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、综合部、业务部、维修部 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2019年11月23日 |
| 审核条款：**4.1，4.2，4.3，4.4，5.1，5.2，6.1，6.2， 7.1.1，**7.1.3、7.1.4 7.1.5 **7.4，**8.1 8.2 8.3、8.4 8.5.1 8.6 **9.2， 9.3，10.3** |
| 资质  总责  组织环境  文件管理  相关方的需求和期望  领导作用和承诺  质量方针和质量目标  策划  应对风险和机遇的措施  资源总则  设施设备管理  过程运行环境  监视和测量工具  沟通  运行策划和控制；  顾客要求  产品和服务的设计和开发  外部提供过程、产品和服务过程管理  生产和服务提供；产品和服务的要求确定、评审和更改  过程、交付产品的监视、测量和评价  内审  管理评审 | 4.1  4.3  4.4  4.2  5.1  5.2  6.2  6.1  7.1.1  7.1.3  7.1.4  7.1.5  7.4  8.1  8.2  8.3  8.4  8.5.1  8.6  9.1.1  9.1.3  9.2  9.3 | 营业执照、道路运输经营许可证；符合要求。  企业于2001年成立，一直经营汽车维修，部分领导为退伍军人，维修客户也主要已军队为主，散客为辅，企业位于北京市海淀区什坊院甲1号，村里近两年面临拆迁，企业负责人介绍说，村里居民拆迁，企业短期内不会走。  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。  提供组织内外部环境识别表  外部环境：国际环境、.社会环境、政治环境、经济环境、空气质量环境等  内部环境；企业文化、公司价值观、知识积累、绩效等  抽：经济环境： 本公司位于北京。该区域经济较为发达，环境保护配套行业完善。  .人力环境：员工参与环境管理不够，人员流动性大。  内外部环境识别充分，有效。  公司按照标准要求编写了体系文件，于2019年5月10日A/0发布、实施，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：  注册/经营地址:北京市海淀区什坊院甲1号  范围：许可范围内一类汽车维修（大中型客车维修、大中型货车维修、小型车维修）  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。  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。  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、员工、供应商等。  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、调查问卷等）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、客户要求等方式对相关方的信息进行监视和评审。抽相关方列表，符合要求。  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（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；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。领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。  企业最高管理者以顾客为关注焦点和承诺内部有通过以下方面证实：满足顾客产品要求和相关方环境要求的重要性意识和理念，确定和理解并持续地顾客要求以及适用的法律法规要求；确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力；始终致力于增强顾客和相关方满意。  质量方针“以人为本，技术领先，管理规范，质量优良，用户至上，顾客满意”。方针已批准实施，基本符合公司现状，公司通过培训等形式向员工宣传质量方针。  公司的质量目标已分解到相关职能部门.  企业有对风险和机遇的措施进行了识别和控制：  企业目前识别风险点：  a. 技术人员短缺，人工成本越来越贵。  b. .办公区房租金越来越贵。  2.机遇  a.社会车辆越来越多  应对措施： a.拓宽人力资源渠道，多方位引进专业人员 b.加强办公区地使用效率，合理使用场地 c.多开发合适的客户  风险、机遇识别充分，措施有效。  1)企业目前主要工作人员12名，包括管理、市场人员、维修人员等。可满足产品和服务控制需要。配备了举升机、四轮定位仪、钣金平台、钻床、钻床、轮胎拆装设备、汽车解码器、压力机、二级维护检测线等维修设备及游标卡尺、米尺、元征431检测仪等监视测量设备；电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。特种设备：起重机8台。  2)外部资源，如供方、客户等相关方。  3）企业自动化设备自带软件，企业无需对其进行升级维护，只是使用。企业有办公系统“社会信息采集系统”此系统为采购，系统升级与维护由供方负责。  目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。  现主要生产人员10余人左右  提供了《设备台账》，记录了设备名称、型号、生产厂家等内容。  主要办公设备有台式电脑、打印机等  生产设备：举升机、四轮定位仪、钣金平台、钻床、钻床、轮胎拆装设备、汽车解码器、压力机、二级维护检测线等；基本能满足服务需要。设备状态良好。  提供监视和测量设备控制,见7.1.5审核记录  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.  维修设备作业人员每天进行日常维护，检查、保养，有维修的进行记录  目前经营在北京市海淀区什坊院甲1号，企业生产地为租赁，占地面积3000平米左右，其中办公面积在500平米左右。维修区域分无尘烤漆房、四轮定位车间、综合修理车间、钣金车间等。  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、 生产环境主要为防潮，无特殊要求。  2、办公区内有消防器材，有效期内  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、米尺、元征431检测仪（电路系统）等。基本满足检验需要。  抽设备校准/验证情况：未能提供游标卡尺、米尺校准证书，已开不符合。  元征431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。  企业主要通过以下措施实施内部、外部的信息交流和信息沟通：  1）内部沟通：a)通过各种列会传达、通报质量管理情况（如工作例会、经营会议等)；b)各部门内部会议等；c)内部文件的学习和传递；d)公司宣传栏等方式。  2）外部沟通：a)与供方沟通采购产品信息，产品质量和交货信息等；b)与顾客沟通新产品设计开发信息、产品质量、交付情况和服务方面等；c)与当地政府主管部门进行交流沟通。  内外部信息交流/沟通方式可行、有效。  公司沟通机制已经建立，基本有效。  尚未发生因交流、沟通不畅而导致体系运行受阻现象影响  企业根据客户要求对生产进行策划：  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》等  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、策划了设备操作规程等作业指导文件，及产品检验记录等记录。  5、所需资源：配备了举升机、四轮定位仪、钣金平台、钻床、钻床、轮胎拆装设备、汽车解码器、压力机、二级维护检测线等生产设备及游标卡尺、米尺、元征431检测仪等检测设备，人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。  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  7、 策划了派工单、产品检验记录等，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：无  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.  业务部负责与客户有关的要求。  售前：走访用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；  售中：解决用户对进度、质量等关切问题；  售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。  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。  查销售合同，2019年5月后合同或协议  抽查销售合同/订单，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  该组织依据国家/行业标准及顾客要求进行加工 ，流程、工艺、人员、设备均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合  编制的《外部提供产品、服务和过程控制程序》中，确定了对外部供方实施的具体控制要求，旨在确保产品能够按计划提供，并符合要求，为确保外部提供的过程、产品不会对企业稳定地向顾客提供合格的产品的能力产生不利影响。  提供《合格供方名录》《供方评定记录表》  原材料名称 供应商名称  配件 雨玲汽配  配件 北京华尚北美  电瓶 北京隆兴拓业商贸公司  配件 北京市平安通达汽配有限公司  办公用品 京东  。。。。。。。。  抽供方评定记录表：写明了采购产品、供方简介及质量能力评价、维修部、品质部首次供货样品使用意见等  有年度供方评审表  评定结论：可以列入合格供方名录  参与评定人：各部门负责人 批准：刘文鹏2019.5.10  企业根据客户维修内容确认采购产品数量及型号，电话或微信订货，供方到货后有销售单作为企业有产品及结算的证据。抽销售单，符合要求。  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、派工单、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：游标卡尺、米尺、元征431检测仪等。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：客户要求、派工单、操作规程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。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：配备了举升机、四轮定位仪、钣金平台、钻床、钻床、轮胎拆装设备、汽车解码器、压力机、二级维护检测线等维修设备，人员经过培训上岗等。基本满足工作需要。资源基本满足。  生产环境为防潮，无其他特殊要求。  办公区内有消防器材，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；有一定工作经验、经过培训、考核合格后上岗。维修工等均由专业人员作业。  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，维修过程中需要确认的过程为喷漆过程。人员均持证上岗，符合要求。抽喷漆过程确认过程记录，企业未能提供，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。  现场巡视生产现场：生产现场干净整洁、设备运转正常。人员配备符合要求。  现场有车辆喷漆、车辆更换机油机滤等  现场更换机油机滤车牌号：京A10605  此车辆为正常保养， 技师；陈兴隆  喷漆工：王鹏 正在对车辆进行喷漆作业前准备工作 喷漆温度在40°左右。  生产过程受控  采购检验单、维修派工单、结算单等，放行受控。  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)对质量目标完成进行了统计，均完成，符合要求  3）通过内审中发现的不符合，确定改进措施并实施。  4）通过管理评审，提出改进措施，以便发现改进方向。  提供《内部审核控制程序》，文件编制符合要求。  公司对审核方案进行了有效策划，内容包括:目的、范围、审核准则、方法等，策划内容齐全有效。  内审时间：2019年10月10日，依据策划的要求实施了审核。  内审员：组长A：张志明 组员B：李惠  内审人员资格：以上人员均为内审员，并提供培训记录及内审员任命书，提供内审文件：  “2019年内部审核计划”，包括审核的时间、依据、审核范围、审核组成员等内容；  “内部日程安排（通知）”；“首末次会议签到表”和“内审检查表”；  按照审核计划对各部门实施了审核，经查未发现本部门人员审核本部门的情况，审核公正。  公司制定了编号：《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10月20日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审计划》策划了管理评审目的、参加人员、各部门准备资料、评审会议要求等。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、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、可能的变更、外部供方的绩效、内审情况、顾客满意情况及纠正措施完成情况，应对风险和机遇所采取措施的有效性以及改进的建议等等。  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。  评审结论：公司的体系运行有效的、充分的、适宜的。质量目标是适宜的。  改进措施：  1、 对服务人员进行专业知识培训，加强服务人员对客户业务的理解，使服务质量更加满足客户的要求。  2、 综合部为维修部招聘大量服务人员，充实开发力量  抽管理评审改进措施完成情况：计划12月实施，监督审核时关注。 | Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y  Y |