管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：主管领导/陪同人员：周浙平/徐静梅 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 周磊 审核时间：2020年6月8日 |
| 审核条款：QE：4.1-4.4，5.2,5.3,6.1 6.2,7.5，9.2，9.3 7.1.3，7.1.5，8.1，8.3,8.5.1。 6.1.2、6.1.3、8.1、8.2 |
| 资质 |  | 确认受审方名称：北京华晨金鼎汽车销售服务有限公司注册地址：北京市平谷区谷丰路98号院经营地址：北京市平谷区谷丰路98号院资质确认：营业执照、真实有效，符合要求。机动车维修经营备案编号：修备110117100126（代理事项告知书）抽2013年12月建设项目环境影响报告表、平谷区环境保护局批复；平谷区环境保护局验收的批复，均符合要求。审核范围：Q：一类汽车维修（大中型客车维修、大型货车维修、小型车维修）E：一类汽车维修（大中型客车维修、大型货车维修、小型车维修）所涉及场所的相关环境管理活动总经理：周浙平，管理者代表：杜明军 | Y |
| 组织及其环境 | QE4.1 | 公司2019年9月15日发布实施了管理手册\程序文件，管理手册\程序文件按GB/T19001-2016、GB/T24001-2016标准要求编制，由管理者代表组织人员编写，总经理批准实施。文件中描述了质量环境管理体系建立的原则及质量环境管理体系的各个过程。确定了质量环境管理体系的过程及控制方法，配备了所需设施及符合能力要求的各任职人员。对相关人员进行了培训，从而能更好的贯彻标准。公司识别、确定了与战略、目标相关、影响实现管理体系预期结果的内外部因素，并且关注不断变化的内外部信息。企业对内外部环境进行了识别，符合要求 | Y |
| 相关方的需求和期望 | QE4.2 | 公司识别并确定了影响公司提供产品和服务能力的利益相关方：顾客（1、产品质量符合顾客要求 2、及时交货3、价格合理）、员工（薪资、福利增加2、提供培训机会 3、有一定的娱乐活动）、供方（1、长期合作、双赢2、进货合格率高3、及时付款）、合作伙伴、市场监督管理局、环保局、安监局等。通过调查、访谈等了解相关方的需求和期望。 企业有采取适当的方法对满足相关方的要求和能力进行监视、测量，包括通过日常监督检查和定期内审和管理评审对这些内部因素和外部因素的相关信息进行监视和评审。企业识别出的相关方的需求作为制定管理方针、目标、管理评审的输入内容。 | Y |
| 管理体系的范围 | QE4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件，管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。管理手册中明确了体系的范围。公司明确了质量环境管理体系的边界、范围，在确定质量环境管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。过程或活动：Q：一类汽车维修（大中型客车维修、大型货车维修、小型车维修）E：一类汽车维修（大中型客车维修、大型货车维修、小型车维修）所涉及场所的相关环境管理活动涉及场所：北京市平谷区谷丰路98号院外包：危废处理不适用条款：是根据国家标准、行业标准、顾客要求进行维修活动。维修产品、模式固定，确定本公司不涉及产品和服务的设计和开发，故对标准中的8.3条款的内容不适用。不适用后不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任 | Y |
| 管理体系及其过程 | QE4.4 | 依据GB/T19001-2016、GB/T24001-2016标准要求，并结合企业产品特点对管理体系进行了策划，策划基本体现了PDCA的思路。公司对过程及相互关系进行了理顺，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、职能和物理边界、活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的权限和能力，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。 配备了各种资源满足体系运行的需要。 确立了监视测量的方法。公司外包过程：危废处理不适用条款：是根据国家标准、行业标准、顾客要求进行维修活动。维修产品、模式固定，确定本公司不涉及产品和服务的设计和开发，故对标准中的8.3条款的内容不适用。不适用后不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任 | Y |
| 领导作用和承诺\以顾客为关注焦点 | QE5.1 | 企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：对管理体系运行的有效性负责；促进使用过程方法和基于风险的思维确保管理体系要求融入企业的业务过程；确保建立的管理体系与组织内外部环境、战略方向保持一致的管理方针、管理目标的制定，应与组织环境相适应，与战略方向一致；为确保管理体系所需的资源（包括人力、设备、技术和信息等）确保管理体系实现期望的结果；督促人员积极参与、指导和支持员工为管理体系的有效性做出贡献；鼓励工作人员报告事件、危险源、风险和机遇，并保护其免遭报复；支持相关管理者在其职责范围内发挥领导作用，推动改进等。以顾客为关注焦点：公司通过投标、市场调研等方式了解顾客的需求，确定他们关心的产品特性，特别是产品的关键特性。通过定期对顾客满意度进行测量、售后服务了解顾客对产品的意见。在确定顾客的需求和期望时，公司同时考虑与产品有关的义务（如安全的责任、环境保护要求等）和法律法规要求，并采取措施，使其得到落实。 | Y |
| 方针 | QE5.2 | 方针：守法诚信精心服务，预防污染保护环境；关爱员工健康安全，持续改进追求卓越。方针在管理手册中予以规定，经总经理批准实施。管理方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量环境管理体系的承诺，通过会议、文件、张贴、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。管理方针基本适宜。 | Y |
| 组织的角色、职责的权限 | QE5.3 | 公司编制了岗位职责和任职要求，经总经理批准后通过培训和发受控文件的形式使职责得到沟通。各部门的职责情况详见各部门5.3审核记录 | Y |
| 策划应对风险和机遇的措施 | Q6.1E6.1.1 | 企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：1、企业在经营管理过程中即存在机遇，同时也存在着风险。有建立识别风险与机遇的过程和方法，并识别了产品整个生命周期所有影响产品符合性、影响增强顾客满意的能力和环境影响有关的的风险源，并对这些潜在的风险进行识别、评价，并采取必要的措施，以尽可能将风险转化为机遇。2、企业识别的主要风险包括合同风险、重大法律纠纷、违约及信誉不良等情况后未能采取相应的措施，未经允许客户信息的意外泄漏等。财务风险：资金回笼过程中的风险，合同应收款无法及时到位；市场竞争激烈，恶性竞争等不良社会影响；产品质量方面的风险，产品质量验收不合格，导致退货等；重要环境因素运行控制不当造成的风险，如意外火灾；危险废弃物(硒鼓/墨盒/色带/日光灯等) 控制不当；合规义务风险：适用的法律法规收不全、不及时、不了解导致违规行为的发生等。企业在确定这些风险和机遇时，有考虑内外部因素及合同方（供方、顾客)的要求。抽查针对废弃物(硒鼓/墨盒/色带/日光灯等) 控制不当造成的风险的应对措施：严格按固废控制要求做好固废分类管理，做好固废处置情况登记工作，归口部门加强日常监督检查等；组织开展内部技术交流，培训更多骨干。相关人员讨论，联系参观、交流活动等。 | Y |
| 环境因素识别 | E:6.1.2 | 提供了部门《环境因素辨识与评价表》和《重要环境因素清单》 识别环境因素使用了生命周期的观点，时考虑了三种时态、三种状态、五个方面，运用了评分法评价了环境因素并确定了重要环境因素。 重要环境因素：固体废弃物排放，火灾、废水排放、噪声排放、废气排放识别全面，评价准确。 | Y |
| 如何确定环境 | E6.1.3 | 公司建立并保持《法律法规与其他要求控制程序》，以获取并评价相关环境法律法规和其他要求，确认其适用性并跟踪其变化，以便及时更新。组织确定的适用的法律法规包括《环境保护法》《中华人民共和国环境噪声污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《合同法》《消费者权益保护法》等，法律法规已通过邮件的形式发放到相关部门，已得到有效执行，未出现违规情况。 | Y |
| 环境管理措施的策划 | 6.1.4 | 策划的内容有主要有重要环境因素、合规义务、识别的风险和机遇等，当策划这些措施时，最高管理者考虑了可选技术方案、财务、运行和经营要求，从而确保质量环境管理体系的有效运行。 | Y |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2E6.2 | 管理手册中明确了质量、环境管理目标为：顾客满意率95%以上（计算方法：顾客满意度总分÷调查顾客数x100%，每年考核一次）固体废弃物、危废100%分类处理、受控（固体废弃物合规处理数/固体废弃物总数X100%，每月考核一次）火灾发生率0（按实际发生记录）。噪声达标排放：GB12348-2008工业企业厂界环境噪声排放标准（2类）废水达标排放：DB11/307-2005排入城镇污水处理厂的水污染物排放限值废气达标排放：[DB11/501-2007-大气污染综合排放标准](https://www.so.com/link?m=ar9frGnZzjr5CG2YMk6Nty6UE3qjue/PFIzhGQ+pKfZeQui22p7SuWOHPf/LZI2X+deOZsl0ESNXxaCqgWvMc7nklWvYJ9eRz507vryKgx9D14CUPGh/pjCV/6DxsidwoC2A3b/6rdpnFoPs+TkG7/IFgUWXdsqVqVJ9z6CuRSoZQsIbK" \t "https://www.so.com/_blank)2019年5月至12月目标完成情况：均完成。公司的管理目标已分解到相关职能部门。 | Y |
| 变更的策划 | Q6.3 | 管理手册中对管理体系的变更需求及时机、内容、影响方面进行了策划，变更的时机包括了：管理体系的建立和实施的初始阶段；组织机构、环境发生变化；利益相关方的需求和期望方面的任何变化等。受审核方明确了变更评估及实施的流程，即当发生变更时，确定变更的目的、考虑变更的潜在后果，管理体系的完整性，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。并要求对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价，确保管理体系的完整性。自体系运行以来，未发生变更情况。 | Y |
| 资源总则 | Q7.1.1E7.1 | 体系运行有关的人员15人，公司设置了综合部、维修部等职能部门，各部门职责、权限分工明确，包括管理、技术、维修人员等；公司经营面积5000平米，配备了举升机、大梁校正仪、四轮定位仪、电脑检测仪、烤漆房、气泵、动平衡扒胎机、气焊机、角磨机、洗车机、电脑、打印机、网络、办公桌椅等设施；气泵安全阀、耐振压力表等检测设备；以及综合部配置有灭火器等安全辅助设备/设施，以及资金、技资源；2、外部资源，如供方、客户等相关方。公司所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要. | Y |
| 部门职责的落实，人员聘用，培训，能力、意识的培养 | Q7.1.2QE7.2 | 编制《人力资源管理制度》已识别与体系运行的相关人员：各部门负责人、维修人员、质检人员、内审员等，提供了岗位职责与任职要求。对特殊岗位人员已进行合理配置及变更控制，新进员工已制定岗前培训计划。公司特殊工种：焊接、电工。抽焊接/电工证书，符合要求。查：2019-2020年度培训计划，培训记录，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 基础设施配置与管理 | Q7.1.3 | 体系运行有关的人员15人，公司设置了综合部、维修部等职能部门，各部门职责、权限分工明确，包括管理、技术、维修人员等；公司经营面积5000平米，配备了举升机、大梁校正仪、四轮定位仪、电脑检测仪、烤漆房、气泵、动平衡扒胎机、气焊机、角磨机、洗车机、电脑、打印机、网络、办公桌椅等设施；气泵安全阀、耐振压力表等检测设备；以及综合部配置有灭火器等安全辅助设备/设施，以及资金、技资源；2、外部资源，如供方、客户等相关方。公司所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要. | Y |
| 过程运行环境管理 | 7.1.4 | 目前经营在北京市平谷区谷丰路98号院，企业经营地为租赁，面积共5000平米左右。办公面积2000平米；厂房1200平米；危废暂存间40平米；仓库150平米；主要工作场所为公司办公场所、维修车间、仓库，现场查看：办公现场环境整洁，秩序良好。环境主要为防潮、防火、防尘，有禁止吸烟标识。危废间上锁（低层有托盘）。周围无安全隐患。2、办公区内有消防器材、干粉灭火器，消防栓，有效期内。工作环境可满足需要。工作环境可满足需要。 | Y |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5  | 企业编制计量器具台账，记录了设备编号、名称、规格型号等内容。组织配置的监视测量设备主要为耐振压力表、安全阀、电脑检测仪等。基本满足检验需要。抽设备校准/验证情况：安全阀、耐振压力表符合要求检测仪有恢复出厂设置钮，使用人每半年进行一次校准。无记录根据企业目前经营的产品品类的检测和客户要求，现有检测器具基本监事和测量要求。按照监视测量管理要求，公司安排人员进行日常维护保养，定期进行鉴定或校准，确保计量器具的有效使用。现场使用的监视测量设备由维修车间负责保管，检验用的测量设备由质检人员专人负责，防止潮湿、磕碰和损坏。未发生使用过程中失效的现象，如果出现，清楚应立即停止使用，送具有计量资质的检定部门检定，并对已往所检结果重新检验。监视和测量用软件均为设备自带，设备校准时同事校准，版本升级时设备返厂 | Y |
| 沟通 | QE7.4 | 在沟通中，总经理发挥主动主导作用，以确保在不同的层次和职能之间进行有效、充分的沟通沟通的方式主要有：会议、邮件、微信群、接收上级主管部门下发文件等公司内部沟通的内容主要有：a)通过各种例会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；b)内部文件的学习和传递；c)公司微信群分享管理经验、讨论技术问题等方式。公司外部沟通的内容主要有：a)与供方沟通采购产品或服务信息等；b)与顾客沟通需求、交付时间等；c)与当地政府主管部门进行政策和适用法规等方面。尚未产生因沟通不畅产生的客户投诉或不合格。 | Y |
| 文件总要求 | QE7.5.1 | 执行公司《成文信息控制程序》管理体系文件包括：管理手册、程序文件、作业文件、外来文件、各类记录等。已建立“受控文件清单”。查：公司《管理手册》、《程序文件》为依据ISO9001:2015、ISO14001:2015版标准编制发布实施。由管理者代表审核，总经理批准后发布。查：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、名称、接收人、版本状态、日期等。 管理手册、程序文件、作业文件已发放各部门，有签收部门确认。规定对所有失效文件，从使用场所回收并填写《文件销毁申请单》经总经理批准后要加盖“作废”印章，统一销毁。文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。查：有“外来文件清单”记录了《环境保护法》等外来文件，控制分发，有专人负责。已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存期限。现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好 | Y |
| 运行策划和控制 | Q8.1  | 企业根据客户要求对维修进行策划：1、确定产品和服务的要求：法律法规及客户要求；交通部《机动车维修管理规定》。2、制定目标，目标基本合理、可测量、可达到3、流程：待修车辆在社会信息采集系统-------故障问题录入系统（与客户沟通故障问题------ ----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4、策划了检验标准等作业指导文件，及产品检验记录等记录。5、所需资源：配备了举升机、大梁校正仪、四轮定位仪、电脑检测仪、烤漆房、气泵、动平衡扒胎机、气焊机、角磨机、洗车机、电脑、打印机、压力表等设备，人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。6、遵照岗位职责、设备操作规程、派工单等作业指导文件实施过程控制。产品通过检验来对产品实现过程进行控制。生产过程中由目负责人组织进行检查，项目完成后由客户进行验收，符合要求策划了委托书、记账单等，记录均保期3年。由维修部统一汇总交综合部存储。8、通过识别与评价对公司目标和战略方向相关，影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。9、外包过程：危废处理10、策划适合组织体系运行需要，未发生更改，策划情况符合标准要求产品实现策划的输出的信息充分，输出内容满足标准要求和企业实际. | Y |
| 环境运行策划和控制 | E:8.1 | 识别的环境因素因素运行控制情况如下：1、办公生活污水控制：洗车水循环利用，不外排。生活污水排市政管网。2、噪声控制：噪声主要为设备噪声，厂房隔音,2019年9月9日北京云帆沧海安全防范技术有限公司职业病定期检测报告：钣金工、漆工、焊工噪声符合要求。具体见附件。3、固废控制：综合部有对办公产生的固体废弃物分类处理，按“可回收”和“不可回收”（如废硒鼓、灯管等），可回收放入“可回收”区，由综合部定期统一处理，生活垃圾统一集中到指定垃圾桶内。符合要求。维修过程中的垃圾按“可回收”和“不可回收”“危废”进行分类处理。有危险废物管理台账：记录了废物名称、来源、存入量、经办人。具体见附件。抽危废处理记录三联单/固体废弃物处理记录 ，符合要求。4、节能降耗：企业有建立节约用水、用电制度，尽可能减少资源能源的消耗，要求工作人员节约使用纸张（非重要文件要求双面打印/复印），办公设备、设施有按规定要求使用，杜绝非正常使用，要求不得使用大功率电器。5火灾控制：办公区域配备了烟感，灭火器，有效。未发现明显火灾和安全用电隐患。公司组织综合部员工进行了安全教育，主要学习内容有交通安全知识、防火知识、安全用电知识。提高员工安全意识，防止危险发生。6、废气控制；焊接、打磨、喷漆、抛光、喷枪使用过程中苯、甲苯、二甲苯、非甲烷总烃等气体。喷漆房排烟筒高7米，焊接烟尘排气筒高9米，执行[DB11/501-2007-大气污染综合排放标准](https://www.so.com/link?m=ar9frGnZzjr5CG2YMk6Nty6UE3qjue/PFIzhGQ+pKfZeQui22p7SuWOHPf/LZI2X+deOZsl0ESNXxaCqgWvMc7nklWvYJ9eRz507vryKgx9D14CUPGh/pjCV/6DxsidwoC2A3b/6rdpnFoPs+TkG7/IFgUWXdsqVqVJ9z6CuRSoZQsIbK" \t "https://www.so.com/_blank)。提供2019年7月22日北京京畿分析测试中心有限公司废气检测报告，符合要求。1. 相关方控制，企业有按规定的要求对相关方进行控制。

企业未能提供对相关方施加影响的相关证据，已开不符合。7、提供环境安全管理体系资金投入记录，符合要求。 | Y |
| 产品和服务的要求顾客沟通 | Q8.2 | 公司主要通过电话方式、微信、QQ、市场调研等了解顾客需求、意见、问询及合同的处理等，不断提高服务水平。主要进行以下沟通： 1、向顾客提供保证产品和服务的有关信息，维护及应急措施。2、接受顾客问询、询价、合同的处理。3、对顾客的投诉或意见进行处理和答复。4、客户信息等顾客财产的处置与管理体系运行以来未发生客户抱怨投诉情况。目前沟通渠道畅通。抽合同及合同评审记录，符合要求 | Y |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 编制了应急准备和响应控制程序，建立了火灾应急预案，由综合部组织演练，提供了应急预案演习记录，演练时间 2019年12月9日负责人：芮金利参加人：全体员工演练过程描述：1、电线老化引起火灾2、模拟烧伤处置3、演习火灾，组织演习灭火及逃生4、易燃品引起火灾。应急能力评价：公司制定的应急措施有效。人员能及时疏散。灭火方法正确有效。演习过程表明，应急预案中设定的方法可以控制应急情况下的环境污染，人员不会受到伤害。评价人：杜明军 | Y |
| 设计开发 | 8.3 | 是根据国家标准、行业标准、顾客要求进行维修活动。维修产品、模式固定，确定本公司不涉及产品和服务的设计和开发，故对标准中的8.3条款的内容不适用。不适用后不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任 | Y |
| 外部提供过程、产品和服务过程管理 | Q8.4 | 为确保外部提供的过程、产品持续稳定地满足顾客要求，要求所需物资在合格供应商处采购，定期组织供方业绩评定。产品部通过供方调查的形式，对外部提供过程的供方相关信息进行调查确认，调查评价合格后列入“合格供方名录”：供应商名称 采购产品北京市兆方达汽车修理站 轮胎北京金海杨帆汽车销售有限公司 润滑油北京三义通达商贸有限公司 汽车配件北京金隅红树林环保技术有限责任公司 危废处理（外包）查见上述供方调查评价内容包括：供方资质、样品检验等，评定结论等，可以列为合格供应商.  批准人：周浙平2019年 9月15日抽采购单、抽采购产品检验、危废处理记录三联单等，均符合要求采购过程受控。 | Y |
| 生产过程控制 | 8.5.1 | 企业有维修的需求时首先在社会信息采集系统中登记，此系统为采购，升级、维护均为供方负责。抽维修记录，符合要求。记录系统后下委托单，抽委托单，维修流程、执行标准：客户要求；交通部《机动车维修管理规定》等以上信息能够指导生产。可获得和使用适宜的监视和测量资源：耐振压力表、安全阀、电脑检测仪。监视和测量设备满足检验需要。在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则：作业指导书、检验标准等作业指导文件实施过程控制。产品通过检验等来对产品实现过程进行控制。服务过程中由专人进行检查，完成后由客户进行验收，符合要求。为过程的运行使用适宜的基础设施，并保持适宜的环境：配备了永举升机、大梁校正仪、四轮定位仪、电脑检测仪、烤漆房、气泵、动平衡扒胎机、气焊机、角磨机、洗车机等维修设备，人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。维修环境无其他特殊要求。办公区/维修车间内有消防器材，有效期内。5）配备胜任的人员，包括所需求的资格：初中以上学历；视力良好；经过培训、考核合格后上岗。6）若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认，并定期再确认：经确认，服务过程中烤漆、焊机过程为需要确认的过程。抽确认记录，未能提供对其进行确认的证据。7）采取措施防止人为错误：各工序制定有操作规程，明确了操作要求，各工序互检，避免人为失误8）实施放行、交付和交付后的活动：按照各画板要求实施过程控制，以确保有效实施放行、交付和交付后活动。现场巡视维修车间现场：现场干净整洁、设备运转正常。人员配备符合要求。喷漆工：王X 正在对车辆进行喷漆作业前准备工作 喷漆温度在40°左右。时间根据车型确定焊接主要不漏焊、虚焊即可，人员均有资格证书，焊接过程受控。现场有现场更换双闪开关、左侧刹车灯 车牌号：京P7V377 先出巡视库房：货架摆放整齐，产品按品类进行存储，有出入库记录，产品先进先出巡视危险品库房：主要为机油，存量不多，随进随用，先进先出。危险品废弃物库房：废机油、废电瓶、废漆渣、废滤芯等分区存储，有独立包装 有灭火器等消防设施 服务过程受控 | Y |
| 放行控制 | 8.6 | 检验依据：客户要求；交通部《机动车维修管理规定》抽记账单，符合要求 | Y |
| 监测和测量 | QE9.1.1 | 公司对质量、环境目标完成相关数据进行了统计,在管理评审过程中对过程监视和测量情况、产品符合性情况、顾客信息反馈及投诉处理情况等相关数据进行了分析评价,识别了改进的机会。收集了顾客满意度信息，供方产品质量和公司服务过程及产品质量等方面的数据和信息，在数据分析和评价过程中有使用一些简单的数理统计方法，如排列图、因果图等，但对收集的数据和信息分析、利用不够，提出改进。目前无需使用监视和测量设备用于环境绩效的监测。体系实施后未受到过当地环保、消防等地方政府相关职能部门的行政处罚，也为发生相关方环境投诉，以及内部员工关于安全方面的抱怨提供《维修现场环境、安全巡检记录表》，每天进行检查并记录，从安全与防护、临时用电、消防、吊装及设备安全、污染废弃物管理等方面进行检查，符合要求抽《灭火器检查记录》：每月灭火器状态正常，符合要求。提供《环境绩效监测评价报告》，符合要求 | Y |
| 内部审核实施及有效性 | QE9.2 | 公司制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少进行一次内部审核，间隔时间不超过12个月。规定了审核的策划、实施、形成记录以及报告结果的要求。提供了《审核实施计划》，审核目的，范围、依据、审核时间、受审部门、日程安排、审核组长和成员等内容。内审时间：2019年12月10日依据ISO9001:2015\ISO14001:2015版标准。计划由总经理批准后实施。公司按计划实施了内审。内审员：组长：杜明军 组员： 芮金利，提供内审员任命书。内审员的安排考虑了审核过程的客观性和公正性，没有发现自己审核本部门的情况。 提供了内审检查表。内审不符合1项，已整改验收合格。内审报告显示本公司的管理体系均运行良好。策划安排基本符合程序要求。 | Y |
| 管理评审 | QE9.3 | 公司制定了《管理评审控制程序》，文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2019年12月20日组织进行了一次管理评审。查《管理评审计划》，写明了管理评审的目的：对质量、环境管理体系进行评审，确保QE体系持续的适宜性、有效性和充分性。确定了评审时间、地点、评审组织和参加人员。规定了评审内容，提出了评审要求。总经理批准。管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料，内容基本涵盖：方针目标适宜性、过程业绩、体系策划和运行情况、可能的变更、组织结构和资源情况、应对风险和机遇所采取措施的有效性内审情况、顾客满意情况、合规义务的符合情况、来自相关方的有关信息交流、重要环境因素、环境方针和目标的实现程度；环境管理体系绩效的信息，包括以下趋势：事件、不符合及纠正措施和持续改进、监视和测量结果、合规义务的履行情况、审核结果、风险与机遇；与相关方的有关沟通、资源的充分性及持续改进的机会等。 提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论，对内审、客户投诉、方针和目标等方面进行了评审。评审结论：通过本次评审，最终得出本公司管理体系是适宜的、充分的、有效的，方针和目标是适宜的和有效的。但为了更好的运行体系，特提出以下要求：体系运行过程中全体人员都有责任对体系文件的不适宜之处提出修改建议，来进一步完善体系文件纠正措施：1、加强新版标准文件学习2、对维修部服务过程强化服务意识和规范，加强对过程检查，对不合格输出采取有效的纠正或纠正措施抽纠正措施完成情况，已完成，符合要求。 | Y |
| 改进 总则 | QE10.1 | 企业有通过建立管理方针、目标，改进服务质量，同时避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进管理体系的绩效和有效性。并通过管理目标建立与考核，明确了改进、努力的方向，建立一个自我完善、持续改进的机制和良好氛围。企业有充分识别和评价存在的改进机会，以持续满足顾客和相关方要求改进的方法措施包括：a、引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目； b、在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；c、纠正所存在不符合的原因等。 | Y |
| 事件、不符合纠正和预防措施 | QE10.2 | 编制《纠正和预防措施控制程序》。询问公司事故事件及不符合情况，自体系运行以来，均未发生重大事故、事件及不符合情况，也未发生相关方投诉情况。查纠正、预防措施实施情况，体系运行以来内审不符合1项，已采取措施并验证符合。公司管理评审及日常检查发现的不符合情况，制定纠正措施及预防措施，并进行跟踪确认，保持记录。 | Y |
| 改进 | QE10.3 | 管代：为了保证管理体系的符合性按照规定的时间进行内审和管理评审，及时发现体系运行的不足予以改进；通过对顾客进行回访或满意度调查，了解客户意见，改进产品和服务质量；通过对产品进行检验和验证，确定产品的符合性；通过对日常数据进行汇总分析，通过过程的监测，发现问题和潜在问题，提出纠正措施，达到持续改进目的。 | Y |