



合同编号: 0886-2021-QEO-2022



管理体系审核报告

受审核方: 北京市迅捷颐和汽车销售服务有限责任公司

审核体系:

■质量管理体系 (QMS)

□工程施工企业质量管理体系 (EcMS)

■环境管理体系 (EMS)

■职业健康安全管理体系 (OHSMS)

北京国标联合认证有限公司

网址: www.china-isc.org.cn



一、受审核方基本信息

受审核方名称	北京市迅捷颐和汽车销售服务有限责任公司				
注册地址	北京市海淀区西苑 100 号			邮编	100091
经营地址	北京市海淀区西苑 100 号				100091
联系人	韩帅	电话.	18911206510	传真	
法人代表	孙鹏	管理者代表	范嘉昕	邮箱	
多班次说明	受审核组织的班次: ☐ 单班 ☐ 双班 ☐ 三班 ☐ 其他 无				
确认受审核方管理体系覆盖的查产品范围与现场运作情况是否一致:					
生产/服务提供 流程简图	销售: 客户接触----合同评审----签订合同-----客户付款-----入帐-----采购-----客户提货 -----验收 汽车维修保养: 进厂接待----- 与客户沟通故障问题-----填写接待记录----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-----付 款--保养(定期换机油等)				

二、本次审核信息

审核日期	2022 年 08 月 26 日 上午至 2022 年 08 月 26 日 下午
审核目的	☐ 初审二阶段: 评价组织管理体系建立、实施运行的符合性及有效性, 以确定是否推荐认证注册。 ☒ 监督审核: 评价组织管理体系的持续符合性和有效性, 以确定是否推荐保持认证证书。 ☐ 再认证: 评价组织管理体系整体的持续符合性和有效性, 以确定是否推荐更新认证并换发认证证书。 ☐ 扩大认证: 评价受审核方在申请的扩大认证范围内管理体系的建立、实施运行的符合性及有效性, 以确定是否推荐扩大范围的认证注册。
审核准则	☒ GB/T19001-2016/ISO9001: 2015 ☐ GB/T 50430-2017 ☒ GB/T24001-2016/ISO14001: 2015 ☒ GB/T 45001-2020/ISO45001: 2018 ☒ 受审核方管理体系成文信息 ☒ 顾客要求 ☒ 适用于受审核方的法律法规及其他要求 ☒ 认证合同
审核方式	☐ 单一体系审核 ☐ 结合审核 ☒ 一体化审核 ☐ 联合审核
审核方法	☒ 现场审核 ☐ 远程审核 ☐ 非现场审核(仅限一阶段)
审核类型	☐ 初审二阶段 ☒ 第一次监督审核 ☐ 再认证 ☐ 扩大认证 ☐ 其他

审 核 范 围	Q: 汽车的销售、保养和维修	专业代码
	E: 汽车的销售、保养和维修所涉及场所的相关环境管理活动 O: 汽车的销售、保养和维修所涉及场所的相关职业健康安全 管理活动	Q: 29.01.01;29.02.00 E: 29.01.01;29.02.00 O: 29.01.01;29.02.00



不适用 ISO9001 的条款	8.3		
不适用的理由（可多选）	☐ 受审核组织没有设计开发的责任 ☐ 受审核组织没有设计开发的能力 ☐ 受审核组织没有设计开发修改的权力 ☒ 受审核组织按照顾客图纸和合同要求提供生产和服务 ☐ 受审核组织按照公司总部的技术要求提供生产和服务 ☐ 受审核组织按照传统工艺提供生产和服务 ☐ 产品/服务流程体系建立前确定，近期也不预期变更 ☐ 其他：		
体系文件实施时间	2021 年 1 月 10 日	管理体系运行已超过 3 个月	☒ 是 ☐ 否
上次审核时间	2021 年 8 月 19 日	认证证书有效期（初审除外）	有效至 2024 年 9 月 4 日

本次审核覆盖以下各场所/场地及其对应的范围：

场 所 编 号 (分 证 书 序 号)	组织名称及注册场所地址	经营场所的地址 (多现场和临时现场)	员 工 人 数	审核范围（产品和过程）	标准	被 审 核 了
01	北京市迅捷颐和汽车销售服务有限责任公司/北京市海淀区西苑 100 号	北京市海淀区西苑 100 号	25	汽车的销售、保养和维修	GB/T19001-2015	☒
02	北京市迅捷颐和汽车销售服务有限责任公司/北京市海淀区西苑 100 号	北京市海淀区西苑 100 号	25	汽车的销售、保养和维修所涉及场所的相关环境管理活动	GB/T24001-2015	☒



03	北京市迅捷颐和销售服务有限公司/北京市海淀区西苑 100 号	北京市海淀区西苑 100 号	25	汽车的销售、保养和维修所涉及场所的相关职业健康安全活动	GB/T 45001-2018	■
04						□
05						□

三、任何影响审核方案的重要事项：无

影响审核方案的事项	☐ 审核终止 ☐ 审核中止 ☐ 增加审核人员 ☐ 减少审核人员 ☐ 增加场所 ☐ 减少场所 ☐ 扩大认证范围 ☐ 延长审核日期 ☐ 缩短审核日期 ☐ 其他
理由说明	

四、对偏离审核计划情况及理由，包括对审核风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述。

本次审核活动按《审核计划》执行。完成情况说明：

■ 已按照审核计划完成全部审核工作	——
□ 审核计划有修改，但不会影响审核结论。修改的内容和原因是：	□ 人员调整 □ 多场所调整 □ 临时场所调整 □ 缩小认证范围 □ 其他
□ 未完成审核计划	未完成的内容和原因是：

五、审核组成员信息

审核组成员信息				
姓名	组内身份	性别	审核员注册证书号	专业代码
陈芳	组长	女	2022-N1QMS-6015478 2020-N1EMS-3015478 2019-N1OHSMS-3015478	
李雅静	组员	女	2021-N1QMS-2218164 2020-N1EMS-1218164 2021-N1OHSMS-2218164	Q:29.01.01 E:29.01.01 O:29.01.01
黄刚	组员	男	米其林北京代表处	Q:29.02.00 E:29.02.00 O:29.02.00
与审核组同行人员信息 无				



姓名	作用	性别	工作单位	职务/职称

六、上次审核后发生的影响组织管理体系的重要变更（适用时）

变更内容	变更描述
主要负责人变更	法人变更为：孙鹏
注册地址变更	
经营地址变更	
多场所地址变更	
临时场所地址变更	
认证范围变更	
体系员工人数较大变更	
设备设施重大变更	
产品/工艺重大变更	
其他	企业名称变更为：北京市迅捷颐和汽车销售服务有限公司

在本次审核过程中，评审了现有管理体系和管理体系文件中这些变化的实施情况。

七、审核发现（见 ☒ QMS ☐ EcMS ☒ EMS ☒ OHSMS）

审核周期	☐ 体系建立以来 ☒ 定期（近一年） ☐ 其他	
审核周期内，重大事故、顾客/相关方投诉说明	无	
一阶段提出问题的整改情况（仅适用于初审二阶段）	不适用	
上次不符合的整改情况	上次不符合整改已完成	
工作记录的真实性	所有被抽样到的、被评审过的工作记录都是真实的。 组织实际工作记录的真实性已得到确认。	
证书和标志的使用（适用于监督审核和再认证）	依据规定使用标志和证书。有进行相关的抽查（如：名片，公司宣传册，网站，等等）	

八、已识别出的任何未解决的问题：无

☐ 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
☐ 样本量不足	
☐ 知识产权保护	
☐ 因受审核方信息造成的日数或审核资源不足	

九、是否达到审核目的

☒ 达到审核目的

☐ 未达到审核目的，未达到目的的原因是：



十、审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明：

本次审核是基于抽样检查的原则，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的所有场所、以及体系所涉及的全部活动。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。本次审核的结论审核组仅对抽取的样本负责。

十一、不符合项纠正措施要求

未开具不符合报告在 5 工作日/一般不符合报告在 20 工作日/严重不符合在 60 个工作日之内，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》。

十二、不符合项及纠正措施验证结论：

体系名称缩写	一般不符合数量	严重不符合数量	不符合项总数	
QMS				☐ 验证合格 ☐ 仍有问题：
50430				☐ 验证合格 ☐ 仍有问题：
EMS	1			☒ 验证合格 ☐ 仍有问题：
OHSMS	1			☒ 验证合格 ☐ 仍有问题：

注 1：若一个不符合涉及 2 个以上管理体系时可在每个体系分别表述

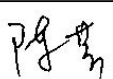
注 2：本次审核开具的不符合项，分布见相关管理体系附件。

注 3：本次审核发现不符合及存在问题对管理体系实现目标的影响☐较大☐不大

十三、审核组推荐意见：

推荐内容	审核组意见
管理体系评价	☒ QMS 基本满足 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准的要求，建立了自我完善机制，质量管理体系运行基本有效。
	☐ EcMS 基本满足 GB/T 50430:2017 标准的要求，建立了自我完善机制，建筑工程质量管理体系运行基本有效。
	☒ EMS 基本满足 GB/T24001-2016/ISO14001:2015 标准的要求，建立了自我完善机制，环境管理体系运行基本有效。
	☒ OHSMS 基本满足 GB/T45001-2020/ISO45001:2018 标准的要求，建立了自我完善机制，职业健康安全管理体系运行基本有效。
对审核范围适宜性结论	☒ 审核范围适宜，与申请范围一致
	☐ 审核范围变更
	QMS
	EcMS
	EMS
	OHSMS
审核组推荐意见	☐ 推荐认证注册(☐ 初审 ☐ 再认证)



	☐ 在完成纠正措施后推荐认证注册(☐ 初审 ☐ 再认证)		
	☒ 推荐保持认证注册(☒ 监督审核 ☐ 再认证)		
	☐ 在完成纠正措施后推荐保持认证注册(☐ 监督审核 ☐ 再认证)		
	☐ 推荐扩大范围		
	☐ 在完成纠正措施后推荐扩大范围		
	☐ 延期推荐注册(☐ 初审 ☐ 监督审核 ☐ 再认证)		
	☐ 不推荐认证注册(☐ 初审 ☐ 监督审核 ☐ 再认证)		
	☐ 不推荐或缩小推荐范围的说明:		
审核组长签字		日期	2022-10-14



十四、审核报告的发放范围:

受审核方(含附件):

北京国标联合认证有限公司: 1 份

1 份

十五、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

十六、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. 应依据审核任务书安排的管理体系领域(指:QMS/50430, EMS, OHSMS, EnMS, FSMS, HACCP)和审核类型(指:二阶段、再认证,在相应的□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。
5. 对子证书/证书附件要求的组织,除在末次会议上确定注册范围外,还须附上子证书/证书附件的文字表达。(可另附页)



附件 ISO 9001:2015、ISO 14001:2015、ISO 45001:2018

审核周期	☐ QMS 体系建立以来 ☒ 定期（近一年） ☐ 其他
体系要素	审核内容总结
组织环境	公司推行管理体系的目的是提高公司市场准入。总经理确定与本公司管理目标和战略方向相关并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素和外部因素（国际、国家、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、文化和社会因素等）。这些因素包括了需要考虑的正面和负面因素或条件。公司每年从市场、客户、网络等搜集到的信息并结合公司自身业务运作情况进行分析，通过分析对这些内部和外部因素的相关信息信息进行监视和评审以确保其充分和适宜。 本次审核确定公司管理体系范围为：Q：汽车的销售、保养和维修；E：汽车的销售、保养和维修所涉及场所的相关环境管理活动；O：汽车的销售、保养和维修所涉及场所的相关职业健康安全活动；汽车的销售、保养和维修不涉及产品设计开发，因此删减 Q8.3 条款。 公司 2021-1-10 根据自身的实际情况和标准的要求组织人员编制了管理手册，2021 年 12 月 10 日因公司名称变更对文件进行了修订，发布了新版 01 版管理手册、作业文件和记录表格，制定了管理方针和管理目标。实施了管理体系，通过对过程检测结果进行分析管理体系得以不断改进。
领导作用	最高管理者确定并证实了对相关管理体系的领导作用与承诺；对全体员工进行了顾客关注焦点的宣传和培训，制定了管理文件和管理目标，并按规定进行了管理评审，目前该公司的管理体系基本得到了落实。管理层通过制定方针和目标并通过会议、培训等形式要求员工理解企业的方针目标以及传达守法经营及达到顾客满意的质量意识的重要性并形成制度化，强调企业实施管理体系管理的重要性。资源提供充分并通过定期进行管理评审发现过程中存在的问题并加以改进，承诺基本有效。企业通过会议、培训等形式要求员工理解公司的方针和目标，以及遵守法律法规的重要性及顾客满意的重要性，并形成制度化，规定了定期检查落实的情况，并有具体要求。 公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针： 守法诚信追求质量，预防污染保护环境； 关爱员工健康安全，持续改进追求卓越。 方针基本合理恰当并为相应的质量、环境、职业健康安全目标提供了框架。最高管理层已经宣布了组织的方针并进行了实施，它使所有员工负起持续改进管理体系的责任，并在相关方有需要时提供。 最高管理者确定了组织架构及相关岗位的职责、权限，并进行了全员的沟通和理解； 管理体系主管部门是——综合部
策划	在策划管理体系时，组织确定了需要应对的风险和机遇及应对这些风险和机遇的措施；制定了《风险和机遇的应对控制程序》，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。将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险），在管理体系所确定的过程（客户开发、供应商的要求等）中，整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。提供了“经营环境分析及对策”，已认真交流风险如战略失误、环保及人力资源成本上升、竞争不断加剧等，主要措施确定战略应更加科学严谨；通过提高管理水平消化人力资源成本上升；加强采购、研发控制；执行国家环保要求；通过差异化策略提高竞争力。效果待观察。机遇主要是现在社会需求不断增多。 公司对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。 公司管理目标是： 1) 销售产品合格率 100%； 2) 产品交付及时率 100%；



	3) 合同评审率 100%; 4) 顾客满意率 95%以上; 5) 固体废弃物 100%分类, 合理处理; 6) 环境污染事故发生率为零; 7) 各类重伤以上事故发生率为零; 8) 火灾事故发生率为零。 目标可测量, 与公司管理方针一致。 每季度由综合部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况, 提交管理评审会议。今年上半年公司管理目标均已完成。 公司的营业执照进行了变更, 变更内容企业名称、法人、注册资本, 对体系运行中的组织结构、业务流程等内容不受影响, 仅策划对公司相关的文件进行了修改;
支持	公司办公场所未发生变化, 办公设备有: 电脑/打印机/传真机/电话等, 车间维修保养设备有: 举升机、烤漆房、拆胎机、平衡机、四轮定位仪等。环保设施有: 垃圾桶、消防设施、废气排气筒等; 安全设施配置主要有: 标识牌、灭火器、消防器材等, 所有设备制定维修保养计划。监视测量设备有: 真空表、千分尺、深度卡尺、游标卡尺、压力表、扭矩扳子、百分表、氧气表等, 定期进行了检定; 因今年疫情影响, 喷漆业务较少, 企业有停工一个月, 上次更换活性炭为 2021 年 12 月, 今年调整为本月底完成; 公司配备所需的管理人员、销售服务人员、维修及保养操作人员 (高压电工作业人员、高级汽车维修工、汽车维修钣金工等) 人力资源的能力可满足质量、环境、安全管理体系运行; 主要岗位人员基本没有变化。 公司制定了知识分类表包括: 政策法规、公司确定运行过程所需的知识。内部来源包括: 公司运作准则 (管理手册、程序文件、管理制度、作业记录等)、管理过程控制失败和成功项目吸取的经验教训和改进的结果等; 外部来源包括: 外来资料 (如顾客反馈的信息、质量、技术规范)、法律法规、市场信息等。对知识的保持采取文件资料的保存和信息系统存储方式, 在公司内部通过传递、交流、培训等方式获取。为获取更多必要的知识采用工作经验总结、顾客意见的采集, 行业领先者的最佳实践调查等。主要是从顾客满意度调查收集的顾客抱怨、反馈等知识。 公司编制了管理体系文件包括: 1. 管理手册 XJYH-SC-A/1-2021, A/1 版, 发布时间: 2021 年 1 月 10 日, 2021 年 12 月 10 日修订实施; 2. 程序文件, 含 24 个文件, XJYH-CX-A/0-2021, A/1 版, 发布实施时间: 2021 年 1 月 10 日 2021 年 12 月 10 日修订实施。
运行	公司针对产品服务的特点进行了流程的策划: 销售服务流程: 客户接触----合同评审----签订合同-----客户付款-----入帐-----采购-----客户提货-----验收 汽车维修保养流程: 进厂接待----- 与客户沟通故障问题-----填写接待记录----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-----付款--维修保养 体系运行一年来汽车销售及维修保养的流程没有变化 引用了相关的标准、法规: 《中华人民共和国道路运输条例》、《机动车维修管理规定》、《汽车维修开业条件》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国消防法》、《北京安全生产条例》、《北京市商业零售经营单位安全生产规定》、《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》等, 策划的相关文件: 汽车维修法律法规、机动车维修经营类别标准、安全生产管理规章制度、公司废品管理办



	法、废油废物管理制度、氧气瓶安全操作规程、空气压缩机安全操作规程、四轮定位仪操作规程、中大烤漆房操作规程、消防安全管理制度、钣喷车间日常管理规定等。
	公司提供 GL8、途观车辆的销售服务，以及一类维修车辆的维修及保养服务，销售部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求填写《报价单》进行确认，因客户群体特殊，不再签定购买合同，根据报价单为客户提供服务。维修及保养服务严格依据各操作规程执行，维修人员及质检人员在《维修工单》进行签字确认，客户最终在《结算单》签字确认。
	确定了销售服务过程为特殊过程，2022 年 1 月 10 日进行了确认，汽车销售、维修及保养使用 VIN 码作为可追溯性的标识，每量车的 VIN 码是唯一码；《交车检验表》、《车辆交接、结算清单》、《维修发料单》、《维修工单》、《结算单》等，均有 VIN 码；
	生活废水：排放到市政管网通过第三方转放到污水处理厂 生产废水：维修后洗手等会产生少量的废水，排放到市政管网通过第三方转放到污水处理厂； 噪声：在进行钣金作业时维修作业人员佩戴耳塞 喷漆产生的废气通过活性炭过滤后通过 16.5 米高排气筒排放，活性炭按规定半年更换一次，今年疫情影响，车辆维修数据减少，公司停工 1 个月，推后更换时间，近期将完成。 产生废弃的纸屑、果皮等垃圾，统一交环卫进行收集处理。 办公墨盒、电池等由厂家回收，废机油、润滑油、含油手套等交北京中首精滤科贸有限公司，2022-6-1 签有协议，有效期一年，2022-7-5 及 2022-7-6 处理时有《危险废物转移联单》；
	销售大厅环境整洁、宽敞、办公设备状态良好，室内空气良好、配置有空调、灭火器和消防栓，办公条件较好，办公设备安全状态良好，现场用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。维修车间 干净整洁，废物按规定存放。喷漆人员配戴符合要求的口罩，车间挂有职业病危害事故应急救援预案、职业病危害防治责任制度、岗位职业健康操作规程等要求和制度，同时有禁止吸烟、注意通风、戴防护口罩、带护耳器等标识。所有车间人员均着工作服、安全鞋、口罩，符合要求。公司有用于废品存放的仓库，及配件库房、油漆存放室，近一年未发生调整及变化，现场通风良好，有灭火器等设防设施；产品按照规定分类放置在防潮架上，油漆存放室内有“工作场所职业病危害因素告知卡”及戴护耳器、防护口罩的图标，产品及人员防护基本到位。废品存放的仓库建议加强管理；
绩效评价	公司编制了《顾客满意度控制程序》，对制造产品及销售过程的质量特性进行监视和测量，以验证其符合要求的程度，确保服务符合要求。公司制定《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》和《数据分析控制程序》为保证公司质量管理体系的有效运行，通过对管理绩效的监视与测量，确保体系运行的有效性。综合部负责对各部门的目标考核，“部门目标策划及考核记录表”中，均完成目标考核要求。 编制了“环境和职业健康安全目标指标完成情况检查表”，体系运行一年至今进行的管理目标指标的检查考核工作，均完成目标考核要求。 但未能提供近一年的污水、噪声、废气、作业场所危害因素检测报告，本次审核开具了不符合；
	公司于 2022 年 5 月 8 日实施了质量、环境、职业健康安全管理体系内部审核，对管理体系的符合性和有效性进行了审核。内审发现的项不符合在本次审核前已完成整改。本公司管理体系基本符合三个标准的要求，是适用、有效的，运行效果基本达到标准要求，本次审核真实、有效。
	最高管理者已按策划的时间间隔，在 2022 年 5 月 15 日对组织的质量管理体系进行了评审，以



	确保其持续的适宜性、充分性和有效性；管理评审输入、输出均按要求提供。并对提出的改进措施进行了落实。公司各部门基本按照管理体系标准要求实施已初步取得良好的效果。公司方针、目标及管理方案、管理体系文件、环境、职业健康安全控制等符合公司目前发展状况，所配备的各类资源基本满足管理体系要求。公司质量、环境 I、职业健康安全管理体系基本是充分、有效和适宜的。
改进	综合部对公司管理体系方针、目标、内部审核、管理评审、不合格和纠正措施各项要求得到落实，相关管理活动得到有效开展，体现了持续改进的要求及改进产品和产品来满足未来的需要和期望。考虑了分析、评价结果及管理评审的输出，并确定了对存在应关注的持续改进的需求和机遇。

QMS 标准条款	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	6.3			
评价*)													
不符合数量													
QMS 标准条款	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	
评价*)													
不符合数量													
QMS 标准条款	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3							
评价*)													
不符合数量													

EMS、OHSMS 标准条款	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	6.1	6.2	7.1	
评价*)											
不符合数量											
EMS、OHSMS 标准条款	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	9.1	9.2	9.3	10	
评价*)							3				
不符合数量							1				

*评价： 1=符合
2=这次审核没审
3=失效/不符合(参见不符合报告)
4=不适用