



项目编号：40004-2026-QES

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：保定市遵诺汽车修理有限公司

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）： 范玲玲

审核组员（签字）： 张星

报告日期： 2026年2月28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](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：范玲玲

组员：张星



受审核方名称：保定市遵诺汽车修理有限公司

## 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	范玲玲	组长	审核员	2024-N1EMS-4024421	29.02.00,29.03.02
A	范玲玲	组长	审核员	2024-N1QMS-5024421	29.02.00,29.03.02
A	范玲玲	组长	审核员	2024-N1OHSMS-4024421	29.02.00,29.03.02
B	张星	组员	审核员	2023-N1EMS-2263722	29.02.00,29.03.02
B	张星	组员	审核员	2023-N1QMS-2263722	29.02.00,29.03.02
B	张星	组员	审核员	2023-N1OHSMS-1263722	29.02.00,29.03.02

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	/	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：劳动法、产品质量法、消防法、环境保护法、职业病防治法、标准化法、安全生产法等

e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：GB12348-2008《工业企业厂界噪声标准》、GB3095-2012《环境空气质量标准》、GB18599-2020《一般工业固体废物贮存和填埋污染控制标准》、GB/T16868-2009《商品经营服务质量管理规范》、GB/T15624-2011《服务标准化工作指南》、女职工劳动保护规定、GB/T 22125-2008《汽车配件营销企业经营管理规范》、GA 435-2003《机动车修理业、报废机动车回收拆解业治安信息代码》、GA 438.1-2003《机动车修理业、报废机动车回收拆解业治安信息管理系统技术规范 第1部分：用户管理等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：**2026年02月27日上午至2026年02月28日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年2月5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:机动车修理及保养（机动车维修经营备案范围内）；汽车零配件、汽车装饰用品的销售

E:机动车修理及保养（机动车维修经营备案范围内）；汽车零配件、汽车装饰用品的销售所涉及场所的相关环境管理活动

S:机动车修理及保养（机动车维修经营备案范围内）；汽车零配件、汽车装饰用品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：保定市竞秀区韩村乡中鲁岗村工业区商用

办公地址：保定市竞秀区韩村乡中鲁岗村工业区商用

经营地址：保定市竞秀区韩村乡中鲁岗村工业区商用

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02月10日08:30至2026年02月10日12:30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：维保销售过程、管理评审、内部审核、产品的监视和测量、法律法规的识别、合规性评价、环境因素危险源的识别与控制、环境安全运行控制情况。

**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 QE07.2 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：2026年3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2027年2月28日前。

2) 下次审核时应重点关注：

外来文件管理、管理评审、内审的深入、量具的管理、服务的提供、环境因素和危险源的识别、环境安全的运行控制、应急准备与响应。

3) 本次审核发现的正面信息：

受审核方质量/环境/安全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，各部门职责明确，服务质量/环境/安全较稳定，无质量/环境/安全事故，供方及销售客户形成长期合作伙伴，销售顾客稳定，通过质量/环境/安全管理体系运行促进服务质量/环境/安全的管理水平及环境安全意识提高。

**1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示**

1) 成熟度评价：

管理层对结合型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生产检验过程运用管理体系的工具和方法，对管理评审、内部审核基本可以应用，尚不深入，自我发现问题、解决问题的机制在过程应用较好，总体成熟度尚可。

2) 风险提示：

受审核方目前处于发展阶段，公司内部审核管理对于企业来说至关重要，但是在与内审员现场沟通过程中



发现部分内审员能力需要提升，存在一定的风险，本次审核开具一项不符合。

**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：2004年8月24日 体系实施时间：2025年2月5日

2) 法律地位证明文件有：营业执照、机动车维修登记备案表等原件

3) 审核范围内覆盖员工总人数：22人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：一班制，无倒班。

4) 范围内产品/服务及流程：

机动车修理及保养的流程：

接待与检查—诊断与派工—维修 / 保养作业—完工自检—清洗与交车准备—结算与交车—售后回访

汽车零配件、汽车装饰用品的销售流程：

确定顾客需求—业务洽谈—服务要求评审—签订合同—组织货源—产品交付—结算—顾客满意度调查。

注：业务洽谈为需要确认过程。

**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

按照GB/T19001-2016/IS09001:2015/GB/T24001-2016/IS014001:2015/GB/T45001-2020/ISO 45001:2018标准的要求，对体系进行了策划，2025年2月5日开始全面推广实施GB/T19001-2016/IS09001:2015/GB/T24001-2016/IS014001:2015/GB/T45001-2020/ISO45001:2018版标准。本次审核覆盖2025年2月5日至今的运行情况策划组织最近一次于2025年12月25日组织了管评、2025年12月15日组织了内部审核，结论为公司质量/环境/职业健康安全管理体系运行适宜、充分、有效。组织的自我完善机制持续建立。受审核方形成的质量/环境/职业健康安全管理体系文件包括—管理手册含管理方针目标、程序文件、管理制度作业文件、记录；获取了体系运行所需的法规标准一经文审、一阶段审核的修改目前满足要求，于2025年2月5日起运行。文审、一阶段审核组提出的不符合按要求进行了整改，经现场验证，符合。

组织识别了相关内、外部因素，并明确了对识别出的内外部因素（价值观、文化、知识、绩效、政策、法律法规、技术、文化、社会、经济、竞争等）进行监视和评审的方式方法，提供“内部因素监视和评审记录”、“外部因素监视和评审记录”。

组织及其环境：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、月中、月末总结会议）内部总结等方式进行监视和评审。

组织确定了与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的相关方及这些相关方（顾客、股东、员工、供方、合作伙伴、竞争对手等）的要求，明确了对这些相关方进行监视和评审的方式方法，查“相关方及其要求监视和评审记录”。

相关方的需求：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包括顾客、政府机构、社区、股东、供应商、内部员工、环保局、市场监督管理局等。相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质等，对重大安全事故、环境无重大污染、量具定期检定、不断提高技术水平以及不断提高客户满意度等。公司通过关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；以下行为满足相关方需求和期望：持续改进管理体系过程，提升环境绩效等，公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，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。

查“应对风险和机遇的措施表”，确定了组织从顾客过程、公司内部、外部供方等方面识别了必要的风险和机遇，如：采购物资的抽样检验未必能确保成批物资的合格；文件管理中因传递过程出现差错或因操作工不能及时得到作业文件而导致操作失误、环境方针和环境目标变更的需求，法律法规变更、外部环境（包括空气 水的变化）等风险，通过寻求机遇，策划并实施了应对风险和机遇的措施来控制风险。相关控制措施具体执行情况及有效性结合各部门过程风险及机遇识别及控制情况的审核详述。组织考虑了可能存在的扩大市场的机遇，通过自行参加招投标方式以获取更大的订单量。组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。

组织运行过程所需的知识从内部来源获取的有：销售人员以往多年工作经验（员工过去所有的）等；外部来源获取有：体系咨询人员传授的体系知识及所实施的内审员的培训等。获取及保持方法：老员工传帮带新员工；为应对不断变化的需求和发展趋势，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、招聘有技能的销售服务人员等方式对确定的知识及时更新。

该公司建立了组织机构和各部门的岗位职责和权限，编制了《岗位职责和岗位能力要求》，要求各岗位符合任职要求，定期进行评价，目前各部门负责人及重要岗位人员符合任职要求。

该公司建立了收集法律法规、标准和其他要求的渠道，目前收集的法律法规、标准基本齐全，能够满足销售检验要求。

管理方针：遵守法律法规，以人为本，持续改进，确保体系有效；以顾客为中心，保护环境，预防事故，创建满意工程。

与企业的宗旨相一致，包含了持续改进、顾客满意的要求，为质量目标的建立提供了框架依据。

公司管理目标：1) 维保车辆交付合格率100%；2) 顾客满意度95分以上；3) 固体废弃物100%分类处理；4) 火灾事故发生率为0；5) 重大安全事故发生率为0。

管理目标在管理方针的框架下展开，符合标准要求和企业目前的发展水平。并分解到了各个部门，根据具体情况规定了月度、年度的考核要求，管理评审前均进行了考核，查阅管理评审输入资料，各部门目标完成，总目标完成。

具体管理目标如下：

	质量/环境/安全目标	测量频次	审核证据	审核发现	审核结论
总目标	1) 维保车辆交付合格率100%；2) 顾客满意度95分以上；3) 固体废弃物100%分类处理；4) 火灾事故发生率为0；5) 重大安全事故发生率为0；	每季度进行考核	提供2025年第1-4季度管理目标汇总统计记录：1) 维保车辆交付合格率100%；2) 顾客满意度98%；3) 固体废弃物100%分类处理；4) 火灾事故发生率为0；5) 重大安全事故发生率为0；	结果达到要求值	管理目标完成
维修部	维保车辆交付合格率100%；固体废弃物100%分类处理；火灾事故发生率为0；重大安全事故发生率为0。	每季度进行考核	提供2025年第1-4季度管理目标汇总统计记录：维保车辆交付合格率100%；固体废弃物100%分类处理；火灾事故发生率为0；重大安全事故发生率为0；	结果达到要求值	管理目标完成



综合部	文件发放率100%；员工培训率为100% 固体废弃物100%分类处理；火灾事故发生率为0；重大安全事故发生率为0；	每季度进行考核	提供2025年第1-4季度管理目标汇总统计记录：文件发放率100%；员工培训率为100%；固体废弃物100%分类处理；火灾事故发生率为0；重大安全事故发生率为0；	结果达到要求值	管理目标完成
销售部	顾客满意度95分以上；定单及合同评审率100%；固体废弃物100%分类处理；供方评审率100%；火灾事故发生率为0；重大安全事故发生率为0	每季度进行考核	提供2025年第1-4季度管理目标汇总统计记录：顾客满意度98%；定单及合同评审率100%；固体废弃物100%分类处理；供方评审率100%；火灾事故发生率为0；重大安全事故发生率为0。	结果达到要求值	管理目标完成

### 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）

为服务实现过程策划了工艺流程—提供的工艺流程图与观察到的符合。严格按照要求进行了合同评审—确保能满足客户需求；对供方进行了评价确保采购的产品满足服务和顾客要求；对全体人员进行了体系文件培训、技能培训；配备相应的基础设施、人员、场地—经观察满足服务实现需求。维修部根据合同、电话订货合同策划安排维修人员、顺序、业务人员采购产品。材料检验控制各检验项符合要求；维修/保养工序主要控制对机动车快速准确维保等，采购的材料包装工序—产品包装无特殊要求，控制产品注意防磕碰，每个产品排放整齐紧凑、包裹严密、合格证张贴牢固。机动车交付以客户验收质量为准，并同时了解客户反馈和满意程度。

质量环境职业健康安全管理体系的建立运行情况：提供了文件化的管理体系—管理手册、程序文件、管理制度、作业文件、记录清单，自发布实施运行至今，基本符合标准的要求。建立运行的管理体系基本顺畅、有效。符合要求。

质量环境职业健康安全目标的建立、分解、考核：提供了文件化可分解的目标、指标，经查询分解到各部门，经查建立的管理目标符合标准要求，在方针的框架下展开，每季度考核一次，提供2025年第1-4季度考核结果，经查目标完成。符合要求。

职责分配情况：提供的管理手册中的职能分配表及职责权限部分规定了职能部门及岗位，分配了职责权限。经查职能分配覆盖了质量环境职业健康安全管理体系要求的职责。经现场沟通职责划分合理，可以支持质量、环境、职业健康安全管理体系运行。

资源配置及特种设备、特殊工种：提供主要设备台账、人员档案等。经现场沟通配备的环保设备、办公设施、人员、场地、满足该企业服务的需要，维修工、钣金工、汽车维修电工为特殊工种，运输为外包过程，可以支持管理体系运行。符合要求。

机动车修理及保养服务过程：观察各工序接待与检查、诊断与派工、维修/保养作业、完工自检、清洗与交车准备等工序的员工操作符合要求，经询问对各工序操作要点、产品质量要求、生产任务要求均清楚，产品的生产过程在受控条件下提供，经检验人员检查产品质量合格。

维保过程的确认：按照标准识别的需要确认的过程为：无。公司关键过程是：维修/保养作业，公司从人、机、料、法、环、测等方面进行控制，经查符合要求。

经过与主管沟通和现场审核发现：受审核方维修部负责产品设计开发。公司现有设计开发人员1人，在相关行业从事设计开发工作，能力满足公司设计开发的需要。公司专业从事机动车修理及保养，均依据行业标准和客户要求维保。公司制定“设计和开发控制程序”，近几个月，公司没有研发活动，对原设计研





有保留记录但每辆机动车均有客户进行确认，确认合格后公司出具结算单，企业签字并缴纳费用后机动车交付及完成。部分车主对结算单没有签字嫌麻烦会直接缴纳费用。

组织产品严格执行相关国家或行业标准、顾客技术要求（简图中明确指定材料材质、产品形状、尺寸）进行采购、销售；组织依据顾客方确定的材料、服务接收标准按公司规定的规定，进行采购产品检验。目前材料采购无至供方现场实施验证的情况发生。一般数量、品种等由业务人员进行核实，检验员主要对汽车零配件、汽车装饰用品的销售进行外观、规格型号、检验报告等进行验证，并填写验证记录。建立业绩档案，做下次是否继续列入供方名录的依据，目前供方为该厂一直合作单位，材料进货验证时未出现过批量不合格情况。查验各检验文件具有一致性。销售部经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。经查编制了销售服务规范和销售服务标准，规定了销售服务过程中服务的质量标准等。

当维保服务工序的规范、各检验文件及设备因组织内部流程更新、外部顾客技术要求或供方材料供应变化等原因需对服务提供控制进行更改时，组织对相关更改进行必要的评审和控制，由相关责任人进行评审，记录评审结果、授权更改的人员以及评审所采取的的必要措施。目前无变更。

公司现情况以市场销售情况进行维保和采购，维保服务过程中机动车的技术资料及记录等相关资料，内容齐全；现场观察及查阅维修单能反映客观情况。

销售服务过程中各环节通过自检、监督、复核对产品信息进行检验，检验合格的产品信息方可流转到下道工序，机动车维保合格并客户确认后可交付客户。维修部结合综合部定期对开发各工序开展巡检。此外，还包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的质量保证、售后服务、物流运输服务、客户产品验收发现产品问题的处理等。

现场查相关记录及与负责人沟通得知，组织的：1) 物流服务：负责人介绍，采购产品运输采取物流运输的方式进行。2) 装卸活动：负责人介绍，组织采用物流的方式送货，物流公司提供客户处送货上门的服务，装卸活动由物流公司安排或者客户安排操作人员卸货。3) 交付的地点及验收：采购产品经出厂检验合格后通过物流运输送至公司。出示近期供货清单，经查符合要求。4) 售后服务：按合同质量技术要求客户进行验收。如遇产品质量问题，采取退、换的形式进行处理。如是批量质量问题，则有技术人员跟进上门处理。负责人介绍，自体系建立以来，未有客户的投诉或质量不良的反馈情况。公司有专人负责解答客户的售后问题，组织策划了顾客满意度调查表，会有专人定期对客户的满意度进行跟踪、收集、分析、评价，用以持续改进客户满意度。

环境因素/危险源识别及评价：综合部/维修部/销售部根据部门所涉及的环境因素/危险源进行识别，并评价出重要环境因素及重大危险源，提供环境因素/重大危险源评价记录，目前环境因素/危险源识别基本完整，评价的重要环境因素为固废的排放、潜在火灾的发生；不可接受风险为触电、火灾、机械伤害的发生，环境因素/危险源识别评价符合要求。

运行控制：编制运行控制程序、固体废弃物管理控制程序等，针对各部门所负责的工作，分别对环境/安全运行过程进行控制，审核发现办公区域按要求配备消防器材，经查基本符合要求。

维修部运行控制情况：该部门应执行的运行控制文件包括：环境、职业健康安全运行控制程序、废弃物管理要求等。

- a, 考虑了服务生命周期的每一个阶段，制订了措施，确保在服务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, 确定了机动车修理及保养（机动车维修经营备案范围内）涉及使用的配件产品、维保服务过程、外包法务采购的环境要求
- c, 在供方、外包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，如服务交付时提供给顾客维修单据具，明确环保要求；在维保车辆过程中，更换的部分配件返回厂家或统一收集根据具体情况处理，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：

—维修部办公过程运行控制：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，使用过程注意安全，预防触电

工作时间平均每天不超过8小时；

—出行运行控制：驾驶员要求遵守道路交通安全法，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全；市区不鸣笛，按要求检修车辆防止事故和漏油；使用优质合格的汽油，减少尾气排放。

—设备管理运行控制：各配电线路使用漏电保护开关。

编制了设施设备安全操作规程。各维保设施均进行了保护接地。

维保运行检查：

机动车修理及保养的流程：

接待与检查—诊断与派工—维修/保养作业—完工自检—清洗与交车准备—结算与交车—售后回访

注：无需要确认的过程，维修/保养作业为关键过程。

主要危险源及控制措施、状况

■机械伤害控制情况：进行安全标识、佩戴劳动防护用品、定期或不定期的进行安全检查，对工人进行三级安全培训，防护设施齐全，制定了相应的应急预案。

经沟通了解，公司近一年来没有发生过工伤事故。

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

■火灾：要求维保车间及仓库均配备干粉灭火器，有消防通道，无安全隐患。

■废水：职工生产污水。少量生活污水厂内泼洒地面抑尘和进入城市污水管网。企业负责人李经理介绍在维保服务过程中会有少量对车辆清洗，公司使用高压水枪装置对机动车进行清洗，企业介绍不添加化学材料，该企业厂房面积约3600平，按照国家要求小于5000平以下的维修厂不需要办理环评手续。而在洗车过程中产生的产生的污水直接排入城市管网，公司自成立至今相关部门多次检查也未提出异议。经查基本符合要求。

■水、电能的消耗：由综合部对电能的消耗进行统计，每月考核一次。优化操作工艺，控制维保服务质量，人员培训后上岗，提高全员节电意识，保持设备完好。

■固体废弃物的控制：该公司固废主要是办公及服务固废、废棉纱，主要包括维保过程中拆卸的零部件及废棉纱。一般固废统一收集后分类处理。职工生活垃圾统一交由环卫部门处理。

公司有少量危废，危险废物公司由有资质的单位定期处置，提供危险废物处置合同一份，合同编号：ST2025-08-11-6433，合同有效期为2025.8.11-2026.8.10，公司危险废物有：废机油（回收）、废机滤、废机油壶（桶）、废漆渣及含漆废物、废稀料、废漆桶、废活性炭、废过滤棉、废光氧灯管。该公司目前未处理过。

未防止独家危废处理单位对企业管理存在风险，公司另寻一家危废单位合作，提供危险废物委托收集合同，



合同编号：2026-006XR，乙方：保定市鑫润物资回收有限公司，有效期：2026.1.10-2027.1.9，危险废物有：废机油、废机滤芯、废漆渣桶、废活性炭等。提供一份机动车维修企业危险废物转移交接单，编号：0007609，种类：非矿物质油、废滤芯、废油桶、废油漆桶、废稀料，转移日期：2026.2.25 产生单位、接收单位，运输车号，运输人等，经查基本符合要求。

公司有危废间一个，现场查看危废间管理情况，经查基本符合要求。

维修工人配备了劳保服、手套、口罩等劳保用品。

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。

高温中暑控制情况：公司向员工提供防暑降温的食品和药品（人丹、藿香正气等），综合部有专人负责该工作，没有发生过高温中暑的情况。无职业病发生的危害因素。

策划采购控制要求和评价供方时确定了产品采购的环境要求。

通过对相关方发放文件的方式、面谈、签订合同沟通等方式向外部供方（包括合同方）沟通了公司的环境要求

考虑了公司提供的服务交付、使用、寿命结束后处理和最终处置可能的重要环境因素编制了记录，并编制了相关方告知书，向客户、用户、相关方发放，见相关部门记录。

公司对于任何型式的变更，包括：工作场所的位置和周边环境、设备和人员、法律法规以及有关危险源和职业健康安全知识等因素，组织规定了必要的评审流程，对以上的后果进行评审，必要时，采取应对措施。目前，公司的各种因素无变更。

公司对于采购过程进行了职业健康安全方面的各项措施，包括对采购方进行相关方告知职业健康安全方面的各项规定措施，公司进行了职业健康安全方面的告知，确保外包安排符合法律法规要求和其他要求，以达到实现职业健康安全预期结果。公司有外包方，货物运输为外包，对外包方控制按照公司要求管理。无承包方。

销售部运行控制情况：

提供了以下环境管理体系运行的控制文件：

《环境和职业健康安全运行控制程序》、《固体废弃物控制办法》、《废弃物管理制度》等。

固体废物处置措施：办公过程中办公废弃物的处置，统一放置到规定地点，由专人日清日运，集中收集送城市垃圾中转站；

有毒有害固废：公司各部门办公所产生的对环境有毒害的废弃物，如废旧电池、灯管、硒鼓、墨盒等，指定存放场所，由供货单位纳或回收。

危险废物公司由有资质的单位定期处置，提供危险废物处置合同一份，合同编号：ST2025-08-11-6433，合同有效期为2025.8.11-2026.8.10，公司危险废物有：废机油（回收）、废机滤、废机油壶（桶）、废漆渣及含漆废物、废稀料、废漆桶、废活性炭、废过滤棉、废光氧灯管。据企业负责人介绍自签订新合同后一直没有处理过危废。公司有危废间一个，现场查看危废间管理情况，经查基本符合要求。

资源、能源的管理措施：公司员工在使用水、电、空调时，要本着节约的思想，不浪费。办公区域公共场所的水、电、空调开关检查要落实责任到部门和人。员工在洗手间水龙头应该尽量开小，并且及时关好，杜绝长流水的发生。工作场所的照明应该根据天气情况和环境需要决定，在视线好时不开灯。公共场所在没有来宾的情况下不要打开全部照明灯。员工离开没人的地方应该随手关灯，杜绝长明灯。

消防安全的控制措施：建立并实施《消防安全管理制度》和应急演练预案，对消防安全要求进行落实并实施监督检查；消防器材按重点、要害部位和各类物质特点配备，定点摆放，并严格做到：灭火器材严禁遮



盖、堆放杂物、堵塞通道等；灭火器材用于突发火情，严禁它用或随意变动位置；在正常情况下干粉灭火器每年换一次药，并标明换药日期和责任人；灭火器喷咀和喷枪出口要经常查看，以防堵塞，扑救时要能打开护盖；对公司消防器材进行登记造册，定期对消防器材完好情况进行检查；办公区均配置有干粉灭火器，经抽查压力均正常。经常检查办公电气设备和线路的安全状况，发现问题及时维修或更换，防止因短路或发热而引起的火灾事故。

办公区运行控制的现场检查情况：区域内配置有垃圾回收桶（废纸回收篓），员工清楚“可回收垃圾”、“不可回收垃圾”。经查看，进行分类放置。洗手间自来水龙头无滴漏现象，并标识“请节约用水”。

抽查作业区域用电插头、开关，有“注意用电安全、请节约用电”标识。现场有安全用电操作规范、节能降耗控制办法、垃圾分类管理规定、废弃物处置管理办法、员工健康检查管理办法、劳动保护及防护用品管理制度、相关方管理制度、综合办公室环保制度、消防安全管理制度、库管安全生产责任制、环境管理制度等。

人身伤害控制：公司定期安排员工进行职业健康体检，详见9.1.1审核记录。

经交谈，工人对薪资、福利表示满意，能说出企业的员工代表；与企业签订了劳动合同，企业给部分员工缴纳社会保险，未给所有员工缴纳社会保险，已与企业沟通，公司员工虽然没有提出异议，现场提醒企业关注此事，避免造成不良后果。

防止触电：抽查作业区域用电插头、开关，有“注意用电安全、请节约用电”标识。

现场有安全用电操作规范、员工健康检查管理办法、劳动保护及防护用品管理制度、相关方管理制度、消防安全管理制度、库管安全生产责任制等。

提供劳保用品发放记录：发放物资名称：手套、口罩、耳塞等，有领用人签名。

人员均参加公司组织的各项体系文件培训，也掌握相关要求。未发生因缺乏文件化信息而可能偏离职业健康安全方针和职业健康安全目标的情况；使工作适合于员工。

现场审核发现，在公司办公室按要求配备消防器材。

仓库的运行控制：现场查看库房，汽车零部件及汽车饰品材料在车间内分区存放，分区明显，均采用原厂标识，标识明显；成品一般按订单生产，库存较少。现场查看原材料及成品存放区域通风良好，干燥、干净、分区明显，各区域均配有灭火器，在有效期内，消防通道畅通，员工操作均佩戴劳动防护用品。每周接受环境和安全运行检查，加强日常消防安全方面的例行检查。基本符合要求。

法律法规识别：对环境/安全适用的法律法规进行识别收集，提供了环境/安全适用的法律法规和其他要求清单，收集法律法规有中华人民共和国环境保护法、GB3095-2012《环境空气质量标准》、GB18599-2020《一般工业固体废物贮存和填埋污染控制标准》、中华人民共和国消防法、产品质量法、环境空气质量标准等，并且于2025年2月5日进行合格性评价，提供合规性评价计划及报告，基本符合要求。

绩效监视和测量：主要对环境/安全目标指标完成情况；对环境/安全控制过程检查，涉及内容主要有消防设施配备/安全通道及应急措施/固废存放等；员工职业体检情况等方面进行监视和测量，基本符合要求。经确认，组织生产的产品工序简单，并且操作员工是间歇性在车间操作，员工在生产中佩戴劳保护防护用品，无职业病危害因素，每年定期对员工进行职业健康体检，提供了员工体检表一抽查2025年员工的职业健康检查表，检查项目：视力、心脏、血压、四肢等项目，均未见异常。职业病管理情况：公司的质量环境职业健康安全体系的覆盖范围是：机动车修理及保养（机动车维修经营备案范围内）；汽车零配件、汽车装饰用品的销售。按照“建设项目职业病危害风险分类管理目录”中属于“机动车维修”一类，该类别均属于“严重”级，需要至少每三年做一次职业病现状评价和每年一次职业病危害检测，但是公司经营面积较小，小于5000平，公司维修工作量不大，操作人员流动性较大，员工佩戴好劳动防护用品，且定期轮岗，并且每年做定期职业健康体检，体检结果未见异常，综合考虑公司多方面因素判定职业病危害因素较小，



并且公司从成立到现在，经营多年当地政府一直未要求公司做过职业病现状评价和职业病危害检测，并且公司从未因此受到过任何处罚，若以后政府有要求公司一定严格按照政府要求进行职业病现状评价和职业病危害检测，公司承担所有风险与后果，与北京国标联合认证有限公司无关，企业写说明盖章签字，详见附件。

应急准备和响应：编制应急准备和响应控制程序，识别的潜在意外紧急情况为火灾、触电等。编制了应急预案—包括火灾、触电的应急预案，经查问综合部组织了应急演练，提供了应急预案演练记录。经查符合要求。

### 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

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，2025年12月25日进行了2025年的管理评审，总经理任福才主持，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。令与任总经理沟通了解，任总基本了解管理评审的输入、输出、改进等，需要进一步加强对标准的理解。评审中提出的改进建议正在实施中。经查阅记录和询问面谈，管理评审模式化和形式化，对企业的管理决策和利用信息、实际、数据推动体系运行深化没有起到应有作用。但对质量环境安全管理体系的评价较为客观，提出的改进对促进体系的运行有效，管理评审尚可。

内部审核：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，2025年12月15日进行了2025年的内部审核。查阅审核计划、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，内审员经过培训。现场审核发现维修部、综合部等的内审检查表为机打并且比较简单，故询问内审员王素对GB/T19001-2016/ISO9001:2015，GB/T24001-2016/ISO14001:2015，GB/T45001-2020/ISO45001:2018标准条款的要求了解情况，不能回答很清楚，询问对公司建立的《内部审核控制程序》要求、内审审核频次及此次内审审核不符合整改要求，不能准确回答，公司内审员内审的能力不足。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，内审报告中对质量环境安全管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基本有效。

### 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

对采购检验的不合格品视情况退货处理；服务过程检验发现的不符合，采取返工、返修措施，再检合格转序；经返工的产品全检合格后方允许交付，目前为止没有终检不合格产生，不执行特殊放行。服务后客户发现不合格，一律退换处理，或返工再检。对不合格进行原因分析，采取适当措施。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对出现服务或产品不合格现象采取原因分析，制定纠正措施，并验证其措施的实施程度，目前纠正措施实施基本有效；管理方面的不符合经了解基本采取纠正及纠正措施，预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强。

#### 3) 投诉的接受和处理情况：

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。如包装、交期、价格、运输等的要求及变更。

#### 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

由于公司规模较小，人员紧张，公司实际管理目标与预期质量目标有差距，公司最高管理者了解的公司管理方针、管理目标，但是表述与文件描述略有区别，公司总经理高总负责公司体系管理的推进。公司最高管理者还需要进一步加强管理能力和管理意识，持续改进企业质量、环境、职业健康安全管理体系。

### 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）：**

人力资源：员工 22 人，管理人员 4 人，其余为车间维修人员、业务员等满足要求

基础设施及场地：切割机、扳手类、钳子类、螺丝刀、举升机（双柱、四柱）、液压千斤顶、安全支架、地沟/维修平台、机油抽排机等，主要检测设备为四轮定位仪、万用表、轮胎动平衡机、汽车故障诊断仪等多件。公司一个大车间，办公室若干间；供电网接线；供水管线—生活用水；电脑桌机多台，手提电脑多台，扫描复印打字机多台，办公桌椅，沙发等，满足服务办公需求。受审核方现场观察无特种设备，经查基本符合要求。

**2) 人员及能力、意识：**

公司制定《岗位职责和岗位任职要求》，从教育、培训、经历、能力进行要求，并对职能部门部长、各重要岗位人员进行任职能力评价，目前各职能部门及重要岗位人员任职能力符合要求。

现场审核发现维修部、综合部等的内审检查表为机打并且比较简单，故询问内审员王素对 GB/T19001-2016/ISO9001:2015, GB/T24001-2016/ISO14001:2015, GB/T45001-2020/ISO45001:2018 标准条款的要求了解情况，不能回答很清楚，询问对公司建立的《内部审核控制程序》要求、内审审核频次及此次内审审核不符合整改要求，不能准确回答，公司内审员内审的能力不足。开具一项不符合，限期整改。

**3) 信息沟通：**

内部沟通：以文件表格传递、会议、面谈、电话、每天早晨上班后碰头会方式沟通，沟通顺畅，工作任务等下达执行顺利，沟通有效。

外部沟通：对供应商、客户以电话、传真、邮件、面谈形式沟通，企业体系运营近近一年以来，客户稳定，供方稳定沟通有效。其他如政府部门以其要求的方式沟通。

**4) 文件化信息的管理：**

质量环境安全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，每个人均可查阅。外来文件电子版本在办公室电脑里，每个人均可查阅，产品技术标准打印一套，放于文件柜内该公司人员均可查阅，外来人员查阅需经过总经理批准。综合部根据质量环境安全管理体系要求设计了空白表格，按照需求发放，由使用人员填写记录并保存，综合部不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。

**四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述**

Q:机动车修理及保养（机动车维修经营备案范围内）；汽车零配件、汽车装饰用品的销售

E:机动车修理及保养（机动车维修经营备案范围内）；汽车零配件、汽车装饰用品的销售所涉及场所的相关环境管理活动

S:机动车修理及保养（机动车维修经营备案范围内）；汽车零配件、汽车装饰用品的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书内容确认表》。

**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，保定市遵诺汽车修理有限公司的

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 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:范玲玲、张星

## 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。