



合同编号: 1168-2022-Q



管理体系审核报告

受审核方: 北京鸿都瑞通汽车销售服务有限公司

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	北京鸿都瑞通汽车销售服务有限公司				
注册地址	北京市朝阳区来广营西路甲 9 号			邮编	100012
经营地址	北京市朝阳区来广营西路甲 9 号			邮编	100012
联系人	陈建明	电话	15810080479	传真	
法人代表	刘恩顺	管理者代表	张少珉	邮箱	
多班次说明	受审核组织的班次： ☒ 单班 ☐ 双班 ☐ 三班 ☐ 其他				
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	整车销售：客户开发-欢迎接待-确立潜在客户的个性化需求-新车展示-试乘试驾-提案-成交-交车-客户维系 配件销售：厂家采购配件——贮存——销售——交付 售后服务（客户回访）流程： 销售完成—电话回访——反馈问题与相关部门沟通 ——改进；				

二、本次审核信息

审核日期	2022 年 11 月 06 日 上午至 2022 年 11 月 06 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 ☐ 监督第次监督审核 ☐ 再认证 ☐ 扩大认证 ☐ 其他	
审核范围	ARCFOX 汽车整体销售、售后服务、配件供应	专业代码 29.01.01;29.03.01;29.03.02
不适用 ISO9001 的条款	8.3	
不适用的理由	公司为 ARCFOX 极狐特许品牌经销商，所销售的整车和配件均由北京蓝谷极狐汽车科技有限公司直供，且服务过程的策划和实施均执行其有关规定和要求	



体系文件实施 时间	2022 年 3 月 1 日	管理体系运行已 超过 3 个月	☒ 是 ☐ 否
上次审核时间	年月日	认证证书有效期 (初审除外)	有效至年月日

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	北京鸿都瑞通汽车销售 服务有限公司/北京 市朝阳区来广营西路 甲 9 号	北京市朝阳区来广营 西路甲 9 号	21	ARCFOX 汽车整体销售、售后服 务、配件供应	GB/T 1900 1-20 16	☒
02						☐
03						☐
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	29.01.01,29.03.01,29.0 3.02
与审核组同行人员信息				
姓名	作用	性别	工作单位	职务/职称



无				

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	
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	

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）	一阶段未提出问题
上次不符合的整改情况（再认证填写）	/
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）	/

八、已识别出的任何未解决的问题：

☐ 可能影响本次审核结论可靠性的因素：无

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	1		1	■验证合格□仍有问题:
50430				□验证合格□仍有问题:
EMS				□验证合格□仍有问题:
OHSMS				□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

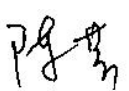
注 2: 本次审核开具的不符合项, 分布见相关管理体系附件。

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 <table border="1"> <tr> <td>QMS</td><td></td></tr> <tr> <td>EcMS</td><td></td></tr> <tr> <td>EMS</td><td></td></tr> <tr> <td>OHSMS</td><td></td></tr> </table>	QMS		EcMS		EMS		OHSMS	
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	

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

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	北京鸿都瑞通汽车销售服务有限公司是北京蓝谷极狐汽车科技有限公司授权 ARCFOX 汽车的销售及售后服务,是 ARCFOX 极狐汽车集整车销售、售后服务、配件供应等功能一身的汽车销售门店。店面地理位置得天独厚,位于朝阳区来广营西路,毗邻北五环。周边有四环、五环等干道相互交错。公司有经营面积 3000 多平方米,从 2022 年 1 月开始为顾客提供极狐品牌的汽车及零配件的销售及售后服务,公司在 2019 年 11 月被北京市汽车维修管理处评定为汽车维修一类企业,由于该品牌为今年开始代理,目前公司没有维修及保养人员,无维修保养业务。公司的相关方有来广营街道办事处、朝阳区修管处、朝阳环保局、销售大客户及零散客户等。
领导作用	公司领导支持质量管理体系的建设,重视整车销售、售后服务、配件供应工作。在满足顾客要求方面,及时和外部相关方的交流。未发生顾客、相关方对公司的投诉,外部相关方交流渠道通畅。 公司制定的质量方针、质量目标体现了满足顾客和法规的要求及持续改进的要求。管理层重视质量管理体系运行,为管理体系运行提供了有效的资源保障,制定了企业的管理方针,与企业的发展方向一致,并主持制定了公司的管理目标与方针保持一致,并保证目标在各管理层级进行分解,制定管控制措施,以确保目标实现。公司的质量方针:星徽闪耀,服务前行,科学管理,日臻完善,由总经理制订并批准,与公司经营宗旨相适应,是全体员工的行动指南,是制订、评审公司和各部门质量目标的框架。 公司质量方针体现满足要求和持续改进的管理理念。通过学习让员工知晓。 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 and 理解;管理体系主管部门是——行政部
策划	公司的质量体系建立于 2022 年 3 月 1 日,公司依据 GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015 编制了质量手册并对体系的运行进行控制,现行的管理手册为 A/0 版,编号:HDRT/SC-2022,体系运行将近 8 个月,体系运行良好。 质量管理体系文件包括:16 个程序文件以及相应作业规范和要求、记录表格。2022 年 3 月 1 日发布、实施。 体系文件表述了管理体系要素之间的关系和作用,文件编号标识清楚,文件查阅途径清晰,符合相应的标准条款要求,质量管理体系文件比较完善,实用性较强,基本上符合标准的要求。记录比较齐全,基本反映了标准和公司作业管理、操作控制特性;与业务活动的契合程度为 90%左右,文件符合公司认证范围的整车销售、售后服务、配件供应,与行业标准相符合。 删减的合理性确认: 手册中删减了 GB/T19001-2015 标准中 8.3 设计和开发条款。公司为 ARCFOX 极狐特许品牌经销商,所销售的整车和配件均由北京蓝谷极狐汽车科技有限公司直供,且服务过程的策划和实施均执行其有关规定和要求,故删减了 GB/T19001-2008 标准“第八章 产品实现”中“8.3 设计和开发”的内容,不影响公司提供满足顾客和法律法规要求的产品的能力和责任。 经识别目前公司无外包过程 公司的最高领导层有较高的风险意识,能较敏感的感受公司面临的内外部的竞争和风险,通过内外部的策略调整等,能应对相关的风险。公司制订了“风险和机遇的应对控制程序”规定了目的、范围、相关概念定义、各部门职责、风险与机遇识别时机、风险与机遇的类型、环境风险、质量风险、各部门风险识别、风险严重度评价、风险应对措施包括等内容。公司根据外部环境,北京市政府推出的购车摇号限令的影响,疫情出行减少,库存压力较大,北京市拆违房租涨价,员工离职了增高等内外外部环境,采取了应对措施,基本有效;



	各部门根据工作相关内容,均识别风险与机遇,针对风险制定了管理措施、有责任人,风险管控有效。 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 2022 年质量目标是: ①经销商销售满意度调查 (CSS) 季度排名*50%以内; ②经销商售后服务调查 (CSS) 季度排名*50%以内; ③销售内部电话回访成功率 95%以上 ④服务内部电话回访成功率 90%以上 ⑤销售“秘密采购”调研季度得分 90 分; ⑥服务“飞行检查”调研半年度通过; ⑦客户流失率小于 5%; ⑧管理内化率达到 70%。目标可测量,与公司管理方针一致。由行政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。
支持	确保质量管理体系的有效运行,总经理根据部门或岗位质量工作的需要,识别资源需求,确定和配备充分的资源(人员、设施、环境、供方、信息和财务的资源)。 公司制定《人力资源控制程序》、《岗位人员任职资格要求规定》,对任职要求做出详细规定,为各岗位配备适宜的人员。特殊工种均持证上岗。员工均有相应的培训计划,使其能够达到对应的职位要求,满足体系运行和生产过程的需要。并保持教育、培训、技能和经验的适当记录为保证日常正常运行。 公司经营场所位于北京市朝阳区来广营西路甲 9 号,总面积 3000 多平方米,主要有销售展厅、售后服务接待处、客户休息区,儿童游乐区,办公室等,电瓶检测仪、数字胎压表等监视测量设备。
运行	公司针对销售服务的特点进行了流程的策划: 整车销售:客户开发-欢迎接待-确立潜在客户的个性化需求-新车展示-试乘试驾-提案-成交-交车-客户维系 配件销售:厂家采购配件——贮存——销售——交付 售后服务(客户回访)流程: 销售完成—电话回访——反馈问题与相关部门沟通 ——改进; 查看厅展现场,发现一辆极狐汽车正在充电,充电插座在展厅中无警示、无说明,容易绊倒客户和触电,本次审核开具了 1 项不符合;门厅车辆摆放较密,建议合理调整车辆摆放; 按照程序文件要求,由售后部对客户进行满意度调查,主要针对当月已销售并已成功交车的车辆进行电话回访及档案合格性检查两方面。电话回访内容包括销售顾问服务态度、是否试乘试驾、对精品装饰质量感觉如何等,销售结束后,由厂家与客户及公司人员同时建立微信群进行客户的回访及跟踪,建议公司不能仅依靠厂家的跟踪,还需对销售满意度及售后服务进行跟踪。
绩效评价	公司策划并实施以证实产品的符合性、质量管理体系符合性、质量管理体系持续有效性所需的监视、测量、分析和改进过程,以建立有效的自我监督和自我完善机制,确保质量管理体系持续满足顾客需要。行政部根据各部门数据分析的需求,确定统计技术的应用及应用程度。售后部利用统计技术(折线图,柱形图,调查表)等对客服和销售满意度调查结果进行分析,并通过管理评审形成输入。执行的标准有《固体废物污染环境防治法(2020 修订)》、《销



	售部工作流程指引》、《极狐汽车使用说明书》等标准和文件。 公司严格按照《内部审核控制程序》中内部审核每年至少进行一次审核的规定，在 2022.7.15 进行首次审核，同时任命管理者代表陈建明为审核组长。此次内部审核覆盖除了删减的 GB/T19001-2015 标准中 8.3 设计和开发条款的剩余全部条款和公司所有部门和管理层。审核思路基本清晰，标准条款的要素要求能够明确描述。并且发现了 1 个不符合，对不符合进行了原因分析和处置，相应部门也完成了整改且纠正措施有效。此外，本次内审对公司的成文信息控制情况、质量目标完成情况、顾客满意情况等进行了全面的分析，提出了改进问题，审核具有一定的深度并证实了公司管理体系的有效性。 公司严格按照《管理评审控制程序》在 2022 年 8 月 16 日总经理主持了管理评审，管理评审的输入充分，包括了内部审核评价的结果；顾客反馈的结果；质量管理体系的运行绩效；目标的实现；不符合、纠正措施和风险机遇应对措施的有效性等。输出符合标准的要求，并且提出了改进问题，相关部门也进行了追踪整改，有利于体系的持续改进。证实了公司质量管理体系符合 GB/T19001-2016 标准要求，质量方针和质量目标能满足当前市场和顾客的要求以及体系运行的适宜性、充分性和有效性，达到了管理评审的预期目的。
改进	公司编写了《纠正措施控制程序》，明确规定了实施纠正措施的范围、职责权限以及工作流程，对不合格进行原因分析；纠正措施的制定与实施；纠正措施的验证等内容。在发生不合格时，公司严格按照《不合格品控制程序》和《纠正措施控制程序》进行控制，以便及时的采取纠正措施，提高公司的绩效。在公司提供的纠正预防措施实施及验证记录单有不合格的事实描述，原因分析和纠正措施的验证效果，满足文件和标准的要求。公司通过日常检查、内部审核、管理评审不断的提出改进意见，并将责任具体到人，明确了整改日期，不断提高管理体系的适宜性和有效性。

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*)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
不符合数量													
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*)	1	1	1	1	1	1	1	4	1	3	1	1	
不符合数量										1			
标准条款	9.1	9.2	9.3	10.1	10.2	10.3							
评价*)	1	1	1	1	1	1							
不符合数量													

*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