****

**管理体系审核报告**

**受审核方：北京元茂汽车修理厂**

**审核体系：**

**☑质量管理体系（QMS）**

**□环境管理体系（EMS）**

**□职业健康安全管理体系（OHSMS）**

**北京国标联合认证有限公司**

**网址：[www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)**

1. **审核方基本信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **审核方名称** | **北京国标联合认证有限公司** | | | | | | | |
| **审核方地址** | **北京市朝阳区北苑路168号1号楼16层1603** | | | | | | **邮编** |  |
| **联系电话** | **010-51095332** | | | **传真** | **010-5351 6258** | **邮箱** |  | |
| **审核组成员** | | | | | | | | |
| 姓名 | | 组内身份 | 性别 | 注册资格 | | | 专业代码 | |
| **朱晓丽** | | **组长** | **女** | 2018-N1QMS-2205805 | | | **29.02.00** | |
| **与审核组同行人员** | | | | | | | | |
| **姓名** | | **性别** | **角色** | **工作单位** | | | **备注** | |
|  | |  |  |  | | |  | |
|  | |  |  |  | | |  | |

1. **审核目的**

|  |  |
| --- | --- |
| ☑QMS/□EMS/□OHSMS  第二阶段审核： | 评价组织管理体系建立、实施运行的符合性及有效性，以确定是否推荐认证注册。 |
| □QMS/□EMS/□OHSMS  再认证审核： | 评价组织管理体系整体的持续符合性和有效性，以确定是否推荐更新认证并换发认证证书。 |
| □恢复审核： | 评价组织在暂停期间整改及体系运行是否满足要求，以确定是否推荐恢复认证资格 |

1. **审核准则**

**☑ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015标准 不适用条款: 8.3条款**

**□ GB/T 50430-2017标准 不适用条款:**

**□ GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015标准**

**□ GB/T 28001-2011 idtOHSMS 18001:2007标准**

**□ ISO45001：2018标准**

**☑ 受审核方管理体系文件 ☑适用的法律法规 □其他**

**四、受审核方基本信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **受审核方名称** | **北京元茂汽车修理厂** | | | | | | **组织人数** | | | **12人** | | | | |
| **注册地址** | **北京市海淀区什坊院甲1号** | | | | | | | | | | | | **邮**  **编** |  |
| **经营地址1** | **北京市海淀区什坊院甲1号** | | | | | | | | | | | |  |
| **联系人** | **张志明** | **电话** | | 13911903958 | | | | **传真** | | |  | | | |
| **法人代表** | **陶孝胜** | **最高管理者** | | **刘文鹏** | | **体系负责人** | | | | | **张志明** | | | |
| **申请的产品/**  **服务认证范围** | **QMS:** **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）** | | | | | | | | | | | | | |
| **专业代码** | **29.02.00** | | | | **是否是一体化审核** | | | | | | | **□是 ☑否** | | |
| **体系文件实施时间** | **2019年5月10日** | | **上次审核时间（再认证）** | | | | | |  | | | | | |
| **体系区域** | **总部以外分公司（分场所）名称、地址（附多场所清单）：无**  **所有项目部（临时场所）名称、地址（可附项目清单）：无** | | | | | | | | | | | | | |
| **上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更**  **（再认证）** | **不适用** | | | | | | | | | | | | | |

**五、审核活动综述**

**1. 本次审核活动按审核计划执行（见附件1）。**

**2.已审核总部的部门、职能或过程：**

|  |  |
| --- | --- |
| **部门:** | **职能或过程:** |
| 管理层 | 管理体系建立；组织应环境、相关方及风险机遇的识别及管理；方针、目标的制定；管理承诺；；职责权限的划分；管理评审等 |
| 综合部 | 负责内审的实施；负责人力资源管理；组织知识管理；组织内外部沟通；监视测量管理体系等 |
| 业务部 | 责与顾客有关的过程、负责外部供方控制、顾客满意度调查 |
| 维修部 | 负责基础设施及工作环境管理、监视测量设备管理；产品实现的策划及设计开发、生产过程控制、放行控制；不符合及纠正措施控制等； |

**3. 已审核的分场所（分中心、分部或不在一起的部门）、临时/流动场所信息**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **分场所名称** | **职能或过程:** | **地址** |
| 经营地址 | 管理、经营 | 北京市海淀区什坊院甲1号 |

**4. 已审核具体的产品/服务/型号/类型/系列和过程（设计/生产┄┄）是**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **产品名称/**  **服务名称** | **型号/**  **服务类型** | **规格** | **执行标准** |
| 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） | 服务 | 略 | 法律法规及客户要求；交通部《机动车维修管理规定》等 |

**5. 本次审核覆盖时期：**

**☑体系运行开始的2019年5月****10日至2019年11月26日。**

**□上次审核时间年月日至年月日（再认证填写）**

**6. 完成情况说明:**

**☑已完成审核计划的全部工作**

**□计划有修改，但不会影响审核结论，修改的内容和原因是**

**□未完成计划，未完成的内容和原因是:**

**六、审核发现及审核证据说明**

|  |  |
| --- | --- |
| **(一)策划的充分与合理性** | **1、组织及其环境的识别情况**  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，环境识别充分、有效 |
| 1. **相关方需求和期望识别情况**   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，识别充分、有效。目前企业未发生处罚、相关方投诉事件 |
| **3.☑质量/□环境/□职业健康安全方针（组织方针的适宜性/持续适宜性、方针的传达及职工的理解等）**  企业策划并制定了质量方针：“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**。** |
| 1. **风险识别与控制策划（QMS）**   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。 |
| **5.QMS过程**  质量管理体系过程有：策划过程、生产和服务过程、放行过程等  其中关键过程有 维修过程、喷漆过程  需要确认过程 ：喷漆  不适用条款是 8.3 ，不适用理由：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 |
| **6. EMS环境因素/**  **（环境因素辨识是否充分、重要环境因素评价合理性，以及环境因素动态变更的及时性等）**  **不适用** |
| **7. OHSMS职业健康安全危险源**  **（职业健康安全危险源辨识是否充分、风险评价合理性，以及风险评价动态变更的及时性等）**  **不适用** |
| **4. 法律法规及其他要求**   1. 获取法律法规项，☑法律法规获取充分，□法律法规获取有遗漏，缺少 2. 结合公司的☑产品/服务□环境因素□危险源，☑确定 □未确定法律法规要求的具体条款， 3. 法律法规的宣传方式：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 4. 法律法规要求及时更新了：未发现过期版本的法律法规 |
| **5. 目标、方案**  公司总的质量目标为：  服务质量合格率100%；（服务质量合格数÷交付总数x100%）  顾客满意率95%以上（顾客满意度总和÷调查总数）  2019年5月至2019年10月目标完成情况：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，规定了计算方法及统计周期，符合要求 |
| **6. 文件与记录控制 (文审修订后文件与标准的符合程度评价、文件控制管理等)**  执行公司《文件和记录控制程序》  公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、作业文件、外来文件、记录等。文件均受控。  查：公司质量《管理手册》（含程序文件）为依据GB/T19001-2016版编制，于2019年5月10日发布实施，目前版本为A/1版。  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、文件名称、编号、发放部门、发放数量等。  质量手册、程序文件、质量管理制度、岗位任职要求等已发放各部门，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《产品质量法》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、保存期限等。  现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。  文件化信息受控 |
| **(二)资源评价** | **人力资源的简要说明.:**  已识别与QMS相关人员：各部门负责人、维修人员、市场人员、内审员，提供了岗位职责与任职要求。新进员工已制定岗前培训计划。  新进员工在入职面试时即对人员能力进行了评价，试用期2月，不符时不转正。  抽汽车机械维修工资格证 姓名：赵庆科、刘阳、焦泽辰、师俊石等 发证机构：交通运输部人事劳动司  均保存完好，符合要求。 查：《2019年度培训计划》、培训记录，均保存完好，符合要求。 |
| **设备设施（包括安全信息系统）、**  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。 |
| **过程运行环境**  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。 |
| **监视和测量资源**  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。 |
| **知识**  办公室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》等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。 |
| **环保设施：不涉及** |
| **职业健康安全设施：不涉及** |
| **(三)体系运行情况** | **1. 针对方针的管理职责评审**  公司通过管理评审、内部审核及有效实施纠正、改进措施等方法来有效完善和持续发展公司的管理体系。为确保公司质量管理体系持续的保持适宜性、充分性和有效性，并与公司的战略方向相一致，公司总经理应承担以下领导作用和承诺：符合要求。公司把关注焦点是放在顾客身上。公司通过合同需求、市场调研、电话沟通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。  企业策划并制定了质量方针：“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。 |
| **2. 组织内部沟通的充分性与效果；（OHSMS员工参与风险管理/健康安全事务的关心和影响力；组织对外联络关注顾客的感受情况、信息交流包括通报相关方的情况等）**  内部沟通的情况：内部沟通方式：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  内部沟通的效果：良好  组织对外联络，关注顾客的感受情况（QMS）：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。 |
| **3. QMS 组织对重要过程实施控制的结果**  **(包括对QMS关键工序(过程)、特殊过程控制;评价组织对过程实施控制情况/)**  **产品实现的策划：**  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。 |
| **设计开发：**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  **生产过程控制：**  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：  序号 状态 车型 车牌号 颜色 厂牌型号 送修人 维修人 送修时间  1 维修中 小型汽车 京Q1H6DDO 灰 起亚 秦佑娟 石鼎 2019年11月25日09:00  2 维修中 小型汽车 京PF1K00 其他 长安 王斌 石鼎 2019年11月25日08:38  .。。。。。。  企业根据客户要求及派工单进行维修服务  抽派工单：单据号：JS1911230192014 车牌号：京Q2V1K2（小货） 车型：CHANGAN QICH CS95  车架号：LSCBB13R5GG621938 接车员：李慧 进店时间：2019年11月23日  预交车时间：2019男11月23日18:53  平安嘱咐：更换前杠，喷漆  服务项目 技师 序号  堵车定损金额 刘文朋 1  车身喷漆 李子伟 2  车身修复 张鹏 3  打印人：李慧 2019年11月25日10:34：00  单据号：JS1911250206002 车牌号：京A10605（客车）  车架号：LABDLA59A00001511 接车员：李慧 进店时间：2019年11月25日  预交车时间：2019男11月25日11:27 车主安嘱咐保养  服务项目 技师 配件  更换机油机滤 陈兴隆 汽机油J600/4L/5W-40  打印人：李慧 2019年11月25日10:31：25  单据号：JS1911230191013 车牌号：YA31030（小型车） 车型：上海大众桑塔纳3000  车架号：LSVJN133772142052 接车员：李慧 进店时间：2019年11月23日  预交车时间：2019男11月23日18:43  平安三者：三块 换左前叶子板灯 左倒车镜 钣喷前杠 左前叶左前门 检修右前门  服务项目 技师 序号  平安三者定损金额 刘文朋 1  车身喷漆 李子伟 2  车身修复 张X 3  打印人：李慧 2019年11月25日10:31：25  策划了生产流程：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：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  **放行控制**  抽采购物资检验记录、派工单、结算单，均保存完好，符合要求。  放行受控 |
| 1. **QMS产品/服务的标准、协议/规范的有效性以及产品/服务质量符合要求，向顾客稳定提供合格产品的情况；**   **与顾客有关的过程**  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月后合同或协议及评审记录，均符合要求。  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 |
| **5 .QMS国家/地方技术监督部门监测（检测、委托检测、定期监测、型式试验等）、抽查结果**  **无** |
| **6. 不合格品/项的识别、控制;**  查有《不合格控制程序》《改进控制程序》，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：2019年10月16日，因员工未按操作规程作业，导致当天生产的产品中发现有2个产品尺寸不达标  不符合原因：员工未按图纸进行作业，质量意识淡薄 处理：报废  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：李占全 时间：2019年10月16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。 |
| **7. 对特种设备的维护，检定;**  **符合要求** |
| **8 .对危险化学品销售、使用、储存、运输处置，规定的执行力度(必要时);**  **无** |
| **(四)监视测量方面** | **1. .对质量/环境/职业健康安全目标指标进行定期监测/检查情况**  公司总的质量目标为：  服务质量合格率100%；（服务质量合格数÷交付总数x100%）  顾客满意率95%以上（顾客满意度总和÷调查总数）  2019年5月至2019年10月目标完成情况：服务质量合格率100%；顾客满意率96%；  综合部  文件和记录控制到位率100%（已发放数÷需发放数x100%）  2、新员工上岗培训100%（参培新员工数÷新员工总数x100%）  2019年5-2019年10月质量目标完成情况：均完成  业务部：  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x100%）  2019年5月-2019年10月目标完成情况：均完成  维修部  1、服务质量合格率100%（服务质量合格数÷交付总数x100%）  2、服务计划完成率100%（服务计划完成数÷总数x100%）  抽2019年5月至10月份质量目标完成情况，均完成 |
| 1. **顾客满意**   企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。对调查表中各项目进行打分。公司对主要客户进行了电话问卷调查，分别对产品质量、价格、交货期、售后服务等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为96%，超过了质量目标要求，目标完成。 |
| **3. 内审（包括内审策划审核方案中考虑拟审核的过程和区域的状况和重要性）**  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》，策划了审核目的、依据、审核内容、审核要求、审核组成员等内容。  内审时间：2019年10月10日。  组长A：张志明 组员B：李惠  依据GB/T19001-2016版标准，质量管理手册和体系其他文件。计划由总经理批准后实施。  公司按计划实施了内审。提供了内审员任命书，写明了内审员任职要求及审核要求。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质量体系均运行良好。 |
| **4.管理评审（管理评审体系变更需求，纠正和预防措施、体系有效性等）**  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 |
| **5. 其他能够明组织绩效、信誉的证据/信息：无** |
| **(五)持续改进** | **1 纠正/预防措施的实施及效果;**  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）引导创新、修改和改进现有过程或实施新过程的突破项目；2）在现有过程中开展渐进、持续的改进活动；3）纠正所存在不符合的原因等。 |
| 企业策划的管理手册、程序文件等文件化信息要求要求实施、运行，并通过内审、管理评审、分析和评价、纠正和纠正措施、管理方针和管理目标等有关信息来源来实现对管理体系的持续改进，同时通过日常运行中发现的问题及时调整解决，以达到持续改进管理体系，以提升服务过程质量、产品质量和组织环境绩效。  日常监视和测量过程中发现的不合格、不符合要求相关责任部门及时制定相应的改进、纠正和纠正措施，以实管理体系的持续改进**。** |
| **2（近一年）重大事故、顾客/相关方投诉：：**  **无** |
| **3. 一阶段提出问题的整改情况?**  **无** |
| **4.创新情况：无** |
| **5. 上次不符合的整改情况（再认证填写）** |

**七、本次审核不符合项**

**1. 本次审核共开具不符合项报告项；其中严重不符合项，一般不符合项，观察项项分布在部门条款，分布见附件。（Q/J/E/S分开填写）**

**2. 本次审核发现不符合及存在问题对管理体系实现目标的影响□较大☑不大**

**八、已识别出的任何未解决的问题：**

**□可能影响本次审核结论可靠性的因素：**

|  |  |
| --- | --- |
| **影响本次审核结论可靠性的因素** | **具体说明** |
| **□样本量不足** |  |
| **□知识产权保护** |  |
| **□因受审核方信息造成的日数或审核资源不足** |  |

**九、是否达到审核目的**

**☑达到审核目的**

**□未达到审核目的，未达到目的的原因是：**

**十、审核结论**

|  |
| --- |
| **1. ☑QMS□EMS □OHSMS的适宜性、充分性、运行有效性，自我完善机制等。管理体系满足适用要求和实现预期结果的能力。**  **（描述组织实施“过程控制”，满足标准要求和目标，向顾客提供稳定、合格产品，满足适用的质量/环境/职业健康安全法规要求，防止污染、重大事故和持续改进的情况以及对周边环境产生的影响，措施的有效性）**  **☑QMS □EMS □OHSMS持续的符合性及运行的有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性及自我完善机制等。** |
| **2.对审核范围适宜性结论**  **☑审核范围适宜，与申请范围一致**  **审核范围变更**  **QMS:** |
| **3. 审核组推荐意见：**  **☑在完成纠正措施后推荐认证注册(☑QMS □EMS □OHSMS)** |
|  |

**十一、**审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；

**本次审核是基于抽样检查的原则，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的所有场所、以及体系所涉及的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。**

**十二、不符合项纠正措施要求**

**一般不符合报告在天/严重不符合在天针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见不符合项报告。**

**十三、** 任何影响审核方案的重要事项**：无**

**十四、审核组签字**

**审核组组长（签名）：朱晓**丽

**审核组组员（签名）：周磊**

**日期：2019年 11月 26日**

**十五、纠正措施验证结论：**

**1. 审核中发现的☑QMS( 1 )个一般不符合，( )个严重不符合，☑验证合格□仍有问题**

**审核中发现的□EMS( )个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**审核中发现的□OHSMS( )个一般不符合，( )个严重不符合，□验证合格□仍有问题**

**存在问题说明及意见：**

**2. 验证结论:**

**☑推荐注册□不推荐注册□推荐重新认证注册（再认证填写）**

**组长签字: 朱晓丽 日期: 2019年 月 日**

**十六、认证评定与批准**

1. **技术委员会评定结论：□同意注册□不同意注册**

**认证评定负责人：日期：年月日**

1. **批准结论：□同意注册□不同意注册**

**批准人（总经理）：日期：年月日**

**十七、与末次会议结论不同处的说明和其他说明：(技术委员会填写)**

**十八、审核报告的发放范围t：**

**受审核方(含附件)： 1份**

**北京国标联合认证有限公司：1份**

**十九、附件**

**1. 审核计划（含项目清单）**

**2. 不符合报告/问题清单**

**3. 其他**