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：管理层 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10日 |
| Q：4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/7.4/7.5.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3  E4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1.1/6.1.3/6.1.4/6.2/7.1/7.4/7.5.1/9.1.1/9.3/10.1/10.3 |
| 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：  质量方面的内外部环境有：  政治环境：新闻网站 国家今年不断的完善环境管理大法律法规和相关要求，本公司面临的环境法规日趋完善，环境管理的压力日趋增大  经济环境：本公司位于北京市。该区域经济较为发达，环境保护配套行业完善。  空气质量环境 当地政府检测报告 公司为生产活动，生产工序不存在大气污染  企业文化：会议记录 晨会、夕会、总结会，公司内部在每天上下班前后利用若干时间宣传公司的企业文化总结会是月度、季度、年度部门和全公司的例会，这些会议应该固定下来，成为公司的制度及公司企业文化的一部分  公司价值观：公司网页 诚信、创新、业绩、和谐、安全  知识积累：培训记录 本公司为了获取行业内先进的行业技术知识，公司内部开放了网络，便于各部门人员在互联网中查阅等  ……  环境方面的内外部环境因素有：  外部环境主要有：  地球资源被大肆开采与破坏，生态平衡遭到严重破坏，多数生物种面临灭绝；全球气候变暖，大气臭氧层被严重破坏；水质被严重污染，森林被大肆砍伐，空气阴霾；全球各国包括中国对气候与环境的保护已日渐重视；中国政府已经加大对环境保护的惩处力度，企业对环境保护的职责与义务已刻不容缓。  （对策：向上级主管部门获取分类相关要求，向员工宣传相关知识等，从自身做起，保护环境）  所处的内部环境主要有：  员工对环境保护意识整体严重欠缺、节能知识了解欠缺（对策：通过加强员工的环境管理培训和环境认证等，提高员工环境意识。）  在日常清洁，垃圾分类投放行为与素养方面亟待加强（对策：向上级主管部门获取分类相关要求，向员工宣传相关知识等，提高员工环境意识）  ……  内外部环境分析基本符合公司情况 | 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、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 | Q6.1  E6.1.1 | 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。 |  |
| 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 | Q6.2  E6.2 | 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 | Q7.1.1  E7.1 | 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 |
| 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 | 企业策划管理体系文件主要包括：管理手册、程序文件汇编、其他体系文件（包括应急预案、供方评价准则、管理制度、环境目标指标及管理方案等），策划并制定的管理体系文件基本充分、适宜。企业有识别并收集了适用的外来文件，如产品技术标准、环境相关的法律法规、质量相关的技术标准等，策划的文件化信息基本充分、操作性较强。成文信息主要以采用纸质和电子媒体等形式保存。成文信息控制见综合部审核记录。 | Y |
| 监测、  分析与评价 | Q9.1.1 | 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 | Y |
| 监测和测量 | E9.1.1 | 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》：  结论：经过公司领导组织各部门对2019年9月环境体系运行情况进行评价、分析，认为：  1.本公司制定的环境方针、目标、指标得到了有效的贯彻执行，全体员工对此理解比较到位，执行认真严格，并为相关方所接受；经过有关部门统计，已完成。  2.本公司制定的环境管理管理方案得到了有效的落实，规定的指标和各项措施都取得了较好的效果；经过有关部门统计，已完成。  3.本公司制定的各项环境管理程序，通过日常的现场检查，认为基本得到了实施；公司服务现场噪声、固废、污水的使用均较好的控制在法律法规允许的范围内，未发生任何污染事故和扰民现象；资源和能源的消耗均控制在计划范围之内；  4.2019年9月以来，对相关法律法规和其他要求再一次进行了更新并且进行了培训和贯彻，逐条进行了对照检查，未出现违法违规情况。  总之，通过贯彻ISO4001:2015标准，公司员工的环境保护意识明显加强，公司的环境管理水平有了较大的提高，公司的办公区域及所管辖的公司场地  范围内的环境得到了有效的保护，在公司工地树立了良好的社会形象  领导层： 周浙平 综合部：芮金利 维修部：卢立华  管理者代表：杜明军2019年9月31日 | 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 |
| 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 |
| 相关方投诉  国家抽检  质量环境安全事故  变更情况  一阶段不符合验证 |  | 未发生  2019年10月环保局现场检查，口头不符合,共5条，已整改。具体见附件。  在体系运行期间未发生  无  不符合已整改，符合要求 | Y |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门： 综合部 主管领导/陪同人员：芮金利/徐静梅 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 州磊 审核时间：2020年06月11日 |
| 审核条款：Q:5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5.2/7.5.3/9.2  E:5.3/6.2/6.1.2/6.1.3/7.2/7.3/7.4/7.5.2/7.5.3/8.1/8.2/9.1.1/9.1.2/9.2/10.2 |
| 组织的岗位、职责和权限 | QE5.3 | 部门主要职责如下：  协助总经理进行管理评审；  负责公司级管理文件下发和管理；  负责部门间的沟通协调；  负责公司目标的统计，目标指标方案执行情况的检查；  负责组织人员进行风险评价；  负责公司环境因素的识别、汇总；  … …  职责和权限与手册描述基本一致。 | Y |
| 目标及其实现的策划 | QE6.2 | 顾客满意度≥96％（满意度实际得分÷应得总分）  合同评审率100% （评审合同÷合同总数）  培训计划执行率100% （执行次数÷计划总数）  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9月至2020年5月目标完成情况： 均完成 | Y |
| 部门职责的落实，人员聘用，培训，能力、意识的培养 | Q7.1.2  QE7.2 | 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  证件号；T142601198708208519  姓名：曹大朋  操作项目：气体保护焊  有效期：2019.7.3至2025.7.3  证书编号：0901177434300022  职业：汽车维修工（汽车维修电工）  姓名：卢立华  另抽其他人资质，符合要求。  查：2019-2020年度培训计划，内容涵盖：体系文件培训、内审员、法律法规培训、维修管理制度、火灾预案、安全防火、技能培训、法律法规培训、技能法规等  编制：杜明军 批准：周浙平 日期：19年9月10日  抽《培训记录表》  培训主题：法律法规  培训内容：基础法律法规：产品质量法、合同法、环境保护法、消防管理条例等相关法律法规；  培训日期：2019年12月20  参加培训人员：全体  考核情况 考核方法：现场提问  考核整体评价： 参加培训人员基本掌握了培训内容，培训效果良好  抽《培训记录表》  培训主题：维修管理制度  培训日期：2020年1月12  培训内容： 维修管理制度、基础礼貌掌握、防护意思、巡逻制度的安排、应对突发情况的应急措施。  参加培训人员：维修人员等  考核情况 考核方法：现场提问  考核整体评价：参加培训人员基本掌握了培训内容，培训效果良好  抽《培训记录表》  培训主题：内审员培训  培训内容包括：三体系标准的内容，内审知识和相关技巧，内审控制程序，具体实施内审的各项细节和注意事项  培训日期：2019年11月28  参加培训人员：杜明军 芮金利  考核情况 考核方法：现场提问  考核整体评价：为公司组建了一支内部审核的对伍，对保证公司的内审工作起到了重要作用  另抽其他培训记录，培训按策划要求进行。 | Y |
| 企业知识管理的方法、措施及效果 | Q7.1.6 | 综合部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理与管理以及公司所有制度文件和资料的管理和控制工作并对内、外部知识进行确定、维护、发放与管理。  公司运行过程所需的知识从内部来源获取的有：管理文件、奖惩办法、公司历史积累的经验、数据等。外部来源获取有：行业规范、国家标准、相关法律法规以及顾客要求等。获取及保持方法：如老员工传帮带新员工，参加行业协会组织的专业培训和各项会议，公司内外的培训及自学等；为应对不断变化的需求和发展趋势，组织策划进行管理体系标准及相关知识的再培训、招聘等方式对确定的知识及时更新。 | Y |
| 意识 | QE7.3 | 通过下发文件、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓管理方针及相关的目标指标、对管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个人都知晓各自应承担的相关责任，每一位员工清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。  现场抽查一名员工，询问公司质量、环境方针和目标，及对方针的了解，能够正确回答 | 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 |
| 企业知识管理的方法、措施及效果 | QE7.5 | 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 |
| 产品和服务的要求  顾客沟通 | Q8.2  8.2.1 | 公司主要通过电话方式、微信、QQ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。 | Y |
| 产品和服务要求的确定 | Q8.2.2 | 服务要求的确定通过客户合同的形式明确  客户：王少刚 委托书号：2020050284 进站方式：开进 2020.5.27 7时48份  产品名称：金杯新快运 车号；京ELJE805 行驶公里数：5400 维修项目：首保、检查关冷暖风还出风。  维修技师：于占生  有客户签字  客户名称：北京市平谷区档案馆本级  服务内容：车辆维修和保养服务  写明了交付和验收、甲乙双方权力义务、付款方式及期限、违约责任等内容  签订时间：２０２０年４月２９日  客户名称：北京实验学校附属小学  服务内容：车辆维修  写明了交付和验收、甲乙双方权力义务、付款方式及期限、违约责任等内容  签订时间：２０２０年４月７日  另抽其他合同，均保存完好，符合要求。 | YY |
| 产品和服务要求的评审 | Q8.2.3 | 抽查与“北京实验学校附属小学”合同的评审记录  提供<合同评审表>  评审日期：２０２０年４月７日  参与评审人：各部门负责人  评审内容：  1产品要求规定： 明确 √ 不明确 □  2.与以前表述不一致的要求： 已解决 √ 未解决 □  3.公司满足合同要求：1）技术指标 能满足 √ 不满足 □  2）交货期 能满足 √ 不满足 □  3）价格 合 适 √ 不合适 □  4.其他： 1）双方责任 明 确 √ 不明确 □  2）付款方式 合 适 √ 不合适 □  3）纠纷解决方式 明 确 √ 不明确 □  评审结果：通过 周浙平  另抽其他合同及合同评审记录，产品和服务要求明确，按策划要求进行了评审。 | Y |
| 产品和服务要求的变更 | Q8.2.4 | 自体系运行以来无定单、合同更改情况。 | Y |
| 顾客财产 | 8.5.3 | 公司的顾客或外部供方的财产主要是客户信息及客户维修车辆等，如有丢失、损坏或不适用的情况发生，应由使用部门及时记录在《顾客财产问题记录表》中，与顾客协商解决。  自体系运行以来尚无顾客财产问题记录。 |  |
| 交付后的活动 | 8.5.5 | 交付后的活动：交付后的活动主要是售后服务，产品交付后，按照签订的合同条款实施售后服务，公司做出了售后服务承诺，明确有电话技术支持、投诉电话等内容。通过电话、网络等方式与客户交流沟通，了解顾客意见及建议。并将获得信息及时反馈到相关部门进行处理。自体系建立以来尚未发生客户反馈及投诉情况 |  |
| 顾客反馈及满意信息收集和分析质量管理体系过程监测，分析和改进 | Q9.1.2 | 公司编制了《顾客满意度调查表》。对于顾客对产品和服务是否满意的信息进行监视。对调查表中各方面进行测算，调查内容包括质量、价格、服务态度、投诉处理等。  每年至少调查一次  公司于2020年1月对主要客户就以上内容进行了电话调查，客户均对相关内容进行了反馈。  查看2020年1月《顾客满意度分析报告》，覆盖全部主要客户，数据分析得出本公司的顾客满意度98%。未发现不满意情况和客户投诉情况。 | 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 |
| 环境管理措施的策划 | E6.1.4 | 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，从而确保环境管理体系的有效运行。 | Y |
| 合规义务  合规性评价 | E6.1.3  E9.1.2 | 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。  明确了法律、法规及其他要求查询途径（上级文件、地方法规、网上下载、社会信息等）、确认分发的部门、人员及合规性评价的方式方法、步骤等要求。  提供了《环境法律法规清单》。内容包括：国家、地方法律法规名称、颁发部门、实施日期、获取来源等内容。  经查看制定适用于组织活动、产品和服务中环境因素的法律法规和其它要求的获取渠道，并规定了有关法律法规和其它要求的应用要求。  提供了《合规性评价报告》  法规符合性审查人员:评价人：杜明军 周浙平 日期：2019.9.15  对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、中华人民共和国大气污染防治法、北京市环境噪声污染防治办法、北京市节约能源条例、北京市城市节约用水条例、北京市水污染防治条例、北京市消防条例、北京市大气污染防治条例、北京市生活垃圾管理条例等法律法规进行了评价，评价结论均为“合规”。  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，从而确保管理体系的有效运行。 | 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：序号：HSL0043374  处理单位：北京金隅红树林环保技术有限责任公司 日期：2020年5月9日  废物类别及代码：废矿物油与含矿物油废物 废物名称：废矿物油5桶  负责人签字：王红英 运输车辆：京Q85XXX 运输人员：黄军、李超  另抽2020年3月26日、2020年1月2日、2019年9月11日处理记录，均保存完好，符合要求。  固体废弃物处理记录  日期 废弃物名称 数量/重量 处理方式 处理去向 处理人  1.18 生活废物 5kg 交环卫 环卫处理 芮金利  1.30 生活废物 3kg 交环卫 环卫处理 芮金利  2.18 生活废物 2kg 交环卫 环卫处理 芮金利  2.26 生活废物 4kg 交环卫 环卫处理 芮金利  3.20 生活废物 5kg 交环卫 环卫处 芮金利。。。。  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  2019-2020年度共按计划投入了：  设置垃圾处理箱 500元  消防演练：1000元  改善办公环境：10000元  制作环境标识：500元  环境检测：5000  水电费：15万  运行控制基本有效 | N |
| 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 |
| 监测和测量 | E9.1.1 | 提供《环境绩效监视和测量程序》写明了相关要求  抽固体废弃物处理记录  日期 废弃物名称 数量/重量 处理方式 处理去向 处理人  1.18 生活废物 5kg 交环卫 环卫处理 芮金利  1.30 生活废物 3kg 交环卫 环卫处理 芮金利  2.18 生活废物 2kg 交环卫 环卫处理 芮金利  2.26 生活废物 4kg 交环卫 环卫处理 芮金利  3.20 生活废物 5kg 交环卫 环卫处 芮金利。。。。  提供《办公区环境检查记录》：  检查内容  目标指标管理方案及措施是否落实  现场噪声、扬尘、污水、固废排放是否符合程序规定  危险化学品、易燃易爆物品贮存、使用、处置是否符合程序规定  水、电、气和原材料消耗是否在控制范围，有无跑冒滴漏现象  消防设施是否完好，通道是否畅通  电器设施是否完好，日常操作是否符合程序规定，  有无安全隐患  要害部位防范措施是否有效，劳动防护用品佩带是否符合规定，有无安全隐患  人员资格审查是否到位  应急预案是否培训，措施及设施是否准备到位  各项文件、记录是否保存完整，标识清晰，易于查找  经查验，管理方案实施有效。  抽环境检测情况：  废气检测报告：  报告编号：ATCCR19071717  检测项目：废气  检测日期：2019.7.17-2019.7.20  写检测依据、检测仪器。  具体结论结果见附件  检测机构：北京京畿分析测试中心有限公司  职业病危害因素检测报告：  报告编号：YFCH-J-190210  检测项目：噪声、废气  检测日期：2019.09.09  写检测依据、检测仪器。  具体结论结果见附件  检测机构：北京云帆沧海安全防范技术有限公司 | 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 |
| 事件、不符合  纠正和预防措施 | E10.2 | 编制《不合格品及纠正措施控制程序》《事故、事件和不符合管理程序》。  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 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：维修部 主管领导/陪同人员：卢立华/徐静梅 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 周磊 审核时间：2020年6月12-13日 |
| 审核条款：Q:5.3，6.2， 7.1.3 7.1.4 8.1 8.3 8.4 8.5.1/8.5.2/8.5.4/8.5.6  E:5.3/6.1.2/6.2/8.1/8.2 /9.1.1/9.1.2 |
| 职责和权限 | 5.3 | 提供岗位职责与任职要求，对岗位职责和任职条件进行了描述。  负责基础设施及环境；负责产品实现的策划；生产过程控制、放行控制等  部门环境因素识别及运行  职责和权限与手册描述基本一致 | Y |
| 质量  目标 | QE6.2 | 分解到该部门的目标及完成情况如下：  部门目标：  顾客投诉少于2次/月（实际发生统计）  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)  抽2019年9月至2020年5月份质量目标完成情况，均完成。 | Y |
| 设施设备管理 | 7.1.3 | 现主要维修、质检人员10余人左右，维修车间1200平米，危废暂存间40平米，仓库：150平米，提供了《设备清单》，记录了设备名称、型号、数量等内容。  抽设备清单：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、打印机等，基本能满足服务需要。设备状态良好。  主要办公设备有台式电脑、打印机等  办公设备的日常维护，主要为局域网维护、灰尘清扫、电脑、和一些设备的耗材更换。  抽设备设施维修、保养记录单：  设备名称：大梁校正仪  维修、保养内容记录：加油与清洁  最终结果：合格  记录人（确认）：张 时间: 2020年3月25日  设备名称：动平衡扒胎机  维修、保养内容记录：加油与清洁  最终结果：合格  记录人（确认）：于 时间: 2020年6月5日  另抽其他设备点检记录，符合要求。  无特种设备。  设备管理符合要求。 | 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：   1. 办公现场环境整洁，秩序良好。 2. 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 | 7.1.5 | 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  编号：201901393 规格型号：A28X-10TS  开启压力：1.0Mpa 校验员/检验员：略 下次年检：2020年8月  校准单位：北京市平谷区特种设备  耐振压力表：型号/规格：0-1.6 检定日期：2020年6月1日  检定机构：北京市平谷区计量检测所  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 |
| 策划 | 8.1 | 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、压力表等生产检验设备，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   1. 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 |
| 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：  供应商：北京弘达远拓商贸有限公司  到货日期：2020年3月31日前  产品 数量 型号  空滤/御翔 5个 领翔  空气滤清器滤芯 10个 朗动  左前升降器开关 1个 MOBIS  批准人；周浙平2020.3.28  抽采购产品检验：单据编号：XS-001-200331-0003  产品 数量 型号  空滤/御翔 5个 领翔  空气滤清器滤芯 10个 朗动  左前升降器开关 1个 MOBIS  验货人：王红英2020年3月31日  单据编号：2020040004  产品 车型 数量  空滤 索纳塔 5  空滤 索纳塔 5  空滤滤芯 索纳塔 5  左前升降开关 索纳塔 1  验货人：王红英2020年4月1日  单据编号：2020020069  产品 车型 数量  后外尾灯 索纳塔 1  后杠支架 索纳塔 1  验货人：王红英2020年2月24日  抽危废处理记录三联单：序号：HSL0043374  处理单位：北京金隅红树林环保技术有限责任公司 日期：2020年5月9日  废物类别及代码：废矿物油与含矿物油废物 废物名称：废矿物油5桶  负责人签字：王红英 运输车辆：京Q85XXX 运输人员：黄军、李超  另抽2020年3月26日、2020年1月2日、2019年9月11日处理记录，均保存完好，符合要求。  采购过程受控。 | Y |
| 生产和服务提供的控制 | 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：    记录系统后下委托单，抽委托单  客户：第二幼儿园 委托书号：2020050177 进站方式：开进 2020.5.14 15时34份  产品名称：大通 车号；京E86011 行驶公里数：3461 维修项目：换电瓶、皮带、拆洗水管、冷凝器管、更换水泵，防冻液。  维修技师：于占生  有客户签字  客户：平谷交通队 委托书号：2020050153 进站方式：开进 2020.5.13 10时44份  产品名称：捷达 车号；京GUC917 行驶公里数：31737 维修项目：警用车辆年检前维保。  维修技师：于占生  有客户签字  客户：杜XX 委托书号：2020060084 进站方式：开进 2020.6.7 8时18分  产品名称：东风货车 车号；冀FF9714 行驶公里数：94000 维修项目：装灯、检查空调不凉、调手刹、检查灯光。  维修技师：于占生  有客户签字  另抽其他委托单，均保存完好，符合要求。  策划了维修流程：见8.1条款  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，未能提供确认相关证据，已开不符合  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。  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。  现场有车辆更换机油机滤等  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 | N |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 《质量手册》中说明产品标识包括识别产品的客户标识、车辆型号等内容，还应包括能够识别检验状态的内容；  1、产品状态标识应包括以下内容：  a）车型、客户信息、维修内容等；  b）检验状态：待检、合格、不合格、待判定。  2、标识方式主要有：存放区域和车型等；  在现场检查中看到，正在维修的车辆在系统上均有产品状态标识卡，内容有：维修中、维修完成等。  车辆基本按车型、进场日期、维修内容进行标识  查看仓库存放成品标识，企业对仓库进行了划分，不同规格产品分别存放。先进先出、定期盘点库房。  可追溯性：结算单→派工单→社会信息采集系统记录，保证了维修车辆出公司后仍能根据标号查到每个环节的信息。  追溯路径为：  记账单→委托书→社会信息采集系统记录 | Y |
| 产品防护 | 8.5.4 | 提供的《质量手册》中明确标识了搬运，贮存，包装，防护等方面的控制要求。  1．标识：标识采用区域，检验状态等形式控制。  车间现场标识基本齐全，采用派工单，可追溯，操作工，检验员，控制基本有效。  2．搬运：使用举升机等。  3．包装：无  4．贮存：仓库通风、采光、照明设施良好，防潮，车间正在使用的原料及半成品按区域堆放、分区、分类存放，基本适宜。  5．防护：在运输过程中用帆布篷进行覆盖，防止雨淋。  成品单独存放区域，入库时凭入库单入库，做好相应状态标识；出库时凭发货单进行出库，及时销账，做到帐、卡、物相符。 | Y |
| 更改控制 | 8.5.6 | 组织明确组织应对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，  组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施的要求。  经了解，目前组织在生产和服务提供期间的主要变更是：  维修计划的变更、顾客订单产品要求及数量变更、交货日期变更、法律法规变更，产品标准变更，外部供方交货不及时或质量问题，设备出现故障等。  现场与负责人交流沟通，负责人介绍说，目前，尚无上述情况的变更，现场无变更情况 | 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》  采购产品检验见8.4  过程记录见8.5.1  抽记账单：  客户：区政府 委托书号；2020040378 结算日期：2020年5月23日  车型：现代胜达 牌照号：京GJY295 进场日期：2020年4月29日  项目：前杠喷漆、验车、拆装清洗三元、换防冻液、清洗节气门/喷油嘴/进气道  材料清单：三元催化修复剂 2  防冻液/绿 2  玻璃水 3  清洗剂 2  节气门进气道清洁剂 1  喷油嘴清洗剂 1  四轮定位 1  费用合计：略  抽记账单：  客户：首汽租赁 委托书号；2020040092 结算日期：2020年4月9日  车型：大通 （大中型客车） 牌照号：京N5HK76 进场日期：2020年4月9日  项目：换机油机滤  材料清单：机滤 1  机油 速霸3000/1LY 1  机油 速霸3000/4LY 1  费用合计：略    抽记账单：  客户：杜明钧 委托书号；2020050077 结算日期：2020年5月31日  车型：扫地车 牌照号：东风清扫车 冀 FF9714 进场日期：2020年5月10日  项目：全车检查、换离合器四件套、换转动轴十字轴  材料清单：  充气轮 1  离合器三件套 1  导向轴承 1  十字轴 1  费用合计：略  另抽其他记账单，均保存完好，符合要求。 | Y |
| 不合格输出的控制  不合格和纠正措施 | 8.7  10.2 | 查有《不合格控制程序》，对不合格输出进行识别和控制，防止不合格输出的非预期使用或交付。  询问部门负责人称目前没有不合格的非预期使用情况。未发生投诉所引起的不合格。  抽不合格品/不符合评审处置单  不合格原因及特征：2020年6月10日，因员工未按操作规程作业，导致喷漆有色差  不符合原因：员工未按流程进行作业，质量意识淡薄  处理：重新烤漆  纠正措施：对员工进行培训，经培训，未发生过类似事件，纠正措施有效。  评价人：杜明军 时间：2020年6月10日  针对内审中发现的不合格，采取了纠正措施，并进行验证合格。询问部门负责人称服务过程中未发现严重不合格或同类不合格屡次发生情况，因此未采取纠正措施。  目前风险和机遇无需更新，质量管理体系无需变更。 | Y |
| 环境因素识别 | E:6.1.2 | 提供了《环境因素识别及评价表》和《重要环境因素清单》  识别环境因素时考虑了生命周期的观点、三种时态、三种状态等方面，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、噪声排放、废水排放、废气排放  环境因素识别、评价准确。 | 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：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：序号：HSL0043374  处理单位：北京金隅红树林环保技术有限责任公司 日期：2020年5月9日  废物类别及代码：废矿物油与含矿物油废物 废物名称：废矿物油5桶  负责人签字：王红英 运输车辆：京Q85XXX 运输人员：黄军、李超  另抽2020年3月26日、2020年1月2日、2019年9月11日处理记录，均保存完好，符合要求。  固体废弃物处理记录  日期 废弃物名称 数量/重量 处理方式 处理去向 处理人  1.18 生活废物 5kg 交环卫 环卫处理 芮金利  1.30 生活废物 3kg 交环卫 环卫处理 芮金利  2.18 生活废物 2kg 交环卫 环卫处理 芮金利  2.26 生活废物 4kg 交环卫 环卫处理 芮金利  3.20 生活废物 5kg 交环卫 环卫处 芮金利。。。。  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。  。  有一个危废仓库：主要为巡视危险品库房：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  危废处理由北京金隅红树林环保技术有限责任公司处理，有废物处理合同。查北京金隅红树林环保技术有限责任公司资质，符合要求。查危废处理记录，符合要求。现场查看危废仓库，整齐堆放，地面有底垫。库房上锁，门旁有库房管理制度。有入库记录，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 |