



项目编号：22172-2025-QES

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：江西中捷通汽车技术服务有限公司上饶市分公司

审核体系：质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系

审核组长（签字）：黄友珍

审核组员（签字）：黄友珍

报告日期：2026年1月15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809

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：黄友珍

组员：黄友珍



受审核方名称：江西中捷通汽车技术服务有限公司上饶市分公司

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
	黄友珍	组长	审核员	2024-N1QMS-1362937	29.02.00
	黄友珍	组长	审核员	2024-N1EMS-1362937	29.02.00
	黄友珍	组长	审核员	2024-N1OHSMS-1362937	29.02.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	许慧	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：

GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015、GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015、GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018

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：中华人民共和国劳动法，中华人民共和国劳动合同法，中华人民共和国消防法，中华人民共和国职业病防治法，关于修改〈中华人民共和国职业病防治法〉的决定，中华人民共和国妇女权益保障法，中华人民共和国传染病防治法，中华人民共和国环境保护法，中华人民共和国环境噪声污染防治法，中华人民共和国水污染防治法，中华人民共和国大气污染防治法，中华人民共和国突发事件应对法，中华人民共和国环境影响评价法，中华人民共和国节约能源法，"江西省就业促进条例，江西省水资源条例，



江西省消防条例等

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：

中华人民共和国固体废物污染环境防治法，GB 8978-1996污水综合排放标准，城市生活垃圾管理办法，GB/T 18344-2016汽车维护、检测、诊断技术规范，GB/T 16739.1—2014汽车维修业开业条件 第1部分：汽车整车维修企业，GB/T 3798/3799-2005 汽车大修竣工出厂技术条件，GB/T 26502-2011 机动车维修服务规范》

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：2026年01月13日上午至2026年01月15日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年6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）：

Q:许可范围内的汽车维修

E:许可范围内的汽车维修所涉及场所的相关环境管理活动

S:许可范围内的汽车维修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：江西省上饶市广信区三清山西大道 51 号 6 幢 127 号

办公地址：江西省上饶市广信区三清山西大道 51 号 6 幢 127 号、128 号、129 号

经营地址：江西省上饶市广信区三清山西大道 51 号 6 幢 127 号、128 号、129 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 2026 年 01 月 07 日 08:30 至 2026 年 01 月 07 日 17:00 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服务过程控制；E0运行策划和控制；E0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：审核地址变更

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：

核中提出严重不符合项（）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:综合部 QES7.2



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：2026年1月31日前提提交审核组长。

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2027年1月15日前。

2) 下次审核时应重点关注：

生产和服务提供的控制、产品和服务的要求评审、内审员能力

3) 本次审核发现的正面信息：

公司管理体系健全，领导能够重视，各部门能够贯彻执行体系文件；积极组织公司员工进行专业培训，提升员工职业技能，提高工作效率。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：最高管理者对管理体系高度重视和支持，并对标准有一定程度的理解和掌握，积极组织督促和管理各部门，严格贯彻执行管理体系要求，从而确保管理体系正常运行

2) 风险提示：在审核过程中发现管代对标准的理解和实施不熟悉，存在一定的风险，本次审核开具1项不符合

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：2024年6月13日体系实施时间：2025年6月1日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照

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）：

无倒班

4) 范围内产品/服务及流程：

维修服务流程：保险公司发单一接单-取件（损坏件）-维修（修复）-检验-配送-结单一售后，

关键过程：修复，特殊过程：无，外包：计量仪器校准

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) 组织的内外部环境、相关方需求及期望的策划、风险和机遇控制情况：**

江西中捷通汽车技术服务有限公司上饶市分公司成立于 2024-06-13，负责人为吴齐华，统一社会信用代码为 91361121MADN08JF71，企业注册地址位于江西省上饶市广信区三清山西大道 51 号 6 幢 127 号，自公司成立以来企业管理体系运行整体良好，进行了内审和管理评审。企业现有人员 8 人，组织机构分工明确。通过形成文件的信息，会议，培训等方式将职责，权限传达到企业内部。整体运行较好。

经与总经理沟通了解：为提高公司信誉和产品竞争能力，策划并建立了系统化和文件化的管理体系。

查见：2025 年组织内外部环境要素识别表，包括：外部环境（1 政治环境，2 法律环境，3 经济环境，4 社会文化环境，5 自然环境，6 竞争力等）和内部环境（1 企业文化，2 公司价值观，3 知识积累，4 绩效，5 财务因素，6 资源因素，7 人力因素，8 运营因素），内容及记录清晰。

查见《相关方需求和期望评审表》：公司确定的相关方有：公司的相关方有员工、股东、银行、质量技术监督局、供应商、客户、气候研究所等

理解员工诉求的形式为谈心、会议等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；

员工关注的主要问题有：良好的工作环境，质量信息明确，较多的培训学习机会，合理的工作时间等

客户关注的主要是：按国家规定休假，缴纳保险，按规定提供劳动防护用品，薪资优于同类企业，提供符合要求的工作环境和劳动保护措施等。

评审情况：相关方要求合理，在公司经营过程中融入相关方合理诉求

保持网络电话的畅通，设立对应的窗口和联系人。

公司对识别出的内、外部因素进行了识别，确定了影响程度。其中气候变化对公司有一些影响。

公司制定《风险和机遇应对控制程序》，对风险和机遇应对过程进行控制和管理。

编制《风险和机遇应对措施表》针对质量、环境、职业健康安全各管理过程存在的风险和机遇，从外部因素和内部因素进行识别和评估，制定了风险及机遇应对措施。有评审及执行情况

抽查：——人力资源，识别的风险和机遇：风险：公司目前人员特别是优秀人才被外单位吸引离开的情况还是存在，对公司是比较大的损失。员工业务素质在一定程度上存在参差不齐的情况，加上绩效考核不能有效落实，会对工作完成质量造成不好的影响。人员素质的参差不齐，环保和安全意识不强，会对公司造成利益损害。

机遇：公司目前主要人员稳定，各项绩效考核能顺利开展，质量、环保、安全意识逐步提高。为公司的发展提供一个比较好的基础。

等级：一般

风险及机遇应对措施：

- 1、各部门要及时关注员工的心理变换，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感
- 2.管理部门做好人员的储备，防止人员流失后给公司带来的风险；
- 3.各职能部门加强绩效考核的有效开展，通过考核促进员工的工作积极性，提高业务素质。

监视评审措施有效性：有效

抽查：——市场容量竞争力价格风险

风险和机遇：

风险：公司目前主要市场竞争较大，市场风险比较大。

机遇：通过梳理公司生产种类，需找好的新的项目，同时促进公司内部的管理水平，保持质量领先，提高公司的竞争优势。

等级：一般

应对措施：

- 1.提高公司管理水平，提高公司技术服务质量，保持竞争的优势；
- 2.积极开拓新市场，储备新的管理技术手段，提高市场占有率

监视评审措施有效性：有效

查：公司对环境因素、职业健康安全因素进行了识别评价，形成《公司环境因素识别评价记录表》、《公司危险源辨识与风险评价记录》，经过分析评价，形成公司《重要环境因素清单》、《重大职业健康安全清单》，并分别制定了控制措施。

与总经理沟通，自管理体系运行以来，公司经营各方面正常，各部门职责清晰，根据实际情况，及时做好



内外部沟通和培训，降低了风险的影响，风险控制良好。

企业能够不定期进行风险和机遇的措施的策划，并评价这些措施的有效性。措施策划充分，与各部门业务过程有效融合。基本符合要求。公司措施策划、评价基本符合要求。

应对风险和机遇的策划基本符合要求。

2) 管理体系应用策划情况:

通过现场了解以及沟通，确定认证覆盖范围为:

Q:许可范围内的汽车维修

E:许可范围内的汽车维修所涉及场所的相关环境管理活动

S:许可范围内的汽车维修所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

公司依据 GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T 45001-2020 标准的要求，结合实际情况对管理体系进行了策划，策划基本体现了 PDCA 的思路，整合建立一体化管理体系，形成管理体系文件，明确规定过程的输入、输出及开展的活动和投入的资源。公司编制管理手册、程序文件及管理文件、记录表格等。并通过管理手册、程序文件、流程图等明确职责和权限以及对职能的分配，管理职责、各岗位人员的职责和接口，配备了相应的人员、设施、信息等资源，资源、工作环境基本满足经营和管理的需求。通过对各过程进行了风险的评估，识别，评价并制定相应措施进行风险处理。通过监视、测量和分析的结果以及内审，管理评审等进行自我完善，改进体系有效性。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控制。

公司管理体系覆盖质量、环境、职业健康安全管理体系标准的所有条款。

维修服务流程: 保险公司发单—接单—取件(损坏件)—维修(修复)—检验—配送—结单一售后，

关键过程: 修复，特殊过程: 无，外包: 计量仪器校准

无倒班情况。不属于劳动密集型。过程识别正确。过程识别合理，基本符合要求。管理体系范围形成文件，经总经理批准并通过文件发放的方式在公司内部进行传递。

经营地址: 江西省上饶市广信区三清山西大道 51 号 6 幢 127 号

审核地址: 江西省上饶市广信区三清山西大道 51 号 6 幢 127 号、128 号、129 号

管理体系的范围和过程基本符合要求。

3) 公司管理方针和目标的适宜性、有效性，

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:

珍爱生命，保员工健康;

改善环境，为人类造福;

优质服务，让顾客满意;

科学管理，保优质服务;

遵守法规，重污染预防;

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。公司方针适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向，为建立环境、职业健康安全目标提供了框架。方针体现了对满足法律法规要求、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。

公司通过内部培训、宣传等方式，使环境、职业健康安全方针在内部得到沟通、理解和应用。当需要时，环境、职业健康安全方针可向顾客和相关方提供。

方针的建立和沟通基本符合要求。



企业在管理方针的框架下制定了质量、环境及职业健康安全目标。通过内部审核、管理评审等方式，认为质量管理体系目标比较适宜，基本能够实现。

质量目标：

服务交验合格率≥95%；

顾客满意度≥90分；

客户投诉次数≤2次/年；

环境目标：

火灾发生事故为0起/年；

固废分类处理率100%；

职业健康安全目标：

火灾发生事故为0起/年

触电事故0起/年

机械伤害0起/年

其他伤害0起/年

目标与方针保持一致，可测量，考虑了适用的要求，环境和职业健康安全目标考虑了重要环境因素、合规义务以及风险和机遇评价结果，质量目标与产品服务合格以及增强顾客满意相关；

相关职能部门对目标进行了分解和考核，详见各部门记录。通过发信，书面沟通、口头交流等方式，传递给相关方和关注企业的公众。《年度目标分解表》《2025年目标考核统计表》：

查见：《目标分解一览表》：包括责任部门，责任人、目标分解情况，目标计算方法，每季度等，显示均达成。

公司管理目标及其实现的策划基本符合要求。

与总经理面谈：与企业吴齐华总经理面谈；

1、战略与方针，公司方针适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向，为建立环境、职业健康安全目标提供了框架。符合；

2、企业在管理方针的框架下制定了质量、环境及职业健康安全目标。通过内部审核、管理评审等方式，认为质量管理体系目标比较适宜，基本能够实现。

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职业健康安全小组的评价意见；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）

供方管理情况：公司制定《采购控制程序》，用于对质量/环境/安全有影响的采购产品的控制及供方选定、评价。

综合部是采购的归口管理部门。负责组织供方评审、选择和对供方提供服务的控制，对供方提供的服务的经济性、及时性质量负责，对物资采购计划的编制及组织实施负责。对供方提供的服务的验证工作负责，对供方质保能力的评价负责。负责对供方生产能力的评价负责。

提供《合格供方名录》，共1家合格供方：肇庆华欣特有限公司（南昌经销商），企业都是从这一家采购。检查供方评定情况，综合部提供了《供方评价记录表》，从供方简介及质量能力评价等方面对供应商能力进行评定，。评定结论(是否列入合格供方录)：同意列为合格供方。总经理签名：吴齐华 2025年7月20



日

抽查采购订单情况：

肇庆华欣特有限公司（南昌经销商）---单据号:XS2025-04-18-00001---923-856 铁甲超亮清漆，DKM-856 高浓固化剂，大铁桶香蕉水(20L)，除油剂 4L，特氟龙 1000B 高效省漆橙色(上壶)喷枪等

1、肇庆华欣特有限公司（南昌经销商），---单据号:XS2025-04-18-00001923-856---铁甲超亮清漆(足量)DKM-856 高浓固化剂，3M2000#美容抛光砂纸(正厂)，杜邦擦拭纸(300 片)(蓝色)，R-55 超级粗醋，5 寸 6 孔气动干磨机高功率(蓝色)，特氟龙 1000B 高效省漆橙色(上壶)喷枪，777 快乐枪王洗手膏等

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。

部门负责人介绍，办公耗材采购都是需要的时候，通过 APP 下单，在网上购买，某些比如：鹿仙子可调温电烙铁，汽车大灯修复液等也在网上购买，以电话和微信的形式进行沟通约定服务；

现场与部门负责人沟通，采购产品通产先进行外观数量等初步检验，采购产品质量及外包通常以项目总体验收的方式进行验收；未出现过质量问题。

企业外包过程：计量仪器检测，是由第三方具有资质的检测机构进行检测。

顾客要求、服务过程控制：与顾客沟通的内容在合同中进行了规定，沟通的内容包括：合同注明业务合作内容、修复范围、维修业务价格、质量承诺、维修费用结算、违约责任等要求。

查服务合同：

1、甲方:中国人寿财产保险股份有限公司江西省分公司---汽车低碳修复服务合作协议---修复范围：(一)汽车塑料件修复、(二)汽车挡风玻璃修复(三)汽车铝合金件修复(四)汽车铝合金缸体修复(五)汽车铝合金轮毂修复(六)汽车内饰件修复等---

2、甲方:太平财产保险有限公司江西分公司---保险车辆维修服务协议，合同期间：本合同有效期为 2 年，2024 年 12 月 20 日至 2026 年_12 月 20 日。

3、甲方:中国平安财产保险股份有限公司江西分公司---配件外修合作协议----自 2025 年 8 月 8 日起至 2026 年 8 月 7 日

合同双方签字盖章，合同有效。

上述合同均保存完好，符合要求。

在签合同之前需要对合同做评审。

抽见《合同评审记录》：

一、项目名称：机动车受损配件，顾客名称：中国平安财产保险股份有限公司江西分公司，1. 合同履约能力：具备履约，2. 合同文字表达：准确严密，3. 合同责任权利：清晰明确，4. 合同有关资料：齐全，5. 服务项目价格：价格合理，6. 合同评审结果：同同意签订该合同，合同评审结果：同意签订该合同。总经理：吴齐华，2025 年 8 月 5 日

二、项目名称：机动车受损配件，顾客名称：太平财产保险有限公司江西分公司，1. 合同履约能力：具备履约，2. 合同文字表达：准确严密，3. 合同责任权利：清晰明确，4. 合同有关资料：齐全，5. 服务项目价格：价格合理，6. 合同评审结果：同同意签订该合同，合同评审结果：同意签订该合同。总经理：吴齐华，2025 年 9 月 17 日

三、项目名称：机动车受损配件，顾客名称：中国人寿财产保险股份有限公司江西分公司 1. 合同履约能力：具备履约，2. 合同文字表达：准确严密，3. 合同责任权利：清晰明确，4. 合同有关资料：齐全，5. 服务项目价格：价格合理，6. 合同评审结果：同同意签订该合同，合同评审结果：同意签订该合同。总经理：吴



齐华 2025 年 10 月 8 日

出现合同变更情况时，要重新做合同评审，评审通过以后再重新签订合同。目前没有合同变更情况。

运行策划和控制 (Q)

提供《服务提供过程控制程序》，《绩效的监视和测量控制程序》

公司目前主要业务是：许可范围内的汽车维修，

公司收集相关法律法规要求服务执行标准主要为：中华人民共和国劳动法，中华人民共和国劳动合同法，中华人民共和国消防法，中华人民共和国职业病防治法，关于修改〈中华人民共和国职业病防治法〉的决定，中华人民共和国妇女权益保障法，中华人民共和国传染病防治法，中华人民共和国环境保护法，中华人民共和国环境噪声污染防治法，中华人民共和国水污染防治法，中华人民共和国大气污染防治法，中华人民共和国突发事件应对法，中华人民共和国环境影响评价法，中华人民共和国节约能源法，中华人民共和国固体废物污染环境防治法，GB 8978-1996 污水综合排放标准，城市生活垃圾管理办法，GB/T 18344-2016 汽车维护、检测、诊断技术规范，GB/T 16739.1—2014 汽车维修业开业条件 第 1 部分：汽车整车维修企业，GB/T 3798/3799-2005 汽车大修竣工出厂技术条件，GB/T 26502-2011 机动车维修服务规范》，"江西省就业促进条例，江西省水资源条例，江西省消防条例等

公司对汽车维修服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：

- a) 根据顾客和适用法律法规、标准要求，确定服务的质量目标和技术要求，确定汽车维修服务要求；——《合同》
- b) 建立过程准则以及接收准则，确定所要求的验证、确认、监视、测量、检验和试验活动，以及接受准则；——检测检验标准、作业指导书、操作规程等
- c) 确定符合汽车维修服务和要求的资源；——设备设施，仪器仪表设备，配备相应的工作人员。汽车维修服务流程
- d) 按照准则实施过程控制；——汽车维修服务过程监控
- e) 保持、保留必要的文件和记录。——文件和质量记录

管理层依据标准策划了公司的管理流程，形成了程序文件和管理制度，策划的体系完整有效。策划的内容：

1. 服务部是质量管理体系运行策划和控制的主要部门，也是汽车维修服务的主管部门。
2. 本公司根据顾客需要和承诺，全面识别、策划并实施满足规定要求所必需的过程、先后顺序及其相互作用并对其进行控制，并实施应对风险和机遇所确定的措施。
3. 公司对许可范围内汽车维修服务及相关活动进行识别和策划，明确过程的输入、活动和输出要求及相应的职责、权限和资源配置，明确：
 - 1) 项目或合同的质量目标和要求；
 - 2) 针对服务确定过程、文件、资源和设施的需求。
 - 3) 明确许可范围内汽车维修服务及相关活动的验证和检验标准；
 - 4) 确定和准备对过程及所形成服务的符合性提供证据所必须的记录。
 - 5) 各责任部门识别与汽车维修服务及相关活动符合要求有关的风险，评审风险可能产生的后果，采取处理措施消除不利影响。
4. 通过对本公司许可范围内汽车维修服务的实现过程进行策划，本公司制定并实施相关的运行程序，以对汽车维修服务及相关活动有关的过程和服务提供过程实施有效的控制。
5. 策划的实施结果应使汽车维修服务及相关活动过程的运作处于受控状态，过程的输出满足顾客的要求。

公司质量目标、服务实现过程；服务所要求的验证、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,对汽车维修服务及相关活动进行控制。

——公司主要是许可范围内的汽车维修：维修服务流程:保险公司发单一接单-取件(损坏件)一维修(修复)一检验一配送一结单一售后

——外包过程：计量器具检定



----关键过程的识别：修复过程，

需要确认的过程：关键过程：修复，提供《过程确认记录》：从作业指导书适用性确认，关键设备完好状态确认，操作人员资格确认等方面进行确认，确认结果：过程确认结果有效。 总经理：吴齐华， 2025年6月12日

---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。

-----经确认：暂无策划的更改。

设计和开发：服务部建立、实施和保持设计和开发过程，以便确保后续服务提供。查公司管理手册 8.3 条款，按标准要求，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各过程要求。经与公司总经理确认，服务部负责汽车维修方案的设计和开发。总经理和服务部负责人，从事汽车维修服务工作多年，能力满足汽车维修服务项目方案的设计和开发需要。配置汽车维修服务及相关活动的仪器和设备设施（详见7.1.3和7.1.5的审核记录），制订科学、规范的汽车维修服务流程，经与负责人沟通确认，公司依据汽车维修服务的标准和顾客提供的检验标准（客户自己的标准要求）和要求，公司按照客户要求评审，分解细化汽车维修服务过程。设计服务能力满足客户要求。各岗位工序已经有相应的作业指导书。操作规程等进行项目。

该公司自成立以来。

公司的许可范围内的汽车维修服务项目及相关活动，均依据业务合同和顾客要求向顾客提供维修服务，策划了汽车维修服务的相关流程和规定，公司一直按合同要求和顾客要求为顾客提供汽车维修服务流程，流程规范、科学、符合服务要求。

生产和服务提供的控制：策划《服务提供过程控制程序》，《绩效的监视和测量控制程序》等现场查看：

1、配置了相应的汽车维修服务及相关活动的设备设施，能满足汽车维修服务及相关活动的要求；

1、查看业务合同，合同注明业务合作内容、修复范围、维修业务价格、质量承诺、维修费用结算、违约责任等要求。

2、服务部根据保险公司理赔员在 APP 系统发单，企业接单，企业在指定公司取件（破损、需要修复），然后进行维修、修复，修复好按照标准发合格证，送到指定的公司。

维修服务流程：保险公司发单一接单-取件(损坏件)-维修（修复）-一检验-配送-结单一售后

关键过程：修复，特殊过程：无，外包：计量仪器校准

4、需要确认的过程：关键过程：修复，提供《过程确认记录》：从作业指导书适用性确认，关键设备完好状态确认，操作人员资格确认等方面进行确认，确认结果：过程确认结果有效。 总经理：吴齐华，2025年6月12日

5、提供了相关作业文件：以国家标准，行业标准、客户要求等标准为依据，制订相关作业指导书，设备操作规程

6、公司的管理人员、维修技术人员，具有相应的岗位能力。提供公司汽车维修工职业资格证书等资质（详见 7.2 的记录）。

7、监视和测量设备：企业主要是进行汽车维修服务及相关活动，维修过程结束，检验合格贴上合格证，就



可以送给客户等。作业员严格按照标准和操作规程操作。

8、提供服务标准：依据国家标准、行业标准等进行维修服务。

9、现场查看，公司具有许可范围内的汽车维修能力，能满足许可范围内的汽车维修服务及相关活动等的过程需要；各过程均保持相关的记录，包括图片保存（修复前、修复中和修复完工等），修复过程，贴合格证等整个过程均有标识、记录，具有可追溯性。

10、查见现场正在进行维修的项目：修复前：中捷通上饶分公司：赣 ED92803，取件地址：江西省上饶市广信区三清山西大道 53 号靠近克拉公馆，2026-01-13 17:30:48 等，修复中：作业员舒亮正在维修汽车钢圈上的刮痕，正在进行清洗抛光作业..... 修复完工：中捷通上饶分公司，赣 ED92803，取件地址：江西省上饶市广信区三清山西大道 53 号靠近克拉公馆，2026-01-14. 11:56:03，维修人员：舒亮等，查见出厂检验合格证，赣 ED92803 车牌号：配件名称：钢圈，保险公司：平安财险修理厂：特斯拉汽车，执行标准：T/CAMRA017-2021，出厂检验：合格，检验员：吴昊，出厂日期：2026 年 1 月 14 日，修复网点：中捷通上饶分公司，维修过程中，作业员配戴手套和口罩，对自己做好防护，戴手套以防清洗过程中，手在水中浸泡，伤及皮肤，戴口罩以防抛光过程中有灰尘等等。整个许可范围内的汽车维修服务过程受控，基本符合要求。

产品和服务的验证、放行：本公司主要是：，许可范围内的汽车维修，公司通常依据从客户取件来的待修汽车配件进行维修和售后服务。

策划《绩效的监视和测量控制程序》，对许可范围内汽车维修过程和服务进行测量和监控，以确保产品满足顾客的要求；对维修后的配件进行测量和监控，以验证产品要求得到满足。

对来料、和出厂等均制订作业指导书，指导检验员规范作业。

企业主要是许可范围内汽车维修，所需购买的来料主要是：923-856 铁甲超亮清漆，DKM-856 高浓固化剂，OGD-6630 环保稀释剂，DKM410-1K 特黑，5 寸 6 孔干磨陶瓷 80#(紫砂)775WP600#水磨陶瓷紫砂，3M2000#美容抛光砂纸(正厂)，杜邦擦拭纸(300 片)(蓝色)，特氟龙 1000B 高效省漆橙色(上壹)喷枪，777 快乐枪王洗手膏，5 寸 6 孔气动干磨机高功率(蓝色)，大铁桶香蕉水(20L)等，但是这些来料用量少，一年就买一、二次。

现场沟通，提供采购产品验证记录。

抽见采购来料验证记录：包括物料名称、外观，型号、数量、合格证、验收人、验收结论

- 1、中银——名称、外观、型号、数量等合格——2025.6.30——柴志——合格
- 2、撒点黑、钻石银——名称、外观、型号、数量等合格——2025.7.28——柴志——合格

提供出厂检验合格证，抽见出厂检验合格证 3 份：

- 1、出厂检验合格证：车牌号：赣 ED92803，配件名称：钢圈，保险公司：平安财险，修理厂：特斯拉汽车，执行标准：T/CAMRA017-2021，出厂检验：合格，检验员：吴昊，出厂日期：2026 年 1 月 14 日，修复网点：江西中捷通上饶分公司
- 2、出厂检验合格证：车牌号：赣 EM8610，配件名称：后保，保险公司：平安财险，修理厂：奔驰汽车，执行标准：T/IAC CAMRA 47.1-2022，出厂检验：合格，检验员：吴昊，出厂日期：2026 年 1 月 15 日，修复网点：江西中捷通上饶分公司
- 3、出厂检验合格证：车牌号：粤 B52H5Y，配件名称：机盖，保险公司：平安财险，修理厂：奔驰汽车，执行标准：T/IAC CAMRA 47.2-2022，出厂检验：合格，检验员：吴昊，出厂日期：2026 年 1 月 15 日，修复网点：江西中捷通上饶分公司

.....

基本符合要求。



顾客满意度：公司通过电话，网络、微信等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。

1、提供“顾客满意度调查表”，调查主要内容：产品质量，交付及时，售后服务，价格，人员态度等，各项得分求平均值最终结果。抽查2份客户（中国平安财产保险股份有限公司江西分公司，太平财产保险有限公司江西分公司）的满意度调查。提供服务部2025.9.30《顾客满意度分析报告》：从顾客反馈的信息、顾客满意度调查总结等收集到的信息来看，顾客对我们的产品和服务的质量还是比较满意的，各方面顾客满意情况分析如下：

2、本次调查了2家客户，客户对我们的产品及服务进行了评价；

本次调查的汇总得分为188分，最终顾客满意度的平均得分为94分；

应急准备和响应管理情况：编制了《应急准备与响应控制程序》等，符合标准和企业实际。企业编制了消防应急预案，触电事故应急预案等。

提供消防演习方案，消防演练计划，消防演练记录，消防应急演习总结分析报告

提供《应急救援演练计划表》，包括消防应急预案消防应急预案演练（6月），触电事故应急预案演练（7月），意外伤害事故应急预案演练（7月）。

抽见《应急预案演练记录》：预案名称：消防应急预案，2025年6月20日，演练效果评审：达到预期目标，存在问题和改进措施，暂无存在其他问题，改进措施：由安全员现场讲评，进一步加强员工对灭火器的使用方法，要求责任人监督员工学习应急预案和消防相关知识。记录人：许慧 评审负责人：吴齐华 时间：2025年6月20日等

抽见《意外伤害事故应急救援演习计划》时间：2025年7月15日早上10:00，参加人员：服务部及各部门应急救援组织全体人员，《应急救援演练记录》：本次演练取得的效果及存在的不足总结如下：1、组织有力，措施到位，项目领导及服务部对演练工作十分重视。2、演练总体评价：在演练中，应急指挥机构和参演人员均能对事故的发生做出准确快速的反应，各尽其职，行动迅速，协调一致。应急措施能有效的落实到位，取得了预期效果，达到了演习目的。 负责人：许慧 2025.7.15

基本符合。

运行控制(ES)：编制《环境、职业健康安全运行控制程序》等，策划合理，内容符合标准要求。通过管理制度对本公司环境职业健康安全进行控制，基本适用。

涉及本部门的重要环境因素：重要环境因素：火灾，固废排放，噪声排放等；不可接受的风险为：火灾，交通事故伤害，触电事故，机械伤害，喷漆伤害，焊接伤害等。

围绕公司重要环境因素和不可接受的风险，公司对环境安全运行情况控制情况如下：

查看运行情况：

1、资源能源消耗：查看维修区域宽敞明亮，通风较好。员工所用饮水机定期清洗。现场查看无长流水等现象。维修企业均使用节能灯,做到人走灯灭；洗手间无滴水浪费现象。目前建立了相应和管理制度，要求各部门人员提高节约意识。服务现场按要求执行。

2、火灾管理，主要包括：电器、线缆老化；违规使用电器、明火等。控制措施：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等。

3、固废的产生管理：主要包括：生活垃圾、废弃包装物、废弃的汽车配件等废弃物。控制措施：1) .购置分类箱，划分存放区域并加强垃圾分类知识培训 2) .可回收类（废包材、废纸、废塑料等）由综合部统一收集买给废品收购部门.3) .不可回收类（生活垃圾）办公室由环卫日清.4) .危险废物统一收集单独存放回收处理。



- 4、废水：主要为生活污水和维修清洗废水的排放。排市政管网。
- 5、废气;有废气收集装置，定期更换活性炭等。
- 6、固废：维修过程中产生的固废比如铝屑等边角料统一收集，外售。
- 7、触电伤害：主要包括：法律法规宣传不足；消防器材，设施配制不到位，更换不及时，致使消防器材失效；临时用电不规范等。控制措施：做好维修现场线路检查工作、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。
- 8、环境安全运行检查：提供《安全日常检查表》，被检查部门：综合部、服务部，检查人：许慧 复核人：吴齐华，每月检查，内容包括：办公区域不得使用明火，吸烟区内应无燃烧未熄灭烟头，人员不得在非吸烟区内吸烟，灭火器无堵塞现象，灭火器处于固定位置无乱拿乱放、堵塞现象，不得私自使用大功率电器，地面干净无垃圾杂物，无积水积油，照明通风完好率达100%，工具等摆放整齐、平稳、高度合适无占用人行通道，不得使用易燃液体清洗、拭擦机器，服务人员持证上岗等，提供《环境安全管理检查记录》每月检查，内容包括：节水、节电、节纸和其他能源的节约，废弃物控制，车辆管理，大气污染控制，相关方控制等，检查员：柴志，被检查单位（部门）签字：许慧，提供《环境、职业健康安全绩效检查记录》综合部和服务部均符合。
- 9、查见《废弃物处置统计表》：废弃物种类：废行政办用纸，废色带、硒鼓、墨盒，废灯管，废电池，生活垃圾等，处置办法：回收和由环卫部门处理等
- 10、查见《2025年第2季度劳保用品发放记录》，领取的劳保用品包括：线手套（双），工作服（套），防水手套(双)，洗衣粉（袋），毛巾（条），肥皂（块）等，现场查看，作业员戴手套和穿工作服等做好防护工作。
- 规定了变更管理控制要求，规定了当发生新的服务和过程，或对现有/服务和过程的变更，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，符合标准和企业实际。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基本有效。
- 现场查看维修区域外有灭火器和消防栓，编制：消防应急预案，触电事故应急预案等，对员工进行了防火安全的培训。对环境职业健康安全的运行控制基本有效。
- 监视测量分析和评价（ES）：**企业建立《环境与职业健康安全运行控制程序》、《服务提供过程控制程序》、《合规性评价控制程序》、《绩效的监视和测量控制程序》等程序，对体系运行过程进行监视、测量、分析和评价。法律法规和其他要求获取识别更新控制程序。
- 公司通过管理评审、内审、目标指标考核、过程控制、纠正措施和预防措施等方式，进行质量和环境、安全管理体系过程的监视和测量，找出改进点，持续改进质量、环境和健康安全管理体系的运行有效性。
- 核查其体系要求，公司建立有较完善的内部检查机制，其中包括：内审、管评、工作目标绩效考核，各层级例行的工作检查等。
- 查公司通过编制《岗位任职要求》、确定与质量管理体系有关的岗位能力准则，确保从事影响产品质量工作的人员的能力满足岗位的需求。
- 查《员工能力评定表》，对总经理、管代、各部门经理、员工代表根据任职，进行评价，评定结论均为符合要求；
- 查《顾客满意度调查表》、《顾客满意度分析报告》，顾客满意度为94分，已经达到目标90分以上的要求
- 经与管代许慧沟通，公司通过发放文件、会议、培训等方式向员工传达公司管理目标及各年度的目标展开，经查公司有目标管理方案和目标、指标分解考核记录，通过分解目标、明确考核方式、划定责任部门/责任人、确定考核频次，使得，员工理解和应用，2025年管理目标均达到要求。
- 经核查，公司按照《合规性评价控制程序》对法律法规及其他要求的执行情况进行评价，每年一次，2025



年评价结果符合。

EMS/OHSMS 环境与安全的运行控制情况：用于环境及职业健康安全资金投入情况：提供《环境和职业健康安全资金投入清单》包括：固废处理，消防器材，宣传栏、警示、标语牌，劳保用品费，房租，水电费，健康体检支出等，合计支出31700元。

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

公司编制《内部审核控制程序》，用于QE0体系内部审核的策划和实施。程序规定：公司每年至少做一次质量、环境和职业健康安全管理体系所有条文要求的内部审核。

提供内部审核文件，抽见：

- 1、内审员任命书：现任命 柴志 、许慧为公司监督审核质量、环境、安全三体系内部审核员，负责质量、环境、安全三体系的监督审核方案的策划、审核计划的编制、现场审核的实施、审核报告编制等工作。
- 2、查见：内部审核计划包括：1) . 审核目的：检查本公司质量、环境、安全三体系的符合性和有效性。
 - 2) . 审核范围：
 - A. 体系覆盖产品及过程：许可范围内的汽车维修所涉及场所的质量管理活动、环境管理活动和职业健康安全管理活动。
 - B. 覆盖区域或生产区域：

管理层、综合部、服务部
 - 3) . 依据文件：
 - A. GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020；
 - B. 公司A/0版质量、环境、职业健康安全一体化管理手册及其他文件；
 - C. 适用的法律法规及其他要求如合同、顾客要求。
 - 4) . 现场审核时间：2025年10月10日 至2025年10月11日。
- 3、查见《2025年度内部审核报告》：得出评价：1) . 公司建立的文件化的质量、环境、职业健康安全管理体系基本符合GB/T19001-2016;GB/T24001-2016;GB/T45001-2020标准的要求；
 - 2) . 三体系得到了有效的运行，基本符合三个体系标准的要求，以及公司编制的体系文件和法律法规要求。
 - 3) . 通过绩效目标验证，公司建立的质量、环境、职业健康安全管理体系基本能够满足方针和目标的要求。
 - 4) . 通过识别公司经营过程中的风险和机遇、制定应对风险和机遇的措施，来保证实现公司预期目的和提高管理绩效。
 - 5) . 通过此次内审，发现部分人员三体系标准理解有偏差，需进一步组织培训，提高员工的质量意识和服务意识。
- 4、本次审核开具1项不符合项，责任部门：综合部。不符合事实陈述：查综合部时发现未对个别的环境和安全法律法规更新（《中华人民共和国合同法》已废止）。不符合GB/T 24001-2016标准第 6.1.3条款的规定和GB/T 45001-2020标准第6.1.3条款的规定。纠正措施计划：立即更新环境和安全法律法规，对相关人员进行环境和安全管理体系标准，纠正/纠正措施实施情况：已落实，措施有效。验证结果：纠正行动有效；验证人员：柴志 2025年10月12日提供《 培 训 记 录 表 》：培训效果评价：通过此次培训，使参加培训人员进一步提高了对标准和体系文件的重新认识与理解，达到了所策划的目的，效果有效。评价人：张老师 日期：2025年10月12日

内部审核控制基本符合要求。

公司制定《管理评审控制程序》，对管理评审过程进行控制。

查：《管理评审计划》主要内容包括：计划评审时间：2025年10月25日，评审目的：评价公司质量、环



境、安全三体系的适宜性、充分性和有效性，参加人员： 公司管理层及各部门负责人等
经查已按计划于 2025 年 10 月 25 日进行了管理评审。

查见**管理评审报告**：评审内容：

1. 以往管理评审所采取措施的实施情况
2. 与管理体系相关的内外部因素的变化
3. 与有关体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性的信息：
 - a) 顾客满意度和相关方的反馈
 - b) 目标的实现程度
 - c) 过程绩效以及产品和服务的符合性
 - d) 不合格以及纠正措施
 - e) 监视和监测的结果
 - f) 审核结果
 - g) 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
6. 改进的机会
7. 组织现有知识是可以满足经营需求
8. 相关方及相关方的要求识别和评价情况
9. 合规性评价情况
10. 重要环境因素识别、评价情况
11. 重大危险源辨识、评价及风险控制情况
12. 重要环境因素和重大危险源的管理方案的执行情况

管理评审结论：评审结论：

公司的质量、环境、职业健康安全管理体系已经基本得到建立，并得到有效的运行。公司的质量、环境、职业健康安全方针得到广大员工的理解和认同，目标已顺利实现。风险和机遇识别充分，风险应对措施有效，组织的知识基本可以满足公司经营的需求，相关方及其要求识别充分。因此，公司的质量、环境、职业健康安全方针、目标和管理体系是充分的、适宜的和有效的。

形成决议或措施要求：我公司部门有关人员对标准的理解不够深刻，现要求各部门领导和相关人员要进一步学习标准及管理手册，特别是质量体系的学习，严格按照体系要求办事；

查见《管理评审改进措施实施计划》，措施实施情况验证：已按计划实施完成。编制：综合部，
审核：吴齐华，日期：2025 年 10 月 26 日

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

与负责人沟通，提供的《不合格品控制程序》中规定了对不合格品的标识、记录、隔离、记录和处置的控制要求。

采购检验中发现的不合格，要求及时通知采购人员作退/换货或者供应商派人来返工全检处理；

维修过程中发现的少量不合格品作返工、返修处理，对于客户反馈的不合格品，目前送客户产品合格，没有客户反馈的不合格情况。

不合格品控制基本有效。

**2) 纠正/纠正措施有效性评价:**

公司制定程序文件《管理评审控制程序》、《不合格控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》《事故处理控制程序》及《内部审核控制程序》等，

对持续改进的过程予以规定，以实现环境和职业健康安全管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。但近期暂无不合格情况发生

管理人员清楚产生不合格后应该采取的措施，基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况:

法律法规执行情况：已进行合规性评价，无环境、安全违规行为。

质量监督抽查情况：自体系运行以来，无有关质量监督抽查情况

经核实，查国家公司信用信息公示系统，公司无异常经营记录、无违法失信记录，无环境安全事故，无顾客、相关方投诉情况。

经审核确认，一阶段审核提出的问题已现场整改好。

4) 企业实际情况与其预期质量目标之间存在的差距和改进机会

企业策划了对体系运行过程，环境安全绩效进行监测分析的要求，明确监测时机及内容、分析时机及内容，内容包括：人员考评检查、内部审核、管理评审、对体系过程运行要求执行情况、对目标实现情况、管理方案的检查、整体策划基本充分。

企业制定《不合格控制程序》，适用于服务及其所涉及场所的质量、环境管理和职业健康安全管理活动。范围部负责对不合格的服务的评审和记录。对服务过程中出现的服务不合格进行评审并做出决定。服务部及有关部门负责对批量不合格服务等进行评审和处置。

《纠正和预防措施控制程序》，《事故处理控制程序》适用于本公司各项活动、服务过程中出现的或潜在的不符合。综合部负责纠正和预防措施的归口管理。内部审核组负责内部审核中提出的纠正和预防措施的跟踪验证。综合部负责其它情况下提出的纠正和预防措施的跟踪验证。各部门对本部门发生的不合格项进行原因分析、制订相应的纠正与预防措施并负责实施。

《事故处理控制程序》，适用于公司范围内职业健康安全管理体系及环境管理体系所涉及到的各部门及办公区、服务现场。总经理对本单位的环境安全工作全面负责。综合部是本程序的主控部门，负责伤亡事故的统计，并主管、协调或监督各类事故的报告、调查和处理工作，确保本程序的有效运行。参与职工在服务过程中发生的人身伤害和急性事故的调查处理工作。

内审中的不符合，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，由责任部门及时整改并跟踪验证。

管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审提出的纠正措施已经整改完毕并验证。

每年进行一次内部评审、管理评审，按季度进行目标考核、绩效监测等。

检查内部审核资料，2025年内部审核开具了1项不符合项，已整改完毕，见证资料：不符合项报告、培训记录。

检查管理评审资料，有纠正措施和预防措施状况的输入。2025年管理评审提出改进措施，措施实施情况验证：已按计划实施完成。具体见9.3审核记录。

持续改进基本符合要求。

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）:



提供：商铺租赁合同：出租方：宜出租方(以下简称甲方)：许慧，承租方(以下简称乙方)：江西中捷通汽车技术服务有限公司上饶市分公司，建筑面积为平方米。租凭物位置、面积、功能及用途：甲方房屋(以下简称该房屋)坐落于_上饶市广信区三清山西大道 51 号，位于第下首层 6 幢 127 号，共三间商铺：每间三层每层面积为 135 平方米三层面积共 405 平方米，租用期五年，租赁期限：1. 租赁期限为五年，即从 2024 年 4 月 1_日零时起至 2029_年 3 月 31 日二十四时止

公司办公设备设施：配置有电脑、服务器、网络、打印机、办公桌椅、空调等。其维护保养由供应商进行，现场观察设备运行正常，设备能力稳定。

仪器设备有：拉丝机，平衡机，拨胎机、万用表、卡尺、卷尺等

特种设备：有一个储气罐，但是容积小，提供安全阀和压力表的检测报告。

环境职业健康安全设备设施：消防栓、灭火器、垃圾桶等。

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。

运行环境及资源满足组织的要求。

2) 人员及能力、意识：

企业策划《人力资源管理程序》，制定人力资源政策，建立各岗位评价机制，以有效实施质量/环境/职业健康安全管理体系并运行和控制其过程。

综合部为人力资源管理主控部门；

根据《岗位任职要求》，企业采用招聘的方式，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。现有人员 8 人。按职责划分，能够满足管理要求。

人员资质确认：

提供：职业技能等级证书：

1、吴昊：340826200307245638，电工，职业技能等级:Skill Level：三级/高级工，证书编号:S000042010011243004586

2、郭宁：职业资格证书 Occupational Qualification Certificate，四级/中级工：职业资格：汽车托车修理技术服务人员，职业方向：汽车维修工，证书编号：1814100000402693

3、徐文：职业资格证书 Occupational Qualification Certificate，四级/中级工：职业资格：汽车托车修理技术服务人员，职业方向：汽车维修工，证书编号 1814100000402724

提供了《员工能力评定表》，对主要员工从教育，培训，技能，经验，环保，健康与安全等方面进行了能力确认，经确认均能胜任本职工作。

综合部负责员工例行培训工作，查 2025 年度培训计划表，培训的内容包括：三体系标准，内审员培训，环境和安全法律法规知识培训，环境因素及危险识别评价知识培训，公司管理制度，道路安全、消防知识培训，公司规章制度学习，废弃物处置、废水管理，消防安全培训，执行力提升，公司适用的相关法律法规等，所提供的培训记录显示均达到了过培训，参加人员基本掌握了培训要求

2、2025. 11. 30---公司规章制度学习---有效性评价：经过培培培训效果

查见《2025 年度岗位培训记录》：抽见：

1、2025. 10. 28---道路安全、消防知识培训---有效性评价：经训，参加人员基本掌握了培训要求

3、2025. 12. 30---废弃物处置、废水管理---有效性评价：经过培训，参加人员基本掌握了培训要求

.....

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。

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。

现场询问综合部负责人相关的质量、环境和职业健康安全目标及方针、对质量、环境和安全管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处、不符合管理体系要求的后果包括未履行组织合规义务的后果；与工作相



关的重要环境因素和相关的实际或潜在的环境影响、与工作相关的不可接受风险和相关的实际或潜在的危险源等，基本能够认识到所从事活动的相关性和重要性，以及如何为实现质量环境职业健康安全目标做出贡献、出现紧急情况时的应急响应措施和在应急响应工作中的职责等。

审核现场与内审员沟通内部审核资料内容：

现场询问管代对内审要求及标准了解情况，对内审的流程了解不够透彻，同时对 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准内审条款的要求不能回答清楚，内审知识欠缺，——在 7.2 条款开具不符合。

3) 信息沟通：

公司《管理手册》第 7.4 信息交流条款，明确了信息交流、沟通、协商的基本要求。并策划制定《信息交流与沟通控制程序》以适用于本公司内部的不同层次和职能之间的相互沟通，以及与外部各方的信息交流，包括投诉处理，相关法律和其它要求的信息收集。综合部负责人介绍，公司通过会议、当面交流、电话、邮件、微信及微信群等沟通相关信息。

综合部负责公司与上级主管部门、公司附近居民及团体之间的环境及职业健康安全信息交流，负责固体废物处理及运输等环境及职业健康安全信息交流，负责接收及统筹处理公司内、外部门所反馈的环境及职业健康安全信息，是公司内外环境及职业健康安全信息的反馈、处理中枢；

并负责部门内负责部门内质量、环境及职业健康安全信息的反馈、传达，并按规定落实有关质量、环境及职业健康安全信息的处理措施。

公司沟通对象主要为：工作有接口的外部相关方，客户、政府、银行、税务等；工作有接口关系的各职能部门之间；不同层次岗位之间的沟通；领导与不同层次的员工之间的沟通；部门/岗位与有工作接口关系的相关方之间。

沟通的主要方式为：

内部沟通：平时有各部门之间的工作交流，沟通的方式：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。

外部沟通主要采用正式的报告、顾客满意度调查、发票、合同、访问、评审、相关方告知等进行沟通。

沟通管理基本符合要求。

4) 文件化信息的管理：

公司建立的管理体系文件包括两部分：

1) 标准要求的文件：公司方针、管理目标、认证范围、组织结构等均在《管理手册》中明确。

2) 公司体系运行要求的文件：公司管理制度，程序文件，各种记录等文件。

公司编制了《文件控制程序》，《记录控制程序》、用于文件、记录的控制。

提供了《受控文件清单》：《质量/环境/职业健康安全一体化手册》《质量/环境/职业健康安全一体化程序汇编》等

提供了《外来文件清单》，收录了质量管理体系要求 GB/T 19001-2016、环境管理体系要求及使用指南 GB/T 24001-2016、职业健康安全管理体系要求及使用指南 GB/T 45001-2020、《GB/T 18344-2016 汽车维护、检测、诊断技术规范》，《GB/T 3798/3799-2005 汽车大修竣工出厂技术条件》，《GB/T 26502-2011 机动车维修服务规范》，GB/T 16739.1—2014 汽车维修业开业条件 第 1 部分：汽车整车维修企业等

提供了《质量/环境/安全记录清单》，收编了记录编号，记录名称管理部门，保存期限等符合要求。

查记录主要是电子版、纸张形式。记录归档前后贮存环境整洁，无腐蚀性气体，通风良好；做好防火、防盗、防水、防虫鼠、防霉变。由专人负责，专柜保存，便于检索、查询和存取，保护完好。目前无超过保存期限的记录。

文件化信息管理基本符合要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q:许可范围内的汽车维修

E:许可范围内的汽车维修所涉及场所的相关环境管理活动



S:许可范围内的汽车维修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, 江西中捷通汽车技术服务有限公司上饶市分公司的
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 checked="" 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:黄友珍 黄友珍

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予以配合。

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。