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：李明/徐艳娥 陪同人员： | 判定 |
| 审核员： 周文廷 审核时间：2021.7.12 |
| 审核条款：**4.1/4.2/4.3/4. 4/5.1.1/5.1.2/ 5.2/5.3/6.1/6. 2/6.3/7.1.1/9. 1.1/9.3/10.1/1 0.3** |
| 企业基本信息（资质验证/范围再确认/上次审核问题验证/投诉或事故/ 政府主管部门抽查情况） |  | ●企业基本信息  1、企业资质：营业执照91130293MA07UKXA3F，  2、唐山康特齐兴机械设备有限公司成立于 2016年8月24日，注册地址：唐山高新技术产业园区大庆道南侧西昌路东西创新中心A座803号，由于生产管理需要， 生产经营地址搬迁至：唐山市丰润区荣国北路42号；生产维修设备无变化，人员无变化，维修车间面积1000平米左右，和原来维修车间面积相差不大，不影响质量管理体系的运行和完整性。  3、公司认证范围：主要从事柴油发动机的维修；发动机配件的销售；  4、被投诉情况：无  5、事故：无  6、政府主管部门抽查情况：无  7、上次不符合的验证：识别了需要确认的过程为销售服务，2020年度审核时未提供监视测量器具的鉴定或校准的证据，针对不符合项企业进行了整改，采取了纠正措施，措施有效，今年的审核未发现类似情况。 |  |
| 理解组织及其环境 | 4.1 | 企业2016年成立，主营柴油发动机的维修；发动机配件的销售。主要客户为煤矿业、发电厂、油田等行业大型柴油发动机的维修及发动机配件的销售。企业目前是安特优及珀金斯2个品牌的代理商，2021年销售目标为500万，企业负责人介绍说：如果销售额较低的话就会取消代理资格。企业的维修、保养技术工人均在安特优培训合格并发培训证书才可上岗。由于疫情关系目前因石油、煤矿业均处于低迷期，虽然地方政府在税收上对微小企业有一定的减免，企业经营压力较大。  公司通过多种来源获得内外部因素的信息，包括国家和国际新闻、网站、行业协会等。  管理层识别、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，并且实时关注、评审不断变化的内外部信息。  外部环境：国际环境、社会环境、政治环境、经济环境等  外部环境：企业文化、价值观、知识积累、绩效等  抽外部环境：国际环境：全球进行低碳环保、节能减排行动，本公司办公能耗过高  另抽其他环境因素识别情况，均记录完好，符合要求。  内外部环境识别充分，有效。 |  |
| 理解相关方需求和期望 | 4.2 | ●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：客户、供应商、员工等。  ●管代介绍公司通过投标、合同约定、不同形式沟通（如：电话、面对面等）形式了解相关方的需求，然后提供出满足他们要求提供优质产品和完善的服务，目前公司能满足相关方的需求和期望。  ●相关方进行监视和评审的方式方法：公司通过走访、会议、标准和规范的获取等方式对相关方的信息进行监视和评审。  ●提供相关方需求和期望评价表，对相关方需求进行了分析评价  抽客户  ●需求和期望：价格合理，性价比高；持续稳定的销售服务能力；按约定时间交付  应对措施：  1、及时准确了解同行及竞争对手价格情况，根据公司实际情况确定项目价格，确保公司提供具有竞争力的项目价格2、设立客服热线及时掌握顾客服务要求；设立售后服务团队，专门负责售后服务工作，  加强售后服务质量的监督检查工作  3、设立专人跟踪采购、发货交付进度，并及时向顾客反馈交付进度情况  4、及时做好项目的采购备货计划，确保货源充沛。  ●目前企业未发生处罚、相关方投诉事件 |  |
| 管理体系的范围 | 4.3 | ●公司按照标准要求编写了体系文件，于2019年1月10日A/0发布、实施，由于2021年4月企业维修车间搬迁，企业对质量管理手册等文件部分内容进行了部分修订，管理体系的完整性没有受到影响，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。质量手册中明确了体系的范围，管理手册可获得并得到保持。  公司明确了质量管理体系的边界：  生产经营地址搬迁至：唐山市丰润区荣国北路42号；生产维修设备无变化，人员无变化，维修车间面积1000平米左右，和原来维修车间面积相差不大，不影响质量体系的完整性  注册地址：唐山高新技术产业园区大庆道南侧西昌路东西创新中心A座803号，生产经营地址：唐山市丰润区荣国北路42号；  ●范围：柴油发动机的维修；发动机配件的销售  ●不适用条款：8.3  ●外包过程：无  ●在确定质量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。 |  |
| 管理体系及其过程 | 4.4 | 组织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、风险控制、职能和物理边界；明确了活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的顺序和相互作用、权限、所需的准则和方法，改进措施等，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。  不适用条款：8.3  外包过程：无 |  |
| 管理承诺总则 | 5.1.1 | ●最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺，主要通过以下活动来实现管理承诺：   1. 向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性； 2. 制定管理方针； 3. 确保公司目标的制定和完成； 4. 各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施； 5. 定期进行管理评审； 6. 持续保证质量管理工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。   ●体系运行一年多来，工作基本得到实施，并取得了一定的效果。 |  |
| 以顾客为关注焦点 | 5.1.2 | ●通过确定顾客相关要求，提供相应产品与相关服务，对顾客使用情况进行跟踪调查；并对顾客满意度感受进行测量与分析，以改进产品与服务。  ●策划和规定了由供销部定期对顾客实施满意度测评，从各方面提高顾客的满意度。具体见供销部9.1.2 条款审核记录。 |  |
| 质量方针 | 5.2 | ●企业策划并制定了质量方针：  “以人为本，设计领先，  管理规范，质量优良，  用户至上，顾客满意”  ●方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  ●质量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，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。  ●通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）。 |  |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●公司管理体系覆盖的部门包括：管理层、综合部、业务部、维修部，部门划分尚可。  ●在《质量手册》及《岗位职责和岗位任职要求》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。包括各级管理者做出的相关责任的承诺等。  ●查相关制度包括办公室管理制度、销售服务管理制度等，基本明确了各级人员的职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息资源均能保证。 |  |
| 应对风险和机会的策划 | 6.1 | ●企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：  ●企业目前识别风险、机遇点：   1. 法规要求：   风险：公司对当地国的法律法规是否充分收集评估，并转化为公司制度执行，符合新法规要求  机遇：公司产品机构调整，给公司带来潜在的客户  管理措施：1）主要职能部门按照要求加强相关区域所在地法律法规的收集评价。  2)加大市场开拓  2、客户的需求  风险：客户对产品需求变更，以及对供应周期和服务的期望值提升，给公司质量和售后管理提出新的要求  机遇：市场竞争的加剧，公司管理水平的提升，会给公司带来潜在的发展机遇  ●管理措施：1)维修部加强与客户进行项目需求制定的沟通，统一双方的测试方法。   1. 维修部门做好计划的安排，保证开发计划的执行。 2. 综合部门加大客户交流沟通，及时处理客户的需求和意见   .........  风险、机遇识别充分，措施有效 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●公司总的质量目标为：  1、维修服务质量合格率100%（维修服务质量合格数÷交付总数x100%）  2、顾客满意率95%以上  2021年1-2季度目标完成情况：维修服务质量合格率100%；顾客满意率96%；  公司的质量目标已分解到相关职能部门。 |  |
| 变更的策划 | 6.3 | ●变更的策划：   1. 当企业发生重大变化（质量管理体系变更、产品转型、市场发生重大变化等），需要进行重新策划；组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。 2. 明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。 3. 明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目的考虑变更的潜在后果，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。 4. 对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控。   5、组织应对变更的有效性进行评价，确保质量管理体系的完整性。  ●管理体系变更  1、由于管理和维修服务的需要，企业于2021年4月份生产经营地址由**唐山市路南区侯边庄工业园区15号，搬迁至**唐山市丰润区荣国北路42号，该维修车间与原车间面积相同，均为1000平米左右，现车间配备20T天车1部，2020年4月经过了年检，其余维修设施没有变化，企业的经营范围、组织机构、人员等均无变化，维修车间环境状况有明显改善，  2、企业领导决定搬迁时，确定了变更目的考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定了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。  3、对搬迁过程中管理体系全过程实施监控。  4、组织对变更的有效性进行评价，确保了质量管理体系的完整性 |  |
| 资源提供 | 7.1.1 | ●公司为了实施管理体系并持续改进其有效性，增强顾客满意度，提供了各方面的资源保证。  1、 人力资源：目前在职员工10人，职工队伍相对稳定，均在企业工作3年以上，实践经验丰富；  2、基础设施：办公室、维修车间，  主要设备：天车20T、清洗池、地牛、曲轴拆卸工具、缸套拉拔器、维修工具、加注机、压力机等；  3、工作环境：企业维修车间为租赁，车间包括一个库房，面积共1000平米左右，地面进行了处理，均为绿色硬化地面，进行了区域划分。设备及维修设备摆放整齐，符合要求。  4、资金支持：注册资金1000万元。  ●能够满足产品生产及服务需要。 |  |
| 监测、  分析与评价 | 9.1.1 | ●公司通过质量目标考核、内审、管理评审等对体系的有效性进行评价。  1）提供了顾客满意调查表，并进行了分析。  2）对过程产品质量进行了统计分析  3）对采购物资进行验证、合格率100%。根据验收结果，证明供方提供的产品质量是稳定的.  4）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  5）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。 |  |
| 管理评审 | 9.3 | 制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。  特殊情况下，可增加管理评审频次。  由于管理和维修服务的需要，企业于2021年4月份生产经营地址由**唐山市路南区侯边庄工业园区15号，搬迁至**唐山市丰润区荣国北路42号，该维修车间与原车间面积相同，均为1000平米左右，现车间配备20T天车1部，2020年4月经过了年检，其余维修设施没有变化，企业的经营范围、组织机构、人员等均无变化，维修车间环境状况有明显改善，  基于上述原因，企业对2021年度管理评审进行了策划  1、评审内容包括：内审结果；质量方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；相关方的需求；改进的需求等。  2、查管理评审的计划：管理评审的时间：2021年5月18日。  主持人：总经理  参加人：总经理：李明 管代：徐艳娥 综合部:徐艳娥 业务部：张晨 维修部：窦艳松  要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。  编制：徐艳娥 批准：李明 日期：2021.5.13  --查看管理评审输入的资料，包括：质量管理体系内部审核报告；质量方针\质量目标及其实施情况；重大质量事故的处理情况；体系内外部因素变化情况；过程质量趋势；产品质量趋势；不合格的控制及纠正预防措施实施情况；顾客满意度及投诉的处理；外部供方绩效评价；应对风险和机遇所采取措施的有效性；企业的组织机构、职责分配，资源配备是否适宜；体系的要素及相应的文件是否有修正的需求；顾客或员工对质量管理体系的建议；改进的机会。输入内容基本符合标准要求。  3、提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议作出了安排。  4、查看管理评审报告，编制：徐艳娥，批准：李明2021.5.18  5、结论：公司质量管理体系符合标准要求，具有较好的充分性、适宜性和有效性，没有受到维修车间搬迁的影响，确保了质量管理体系的完整性，能较好的适应实现管理方针和管理目标的需要。  6、持续改进：加强培训，提高人员的质量意识和工作技能。 |  |
| 改进 总则 | 10.1 | 企业有通过建立管理方针、目标，改进服务质量、纠正、避免和减少非预期情况带来的不利影响，改进质量管理体系的绩效和有效性以及定期的内审、管理评审，合理化建议等，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：  1、通过1年多的体系运行，发现在具体执行中有些做的还是不太到位，需要继续加强标准条款的培训，提高员工质量方面的意识；  2、对技术人员进行技能培训，为客户提供满意的服务。 |  |
| 持续改进 | 10.3 | 查持续改进：  a. 通过管理体系运行，质量方针、目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；  b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；  c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。  管理评审提出改进措施：加强培训，提高人员的质量意识和工作技能。 |  |

说明：不符合标注N

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：综合部 主管领导：徐艳娥 陪同人员：芦风丽 | 判定 |
| 审核员： 周文廷 审核时间：2021.7.12 |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/9.1.3/9.2/10.2** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：徐艳娥  询问其职责权限：主要负责公司文件的控制，即文件的编制、收发、归档等管理工作。负责公司人力资源及教育培训工作。负责组织内审和管理评审工作，对不合格采取纠正和预防措施等。  职责明确，回答基本完整。 |  |
| 目标 | 6.2 | ●部门目标： 考核情况  1、文件和记录控制到位率100% 100%  2、新员工上岗培训100% 100%  每3个月进行一次考核，目标基本实现。  考核人：徐艳娥 2021.7.3  ●经查，符合要求。 |  |
| 人力资源 | 7.1.2 | 目前，企业体系覆盖人员10人，含管理人员、业务人员、维修人员，均在公司任职3年以上，工作经验丰富，无变化 |  |
| 企业知识管理方法、措施及效果 | 7.1.6 | ●综合部负责公司知识管理的协调工作、无形资产的管理、信息系统的建设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。  ●已识别的公司内部知识包括：企业管理知识，专业技术知识，市场营销知识，成功经验总结，失败教训案例，培训心得体会。主要有：人员的工作经历、经验、操作技能、作业文件、软件程序等。  ●外部知识包括：外来资料、市场信息，学术交流，专业会议，从顾客或外部供方出收集来的知识等。主要有：法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国产品标准化法》、《中华人民共和国合同法》、《消费者权益保护法》、GB/T 2940-2005柴油机用喷油泵、调速器、喷油器弹簧技术条件DB50/T 433-2012柴油发动机用钢丝增强软管总成GB/T 17805-1999柴油机进、排气流量的测量JB/T 11792.2-2014中大功率燃气发动机技术条件 第2部分：柴油/天然气双燃料发动机等及安特优技术手册、零件手册等及法律法规及客户要求等。  ●已制定培训计划组织学习相关知识，并按要求不断更新。 |  |
| 能力、培训和意识 | 7.2 | ●编制了《人力资源管理控制程序》，规定了人员的资源需求、岗位能力要求、职权的规定、培训需求、方式以及对人员的培训管理等，确保人员数量、能力能满足体系的运行要求，基本有效。  ●编制“岗位任职要求”，规定了公司领导、部门领导、各级人员等的任职要求以及岗位职责等，对整体人员需求、能力要求及作用进行规定，其中对重要岗位人员的能力要求进行了评定，确保人员满足岗位要求。  --抽办公室经理岗位，符合规定。查内审员经培训考核合格上岗。查对公司目前人员的评价记录，也经过管理评审，确认目前人员能满足岗位要求。主要对关键工序、特殊工序、操作人员以及公司各级管理人员等进行了评价。提供特殊岗位员工登记表、员工能力考核表。  ●提供“2021年度培训计划”共11项，覆盖标准、体系文件等方面，目前已实施完成5项。  查内部培训记录，提供《培训记录表》  1、2021.5.21培训题目：体系文件培训，培训方式：面授，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率100%。  2、2021.6.15培训题目：技术服务知识培训；培训方式：面授、现场讲解，包括：培训内容摘要、考核方式和成绩、培训有效性评价。培训有效率100%。  。。。。。。  ●抽其他培训项目：体系文件、方针、目标、操作规程等，均进行了考核，符合要求 |  |
| 意识 | 7.3 | 询问综合部人员，能回答出公司的质量方针和本岗位的质量目标，能通过培训提高岗位作业水平和质量意识，明确各岗位要求，自身工作对质量目标的影响，及如何通过培训和交流提高产品质量等。 |  |
| 沟通 | 7.4 | ●制定并执行《沟通控制程序》。  内部沟通：文件、会议、电话、面谈等方式进行内部沟通。  外部沟通：文件、电话、面谈、传真等，主要与顾客、上级主管部门的沟通。  ●目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。 |  |
| 成文信息总则 | 7.5.1 | ●策划了公司管理体系文件，包括以下层次：  1.质量手册**KTQ-QM-2019** A/0版，2019年1月10日发表实施（含质量方针、目标）  2.程序文件KTQ-CX-2019 A/0版，2019年1月10日发表实施，含16个文件，包括标准要求的程序  3.管理、作业文件汇编，包括：岗位人员任职要求、质量目标统计分析考核办法、公司设施管理规定等。  4.体系运行所需要的记录  ●成文信息管理目前基本满足要求。 |  |
| 创建和更新 | 7.5.2 | ●查文件编制及更新要求：  1、查质量手册：内容包括：标题、编制人员、日期，文件编号等；  2、查工艺文件：图纸清晰，有技术人员签字、审批手续齐全完整。  由于2021年4月企业维修车间搬迁，企业对质量管理手册等文件部分内容进行了部分修订，管理体系的完整性没有受到影响， |  |
| 成文信息的记录和控制 | 7.5.3  7.5.4 | ●编制《成文信息控制程序》，内容基本符合标准要求。  ●查有“受控文件清单”、“外来文件清单”，包含有质量手册、管理制度汇编、作业指导书等；  ●外来文件：对外来文件进行了识别收集，现场提供有《外来文件清单》包括产品质量法、民典法、标准化法、质量管理体系 要求 GB/T19001-2016  质量管理体系 基础和术语 GB/T19000-2016  中华人民共和国产品质量法 2018年  中华人民共和国标准化法 2018年  中华人民共和国安全生产法 2014年  民法典 2021年  GB/T 2940-2005《柴油机用喷油泵、调速器、喷油器弹簧技术条件》  DB50/T 433-2012《柴油发动机用钢丝增强软管总成》  GB/T 17805-1999《柴油机进、排气流量的测量》  JB/T 11792.2-2014《中大功率燃气发动机技术条件 第2部分：柴油/天然气双燃料发动机》等  以上《外来文件清单》为现场查询后的最新版本  ●提供“质量记录清单”，显示了记录名称、编号、保存期、使用部门等内容。  --抽查：应对风险和机遇的措施、培训计划、培训记录等，其成文信息标识清晰，填写规范、齐全、清晰，记录在文件柜中分类编目保存，能防潮、防虫蛀、防丢失、防水、防火，记录的贮存和保护符合要求，检索方便。  ●各成文信息由各部门负责保存，以便查阅，办公室定期检查记录的使用、保管情况，目前尚无文件销毁的记录。 |  |
| 内部审核 | 9.2 | 编制《内部审核控制程序》，基本符合标准要求。  经查问：总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。  2021.5.8开展了管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：  ——《审核实施计划》，批准：李明。计划中规定审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；审核组成员。  计划中没有漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；  ——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。  ——本次内审发现1项不合格，在综合部7.2。为一般不符合项，查看《不符合报告》，不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，验证人：田浩 2021.4.9  ——本次内审编制有《内部管理体系审核报告》，对内审进行了综述和体系运行情况的评价，对纠正措施提出整改的要求。  结论：公司的质量管理体系基本符合标准要求，且适宜、有效。 |  |
| 不符合和纠正措施 | 10.2 | 制定了《不合格品输出控制程序》，内容基本符合标准要求。  对日常工作检查，管理评审，内审，其他考评，发现的不符合及时采取纠正，防止事态发展，进行原因分析，采取必要的纠正预防措施，防止事件的发生、再发生。  对管理评审、内审提出的不符合及改进要求，进行原因分析，制定了具体措施，目前已实施完成。 |  |

说明：不符合标注N

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：业务部 主管领导：张晨 陪同人员：徐艳娥 | 判定 |
| 审核员： 周文廷 审核时间：2021.7.12 |
| 审核条款： **5.3/6.2/8.1/8.2/8.4/8.5.1/8.6/8.7/9.1.2** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：张晨  询问其职责权限：负责公司原材料配件采购，合格供方评审工作；负责进行市场调查与顾客满意度的调查销售管理工作；负责销售合同的签定及与合同和顾客有关的外部联系；贯彻执行公司的方针和管理目标。  职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | 分解目标及考核情况  合同评审率100%（评审合同数÷签订合同总数x100%）  顾客满意率95%以上（顾客满意度总和÷调查顾客数）  2021年1-2季度目标完成情况：均完成。 |  |
| 运行策划和控制 | 8.1 | ●公司针对产品销售的特点进行了如下策划：  1、策划了流程：  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-----发货-----收回单据-----交付  2、确定了相应的质量目标，目标基本合理、可测量、可达到。  3、策划并收集了相关文件：GB/T 2940-2005柴油机用喷油泵、调速器、喷油器弹簧技术条件DB50/T 433-2012柴油发动机用钢丝增强软管总成GB/T 17805-1999柴油机进、排气流量的测量JB/T 11792.2-2014中大功率燃气发动机技术条件 第2部分：柴油/天然气双燃料发动机等及安特优技术手册、零件手册等国家法律法规、标准要求；  策划了服务检查记录等记录。  4、服务过程中由部门负责人进行考核/检查，项目完成后由客户进行服务评价，符合要求。  5、场所：销售服务在办公楼内进行，电脑台式机、打印机等设备设施，基本满足工作需要。资源基本满足。  6、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。  7、无外包过程。  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 |  |
| 产品和服务的要求确定、评审和更改 | 8.2 | ●业务部经理介绍企业销售分两种，一种维护过程中需换配件，二是配件出售，公司在确定产品和要求时，对以下方面进行了考虑：交付时间、产品的质量、产品的价格、产品的特别要求、售后服务等。业务部负责确定与产品有关的要求，包括：客户规定的要求、交付和交付后活动的要求、规定的用途或已知的预期用途所必须的要求、与产品有关的法律法规及公司的附加要求。这些要求以相关技术资料、标准、合同或采购订单中体现。  ●企业通过电话、微信等方式了解市场的需求状态，识别顾客要求。通过适用法律法规、行业标准收集、分析、评价了解行业发展要求。通过对竞争对手分析确定公司的发展市场。  --抽销售合同：  客户：北京圣博特机电设备有限公司  签订日期：2021年6月28日  产品名称：曲轴压力传感器 规格：0035352231 数量：--  合同写明了质量要求、交货时间、运输方式、包装标准、验收等  评审记录：日期：2021.6.27  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 □  评审人：各部门负责人  审批：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行。  签名： 李明  --客户：武汉信昌机电技术服务有限公司  签订日期：2021年6月1日 合同编号：TSKTQX20210601-01  产品名称 品牌 数量  高压节温器 MTU 24  低压节温器 MTU 24  。。。。。。。  合同写明了质量要求、交货时间、运输方式、包装标准、验收等  评审记录：日期：2021年5月31日  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 □  评审人：各部门负责人  审批：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行。  签名： 李明  --抽维修合同：  客户：天津滨海新区大港华益汽车配件装具有限公司  签订日期：2020年11月1日  设备名称：MTU发动机 规格：12V4000S81 数量：--  合同写明了质量要求、维修时间、验收等  评审记录：日期：2020.10.30  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 □  评审人：各部门负责人  审批：本公司可以符合顾客要求，合同可以继续执行。  签名： 李明  ●另抽河北钢铁集团矿业有限公司机电检修分公司等其他合同及评审记录，均保存完好，符合要求。  ●公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。  4、合理处理顾客财产，主要是顾客报修产品。  目前沟通渠道畅通  ●目前无合同更改情况发生。 |  |
| 外部供方控制 | 8.4 | ●企业为代理商销售模式。企业目前为安特优及珀金斯的代理商。安特优为行业内比较有影响力的品牌，对代理商的管理有一定的要求。本年度企业销售任务为500万，人员均经过其公司培训才可。企业基本上没有评价安特优的权利。珀金斯品牌稍小些，对市场的掌控度一般，企业对其进行了评价，评价内容主要为：质量、价格等方面。抽其评价表，评价结论：合格 评价其为合格供应商  ●其他供应商主要有2家  上海旺高机电设备有限公司 机车配件  廊坊市锐聚电器有限公司 机车配件  抽对合格供方的年度确认记录，均保存完好，符合要求。  评价人：各部门负责人 批准：李明 2021.1.10  采购检验见维修部8.6 |  |
| 生产和服务提供； | 8.5.1 | ●业务部获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。  ●产品销售流程：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-----发货-----收回单据-----交付  确定了销售服务为需确认过程  ●监视测量资源：公司针对产品和服务的特点编制有《岗位任职要求》、《员工行为规范》《员工守则》等作业规范。  通过日常顾客满意度调查表等形式对销售服务过程进行监测。具体 见8.6条款抽样。  ●接收准则：识别了规范和接收和放行准则：产品销售过程符合《合同法》等国家法律法规要求及合同要求等接收准则。  远程审核获悉，业务部主要依据招标文件和销售合同要求，在合格供方采购客户所需的产品转卖给顾客，相关责任人员负责与供方单位和顾客联络，与供方协调产品采购和客户协调产品的交货事宜，产品到货后由库房进行验收入库。  --抽销售发货单：  客户：北京圣博特机电设备有限公司 日期：2021年7月1日 编号：XSD20190600014  摘要：6月28日销售的  商品名称：曲轴压力传感器 规格：0035352231 数量：1 业务员：王红星  ......  ●销售人员均为培训合格并有多年工作经验的人员，符合要求。  ●识别了需要确认的过程为销售服务，2021年1月10日，企业对销售过程进行了确认，对业务人员进行了相关培训，编制了销售服务流程及作业指导书，对人员设备等进行了确认，过程符合要求  ●产品需经检验合格后方可交付给客户，产品交付后，严格遵守销售合同中的各项承诺，尽量避免客户的抱怨和投诉。  ●自体系建立以来无合同更改情况  销售人员称每次发货前要同客户说明发货产品，发货数量、到货日期，防止货物发送错误。 |  |
| 不合格输出的控制，不合格与纠正措施 | 8.7  10.2 | ●企业提供的《不合格品控制程序》中规定了对不合格品的标识、隔离、记录评审和处置的控制要求。组织采购产品验收相关文件规定，采购/销售产品交付客户指定场所后客户组织产品验收，验收过程中发现不合格品直接退回供方单位，并要求做好验收确认记录；销售和过程中不不合格以口头、书面信息向相关责任部门/人员反馈，并责令改进,如道歉等。未发现批量的采购/销售产品不合格,以及销售和服务过程不合格。  抽不符合记录，企业目前为止未发生不符合事件。  内审过程中发现的不符合已经整改，符合要求。  ●产品和销售和服务过程监视和测量过程中有导入风险思维，主要有通过加强员工培训，加大监督和检查力度等措施，以达到预防措施的目的。 |  |
| 顾客满意度 | 9.1.2 | ●公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意调查分析。  ●2020年度最终顾客满意率96%，2021年1-2季度顾客满意率96%。 |  |

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：维修部 主管领导：窦艳松 陪同人员：徐艳娥 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021.7.12 |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.5.1/8.5.6/8.6/8.7** |
| 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；负责计量检测设备控制；负责产品实现的策划； 维修过程控制；放行控制；不符合及纠正措施控制等  ●职责和权限与手册描述基本一致 |  |
| 质量  目标 | 6.2 | ●分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  部门目标：  1、维修服务质量合格率100%（维修服务质量合格数÷交付总数x100%）  2、维修服务计划完成率100%（维修服务计划完成数÷总数x100%）  ●抽2021年1-2季度完成情况，目标均完成 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | 基础设施：   1. 企业租赁唐山高新技术产业园区大庆道南侧西昌路东西创新中心A座803号写字间80平米，作为公司日常办公、接待客户、销售场所 2. 企业租赁唐山市丰润区荣国北路42号维修车间一处车间包括一个库房，面积共1000平米左右， 3. 企业配备了：天车20T、清洗池、地牛、曲轴拆卸工具、缸套拉拔器、维修工具、加注机、压力机等维修设备；   特种设备：天车  --查天车鉴定情况：企业于2021年4月份租赁唐山德赛双丰橡胶有限公司车间一处，车间配备20T天车一部，于2020.4.15日进行了年检，详细内容见租赁合同、天车检测报告， |  |
| 运行环境 | 7.1.4 | 工作环境：  1、企业租赁唐山高新技术产业园区大庆道南侧西昌路东西创新中心A座803号写字间80平米，作为公司日常办公、接待客户、销售场所，卫生整洁，配备中央空调。  2、企业维修车间为租赁，车间包括一个库房，面积共1000平米左右，地面进行了处理，均为绿色硬化地面，进行了区域划分。设备及维修设备摆放整齐，符合要求。 |  |
| 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游标卡尺、外径千分尺。基本满足检验需要。  ●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。  --查计量器具校准或鉴定：   1. 游标卡尺：鉴定日期：2021.7.9，鉴定机构：深圳华科计量检测技术有限公司； 2. 内径百分尺：鉴定日期：2021.7.9，鉴定机构：深圳华科计量检测技术有限公司；   其余内容详见鉴定报告  ●维修使用的监视测量设备由车间负责保管，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。 |  |
| 策划 | 8.1 | 企业根据客户要求对生产进行策划：  ● 确定产品和服务的要求：GB/T 2940-2005柴油机用喷油泵、调速器、喷油器弹簧技术条件DB50/T 433-2012柴油发动机用钢丝增强软管总成GB/T 17805-1999柴油机进、排气流量的测量JB/T 11792.2-2014中大功率燃气发动机技术条件 第2部分：柴油/天然气双燃料发动机等及安特优技术手册、零件手册等标准及法律法规及客户要求  制定目标，目标基本合理、可测量、可达到  ● 流程：进厂接待--与客户沟通故障问题--填写接待记录--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   1. 所需资源：配备了天车、地牛、清洗池、曲轴拆卸工具、缸套拉拔器等维修设备及游标卡尺、千分尺等检测设备，人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。 2. 遵照安特优技术手册、零件手册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。维修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. 策划了维修发动机维保工作单、测试记录、验收单等记录，记录均保期3年。由维修部统一汇总交综合部存储。 2. 编制有《风险和机遇控制程序》，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。   5、外包过程：无  6、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。 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | ● 维修保养活动按照GB/T 2940-2005柴油机用喷油泵、调速器、喷油器弹簧技术条件DB50/T 433-2012柴油发动机用钢丝增强软管总成GB/T 17805-1999柴油机进、排气流量的测量JB/T 11792.2-2014中大功率燃气发动机技术条件 第2部分：柴油/天然气双燃料发动机等及安特优技术手册、零件手册等国家标准、行业标准及客户要求、代理产品供应商技术资料进行。  ●达成维修/保养发动机协议后，维修部先要对设备进行拆卸检查，填写“发动机维保工作单”  --抽发动机维保工作单：单号：TSKTM2101  客户名称：迁安市通盛机械 保修完成时间：2021年1月22日  发动机型号：OM906LA 设备型号：ZAT3000V753.1 项目：发动机维保  更换配件清单：机油260 机滤4 柴滤2 滤纸1 空滤4.。。。。  开始时间：12日8时 完成时间：22日10时30分  客户签字：邓小宁  维修技师：段宝莹、田浩、武亮  --查2021年4月21日 发动机维修控制  单号：0000396  客户名称：研山铁矿 保修时间：2021年4月21日-23日  发动机型号：MTV4000 设备类型：110# 项目：发动机维修  1）查拆卸、检查  拆卸人员 ：段宝莹、田浩、武亮 时间：21日  检查日期：2021.4.21  故障原因： 喷油泵故障，经检查柱塞偶件磨损，造成泄露过多；出油阀密封不良；弹簧折断；柱塞弹簧失效；滚轮、凸轮磨损。  结论：柱塞偶件、出油阀、柱塞弹簧、滚轮、凸轮。  2）查更换、组装工序记录  操作人员：段宝莹、田浩、武亮 时间：22日  完成日期：2021.4.22  3）查测试工序记录  参加人员：客户方：赵\*\* 操作人员：段宝莹、田浩、武亮  测试结论：MTV4000各项测试指标均达到要求  测试日期：2021.4.23  ......  另抽其他日期、其他型号发动机维保记录，均记录有维保日期、维保人员、故障原因、维保内容、零部件更换等内容。维保过程控制符合要求  ●可获得和使用适宜的监视和测量资源：游标卡尺、外径千分尺等。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：工艺、设备操作指导书、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。维修过程中由部门负责人组织进行检查，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：配备了天车、地牛、清洗池、曲轴拆卸工具、缸套拉拔器等设备，人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。  生产环境无其他特殊要求。  办公区内有消防器材，有效期内。  ●配备胜任的人员，包括所需求的资格：视力良好；经过MTU培训、考核合格后上岗。  ●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，维修过程中需要确认的过程无。  ●采取措施防止人为错误：各工序制定有技术手册，明确了操作要求，各工序互检，避免人为失误  ●实施放行、交付和交付后的活动：按照各图纸要求实施过程控制，以确保有效实施放行、交付和交付后活动。  ●远程视频审核发现企业正在对完成故障诊断及排除的柴油发动机进行拆卸，多人进行协同作业，按照技术手册（操作说明书）内容对设备进行拆卸。现场审核关注 |  |
| 放行控制 | 8.6 | ●检验依据：GB/T 2940-2005柴油机用喷油泵、调速器、喷油器弹簧技术条件DB50/T 433-2012柴油发动机用钢丝增强软管总成GB/T 17805-1999柴油机进、排气流量的测量JB/T 11792.2-2014中大功率燃气发动机技术条件 第2部分：柴油/天然气双燃料发动机等及安特优技术手册、零件手册等国家标准、行业标准及客户要求、代理产品供应商技术资料进行  ●抽采购收货单；  --供应商：安特优发动机工程（苏州）  日期：2021年1月22日 编号：TSKTM2101  摘要：由采购订单CGDD20190600004生成  商品名称：FILTTEN ELEMENT 规格型号：5411800209 数量：1  RUCL RILTCR INDSCNT 5210900151 1  FILTEN CLATAICCE 0004770103 2  Filter 9061800209 1  业务人员：王红星  --供应商：利星行机械（昆山）有限公司  日期：2021年3月28日 编号：CGDD20190500020  摘要：由采购订单CGDD20190500020生成  商品名称：空气滤清器 规格型号：135326206 数量：2  业务人员：王红星  ●需维修保养的设备进场检验的时候填写发动机维保工作单，具体见8.5.1  另抽其他采购收货记录，均保存完好，符合要求。  ●生产过程控制见8.5.1  ●成品检验记录：  --抽合格证：  MTU 16V4000柴油机（编号：5272010259）根据MTU维修技术规范，对该机器进行W6级维修，经台架试验技术指标到达MTU W6及维修技术标准 2021年2月1日  抽出厂检验单：发动机测试数据（测功报告）  Job number ：IP9361 Engene type：16v 4000 Engine senridl No：5172010259  Power：1715 Kw@：1900  Engine speed RPM Power Kw Load Nm Power DD % LoadDD Nm Charge air pressure bar。。。  1050 215 1590 36 1708 1.07.。。。  1350 358 2530 27 2332 1.08。。。。。  。。。。。  抽发动机大修竣工检验单  车辆型号：75306 车辆编号：19 检验时间:2021.2.25  发动机型号：16V4000 发动机编号：527010259 启用时间：2021.2.26  检验项目 检验结果  外观喷漆 良好  零件缺失 无  机油泄露 无  柴油泄露 无  防冻液泄露 无  气体泄露 无  发动机异响 无  皮带涨紧度是否正常 是  。。。。。。  发动机工作是否正常 是  竣工检验员：孙立 主管领导：邓X 赵令X  河钢集团矿业公司设备大中修工程竣工验收单  工程名称：发动机大修项目 合同号：TSKTQX20210601-01  验收情况：本单为司家营铁矿。。。。。。。。。发动机外观灵活，无零件缺失、无油泄露，无防冻液泄露、无气体泄露、发动机怠速正常，油压正常，各部件运转正常，无异响，测试数据正常，发动机试运行正常，发动机大修合格  验收单位设备使用部门、验收单位机动科主管、验收单位主管均有签字  有大修明细表，写明了修理的配件名称、数量、价格等，有客户运输作业区确认、设备保障中心确认签字，符合要求。  ●产品放行受控。 |  |
| 不合格输出的控制  不合格和纠正措施 | 8.7  10.2 | ●查有《不合格品控制程序》《纠正和预防措施控制程序》，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。  目前为发生过不符合时间。  ●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。 |  |

说明：不符合标注N