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：王兵 陪同人员：龚学飞 | 判定 |
| 审核员：周文廷 许立伟 韩俊杰 审核时间：2021.8.10 |
| 审核条款：**4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1.1/9.1.1/9.2/9.3/10.1/10.3** |
| 企业基本情况  理解组织及其环境 | 4.1 | ●企业基本情况  总经理兼管理者代表：王兵  按照认证范围公司提供的法律证明文件有：营业执照，统一社会信用代码：91130104MA0F9W8X7X。  河北西环融合汽车服务有限公司成立于2019年12月6日, 注册资本500万元，位于河北省石家庄市桥西区西二环南路128号南院院内102室，办公面积约40平米，库房约50平米，维修车间600平米，6个工位，  主要经营范围为汽车维修、保养及汽车配件的销售。  公司设有管理层、办公室（含业务）、维修部等部门。  6、被投诉情况：无  政府主管部门监管情况：无  初审问题验证：2020.7.27的初审，企业未能提供需确认过程（维修、漆层处理）的确认记录，经本次审核验证，措施有效  9、王总介绍：企业获取证书的目的是为了提高企业的管理水平，没有违规使用证书的的情况  ●公司依据 ISO9001：2015 标准，于2020年1月13日建立了质量管理体系。2021年3月1日根据企业管理的需要在RHQC/SC-2020 A/0版基础上，依据（GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020）标准，建立质量、环境、职业健康安全管理体系，编制了质量、环境、职业健康安全管理体系手册，版本号：XHRH-QEOM-2021 A/0版，遵循 PDCA 方法，识别了标准中所需要的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责的确定－资源的提供－产品实现－测量和改进。  ●企业通过监视和评审内外部信息：  1、最高管理层定期对各职能部门收集的信息进行讨论研究确定  2、对组织建立、实现目标及战略方向有影响的各种相关的内外部因素进行评审；内容包括：法律法规、行业动态、市场变化、产品前景、大环境及社会经济发展状况；企业文化、知识的累积、绩效的考核等内外部因素。  3、目前主要识别出的外部环境有：行业市场的竞争、价格的竞争。  4、促进内部环境的改善；⑴通过贯标强化企业管理的规范化、程序化；⑵加强内部管理，降低成本。  5、企业内部优势：员工从事该行业多年。产品采购：均按照国家、行业标准要求执行。赢得了客户，赢得了市场。  6、由总经理组织召开公司内外部因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出的相关内外部因素作为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。 |  |
| 理解相关方需求和期望 | 4.2 | ●公司确定了与质量管理体系有关的相关方包括顾客、政府机构、社区、股东、供应商、内部员工等。  ●相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质、量具定期检定、不断提高技术水平以及不断提高客户满意度等。  ●公司通过以下行为满足相关方需求和期望：  ——关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；  ——遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；  ——持续改进管理体系过程，提升质量绩效。  ●公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理目标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。  ●对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。 |  |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | ●根据客户需求（外部信息）、企业内部状况（经营能力、维修技术水平、资金状况水平、售后服务等）及相关方要求，确定体系覆盖的范围：汽车维修、保养及汽车配件的销售。  ●不适用条款：GB/T19001-2016标准的8.3条款。公司依据顾客提供的要求,按顾客的技术要求保养、维修、销售服务,因此标准8.3条款“产品和服务的设计和开发”要求不适用。公司确保不适用的质量管理体系的产品和服务的设计和开发要求，不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任  ●通过现场查验：质量管理体系覆盖范围已形成文件，并经总经理批准。  1、通过文件发放的方式在公司内部进行传递；  2、在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。  上述范围与企业目前经营范围相一致。 |  |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 1、公司依据2021年3月1日根据企业管理的需要在RHQC/SC-2020 A/0版质量手册基础上，依据（GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020）标准，建立质量、环境、职业健康安全管理体系，编制了质量、环境、职业健康安全管理体系手册，版本号：XHRH-QEOM-2021 A/0版。遵循PDCA方法，识别了标准中的四大过程，确定了过程的相互顺序和作用：管理职责确定－资源提供－产品实现－测量和改进。  2、公司明确规定销售产品的执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各销售工序控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。  3、公司编制了管理手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。  通过管理手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。  4、通过对各主要工序的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。  5、通过监视、测量和分析结果以及内审管理评审等达到持续改进的目的。  6、经识别外包过程：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。   ●目前各项工作基本得到实施，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。  ●并策划和规定了由销售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。具体见销售部9.1.2 条款审核记录。 |  |
| 质量方针 | 5.2 | ●制定了管理方针：  质量第一、诚信服务、保护环境、清洁经营、节能降耗、以人为本、关注健康、保障安全、依法行事、与时俱进！  ●方针与企业的经营宗旨相适应，协调一致；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 | ●公司质量管理体系覆盖的部门包括：管理层、办公室（含业务）、维修部。  ●在《管理手册》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、生产设备维护保养制度等，基本明确了各级人员的质量管理职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息等资源均能保证。  详见各部门5.3条款审核记录。 |  |
| 应对风险和机会的策划 | 6.1 | ●编制了《风险和机遇控制程序》。查见《风险和机遇评估分析表》，确定了组织需应对的风险和机遇。如：  1、采购供应不足的风险，通过业务部要提前制定好采购计划，拓展采购的渠道，保证优质产品的供应；  2、维修质量问题，通过提高维修技术水平，增强客户满意。  3、汽车制造市场增长迅速，维修市场需求量加大的机遇，通过提高维修技术水平，提高服务质量，积极开发新市场，扩大市场占有率。  4、组织考虑了市场增长迅速，市场需求量加大的机遇，通过提高产量质量，扩大市场占有率。  ●组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、供应商生产能力、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。  ●2021年度评审情况均为符合发展要求，评审人：王兵，评审时间：2021.1.16  措施正在实施中。 |  |
| 质量目标和实现计划 | 6.2 | ●企业制定了2021年度管理目标，其中质量目标：  1）客户满意率≥95%  2）产品一次交验合格率100%  ●质量目标满足产品要求（国家标准及客户要求）；  ●质量目标进行层层分解，落实到责任部门。  （见各部门考核结果）。 |  |
| 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。  ●自体系运行1年多以来，体系未发生变更，保持完整。 |  |
| 资源提供 | 7.1.1 | ●公司为了实施管理体系运行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：企业目前在职员工10人，职工队伍相对稳定，均在相关企业工作近5年，实践经验丰富；  2、 基础设施：办公室、洽谈室、维修车间、库房等，主要设施：电脑、电话、一体机、轿车；  主要维修设施：钣金工位、烤漆房、四柱举升级、变速箱自动换油机、刹车油自动更换机、维修工具等  3、工作环境：办公面积约40平米，库房约50平米，维修车间600平米（包括6个工位），布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好。  4、主要监测设备：万用表、气缸压力表、燃油压力表、机油压力表、真空表、空调检漏仪轮胎气压表、外径千分尺 内径千分尺、游标卡尺、量缸表等，满足检测需求。  5、资金支持：注册资金500万元。  ●能够满足产品销售需要。 |  |
| 监视和测量总则 | 9.1.1 | ●组织策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等。保留了必要的记录文件。  ●公司通过管理评审和内部审核，以及定期的目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保管理体系绩效和有效性。 |  |
| 内审 | 9.2 | ●企业于2021年6月15日进行内部审核，提供内部审核计划、内审检查表、不合格报告、内部质量管理体系审核报告等，基本符合要求。  ●详见办公室审核 |  |
| 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。  ●评审内容包括：内审结果；管理方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求等。  ●查管理评审  1、计划：管理评审的时间：2021年6月28日  主持人：总经理 参加人：领导层、各部门负责人  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：龚学飞 批准：王兵 日期：2021.6.16  2、查看管理评审输入的资料：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，批准：王兵 2021.6.28  ●结论：公司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，能较好的适应实现管理方针和管理目标的需要。  ●持续改进：  1、继续加强三体系标准及管理体系文件的学习和教育，确保体系得到有效实施和保持，办公室组织于2021年7月10日前完成。  2、加强办公室人员对市场营销的专业基本知识的学习。  此措施正在实施。下次审核关注 |  |
| 总则 | 10.1 | ●查公司在建立、实施管理体系中：  1、制订 8.2.2，9.3，10.2，7.5.3.各种控制程序文件；  2、通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；  3、通过产品的监视测量评价产品的符合性；  4、通过顾客满意度调查，反馈信息，改进产品质量；  ●通过日常数据分析，采取纠正、预防措施，达到持续改进的目的。 |  |
| 持续改进 | 10.3 | ●查持续改进：  1、继续加强三体系标准及管理体系文件的学习和教育，确保体系得到有效实施和保持，办公室组织于2021年7月10日前完成。  2、加强办公室人员对市场营销的专业基本知识的学习。  此措施正在实施。下次审核关注。 |  |

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：现场巡视 主管领导： 陪同人员：王兵、龚学飞等 | 判定 |
| 审核员：周文廷 许立伟 韩俊杰 审核时间：2021.8.10 |
| 审核条款：7.1、8.5.1、8.6 |
| 资源现状 | 7.1、8.5.1、8.6 | 1. 王总介绍：公司位于石家庄市桥西区西二环南路，位置优越，54所、省直机关均相距不远，交通方便，公司占地约1500平米，停车方便，建有办公室、客户休息处，维修车间600平米（包括6个工位）等基础设施      1. 查看办公场所，办公区域面积40平米，主要用来接待客户，配备有空调，办公环境整洁、舒适，员工精神状态良好 2. 汽车配件仓库1间，货架物品分类摆放，标识清晰，   4、查看维修工位现场，王虎部长正在进行汽车维修及保养调度安排，共计6工位，便于维修与保养，员工状态良好 |  |

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：办公室（含业务） 主管领导：龚学飞 陪同人员：王兵 | 判定 |
| 审核员：周文廷 许立伟 韩俊杰 审核时间：2021.8.10 |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.2/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5//8.1/8.2/8.4/8.5.1/8.5.3/8.5.5/9.1.3/9.2/10 .2** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | ●部门负责人：龚学飞  询问其职责权限：公司内外信息交流与沟通；文件和记录控制；对人力资源进行管理，负责内审工作，进行人员配备及人事调动，汽车配件及日常办公用品的采购、主持投标工作及日常维修客户的接待，对投标及市场的开拓与策划等。  ●职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标： 考核情况  1、内外部文件资料收集完整率及保存完好率≥99%，发放准确率≥99% 100%  2、档案管理出错率0 0  3、岗位（包括新员工、特殊员工）人员培训普及率100% 100%  4、合同评审率100% 100%  5、履约率100% 100%  6、顾客满意率95%以上 98%  7、顾客咨询、投诉、意见等反馈信息及时处理率100% 100%  8、顾客售后服务承诺符合率100% 100%  9、采购产品准时到货率≥98% 100%  10 采购产品合格率99% 100%  ●每季度进行一次考核，目标基本实现。考核人：龚学飞 考核期间：2021年1-2季度 |  |
| 人员 | 7.1.2 | 企业目前在职员工10人，包括管理人员、维修、业务人员等，职工队伍相对稳定，均在相关企业工作近5年，实践经验丰富。 |  |
| 组织的知识 | 7.1.6 | ●组织运行所需的知识从内、外部来源获取的有：   1. 维修人员以往多年的工作经验（员工过去所有的）根据顾客要求提供满足顾客需求的产品信息等； 2. 外部来源获取有：体系咨询老师传授的体系知识及所实施的内审员的培训；供方提供的产品介绍等。 3. 获取及保持方法：老员工传帮带新员工；存档产品信息； 4. 为应对不断变化的的需求和发展趋势，组织策划进行体系标准及相关知识的再培训、招聘有专业知识的维修人员等方式对确定的知识及时更新；   对外来文件进行了识别收集，现场提供有《外来文件一览表》包括质量法、标准化法、民典法、劳动法、消防法、安全生产法、 汽车维修的相关国家标准、行业标准：  GB 1495 机动车辆允许噪声  GB 1496 机动车辆噪声测量方法 　　GB 1743 漆膜光泽测定法 　　GB 3798 汽车大修竣工出厂技术条件 　　GB/T 3845 汽油车怠速污染物测量方法 　　GB/T 3846 柴油车自由加速烟度测量方法 　　GB 4785 汽车及挂车外部照明和信号装置的数量、位置和光色 　　GB 7258 机动车运行安全技术条件 　　GB/T 12478 客车防尘密封性试验方法 　　GB 12479 客车防尘密封性限值 　　GB/T 12480 客车防雨密封性试验方法 　　GB 12481 客车防雨密封性限值 　　GB/T 12536 汽车滑行试验方法 　　GB/T 12540 汽车最小转弯直径测定方法 　　GB/T 12543 汽车加速性能试验方法 　　GB/T 12545 汽车燃料消耗量试验方法 　　GB/T 12676 汽车制动性能试验方法 　　GB 14761.5 汽油车怠速污染物排放标准 　　GB 14761.6 柴油车自由加速烟度排放标准 　　JB 4020 汽车驻车制动试验方法 　　JB/Z 111 汽车油漆涂层  **GB／T 32007-2015 汽车零部件的统一编码与标识**  GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、  GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》等法规要求。  ●企业知识管理符合要求。 |  |
| 能力、培训和意识 | 7.2 | ●编制了《人力资源控制程序》，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“岗位职责和能力要求”，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。  --抽办公室主任、销售部经理等岗位，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6项，覆盖标准、体系文件等方面，目前已全部实施完成。  查内部培训记录，提供《培训记录表》  1、2021.3.10培训题目：管理体系文件；培训方式：讲课，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、2021.6.8培训题目：内审员培训；培训方式：讲课，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%。  3、2021.4.3培训题目：维修服务规范培训；培训方式：讲课，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、法律法规等，均进行了考核，符合要求 |  |
| 意识 | 7.3 | 现场询问办公室人员和维修部经理，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**XHRH-QEOM-2021** A/0版，2021年3月1日发表实施（含管理方针、目标）  2.程序文件汇编**XHRH-PD-2021** A/0版，含27个文件，包括标准要求的程序  3.管理、作业文件汇编RHQP/ZD-2021，包括：岗位人员任职要求、质量目标统计分析考核办法、办公室管理制度、维修服务规范等。  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：方案明确，有技术人员签字、审批手续齐全完整。 |  |
| 成文信息的控制 | 7.5.3 | ●编制《文件控制程序》、《记录控制程序》，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：公司法、民典法、招投标法、质量法、标准化法、汽车维修的相关国家标准、行业标准：  GB 1495 机动车辆允许噪声  GB 1496 机动车辆噪声测量方法 　　GB 1743 漆膜光泽测定法 　　GB 3798 汽车大修竣工出厂技术条件 　　GB/T 3845 汽油车怠速污染物测量方法 　　GB/T 3846 柴油车自由加速烟度测量方法 　　GB 4785 汽车及挂车外部照明和信号装置的数量、位置和光色 　　GB 7258 机动车运行安全技术条件 　　GB/T 12478 客车防尘密封性试验方法 　　GB 12479 客车防尘密封性限值 　　GB/T 12480 客车防雨密封性试验方法 　　GB 12481 客车防雨密封性限值 　　GB/T 12536 汽车滑行试验方法 　　GB/T 12540 汽车最小转弯直径测定方法 　　GB/T 12543 汽车加速性能试验方法 　　GB/T 12545 汽车燃料消耗量试验方法 　　GB/T 12676 汽车制动性能试验方法 　　GB 14761.5 汽油车怠速污染物排放标准 　　GB 14761.6 柴油车自由加速烟度排放标准 　　JB 4020 汽车驻车制动试验方法 　　JB/Z 111 汽车油漆涂层  **GB／T 32007-2015 汽车零部件的统一编码与标识**  GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础和术语》、  GB/T 19001-2016《质量管理体系 要求》等法规要求。  识别的为现行有效版本，经查基本符合要求。  ●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：风险和机遇控制计划、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。 |  |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | ●公司通过走访、电话、邮件等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、在维修交付中向顾客提供保证产品品质的有关信息。  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及时处理和答复。到目前为止，未发生顾客不满意及投诉现象。 |  |
| 与产品有关要求的确定 | 8.2.2 | ●查公司产品维修、零部件销售合同  该公司零部件的销售主要是维修过程中更换的零部件。  ——维修协议签订日期为 2021.3.18  供方：河北西环融合汽车服务有限公司  需方：中国电子科技集团公司第五十四研究所  产品名称：汽车维修、保养  规格型号、数量：车牌号：冀AX2637维修项目，拆装前杠换压缩机冷凝器、电子扇、检修线路；更换配件包括空调压缩机、冷凝器、后膨胀阀、空调管路清洗剂、电子扇总成、电子扇模块、134A制冷剂、空调密封圈、改动机皮带。  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行维修和零部件的销售。  交车时间：2021.7.23  ——维修协议签订日期为 2021.5.7  供方：河北西环融合汽车服务有限公司  需方：国家税务总局石家庄市桥西区税务局  产品名称：定点维修  车牌号：冀A02178 维修项目：保养检修、清洗节气门、清洗水箱冷凝器；更换项目：合成机油、机油滤芯、空调滤芯、空气滤芯、空调清洗剂、节气门清洗剂  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行维修和零部件的销售  交车时间：2021.6.21  ——维修协议签订日期为 2021.7.1  供方：河北西环融合汽车服务有限公司  需方：石家庄市桥西区医疗保障局  服务名称：车辆定点维修  车牌号：冀ALE52 维修项目：拆装方向盘气囊换点火支架 ；更换项目：点火开关支架  技术要求：按照国家、行业标准和合同要求进行保养和零部件的销售  交货时间：2021.7.6  --另查个人汽车的维修记录，均记录有维修日期、维修项目、客户确认、交车日期等内容 |  |
| 产品有关要求的评审及变更 | 8.2.3  8.2.4 | ●查上述合同的评审记录，提供《合同评审表》  评审日期：分别是2021.3.17、2021.5.6、2021.6.30，评审在合同签订之前进行。符合要求。  ●评审内容包括交货期限、价格、质量要求、交付要求、法规要求、包装要求 6 项。评审结果：全部通过。  ●私家车辆的维修有维修部、业务部共同确认后，由客户签字，无单独的合同及评审记录。  ●公司目前暂无合同更改情况。 |  |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | 8.4 | ●编制了《采购控制程序》，明确了根据维修订单，编制《采购计划》。对采购计划中重要物资进行定期合格供方评价，内容包括：产品质量、交货期、价格及售后服务等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。  ●现场提供有《合格供方目录》，由总经理批准。  合格供方名称 供应产品名称  石家庄车悦 免维修蓄电池  石家庄本田老李 油底壳  河北鼎城汽车配件 轿车配件  石家庄花之园汽车配件 滤清器、前减震器等汽车配件  桥西区新顺兴达汽车配件 刹车片等汽车配件  大伟运输 产品运输  ………  ●查 2021年1月16日对供方的年度评价与选择调查及评价。  针对河北鼎城汽车配件进行评价：评价内容：企业资质、供货能力、产品质量、交货期、价格、售后服务等；符合要求。  ●本公司需求物资的采购信息由业务部负责，通过签订书面采购订单方式有业务部向合格供方进行产品采购。  抽 2021年7月10日采购订单，内容包括产品名称、规格、数量、价格、备货周期等，包括有空调格、机油格、离合器片、离合器压盘、座套、胶垫、机油、润滑油等  ●采购控制符合要求 |  |
| 顾客或外部供方财产 | 8.5.3 | ●该公司顾客财产主要为顾客提供的招标文件及顾客的个人信息等，由业务部做好招标文件保管及个人信息保密工作。  ●查见《客户财产交接记录》，内容包括：客户名称、车辆信息、提供的财产、单位(规格)、数量、移交人、接收人、备注。 ●自体系建立至今共登记有石家庄市排水管理处维护一所的招标文件4份。  ●以上顾客财产没有发生损坏、丢失或泄露现象，保管完好。  ●经询问了解，没有顾客个人信息泄露情况发生。 |  |
| 交付后活动 | 8.5.5 | ●查产品交付情况：交车后，客户签收，公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查等方式确认交付及交付后服务的满意程度。  ●经查符合要求。 |  |
| 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。对体系运行1年多来顾客满意度调查情况进行统计分析，最终顾客满意率98%。  ●该结果已提交管理评审。 |  |
| 分析与评价 | 9.1.3 | ●查通过体系运行所进行监视和测量结果的分析评价：  1、产品的符合性：通过进货检验、维修服务检验及不合格品的控制达到产品的符合性；  2、顾客满意程度：每次维修服务对客户进行一次顾客满意度调查，经统计2021年1-2季度顾客满意度达到100%，达到了预期目标；  3、供应商绩效：每月统计供应商交付绩效，从产品质量、交货期、价格、售后服务等方面进行评价。  4、质量管理绩效和有效性：  对员工：每月进行工时定额考核，奖惩分明；  对公司：a.遵章守法，严格执行国标、行标等相关要求，不断满足客户潜在的要求，赢得市场，赢得效益；  b.通过内审、管评，不断改进完善质量管理体系运行；  5、针对识别出的风险和机遇采取了相应的措施；优选供应商，拓展销售渠道，此项措施正在组织实施中。  6、管理体系改进的需求：通过体系运行，产品的符合性、内审、管评的有效性及企业持续改进，不断完善各项软硬件环境，提高产品质量，满足客户需求。  ●综上所述，基本符合标准要求。 |  |
| 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。  2021.6.15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：王兵。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，质量体系未开具不符合  ——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。  1、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。  2、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，目前已部分实施完成。 |  |

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：维修部 主管领导：王虎 陪同人员：龚学飞 | 判定 |
| 审核员：周文廷 许立伟 韩俊杰 审核时间：2021.8.10 |
| 审核条款：**5.3/6.2/7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/8.3/8.5.1/8.5.2/8.5.4/8.5.6/8.6/8.7** |
| 组织的岗位、职责权限 | 5.3 | 部门负责人：王虎  ●询问其职责权限：负责公司维修服务；维修环境、维修设施的管理；监视测量资源；运行的策划和控制；产品和服务的设计与开发；维修服务控制；标识和可追溯性；防护；更改控制；产品和服务的放行；不合格品的处置等。  ●职责明确，回答基本完整。 |  |
| 质量目标 | 6.2 | ●部门质量目标： 考核情况（2021年1-2季度）  产品一次交验合格率100%  ●从目前的统计结果来看，基本达到目标要求。 |  |
| 基础设施 | 7.1.3 | ●查设备台帐，主要是办公设备、维修设施，办公设施包括：办公桌、沙发、打印机、电脑、传真机等。  维修设施有：钣金工位、烤漆房、四柱举升级、变速箱自动换油机、刹车油自动更换机、维修工具等。  ●办公设施日常维护保养包括对电脑的定期杀毒，维修设施的定期保养、大中小修、定期检查。全部完好。  ●不涉及特种设备。 |  |
| 运行环境 | 7.1.4 | ●办公面积约40平米，库房约50平米，维修车间600平米（包括6个工位），布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好。  ●满足需求。 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | ●提供了《监视设备台账》内容包括监视设备名称、规格、编号等。检测设备主要有：电脑检测仪、气压仪、数显卡尺、千分尺等等检测设备仪器；  ●目前尚没有计算机软件用于规定要求的监视和测量情况。  ●经询问，数显卡尺使用精密轴承自校，千分尺使用验棒自校，未发生在用的测量设备有异常现象。  ●企业维修部负责监视和测量设备的管理。  ●检测设备的购置、使用、维护有规定，并付诸实施，防护良好。 |  |
| 运行的策划和控制 | 8.1 | ●策划了维修工艺流程：  1、汽车钣金/喷漆工艺流程：  拆卸钣金部位的零部件-垫圈焊接拉平-锤平矫正—防锈处理—腻子整形—漆层处理-组装-质检-交车  关键工序：拉平、矫正、整形、漆层处理  特殊过程：漆层处理  2、汽车保养工艺流程：  了解车辆信息-与车主确定保养项目—实施保养—质检-交车  关键过程：保养  3、汽车维修工艺流程：  了解车辆信息-电脑检测—与客户确定维修项目—拆卸相关部位-沟通确定维修方案-维修—质检—交车  关键工序：确定维修项目、维修、质检  特殊工序：维修  ●确定产品和服务的要求：维修服务执行下列相关标准等  GB 1495 机动车辆允许噪声  GB 1496 机动车辆噪声测量方法 　　GB 1743 漆膜光泽测定法 　　GB 3798 汽车大修竣工出厂技术条件 　　GB/T 3845 汽油车怠速污染物测量方法 　　GB/T 3846 柴油车自由加速烟度测量方法 　　GB 4785 汽车及挂车外部照明和信号装置的数量、位置和光色 　　GB 7258 机动车运行安全技术条件 　　GB/T 12478 客车防尘密封性试验方法 　　GB 12479 客车防尘密封性限值 　　GB/T 12480 客车防雨密封性试验方法 　　GB 12481 客车防雨密封性限值 　　GB/T 12536 汽车滑行试验方法 　　GB/T 12540 汽车最小转弯直径测定方法 　　GB/T 12543 汽车加速性能试验方法 　　GB/T 12545 汽车燃料消耗量试验方法 　　GB/T 12676 汽车制动性能试验方法 　　GB 14761.5 汽油车怠速污染物排放标准 　　GB 14761.6 柴油车自由加速烟度排放标准 　　JB 4020 汽车驻车制动试验方法 　　JB/Z 111 汽车油漆涂层  **GB／T 32007-2015 汽车零部件的统一编码与标识**  ●制定目标，目标基本合理、可测量、可达到。  ●策划所需资源  1、其中主要生产设备有：  主要生产设备：钣金工位、烤漆房、四柱举升级、变速箱自动换油机、刹车油自动更换机、维修工具等，满足维修需求；  2、检测设备主要有：电脑检测仪、气压仪、数显卡尺、千分尺等检测设备仪器，满足检测检验需求；  3、确定胜任人员需求，经过培训、考核合格后上岗；  4、确定了零配件进厂检验、过程检测、交车前检测等检验活动；  5、编制了零配件进厂检验、过程检测、交车前检测等验收规范、维修祖业指导书等；  ●遵照岗位职责、工艺流程、管理制度等作业指导文件实施过程控制  ●策划结果满足产品实现要求。暂无质量计划。  ●运行的策划符合要求 |  |
| 产品和服务的设计和开发 | 8.3 | 不适用条款：GB/T19001-2016标准的8.3条款。公司依据顾客提供的要求,按顾客的技术要求保养、维修、销售服务,因此标准8.3条款“产品和服务的设计和开发”要求不适用。公司确保不适用的质量管理体系的产品和服务的设计和开发要求，不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任 |  |
| 生产和服务提供的控制 | 8.5.1 | 编制《维修服务控制程序》，对生产过程进行控制  ● 获得规定以下内容的文件化信息：  1、生产的产品、提供的服务或执行的活动的特征：  1）与组织的产品及服务有关的法律法规：产品质量法、合同法、计量法、消费者权益保护法等；  2）编制了编制了零配件进厂检验、过程检测、交车前检测等验收规范、维修祖业指导书等  2、要达到的结果：维修服务能够符合国家、行业标准及客户要求，满足相关法律法规要求及产品使用性能/功能要求及售后服务承诺。  ● 获得和使用适宜的监视和测量资源：  提供的主要监视和测量设备有：电脑检测仪、数显卡尺、千分尺、气压仪等检测设备仪器，满足检测检验需求。  ● 在适当阶段进行监视和测量，以验证过程或输出的控制及产品和服务的接收准则已得到满足；  维修过程检测：零配件的进厂检验、进厂汽车的电脑检测、维修过程中的过程检测、交车前的全面检测；  钣金过程检测；环车检查、钣金喷漆的过程检查、修复后的检查；  保养过程检查：环车检查、电脑检测、保养后的检测。  --过程控制  1、维修过程  1）工艺：  了解车辆信息-电脑检测—与客户确定维修项目—拆卸相关部位-沟通确定维修方案-维修—质检—交车  2）关键工序：确定维修项目、维修、质检  3）特殊工序：维修  --查2021.4.21-24日冀A501PS的维修记录  车型：依维柯V35箱货 2.8T  进厂检测：使用设备：电脑检测仪  初查故障：水温异常、空调不工作，电子元件老化等，操作:王虎，检测日期：2020.4.21  拆卸：张\*\*、李\*\* 2021.4.22  确认更换项目：电子扇、线束、空调继电器、插头、15A保险片、电子扇支架、保险座  维修：张\*\*、李\*\* 2021.4.23  检测：使用设备：电脑检测仪，显示运行正常 2021.4.23  客户确认：试车，市内驾驶5公里，运行一切正常，2021.4.24  交车时间：2021.4.24  2、保养过程  1）工艺：  了解车辆信息-与车主确定保养项目—实施保养—质检-交车  2）关键工序：保养  --查2021.4.26-27日车牌号：冀A1L827的保养记录  车型：丰田RAV4 2.0L  进厂检测：使用设备：电脑检测仪  保养项目机油、机油滤芯、空气滤芯、柴滤、调四轮刹车、调传动手刹、上线检测  拆卸：张\*\*、李\*\* 2021.4.27  维修：张\*\*、李\*\* 2021.4.27  检测：使用设备：电脑检测仪，显示运行正常 2021.4.27  客户确认：试车，市内驾驶5公里，运行一切正常，2021.4.27  交车时间：2021.4.27  3、钣金喷漆过程  1）工艺：  拆卸钣金部位的零部件-垫圈焊接拉平-锤平矫正—防锈处理—腻子整形—漆层处理-组装-质检-交车  2）关键工序：拉平、矫正、整形、漆层处理  3）特殊过程：漆层处理  --查2021.5.20-25日车牌号：冀AM2359的维修记录  车型：北京现代 2.0L  进厂检测：环车检测  初定维修项目：更换前杠、机盖钣金喷漆（子时黑）  拆卸：张\*\*、李\*\* 2021.5.21  维修：张\*\*、李\*\* 2021.5.22-25  检测：使用设备：电脑检测仪，显示运行正常 2021.5.25  客户确认：试车，市内驾驶5公里，运行一切正常，2021.5.25  交车时间：2021.5.25  ● 使用适宜的设备和过程环境；  主要维修设备：钣金工位、烤漆房、四柱举升级、变速箱自动换油机、刹车油自动更换机、维修工具等。基本满足要求。设备精度保证，维修及时，有设备日常保养记录.  ●指派胜任的人员，公司维修人员均从事该行业5年以上，维修经验丰富，经确认符合要求  ● 需确认过程：维修、漆层处理  2020年初审时，未能提供维修、漆层处理的确认记录，企业对维修、漆层处理过程进行了确认，查看纠正措施有效。企业于2021年1月10日，对维修、漆层处理过程进行了再确认，确认过程符合要求。  ● 实施防止人为错误的措施：体系文件中明确规定了不合格品控制要求：包括原材料的不合格品，生产加工中的不合格品、组装过程中产生的不良品均不准转序，必须按照相关文件、制度执行。  现场查验：构配件等原材料，进货检验均有检验员签字后方可放行；  维修服务过程的控制由各自工序检验合格后，方可放行；  交车前检验必须经主管质量负责人确认签字及客户确认后方可交付。  对不影响使用功能的产品必须经总经理授权后，方可放行。  上述措施实施有效。  ● 实施产品和服务的放行、交付和交付后的活动：  查产品交付：根据合同要求进行产品交付。  查交付后的活动：产品交付后的活动直接由业务部负责改进落实。 |  |
| 产品和服务的放行 | 8.6 | 经查，编制了《维修监视和测量控制程序》、《零部件检验规程》、《汽车进厂、交车检测规程》，规定了原材料、维修过程、交车的具体检验方式。检验主要依据顾客要求和行业标准等。  产品：汽车维修、保养及汽车配件的销售  采购的主要物质/服务：机油、空滤、机滤、轮胎、汽车零部件  1）原材料  查“关键原材料检验/验证记录”，包括原材料名称、规格型号、数量、供货单位、检验项目、技术要求、检验结果、检验结论、质检员、检验日期等内容。  —抽取：产品名称： 轮胎 规格型号：195 进货数量：4条  检验项目：外观质量；生产产家、品牌。  质检员：王虎 日期：2021.5.10检验结论：合格。  —抽取：产品名称：汽车零部件 规格型号：空滤、机滤、电子扇、空调扇等多种  检验项目：型号、厂家、数量等。  质检员：王虎日期：2021.6.1检验结论：合格。  另抽取其他零部件的检验报告5份，均符合要求。  无在供方现场进行检验的情况。  2）过程检验  工序检验：  抽查维修卡，包括维修项目名称、个数、工序、操作人、检验人时间等，检查主要是尺寸要求、外观等，记录清晰完整，详细情况体现在8.5.1条款的审核中。  3）成品检验，执行标准：按合同要求和相关行业标准要求编制的产品检验规程进行出厂检验。  --查2021.4.21-24日冀A501PS的维修检验记录  检测：使用设备：电脑检测仪，显示运行正常 2021.4.23  客户确认：试车，市内驾驶5公里，运行一切正常，2021.4.24  交车时间：2021.4.24  --查2021.4.26-27日车牌号：冀A1L827的保养记录  检测：使用设备：电脑检测仪，显示运行正常 2021.4.27  客户确认：试车，市内驾驶5公里，运行一切正常，2021.4.27  交车时间：2021.4.27  --查2021.5.20-25日车牌号：冀AM2359的维修记录  车型：北京现代 2.0L  检测使用设备：测厚仪、白格刀、同条件喷漆样块，  检测项目：附着力、厚度、色差等  客户确认： 2021.5.25  交车时间：2021.5.25  ● 使用适宜的设备和过程环境；  另抽取其他检验报告4份，均符合要求。  现场观察产品状态标识明确。  现场审核观察询问，检验员回答与操作皆符合规定要求。  暂无授权人员批准或顾客批准放行产品和交付服务的情况。 |  |
| 不合格输出的控制 | 8.7 | 编制《不合格品控制程序》，其规定了不合格品的识别、隔离、标识、评审及处置方面的要求。  在产品进货检验中出现的不合格可进行退货处理，在产品交付后出现不合格可进行返修。  目前没有发生不合格的情况。  经查，符合要求。 |  |

说明：不符合标注N