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：2021.6.162、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 03、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 | 8.2.38.2.4 | ●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：2021.4.242、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：2021.4.273、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