：环境管理体系、质量管理体系、职业健康安全管理体系

审核组长（签字）：周文廷

审核组员（签字）：杨园

报告日期：

年 月 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，不向第三方泄露。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：周文廷

组员：杨园



受审核方名称：唐山嘉远汽车销售有限公司

## 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	周文廷	组长	审核员	2024-N1EMS-2244880	29.02.00
A	周文廷	组长	审核员	2025-N1QMS-3244880	29.02.00
A	周文廷	组长	审核员	2025-N1OHSMS-2244880	29.02.00
B	杨园	组员	审核员	2025-N1EMS-2215052	29.02.00
B	杨园	组员	审核员	2024-N1QMS-2215052	29.02.00
B	杨园	组员	审核员	2025-N1OHSMS-2215052	29.02.00

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	贾艳冰（杨）刘佳文（周）	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、内部审计与管理评审的实施情况，判断受审核方（**环境管理体系、质量管理体系、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：

GB/T 24001-2016/ISO14001:2015 、 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 、  
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：；



d) 相关的法律法规：中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国消防法、河北省固体废物污染环境防治条例等

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 1495 机动车辆允许噪声
- GB 1496 机动车辆噪声测量方法
- GB 1743 漆膜光泽测定法
- GB 3798 汽车大修竣工出厂技术条件
- GB/T 3845 汽油车怠速污染物测量方法
- GB/T 3846 柴油车自由加速烟度测量方法
- GB 4785 汽车及挂车外部照明和信号装置的数量、位置和光色
- GB 7258 机动车运行安全技术条件
- GB/T 12478 客车防尘密封性试验方法
- GB 12479 客车防尘密封性限值
- GB/T 12480 客车防雨密封性试验方法
- GB 12481 客车防雨密封性限值
- GB/T 12536 汽车滑行试验方法
- GB/T 12540 汽车最小转弯直径测定方法
- GB/T 12543 汽车加速性能试验方法
- GB/T 12545 汽车燃料消耗量试验方法
- GB/T 12676 汽车制动性能试验方法
- GB 14761.5 汽油车怠速污染物排放标准
- GB 14761.6 柴油车自由加速烟度排放标准
- JB 4020 汽车驻车制动试验方法
- JB/Z 111 汽车油漆涂层

GB / T 32007-2015 汽车零部件的统一编码与标识

GB16297-2017 《大气污染物综合排放标准》

GB12348-2008 《工业企业厂界环境噪声排放标准》等

GB16297-2017 《大气污染物综合排放标准》

GB12348-2008 《工业企业厂界环境噪声排放标准》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：2025年10月27日下午至2025年10月28日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年4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）：

E:资质范围内机动车修理和维护所涉及场所的相关环境管理活动

Q:资质范围内机动车修理和维护

O:资质范围内机动车修理和维护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：河北省唐山市玉田县高新技术产业园区银河中学东侧

办公地址：河北省唐山市玉田县高新技术产业园区银河中学东侧

经营地址：河北省唐山市玉田县高新技术产业园区银河中学东侧

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）：无

### 1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 10 月 26 日 13:30 至 2025 年 10 月 26 日 17:30 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；人员；法律法规的识别；体系文件的建立情况；基础设施的配置情况；维修、试产开拓过程控制；绩效监测的实施情况；应对机遇和风险的措施情况；环境因素、危险源的识别情况等

### 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（3）项，涉及部门/条款：

不符合 1 维修部

不符合事实：

抽查计量器具校准/检定情况，未能提供对监视和测量仪器（轮胎气压表、万用表）进行校准或鉴定的证据。不符合依据及条款（详述内容）：以上不符合 GB/T19001-2016 标准 7.1.5 条款“当要求测量溯源时，或组织认为测量溯源时信任测量结果有效的基础时。。。。应保留作为校准或验证依据的成文信息。”要求。

不符合 2 办公室

不符合事实：

现场审核，未能提供近一年来环境监测的相关证据。

不符合依据及条款（详述内容）：以上不符合 GB/T24001-2016 标准 9.1.1 总则组织应监视、测量、分析和评价其环境绩效。

不符合 3 办公室

不符合事实：

现场审核，同内审组长齐丽亚沟通，其对标准了解情况及内审的策划情况，回答不够全面，对内部审核过程中的程序和要求（如内审输入要求、输出要求），回答不够全面，存在审核能力不足。

不符合依据及条款（详述内容）：

GB/T19001-2016 标准 7.2 条款“组织应：a) 确定在其控制下工作的人员所需具备的能力，这些人员从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性；”



GB/T24001-2016 标准 7.2 条款“组织应:a)确定在其控制下工作,对其环境绩效和履行合规义务的能力具有影响的人员所需的能力;”

GB/T 45001-2020 标准 7.2 条款“组织应:a) 确定影响或可能影响其职业健康安全绩效的工作人员所必需具备的能力;”

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 11 月 28 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 10 月 28 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

管理体系融合度，绩效，本次不符合的整改情况

3) 本次审核发现的正面信息：

受审核方管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视，管理水平有所提高，销售顾客稳定，通过管理体系运行促进管理水平提高

**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维修检验过程运用管理体系的工具和方法，总体成熟度尚可

2) 风险提示：管理体系融合度

**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：2018 年 3 月 8 日体系实施时间：2025 年 4 月 1 日

2) 法律地位证明文件有：

资质：营业执照，统一社会信用代码：91130229MA098EC97J。

机动车维修经营备案表：备案号：130229200019 备案日期：2022 年 11 月 16 日

3) 审核范围内覆盖员工总人数：9 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：

了解车辆信息-电脑检测—与客户确定维修项目—拆卸相关部位-沟通确定维修方案-维修—质检—交车



关键工序：确定维修项目、维修、质检

需确认工序：维修

外包过程：环境监测；危废处置

### 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

##### ●内外部环境

公司依据 ISO9001:2015 标准,根据需要企业于2025年04月01日,依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准建立了质量、环境、职业健康安全管理体系,策划基本体现了 PDCA 的思路。建立了文件化的管理体系,文件基本符合标准的要求,基本符合企业的实际情况。根据过程对组织结构进行了合理的设计,明确了各岗位人员的职责和接口,配备了相应的人员、设施、技术、信息等资源。工作环境基本能满足生产和管理的需求。通过制定管理制度、作业文件及相关措施,对活动的主要环节实施了有效的控制。各种制度及规定基本建立。管理手册中对组织机构和职责进行了策划,形成了文件。组织机构的设置,职责、权限的分配基本明确,基本适宜,人力资源基本满足需求。

法律法规:公司生产应符合国家的法律法规要求。

技术水平:公司拥有多年生产经验和营销能力,能够满足用户的个性化需求。

文化和价值观:公司成立多年,形成了积极向上、努力进取的企业文化氛围。公司运行管理体系以来,重视产品质量、增强用户满意是所有员工的共识。

关注环境变化:公司管理层及相关部门将持续关注公司所处的环境变化,必要时通过评估风险和机遇,调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。

—外部环境:国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素;

—内部条件:公司的价值观、产品和服务、战略方向、文化与能力;

—周边环境:气候、空气和水质量、土地使用、现存污染、资源的可获得性等相关因素。

对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通及定期(周总结会议、月末总结会议)内部总结等方式进行监视和评审

##### ●识别了相关方需求及期望

总经理及管理层在考虑相关方对公司提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响时,结合公司的实际情况,确定与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的相关方,并确定其要求。

公司按照管理手册要求对相关方的需求和期望进行管理,以理解相关方的需求和期望以便帮助本公司更好的建立清晰的方针和目标,做到目的明确;由于相关方对组织持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力产生影响或潜在影响,因此,公司确定了:

与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的相关方;

公司的相关方包括:顾客、员工、银行、外部供应商、雇员及其他为组织工作者、法律法规及监管机关、非政府组织等。

相关方的需求和期望包括:

顾客: 1、产品质量符合顾客要求 2、及时提高销售服务能力 3、价格合理

员工: 1、薪资、福利增加 2、提供培训机会 3、有一定的娱乐活动

供应商: 1、长期合作、双赢 2、供应产品合格率高 3、及时付款

公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审,理解和持续满足相关方的需求和期望。

##### ●范围



企业管理体系手册确定了认证范围和物理边界，认证范围：

E:资质范围内机动车修理和维护所涉及场所的相关环境管理活动

Q::资质范围内机动车修理和维护

O::资质范围内机动车修理和维护所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

注册地址 河北省唐山市玉田县高新技术产业园区银河中学东侧

审核地址 河北省唐山市玉田县高新技术产业园区银河中学东侧

不适用条款：无

通过文件发放、会议形式在公司内部进行了传递；在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。

上述范围与企业目前经营范围相一致。

#### ●管理体系及过程

公司依据 GB/T19001-2016 《质量管理体系 要求》、GB/T24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》和 GB/T45001-2020《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》，于2025年04月01日建立了文件化管理体系。遵循PDCA方法，识别了标准中的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定—资源提供—产品实现—测量和改进。

公司明确规定汽车维修（许可范围内）所涉及行业的执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各运行工序控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。

公司编制了管理体系手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。通过管理手册、程序文件明确各部门职责、权限、资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。

通过对过程的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。

通过监视、测量和分析结果以及内审管理评审等达到持续改进的目的。

经识别外包过程：环境监测；危废处置等。

#### ●职责与权限

公司管理体系覆盖的部门包括：管理层、办公室、维修部，部门划分尚可。

在《管理手册》及《岗位任职要求》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。查相关制度包括办公室管理制度、设备管理制度等，基本明确了各级人员的环境职业健康安全管理职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息资源均能保证。

详见各部门相关条款审核记录

#### ●管理方针和目标的适宜性

总经理负责制定、实施和保持公司管理方针

《管理体系手册》明确了公司的管理方针：

用心服务质量为先，预防污染保护环境；

关爱员工健康安全，持续改进追求卓越！

方针包含在管理手册中，经总经理批准，与手册一起发布实施。公司方针为组织建立质量环境职业健康安全目标提供了框架。方针体现了满足顾客要求、法规要求、污染预防、合规义务、消除危险源和降低职业健康安全风险的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容，符合要求。公司以质量标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与总经理进行交谈，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。

通过会议传达，沟通、协调，让全体员工理解执行。并定期进行评审。

管理方针与企业的经营宗旨相适应，通过每年一次的管理评审评价，管理方针适宜公司发展。

已输入管理评审。

查见管理手册中制定了公司的管理目标：



管理目标	
质量目标	一次交付合格率 100%
	客户满意率 ≥95%
环境目标、指标	固废处理达标排放
	火灾事故发生率为 0
职业健康安全目标	重大安全事故为 0
	火灾事故发生率为 0

为确保环境和安全目标的实现，编制了《重要环境因素环境目标指标管理方案》、《职业健康安全目标指标管理方案》。

对重要环境因素和不可接受风险编制了管理措施，资金投入，落实了责任部门，阶段性考核已完成。具体目标实现情况见各部门审核记录。

#### ●管理承诺领导作用

公司最高管理者通过以下活动证实其对质量环境职业健康安全管理体系的领导作用和承诺：

对质量、环境、职业健康安全管理体系的有效性负责，并承担体系运行主要责任；

确保制定质量、环境、职业健康安全管理体系的质量方针和管理目标，并与组织环境和战略方向相一致；

确保质量、环境、职业健康安全管理体系要求融入与组织的业务过程；

促进使用过程方法和基于风险的思维；

确保获得质量、环境、职业健康安全管理体系所需的资源；

就有效质量、环境、职业健康安全管理体系的重要性和符合管理体系要求的重要性进行沟通；

在组织内发展、引领并促成一种支持效质量、环境、职业健康安全管理体系预期结果的文化；

确保实现质量、环境、职业健康安全管理体系的预期结果；

促使、指导和支持员工努力提高质量、环境、职业健康安全管理体系的有效性做出贡献；

推动改进；

支持其他相关管理者履行其相关领域的职责范围内证实及领导作用；

保护员工在报告事件、危险源、风险和机遇是免遭报复；

确保组织建立并并实施员工协商和参与的过程；

支持健康和安委员会的建立和运行；

公司最高管理者组织相关部门制订发展规划、管理承诺、管理方针及管理目标，提高员工队伍整体素质。

通过确定、理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求；确定和应对能够影响服务符合性以及增强顾客满意能力的风险和机遇；始终致力于增强顾客满意。与企业领导层沟通，清楚自己对于体系的领导作用。

#### ●资源的情况，

公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，为管理体系的有效运行和持续改进提供充分的资源，包括人力资源、基础设施、工作环境、技术、信息和组织知识等；还包括为增强顾客满意所必需的资源，主要资源如下

1、人力资源：企业配备了管理人员、维修人员、业务人员等，目前企业总人数为 9 人。

2、企业位于河北省唐山市玉田县高新技术产业园区银河中学东侧，办公室及接待间面积约 30 平米，共有钣金车间（约 22 平）维修车间（约 800 平米）两个车间，维修车间内设无尘打磨车间、喷漆车间、备件库房，危废间 12 平米。

3、现场查看维修设施主要是车身整形机、烤漆房、无尘打磨车间、变速箱自动换油机、举升机、维修工具、



车身校正仪、二氧化碳保护焊机、超声波清洗机、压力机、气泵、干磨机等，满足需要。

环保、安全设施：废机油回收罐、灭火器、危废间等

主要监测设备：电脑测试仪、轮胎气压表、万用表等，满足检测需求。

4、办公室设施主要是：电脑打印机等；网络正常；

现有各项资源基本能满足汽车维修服务需要

●应对风险和机遇的措施策划

公司制定管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。

提供“风险和机遇识别及应对措施表”，对风险和机遇进行了识别，并制定了应对措施

识别出风险：1.供应商不配合 2.采购产品不符合要求 3.交货不及时 4.价格成本高

制定控制措施：1.供应商定期评审 2.开发建立备用供应商 3.价格成本核算，与供方共赢 4.供应商定期整改

相关文件：1.《采购控制程序》

识别出风险：1.物品放置环境不符合要求，导致影响其质量。2.标识不清楚，导致是用错材料。

制定控制措施：1.运行环境的先期策划及定期更新。2.库存物资每一项都做好标识。相关文件：1.《仓库管理规定》

识别出风险：1.标识不清楚，导致非预期的应用 2、未及时有效的采取改善对策，导致不合格品的持续发生。

制定控制措施：1.出现不合格品后，应及时分析原因，采取对策，以确保不再产生不合格品。

相关文件：1.《不合格输出控制程序》 2.《不合格和纠正措施控制程序》

。 。 。 。 。

●、变更的策划

负责人介绍：组织确定当组织的产品、组织结构、资源配置发生较大变化时，将对质量管理体系进行变更，对变更实施策划并系统实施，要求策划考虑到变更目的及其潜在后果、确保质量管理体系的完整性，提供满足变更要求的资源配置，对责任和权限进行重新分配。

●产品实现的策划：

企业为满足管理体系运行，从资源、文件、制度等方面进行了如下策划

1、策划了维修工艺流程：

了解车辆信息-电脑检测—与客户确定维修项目—拆卸相关部位-沟通确定维修方案-维修—质检—交车

关键工序：确定维修项目、维修、质检

特殊工序：维修

2、确定产品和服务的要求：维修服务执行下列相关标准等

GB 1495 机动车辆允许噪声

GB 1496 机动车辆噪声测量方法

GB 1743 漆膜光泽测定法

GB 3798 汽车大修竣工出厂技术条件

GB/T 3845 汽油车怠速污染物测量方法

GB/T 3846 柴油车自由加速烟度测量方法

GB 4785 汽车及挂车外部照明和信号装置的数量、位置和光色

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB/T 12478 客车防尘密封性试验方法

GB 12479 客车防尘密封性限值

GB/T 12480 客车防雨密封性试验方法

GB 12481 客车防雨密封性限值

GB/T 12536 汽车滑行试验方法

GB/T 12540 汽车最小转弯直径测定方法

GB/T 12543 汽车加速性能试验方法



GB/T 12545 汽车燃料消耗量试验方法  
 GB/T 12676 汽车制动性能试验方法  
 GB 14761.5 汽油车怠速污染物排放标准  
 GB 14761.6 柴油车自由加速烟度排放标准  
 JB 4020 汽车驻车制动试验方法  
 JB/Z 111 汽车油漆涂层

GB / T 32007-2015 汽车零部件的统一编码与标识等

3、制定目标，目标基本合理、可测量、可达到。

4、策划所需资源

1) 人力资源：企业配备了管理人员、维修人员、业务人员等，目前企业总人数为 9 人。

2) 企业位于河北省唐山市玉田县高新技术产业园区银河中学东侧，办公室及接待间面积约 30 平米，共有钣金车间（约 22 平）维修车间（约 800 平米）两个车间，维修车间内设无尘打磨车间、喷漆车间、备件库房，危废间 12 平米。

3) 维修设施主要是车身整形机、烤漆房、无尘打磨车间、变速箱自动换油机、举升机、维修工具、车身校正仪、二氧化碳保护焊机、超声波清洗机、压力机、气泵、干磨机等，满足需要

4) 主要监测设备：电脑测试仪、轮胎气压表、万用表等，满足检测需求。

5) 办公室设施主要是：电脑打印机等；网络正常；

现有各项资源基本能满足汽车维修服务需要。；

5、确定了零配件进厂检验、过程检测、交车前检测等检验活动；

6、编制了零配件进厂检验、过程检测、交车前检测等验收规范、维修祖业指导书等；

7、遵照岗位职责、工艺流程、管理制度等作业指导文件实施过程控制

策划结果满足产品实现要求。暂无质量计划

**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

●与客户有关的过程：

与顾客的沟通由办公室负责，主要方法：通过手机、传真、微信等直接与固定客户保持日常联系，其内容包括：维修要求、价格、后续服务等。

办公室业务人员通过和客户电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行服务宣传，向顾客介绍服务，回答顾客的咨询，让顾客了解公司及服务情况。业务人员负责就合同或订单的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向顾客发放顾客满意度调查表或微信等网络形式了解顾客的需求和期望。

顾客明确规定的要求通过与顾客签订合同，公司按顾客要求销售服务，并以传真、电话、微信等方式进行沟通、确认，并对产品的销售要求等给予了明确。

公司维修人员均为多年汽车维修师傅，通常收到客户合同/订单时办公室业务人员、维修部评审后再交总经理评审，经评审满足要求后总经理或其代表直接在合同上签字盖章即完成合同评审，特殊合同则需各相关部门人员一起评审，评审过程记录在《产品要求评审表》上。目前承接的合同是常规合同。招标项目购买标书视为评审通过。

公司暂无合同变更情况发生。

●设计开发：

策划：与维修部领导及技术人员沟通并经现场确认，企业根据客户要求及技术标准进行产品的维修，通过对维修过程的控制得到符合要求产品

根据产品特点及产品的市场状况制定了产品维修工艺流程，策划了方针及目标

输入：客户要求、产品标准、法律法规及行业要求

输出：产品质量目标、产品实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则，《维修管理制度》《维修过程检验规范》《维修服务管理制度》等规范维修过程；并规定了所需的记录；对服务过程进行控制。

评审：各阶段均按流程控制，过程中自检。



验证：产品交付前企业对产品进行验证，确认无误后，联系客户对产品进行验收。

确认：组织对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，保留了相应记录。

产品和服务的设计和开发控制基本符合要求。

●与外部有关的过程：

公司维修过程采购产品主要为：品牌机油及需更换的汽车配件。

外包过程：危废处置、环境监测等。

已编制形成《合格供方名册》，公司对供方进行了评价，形成《供方评价表》，

日常通过对供方产品质量状况、包括技术能力、生产能力、检验能力等，以作为年度评价的输入。

企业根据销售订单和库存量确定采购计划实施采购，抽采购合同，符合要求

公司以采购合同的形式向供方发送采购信息，由总经理批准后实施采购。

在《采购控制程序》中已规定了采购产品验证的方式，并且应在采购验证的要求中得到规定。

●生产过程控制：

编制《产品和服务过程控制程序》，对生产过程进行控制

获得规定以下内容的文件化信息：

1、维修或执行的活动的特征：许经理介绍，公司为汽车理赔保险定点维修单位，企业获得订单有两种方式：一是私家车的上门维修（理赔员或老客户介绍），一是单位用车的维修服务，一般通过投标方式获得

1) 与组织的产品及服务有关的法律法规：产品质量法、合同法、计量法、消费者权益保护法等；

2) 编制了编制了零配件进厂检验、过程检测、交车前检测等验收规范、维修祖业指导书等

2、要达到的结果：维修服务能够符合国家、行业标准及客户要求，满足相关法律法规要求及产品使用性能/功能要求及售后服务承诺。

获得和使用适宜的监视和测量资源：

提供的主要监视和测量设备有：电脑测试仪、轮胎气压表、万用表等，满足检测需求。

在适当阶段进行监视和测量，以验证过程或输出的控制及产品和服务的接收准则已得到满足；

维修过程检测：零配件的进厂检验、进厂汽车的电脑检测、维修过程中的过程检测、交车前的全面检测；

钣金过程：环车检查、钣金喷漆的过程检查、修复后的检查；控制点：附着力、色差、外观

保养过程检查：环车检查、电脑检测、保养后的检测。

--过程控制

1、维修过程

1) 工艺：

了解车辆信息-电脑检测—与客户确定维修项目—拆卸相关部位-沟通确定维修方案-维修—质检—交车

2) 关键工序：确定维修项目、维修、质检

3) 特殊工序：维修

--查事故车 2025-10-26 日的维修记录

车型：长安福特 福克斯 2012 款 冀 B089VF

进厂检测：前杠损毁、右前叶子板划伤、喷水壶损毁、水箱框架、福特大灯、前减震器、前羊角轴、前轴头、竖拉杆、平衡杆球头

定损：与保险公司理赔员沟通，确认部件更换及维修项目

拆卸：许\*\*、张\*\* 2025.10.13

确认更换项目：前杠、右前叶子板、喷水壶、水箱框架、福特大灯、前减震器、前羊角轴、前轴头、竖拉杆、平衡杆球头座，令右前叶子板喷漆、前杠喷漆

钣金：谢学东 2025-10-16

维修：许\*\*、李\*\* 2025-10-18

检测：使用设备：电脑检测仪，显示运行正常 2025.10.20

客户确认：试车，市内驾驶 5 公里，运行一切正常，2025.10.21



交车时间：2025.10.21

--查事故车 2025-10-13 日的保养、维修记录

车型：本田雅阁 冀 B1N003

进厂检测：使用设备：电脑检测仪

初查故障：水温异常、空调不工作，电子元件老化等，操作:韩立志，检测日期：2025.10.6 日

拆卸：郑\*\*、刘\*\* 2025.10.7

确认更换项目：曲后油封、一轴油封、离合器压盘、离合器压片、离合器轴承、助力泵、高压油管；添加助力油、刹车油等

保养项目：更换 3 虑，

维修：许\*\*、郑\*\* 2025-10-8

检测：使用设备：电脑检测仪，显示运行正常 2025.10.10

客户确认：试车，市内驾驶 5 公里，运行一切正常，2025.10.11

交车时间：2025.10.11

## 2、保养过程

### 1) 工艺：

了解车辆信息-与车主确定保养项目—实施保养—质检-交车

### 2) 关键工序：保养

--查 2025.9.26 日的保养记录

车型：别克 GL8 2017 款 25S 豪华型

进厂检测：使用设备：电脑检测仪

保养项目机油、机油滤芯、空气滤芯、柴滤、调四轮刹车、调传动手刹、上线检测

拆卸：郑\*\*、刘\*\* 2025.9.26

维修：郑\*\*、刘\*\* 2025.9.26

检测：使用设备：电脑检测仪，显示运行正常 2026.9.26

客户确认：试车，市内驾驶 5 公里，运行一切正常，2025.9.26

交车时间：2025.9.26

--查 2025.10.28 日的维修现场（审核当日）

中国人民财产保险股份有限公司唐山市分公司推荐车辆维修（事故车）

车型：大众 冀 B8X1T0

车辆现状：追尾造成前大灯、小灯均破损，前杠破碎，机盖翘起

进厂初步检测：前述配件均需更换，进一步检测水箱漏水

定损：已于中国人民财产保险股份有限公司唐山市分公司沟通定损情况

现场拆卸：郑\*\*、刘\*\* 现场已将破损件全部拆完

许经理介绍，因涉及钣金喷漆，预计 2025 年 11 月 1 日维修完成

使用适宜的设备和过程环境；

主要维修设备：车身整形机、烤漆房、无尘打磨车间、变速箱自动换油机、举升机、维修工具、车身校正仪、二氧化碳保护焊机、超声波清洗机、压力机、气泵、干磨机等，满足需要。设备精度保证，维修及时，有设备日常保养记录。

查看仓库：使用货架摆放，标识清晰，分类摆放，检索方便

指派胜任的人员，维修人员具有资质证书（维修工、电工），见 7.2 条款，公司维修人员均从事该行业 5 年以上，维修经验丰富，经确认符合要求

需确认过程：维修

查看《特殊过程确认记录》，企业于 2025 年 4 月 10 日，对维修过程进行了再确认，对人员、设备、作业指导书等进行确认，确认过程符合要求



实施防止人为错误的措施：体系文件中明确规定了不合格品控制要求：包括原材料的不合格品，维修过程中的不合格品、组装过程中产生的不良品均不准转序，必须按照相关文件、制度执行。

现场查验：配件进货检验均有检验员签字后方可放行；

维修过程的控制由各自工序检验合格后，方可放行；

交车前检验必须经主管质量负责人确认签字及客户确认后方可交付。

对不影响使用功能的产品必须经总经理授权后，方可放行。

上述措施实施有效。

实施产品和服务的放行、交付和交付后的活动：

查产品交付：交付一般是试车 5 公里，运行正常后交付。

查交付后的活动：产品交付后的活动直接由业务人员负责改进落实

●环境因素识别

提供《环境因素识别与评价表》：

设施运行 电能消耗

设施运行不安全用电 潜在火灾发生

设施运行 噪声污染

废（油）抹布、手套的废弃 固体废弃物

设施维修、保养时更换配件的废弃 资源消耗，固体污染

设施维修、保养时废渣的排放 固体污染

设施报废 固体废弃物污染

车体修复 中大梁噪声校正仪噪声的排放

车体保养与修复 废零件的排放

更换机油 废机油的排放

更换机油 废机油桶的排放

更换机油 废机滤芯的排放

.....

提供《重要环境因素清单》，其中重要环境因素：固废排放（危废）、废气、火灾、噪声。目前环境因素识别基本齐全。

提供《危险源辨识评价表》：

1、维修主要危险源

起落架故障，维修人员在下面维修，造成人身安全及人身伤害

机械伤害:维修过程中的电动工具机械伤害

触电;电动工具漏电

火灾：维修过程的汽油泄露引起的火灾、电工工具漏电引起火灾、违规吸烟等

物体打击：维修过程中

设备运行危险：

机械设备可造成碰撞、夹击、剪切、卷入等多种伤害。

.....

2、汽车保养

1) 火灾，汽车漏电、电路故障等引起

2) 起落架故障，维修人员在下面更换机油，造成人身安全及人身伤害

3) 物体打击：维修过程中

另外：维修、保养汽车产生的危废包括：废机油、废棉纱、废滤芯、含油废物等

.....

提供《不可接受风险清单》，包括：火灾、触电、噪声伤害、机械伤害。

●合规义务、法律法规及其他要求、合规评价：



制定并执行公司《法律法规及其他要求控制程序》。办公室为该程序主控部门。针对性的确定适用于企业的法律法规的获取、识别、更新、转化、执行等过程，办公室负责收集适用的环境、职业健康安全方面的法律法规及其他要求，并随时对法律法规的更新进行跟踪、评审，并进行补充。获取渠道为网络和期刊、政府部门通知等。

环境、安全相关的法律法规：

中华人民共和国环境保护法、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、中华人民共和国环境噪声污染防治法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国消防法等；

环境、安全标准：工业企业厂界噪声标准 GB12348—2008、大气污染物综合排放标准 GB16297-1996、工作场所职业卫生管理规定、工作场所所有害因素职业接触限值 GBZ2.2-2007 等；

河北省地方标准和法规，其他要求，红头文件等：河北省大气污染防治条例、河北省固体废物污染环境防治条例、河北省环境污染防治监督管理办法、河北省节约能源条例、河北省水污染防治条例河北省工伤保险条例、河北省劳动和社会保障监察条例、河北省女职工劳动保护实施办法、河北省实施《工伤保险条例》若干规定、河北省重大危险源监督管理办法等；

办公室定期通过网络查询，及时更新。经查，法律法规均为最新版本。

法律法规以电子版形式保存在办公室的电脑上，并发送给相关部门和人员，对识别的法律法规中适用于公司的条款号加注说明，明确了使用的部门，定期组织法律法规的培训，关注法律法规的更新等；

经查，法律法规均为最新版本

#### ●合规性评价；

执行公司《合规性评价控制程序》。

提供《环境法律法规合规性评价记录表》《职业健康安全法律法规合规性评价记录表》，

对识别的环境和职业健康安全方面的合规义务适用条款及实施现状是否合规进行了评价，评价结果均合规。

提供《2025年的合规性的评价报告》评价时间 2025.9.12，有编制和审批。

分别从噪声排放；固体废弃物、危废排放；能（资）源使用；安全管理；道路交通安全管理；消防安全管理；临时用电安全管理；劳动防护与职业健康安全等方面进行了评价和总结，

抽查消防安全管理，安全用电管理等方面的评价，对控制现状进行了描述，符合相关法律法规要求。

评价结论：对相关部门的活动的合规性评价来看，各部门将自身环境和职业健康安全行为与公司确定的、适用于环境因素和危险源的法律法规和其他要求适用条款进行逐一对照，并将这些要求贯彻并应用于重要环境因素影响和危险源的控制、方针的实现、目标指标的达成、相关运行控制程序和应急程序的有效实施。基本符合要求

#### ●运行控制：

该部门应执行的运行控制文件包括：环境运行控制程序、废弃物管理要求等。

a 考虑了产品生命周期的每一个阶段，制订了措施，确保在产品实现的策划阶段落实环境要求，如工艺、设备、材料选用考虑节能、减排环保

b 确定了维修耗材、销售产品、采购的环境要求

c 在供方评价和采购过程中，沟通了组织的环境要求

d 考虑了提供与其产品和服务的运输或交付、使用、寿命结束后处理和最终处置相关的潜在重大环境影响的信息的需求，如产品交付时告知顾客，明确环保要求；在产品使用过程中，更换的配件返回厂家，防止随意丢弃，给环境造成影响，目前控制情况较好。

运行控制情况：

办公过程运行控制：办公过程做到人走灯灭，电脑和检测设备长时间不用时关机，下班前要关闭电源；预防线路过热火灾

办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程中注意安全，预防火灾。

生产过程中使用设备有举升机、动平衡，拆胎机等，进行日常维护保养，定期检查风机电机和传动系统；



清理吸附装置内杂物，检查吸附装置各部位气密性等，目前使用情况良好。

办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；办公过程产生的固废按办公室要求放到指定地点，现场无混放现象；办公用品按要求由办公室负责发放；

生产噪声的排放控制：主要噪声有风机运行过程中产生的机械性噪声，项目设备选型时采用低噪声设备，所有噪声设备均安置在车间内，并安装基础减振设施，同时对门窗闭隔音，采取以上措施后再经距离衰减厂界噪声贡献值满足“工业企业厂界环境噪声排放标准”2类标准要求。

设备为连续生产，设备运转状态良好，厂界无明显噪声。

生产和生活固废分类统一处理：

危废处置：包括废机油、废漆渣、废活性炭、废滤棉等，存储于危废间，定期处理，签订有危险废物委托处置合同，见附件。

2025年度，尚无危废处置记录

火灾：要求维修现场及仓库均配备干粉灭火器，有消防通道，无安全隐患。

废水：此项目产生的废水全部为生活污水，排入市政管网。

水、电能的消耗：由办公室对电能的消耗进行统计，每季度考核一次。优化操作工艺，控制原材料进货质量，人员培训后上岗，提高全员节电意识，保持设备完好。

每月对消防器材进行一次全面检查--提供消防器材检查记录。

现场配置有灭火器、警示牌等。

职业健康安全控制

该部门应执行的运行控制文件包括：运行控制程序、劳动管理制度、员工职业健康及劳动保护管理办法等。

运行控制情况：

办公过程运行控制：办公过程做到人走灯灭，电脑和检测设备长时间不用时关机，下班前要关闭电源；预防线路过热火灾。办公过程使用的电器如：空调、电脑、灯具均符合安全设计要求，使用过程中注意安全，预防火灾。

现场行走：人员滑到，厂区内尖锐物划伤，厂内机动车辆撞击，物体撞击等。

设备维修作业：设备维修时误送电，导致触电；维修中未穿戴防护用品，导致触电；维修过程中的违章操作，导致机械伤害等。

配电柜操作作业：负荷过载短路；线缆老化断/短路；电弧烧伤；非专业人员操作配电柜；违规操作等

触电情况：现场工人劳保用品配备和设备电源开关管理等基本符合要求；电工定期对现场设备接地情况定期进行检查，确保设备接地良好。

生产过程中使用设备有举升机、动平衡，拆胎机等，进行日常维护保养，定期检查风机电机和传动系统；

清理吸附装置内杂物，检查吸附装置各部位气密性等，目前使用情况良好。

机械伤害控制情况：现场有必要安全标识、工人均佩戴劳动防护用品、公司定期对维修车间进行安全检查，查见2025年9月的检查记录，检查结果：合格。检查人：刘佳文。查见对工人进行三级安全培训的培训记录，制定了相应的应急预案。未出现过工伤事故

生产噪声的控制：主要噪声有气泵、气动扳手运行过程中产生的机械性噪声，项目设备选型时采用低噪声设备，所有噪声设备均安置在车间内，并安装基础减振设施，设备为间歇使用，设备运转状态良好，员工佩戴劳保用品。

火灾：要求维修现场及仓库均配备干粉灭火器，有消防通道，无安全隐患。

每月对消防器材进行一次全面检查--提供消防器材检查记录。

杜绝重大机械伤害控制情况：现场有必要安全标识、工人均佩戴劳动防护用品、公司对车间每月进行一次安全生产大检查，查见2025年9月的检查记录，检查结果：合格。查见对工人进行三级安全培训的培训记录，制定了相应的应急预案。近一年内未出现过工伤事故。

现场配置有灭火器、警示牌等

受控。

#### ●应急准备和响应



查策划有《应急准备和响应控制程序》，识别出紧急情况有：火灾、触电、机械伤害、物体打击、交通事故等，编制有应急预案，包括火灾应急处理预案、工伤意外事故应急预案、触电事故应急救援预案；

应急准备工作开展以下活动：

——建立有应急组织，提供出应急组织机构图、消防队人员名单、职责权限规定等。

——配备相应的消防器材、监控摄像、急救药品等；

——进行消防常识和能力的培训、潜在的火灾爆炸、触电、机械伤害、交通事故等的常识和能力的培训

办公室介绍开展了消防器材的使用和人员紧急疏散演练活动，制定了应急演练计划，有演练记录。

——查火灾应急演练记录：演练时间：2025年8月22日；演练组织部门：办公室；参加人员：全体人员；记录了演练过程的详细过程，演练效果评价，效果良好，全体人员消防意识有所提高，到目前无火灾事故发生。

预案适宜性充分性评审：能够执行，完全满足应急要求；

另查2025年7月18日进行了机械伤害演练；2025年6月20日进行了触电伤害演练；

体系运行以来，未发生过紧急情况 and 事故。

#### ●绩效

编制了《监测与测量控制程序》，企业通过以下几种方式对运行过程进行监视和测量：

内审、管理评审、目标考核、过程的监视和测量检查等。

每月进行一次过程的监视和测量的检查，发现问题立即整改。

查见2025.6.30/2025.9.30《环境安全检查记录》，内容包括：设备是否按规划放置、设备是否进行标识、维修现场是否每日清理整顿、维修设备的日常维护、维修过程所产生的固废的处理。

日常监督检查：办公室负责对各部门的职业健康安全行为进行不定期的巡检。巡检内容包括：维修车间现场是否张贴安全警示标识、设备安全操作规程、检测设备操作是否按设备操作规程进行操作、维修现场劳保用品齐备，穿戴/使用符合规定要求等等。

环境绩效监测：办公区卫生间废水排入城市下水管网；一般固废（废纸张等），按规定收集，卖给废品收购站；

企业院内危废设置了危废间一间，查看危废间设置了标识，地面有防渗措施。提供有危废处置合同，

合同编号：YPH-2025-219，处置单位：唐山亿普鸿再生资源回收有限公司，合同签订时间：2025年8月24日，合同期限至2027年8月24日，危废：机动车维修活动中产生的废矿物油，签订日期：2025.8.24；

根据固定污染源排污许可分类管理名录(2019年版)，“106汽车、摩托车等修理与维护 811”类别，企业营业面积5000平以下，无需办理登记。但企业有喷漆工序，现场审核，未能提供近一年来环境监测的相关证据。——开具不符合。

职业健康安全监测：职业健康安全目标指标：已完成；

自体系运行以来没有发生过环境和安全事故。

监测设备：公司暂无环境、职业健康安全监测设备

### 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：

执行公司《内部审核控制程序》。查看程序规定了内审的频率、策划等。

查最近一次内审：

查见《2025年度内审计划》，计划含盖本次内审的目的，范围，依据，流程。编制：齐利亚，审批：杨杰，2025.9.12.

内审员：齐利亚，许宝双，内审员经过了培训和任命，提供了《关于体系认证内审员任命的决定》，内审员任命经过了总经理批准。

2、提供了《内部审核实施计划》，计划编制合理，内审员没有审核自己部门工作，无遗漏条款现象。

2025年9月22日组织实施了内审，提供了《内审首/末次会议记录》，记录了会议主要内容，有参会人员



签到。

3、查审核记录--内审检查表，通过询问、现场查看、查阅资料等形式进行了内部审核，在审核过程中内审员没有审核自己的部门，保证了审核的客观性和公正性。审核范围覆盖了体系所要求的部门，审核活动符合审核策划的要求。

查看了领导层、办公室、维修部内审记录，无条款遗漏，但内审记录的追溯性较差，现场已沟通。

提供了《内部审核报告》，对内审进行了总结，并得出审核结论：在不符合项采取了纠正措施并验证其有效性后，本公司质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性、适宜性和符合性将有所提高，质量、环境和职业健康安全管理体系文件得到了有效的实施和保持。

5、提供了《内审不符合报告》，本次内审提出不符合项 1 项，不符合分布在维修部（不符合 EO8.1 条款），不符合事实描述清楚；进行了原因分析并制定了纠正措施，纠正措施已实施。

现场审核内部审核资料，内审记录文本化，追溯性较差，内审员能力存在不足，已在 7.2 开具不符合管理评审

策划有《管理评审控制程序》，程序要求一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。

查管理评审：提供了《管理评审计划》 编制/日期：齐利亚 2025-9-30 审批/日期：杨杰 2025-9-30

管理评审的时间：2025 年 10 月 9 日 主持人：总经理， 参加人：管理者代表、各部门负责人、其他有关人员

查看管理评审输入内容：

a)与质量管理体系相关的内外部因素的变化；

b) 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。

c) 资源的充分性；

d) 应对风险和机遇所采取的措施的有效性；

e) 改进的机会。

提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管代汇报了公司管理体系运行状况、环境、职业健康安全绩效等，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议做出了安排

查看《管理评审报告》，总经理对管理评审过程进行了总结，结论：公司已按照 GB/T19001—2016、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020 标准建立了符合本公司实际的管理体系，体系是持续适宜的、充分的和有效的。基本能够得到实施和保持。方针、目标和指标是适应的，正在通过体系的运行不断实现。

通过本次管理评审，确保了质量、环境和安全方针、目标和管理体系持续的适宜性、充分性和有效性的保证性，达到了持续改进的目的，为下一步外审工作奠定了良好的基础。

本次管理评审提出改进建议：各部门加强环境和安全法律法规的学习

针对以上改进建议，制定了改进措施，措施已完成

### 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

公司制定并执行了《不合格输出控制程序》，对不合格品的识别、控制及职责权限作出了具体规定，对维修和服务过程中、维修交付后发现的不合格品及时地进行返修，确保按程序正确地处理不合格品。



对不合格品按发现阶段的不同，进行标识、隔离、记录后，进行原因分析，并策划纠正措施并实施。

维修过程中出现的不合格及时整改，修改后进入下一阶段。

环境和安全方面通过检查未发生重大的环境及职业健康安全的事件和职业健康安全风险等不符合情况。对于偶尔发生轻微的、一般的不合格，由当事人或责任人当时就进行了纠正、整改。未发现环境、职业健康安全管理的潜在的严重不合格情况。不符合输出的控制符合要求

### 2) 纠正/纠正措施有效性评价:

内审发现的不符合，形成内部审核不合格报告，有原因分析，措施，实施及有效性验证等。

管理评审中的改进，制定有措施单。日常中发现的不符合，公司通过实施纠正措施，要求相关部门举一反三也检查自己的工作，消除同类型错误的原因。基本有效。

总体上看，公司纠正及改进机制已形成，能够形成自我完善自我提高的良性循环机制。

自体系运行以来组织未发生顾客投诉和质量、环境和安全事故

### 3) 投诉的接受和处理情况:

建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，自体系运行以来无质量环境安全事故发生，也没有发生相关方投诉，现场也没有发现顾客投诉资料。基本符合要求

## 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）:

公司为确保管理体系的有效运行和持续改进，确保满足顾客要求，增强顾客满意，为管理体系的有效运行和持续改进提供充分的资源，包括人力资源、基础设施、工作环境、技术、信息和组织知识等；还包括为增强顾客满意所必需的资源，主要资源如下

1、人力资源：企业配备了管理人员、维修人员、业务人员等，目前企业总人数为 9 人。

2、企业位于河北省唐山市玉田县高新技术产业园区银河中学东侧，办公室及接待间面积约 30 平米，共有钣金车间（约 22 平）维修车间（约 800 平米）两个车间，维修车间内设无尘打磨车间、喷漆车间、备件库房，危废间 12 平米。

3、现场查看维修设施主要是车身整形机、烤漆房、无尘打磨车间、变速箱自动换油机、举升机、维修工具、车身校正仪、二氧化碳保护焊机、超声波清洗机、压力机、气泵、干磨机等，满足需要。

环保、安全设施：废机油回收罐、灭火器、危废间等

主要监测设备：电脑测试仪、轮胎气压表、万用表等，满足检测需求。

4、办公室设施主要是：电脑打印机等；网络正常；

现有各项资源基本能满足汽车维修服务需要

### 2) 人员及能力、意识:

企业目前在职员工 9 人，职工队伍相对稳定，均在相关企业工作近 5 年，实践经验丰富，人员及能力、意识：企业规定了工作人员岗位任职要求，另有人员能力评价表，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。

基本符合要求

### 3) 信息沟通:

公司建立并实施《沟通、协商和参与控制程序》，规定了职责、工作流程，包括内部沟通和外部沟通的方法和要求。

公司确定了质量、环境、职业健康安全管理体系相关的内部和外部沟通，包括：沟通什么；何时沟通；与



谁沟通；如何沟通；由谁负责，内外部沟通具体体现在公司内部工作会议、质量、环境、职业健康安全会议、员工的培训、公司宣传栏等，与外部的沟通具体体现在合同签订、满意度调查。

与顾客、外部供方、外包方、环保、安监及顾客和供方等进行沟通。

现场查阅内部沟通方式：1)公司管理会议：例会/部室会议等 2)分析会/年度总结会/3)简报 4)座谈 5)微信群沟通内容：1)管理体系的评价和改进；2)质量、环境和职业健康安全运行结果的分析和改进；

3)已经存在或潜在不合格的评审与处置；4)客户需求和期望的变化；5)合规义务的变化；6)公司发展的设想和建议。

外部交流：通过发放《告相关方书》与相关方就相关质量、环境、职业健康安全信息进行相互沟通，保留了相关方通报书等文件。

与负责监视员工健康人员齐利亚交谈：负责关注员工的身心健康，及时了解员工在健康安全方面的需求和期望，督促健康安全委员会为员工订制和发放工作服，交纳保险，代表健康安全委员会与员工代表就如何参与职业健康安全管理方针的制定。与公司职业健康安全管理程序程序的制定、实施和评审。参与环境因素、危险源的辨识，风险评价和风险控制的实施和评审。对公司为员工提供的安全工作环境实施监督检查等。

经全体员工大会选举，并公司任命张传岳为公司职业健康安全事务代表，现场与张传岳沟通，参与的工作有：代表全体员工直接向总经理反映职业健康安全方面的相关情况，反映员工的意见。负责内部员工职业健康安全信息的交流与沟通，参与公司管理方针和管理目标的制定，参与安全事故的处理，对事件的调查、处理，职工劳动防护的改善事宜进行协商交流；参与职业安全健康方针、目标、指标、管理方案的制定工作，提出合理化建议。参与危险源的辨识。员工的劳保用品得到合理配备并及时发放；员工保险得到按时交纳等。现有的沟通渠道和方法能满足要求。

审核中未发现因沟通不利不及时而造成（影响）某项工作不能正常运行的情况

#### 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. 《质量、环境和职业健康安全管理手册》JY-QEOM-2025，版本 A/1，发布实施日期：2025 年 01 月 04 日；文审后进行了修订，修订日期：

2. 《程序文件》JY-QEOP-2025，版本 A/0，发布实施日期：2025 年 01 月 04 日；

3. 《三级文件》JY-MO-2025，版本 A/0，包括：设备维护、保养、检修管理制度；安全管理制度；消防管理制度；相关方环境职业健康安全要求；员工职业健康及劳动保护管理办法；节水、节电管理办法；废弃物管理办法等；

企业自行编制了《机动车维修行业法规》、《机动车维修服务规范》等作业指导文件；

以上文件编制、审核、审批齐全。

#### 4. 体系运行所需要的各项记录

编制了文件控制程序，用于对管理体系文件的管理。

提供了《文件清单》，收录了执行的国家标准，行业标准：

中华人民共和国民法典、中华人民共和国质量法、中华人民共和国安全生产法及行业相关的执行标准：

GB 174 漆膜光泽测定法、GB/T 3846 柴油车自由加速烟度测量方法、GB 4785 汽车及挂车外部照明和信号装置的数量、位置和光色、GB 7258 机动车运行安全技术条件、GB/T 12478 客车防尘密封性试验方法、GB 12479 客车防尘密封性限值、GB/T 12480 客车防雨密封性试验方法、GB 12481 客车防雨密封性限值、GB/T 12676 汽车制动性能试验方法、JB/Z 111 汽车油漆涂层。。。。。

●提供了《记录清单》收编了记录的名称、编号、保存期限等信息。抽查括客户满意度调查表、重要环境因素清单、维修单等。明确了保存期限，企业各部门保管本部门记录，防潮、防虫蛀等。办公室定期检查记录的使用、保管情况。记录超过保存期要销毁时，报主管领导批准后处置。定期处置。

●查文件发放登记表，提供了受控文件及外来文件的发放记录，记录了发放人，接收人签字及日期。

与齐经理沟通，表示收到了管理体系手册，程序文件和管理制度汇编。

●查作废文件：《管理手册》和《文件控制程序》对作废文件做出了相关规定。与齐经理沟通，体系运行以



来，没有作废文件。

●查文件的保存：办公室配有文件柜，各种文件均分类保存在文件柜中，便于检索和查询。由办公室定期对其进行检查，目前保存完好。

经文件审核，该组织所编制的管理手册和程序文件基本符合标准及相关法规要求，文件审核所开具文审问题已整改，经现场验证有效

#### 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

E:资质范围内机动车修理和维护所涉及场所的相关环境管理活动

Q::资质范围内机动车修理和维护

O::资质范围内机动车修理和维护所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

#### 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，唐山嘉远汽车销售有限公司的

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="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input 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：周文廷、杨园

## 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。