项目编号：20232-2025-Q

管 理 体 系 审 核 报 告

（第二阶段）

组织名称：广州敦皇国际货运代理有限公司

审核体系：■质量管理体系（QMS）□50430（EC）

□环境管理体系（EMS）

□职业健康安全管理体系（OHSMS）

□能源管理体系（ENMS)

□食品安全管理体系（FSMS/HACCP）

□其他

审核组长（签字）：郭宣丽

审核组员（签字）：

报告日期：2025 年 3 月 19 日

北京国标联合认证有限公司编制

地　址：北京市朝阳区北三环东路 8 号 1 幢-3 至 26 层 101 内 8 层 810

电　话：010-8225 2376

官　网：www.china-isc.org.cn

邮　箱：service@china-isc.org.cn

联系我们，扫一扫！

审核报告说明

1．本报告是对本次审核的总结，以下文件作为本报告的附件：

■管理体系审核计划（通知）书■首末次会议签到表■文件审核报告

■第一阶段审核报告■不符合项报告□其他

2．免责声明：审核是基于对受审核方管理体系可获得信息的抽样过程，考虑到抽样风险和局限性，本报告所表述的审核发现和审核结论并不能 100% 地完全代表管理体系的真实情况，特别是可能还存在有不符合项；在做出通过认证或更新认证的决定之前，审核建议还将接受独立审查，最终认证结果经北京国标联合认证有限公司技术委员会审议做出认证决定。

3．若对本报告或审核人员的工作有异议，可在本报告签署之日起 30 日内可北京国标联合认证有限公司提出（专线电话：010-58246011 信箱：service@china-isc.org.cn）。

4．本报告为北京国标联合认证有限公司所有，可在现场审核结束后提供受审核方，但正式版本需经北京国标联合认证有限公司确认，并随同证书一起发放。本审核报告不能做为最终认证结论，认证结论体现为认证证书或年度监督保持通知书。

5. 基于保密原因，未经上述各方允许，本报告不得公开。国家认证认可机构和政府有关管理部门依法调阅除外。

审核组公正性、保密性承诺

（本承诺应在首、末次会议上宣读）

为了保护受审核方和社会公众的权益，维护北京国标联合认证有限公司(ISC)的公正性、权威性、保证认证审核的有效性，审核组成员特作如下承诺：

1. 在审核工作中遵守国家有关认证的法律、法规和方针政策，遵守 ISC 对认证公正性的管理规定和要求，认真执行北京国标联合认证有限公司工作程序，准确、公正地反映被审核组织管理体系与认证准则的符合性和体系运行的有效性。

2．尊重受审核组织的管理和权益，对所接触到的受审核方未公开信息保守秘密，不向第三方泄漏。为受审核组织保守审核过程中涉及到的经营、技术、管理机密。

3．严格遵守审核员行为准则，保持良好的职业道德和职业行为，不接受受审核组织赠送的礼品和礼金，不参加宴请，不参加营业性娱乐活动。

4．在审核之日前两年内未对受审核方进行过有关认证的咨询，也未参与该组织的设计、开发、生产、技术、检验、销售及服务等工作。与受审核方没有任何经济利益和利害冲突。审核员已就其所在组织与受审核方现在、过去或可预知的联系如实向认证机构进行了说明。

5．遵守《中华人民共和国认证认可条例》及相关规定，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，不在认证咨询机构或以其它形式从事认证咨询活动。

6．如因承诺人违反上述要求所造成的对受审核方和北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：郭宣丽

组员：

受审核方名称：

一、审核综述

1.1 审核组成员

序号	姓名	组内职务	注册级别	审核员注册证书号	专业代码
A	**郭宣丽**	**组长**	**审核员**	**2025-N1QMS-1407571**	**31.13.05**

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	黄好	向导	受审核方
2	无	观察员	

1.2 审核目的

本次审核的目的是依据审核准则要求，在第一阶段审核的基础上，通过检查受审核方管理体系范围覆盖的场所、管理体系文件、过程控制情况、相关法律法规和其他要求的遵守情况、内部审核与管理评审的实施情况，判断受审核方（**质量管理体系**）与审核准则的符合性和有效性，从而确定能否推荐注册认证。

1.3 接受审核的主要人员

管理层、各部门负责人等，详见首末次会议签到表。

1.4 依据文件

a) 管理体系标准：

GB/T19001-2016/ISO9001:2015

b) 受审核方文件化的管理体系；本次为☑单体系审核☐结合审核☐联合审核☐一体化审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：无；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国宪法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国消费者权益保护法

e) 适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：

质量管理体系要求GB/T 19001-2016、道路货物运输评价指标GB/T20923-2007、道路运输企业车辆技术

管理规范JT/T 1045-2016、道路运输驾驶员技能和素质要求第2部分:货物运输、驾驶员 JT/T 917.2-2014、承运人标识符编码规则GB/T 28532-2012、道路货物运输评价指标GB/T20923-2007、道路货物运输服务质量评定GB/T 20924-2007、物流中心作业通用规范GB/T 22126-2008、冷藏、冷冻食品物流包装、标志、运输和储存GB/T 24616-2019、仓储服务质量要求GB/T 21071-2021、国际货运代理作业规范GB/T 22151-2008、国际货运代理业务统计导则GB/T22152-2008、国际货运代理通用交易条件GB/T 22153-2008、国际货物运输代理质量要求GB/T 22154-2008、国际货运代理单证标识符编码规则GB/T26319-2010、国际货运代理信息交换规范GB/T 26320-2010、国际货运代理业务数据元GB/T26321-2010、国际物流责任保险国际货运代理提单责任险基本要素GB/T 28834-2012、国际物流责任保险国际货运代理人责任险基本要素GB/T 28835-2012、国际货运代理报关服务质量要求GB/T30055-2013、国际货运代理合同规范GB/T 30057-2013、国际货运代理海运提单SB/T10799-2012、国际货运代理多式联运提单SB/T 10800-2012、国际贸易业务数据规范货运代理GB/T 39447-2020。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：无。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年03月19日上午至2025年03月19日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年7月1日至本次审核结束日。

审核方式：■现场审核 □远程审核 □现场结合远程审核

1.5.2 审核范围（如与审核计划不一致时，请说明原因）：

Q:国际货物运输代理

1.5.3 审核涉及场所地址及活动过程（固定及临时多场所请分别注明各自活动过程）

注册地址：广州市海珠区江南大道中 180 号 3306（仅限办公）
办公地址：广州市海珠区江南大道中 180 号 3306
经营地址：广州市海珠区江南大道中 180 号 3306
临时场所（需注明其项目名称、工程性质、施工地址信息、开工和竣工时间）：无

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025-03-15 9:00:00 至 2025-03-15 13:00:00 进行了第一阶段审核，审核结果详见一阶段审核报告。

一阶段识别的重要审核点：Q 销售过程控制；

1.5.5 本次审核计划完成情况：

1）审核计划的调整：☑未调整；□有调整，调整情况：
2）审核活动完成情况：☑完成了全部审核计划内容，未遇到可能影响审核结论可靠性的不确定因素
□未能完成全部计划内容，原因是（*请详细描述无法接近或被拒绝接近有关人员、地点、信息的情况，或者断电、火灾、洪灾等不利环境*）：

1.5.6 审核中发现的不符合及下次审核关注点说明

1）不符合项情况：

审核中提出严重不符合项（1）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:

综合部：GB/T19001-2016 标准 7.2 中“组织应：a） 确定在其控制下工作的人员所需具备的能力，这些人员从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性；”的要求；

采用的跟踪方式是：☐现场跟踪☑书面跟踪；

双方商定的不符合项整改时限：2025 年 3 月 24 日前提交审核组长。

具体不符合信息详见不符合报告。

拟实施的下次现场审核日期应在 2025 年 2 月 19 日前。

2）下次审核时应重点关注：

Q 销售过程控制

3）本次审核发现的正面信息：

管理体系健全，领导能够重视，各部门能够贯彻执行体系文件。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1）成熟度评价：

最高管理者对管理体系高度重视和支持，并对标准有一定程度的理解和掌握，积极组织督促和管理各部门，严格贯彻执行管理体系要求，从而确保管理体系正常运行。

2）风险提示：

在审核过程中发现内审员能力较弱，存在一定的风险，本次审核开具一项不符合。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无

二、受审核方基本情况

1）组织成立时间：2016 年 03 月 21 日；体系实施时间：2024 年 7 月 1 日

2）法律地位证明文件有：

营业执照

3）审核范围内覆盖员工总人数：10 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：

公司没有强制夜班制度，只是急单时会出现业务人员在下班时间对接业务的情况。

4） 范围内产品/服务及流程：

进口海运空运：接单-国外订舱-国内进口报关-国内换单-国内海关放行-汽运送货到收货人-收货人签收-客户付运费
出口海运空运：接单-国内订舱-通知发货人发货-发货人安排出口报关-海关放行-提单或者空运单确认-发货人付运费—签发提单给发货人

三、组织的管理体系运行情况及有效性评价

3.1 管理体系的策划 ☐符合 ☑基本符合 ☐不符合

受审核方于 2024 年 07 月 1 日按照 GB/T19001-2016 标准，建立实施保持并策划了管理手册、程序文件等。企业从事国际货物运输代理， 结合公司销售过程策划了管理手册、程序文件、记录表单等，策划的主要内容如下：

1）**组织的内外部环境、相关方需求及期望的策划、风险和机遇控制情况：**

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与质量管理体系有关的相关方，并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理，并确定了监视和评审方式：水平对比；市场调查；监视顾客需求、期望和满意度等。

企业在策划质量管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量管理体系能够实现其预期结果，增强有利影响，预防或减少不利影响，实现改进。

针对内外部因素、相关方及其需求和期望、风险和机遇，公司策划了相应的控制措施。提供了《内部因素识别评价清单》、《外部因素识别评价清单》、《相关方及其需求识别评价清单》等运行证据，基本符合企业实际。

查看《内部因素识别评价清单》、《外部因素识别评价清单》，识别的外部环境因素包括：政治(法律法规标准政府社会团体规定通知等)、经济(行业发展规划、计划、指导大纲、产业政策等)、技术(设备条件、工艺水平、产品技术含量、技术开发能力、自然环境(地区经济环境、消费能力、地理位置、优势产业、行业位置、市场占有率等)、顾客要求、供方绩效、消防器材、劳保用品供应商、恶劣天气，气候影响；识别内部环境因素包括有：价值观、资源因素:财务因素、资源因素:基础设施、过程运行环境、组织知识、人力因素、组织文化、过程或交付能力、质量管理体系绩效、内部员工满意度、组织架构、决策流程、股东或员工的关注、人员技能、天气环境变化。

企业确定了与质量体系有关的相关方及相关方的要求，对相关方及其要求的相关信息进行监视和评审，并确定了监视和评审方式：水平对比；市场调查；监视顾客需求、期望和满意度等。编制了《相关方及其需求识别评价清单》，评审了相关方的需求及相关过程，识别了相关方：顾客、外部供方、员工、政府、竞争对手、气候变化影响相关方等；

——抽供方期望：稳定的业务关系、互利共赢。

——抽顾客期望：提供的产品和服务满足约定要求，提供高质量、价格适宜的产品和及时、高满意的售后服务。

——抽气候变化影响相关方：政府主管部门关于推广节能低碳产品等与气候变化有关的要求。

查看《风险和机遇评估分析表》,查看风险和机遇来源识别的类别有：报价及项目确定、订单管理、销售分析、采购计划、外部供方、客户满意度、主管部门、气候影响等。

存在的机遇：公司持续运营多年，积累了良好的信誉和相关方业务关系基础，人员的稳定性和能力，给公司的发展带来了机遇。

——抽气候影响：

1）存在的风险：恶劣天气，对客户的要求有影响。

2）存在的机遇：顾客满意度较高，使公司在业内具有良好的知名度。

控制措施：1）恶劣天气做好预案，关注天气预报，提前备货或延迟发货；

2）针对顾客要求分析，必要时采取纠正措施，确保问题不再发生。

目前企业未发生处罚、相关方投诉事件。

企业变更的策划：自体系建立以来未发生重大变更，审核期间发生认证范围及变更，已报备机构总部，策划基本符合。

2）管理体系应用策划情况：

受审方按照 GB/T19001-2016 标准策划了公司的管理体系，形成了《管理手册》、程序文件、作业文件等体系文件，支持公司管理体系各过程的运行，并持续改进，确保其有效性。策划基本符合标准和企业实际情况。

——公司地址信息：

注册地址： 广州市海珠区江南大道中 180 号 3306（仅限办公）

办公地址： 广州市海珠区江南大道中 180 号 3306（仅限办公）

经营地址： 广州市海珠区江南大道中 180 号 3306（仅限办公）

——认证范围：

Q:国际货物运输代理

不适用条款：无

3）公司管理方针的适宜性、有效性

受审方于 2024 年 07 月 1 日发布了经总经理批准的管理方针：

质量方针：

质量第一，用户至上，持续改进。

总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。

以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过办公室获取公司管理方针。

4）组织结构、职责分工和履行情况

受审核方总经理结合国际货物运输代理及体系要求等，策划了组织结构，包括：设置管理层、综合部、市场部等，职责权限明确清楚，设置基本合理，接口基本清晰；按照职能分配表，明确了各部门工作职责；现场查核相关职责文件的规定，基本合理，充分，基本满足管理体系运行的需要。

各部门人员对管理职责基本掌握，并能在工作中较好的履行。

5）目标的实施和考核情况

查《管理手册》，明确了管理目标，并在相关职能、层次、过程上确定质量、环境及职业健康安全目标，质量目标如下：

a) 按时完成率≥98%

b) 顾客满意度≥95 分

为确保以上目标的实现，制定了《质量目标管理方案》,在相关职能部门对目标进行了分解和考核，查 2024 和 2025 年度《质量目标考核统计表》，建立了各部门的分目标，定期对目标进行考核，考核目标已完成。

6）法律法规的识别/获取及合规义务管理情况

识别和收集法律法规和其他要求：中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国产品质量法....等。均为有效版本。

法律法规及其他要求在综合部存档一份，并已电子版的形式发到各部门电脑上。定期在网上查看法规的更新情况。

7）质量管理体系安全产品实现的策划情况

受审方认证范围：国际货物运输代理。

1、产品和服务的要求

由市场部经理确认与产品和服务有关的要求：

1、顾客明确规定的要求：包括服务质量、交付形式、交付期、价格、运输方式等方面的要求。

2、顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求。如操作性、安全性和可用性等特性。

3、顾客要求及法律法规规定的要求等。

公司产品执行标准：质量管理体系要求 GB/T 19001-2016、道路货物运输评价指标 GB/T20923-2007、道路运输企业车辆技术管理规范 JT/T 1045-2016、道路运输驾驶员技能和素质要求第 2 部分:货物运输、驾驶员 JT/T 917.2-2014、承运人标识符编码规则 GB/T 28532-2012、道路货物运输评价指标 GB/T20923-2007、道路货物运输服务质量评定 GB/T 20924-2007、物流中心作业通用规范 GB/T 22126-2008、冷藏、冷冻食品物流包装、标志、运输和储存 GB/T 24616-2019、仓储服务质量要求 GB/T 21071-2021、国际货运代理作业规范 GB/T 22151-2008、国际货运代理业务统计导则 GB/T22152-2008、国际货运代理通用交易条件 GB/T 22153-2008、国际货物运输代理质量要求 GB/T 22154-2008、国际货运代理单证标识符编码规则 GB/T26319-2010、国际货运代理信息交换规范 GB/T 26320-2010、国际货运代理业务数据元 GB/T26321-2010、国际物流责任保险国际货运代理提单责任险基本要素 GB/T 28834-2012、国际物流责任保险国际货运代理人责任险基本要素 GB/T 28835-2012、国际货运代理报关服务质量要求 GB/T30055-2013、国际货运代理合同规范 GB/T 30057-2013、国际货运代理海运提单 SB/T10799-2012、国际货运代理多式联运提单 SB/T 10800-2012、国际贸易业务数据规范货运代理 GB/T 39447-2020。

2、服务流程：

进口海运空运：接单-国外订舱-国内进口报关-国内换单-国内海关放行-汽运送货到收货人-收货人签收-客户付运费

出口海运空运：接单-国内订舱-通知发货人发货-发货人安排出口报关-海关放行-提单或者空运单确认-发货人付运费—签发提单给发货人

3、确定资源需求：

现场核对，公司现有人员 10 人，办公室建筑面积 95.8786 平方米。

监视和测量设备：无。

办公通信设备：电脑、打印机、办公桌椅等。

特种设备：无

人力资源：关键岗位人员有相关的工作经验，且进行了岗前培训，能力满足岗位要求

4、产品和服务符合要求的证据：

为确保在受控条件下进行产品和服务提供，由公司市场部组织策划并建立和保持《销售服务规范》、《销售管理制度》、《销售作业指导书》，文件中描述了市场部的职责、操作流程和工作内容，作为操作人员的作业指南。对公司的产品销售过程进行控制，各相关责任部门严格按照这些文件的要求提供产品和服务。

5、策划的变更的控制：未发生

7、识别外包过程及控制方法：物流运输；

3.2 产品实现的过程和活动的管理控制情况及重要审核点的监测和绩效☐符合 ☑基本符合 ☐不符合

（需逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述，其中 FH 应包括使用危害分析的方法和对食品职业健康安全小组的评价意见；H 体系还应包括针对人为的破坏或蓄意的污染建立的食品防护计划的评价）

1）供方管理情况

1.查公司编制并执行了《采购控制程序》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价及再评价的准则。

2.查《合格供方名录》：

1）天猫　　提供服务：办公用品运输

2）京东 提供服务：办公用品运输
3）漳州市索菲跨境贸易有限公司 提供服务：货物进出口业务
4）深圳万马国际物流有限公司 提供服务：国际货物运输代理业务
5）广州市航世通物流有限公司 提供服务：航空货物运输业务

3.查《供方评定记录表》：

对上述 5 个供方进行了评价，分别从资质是否齐全；价格是否合理；机器、设备是否定期检查并维护；产品检验记录是否齐全；是否有专门的质量检验部门和对产品的出厂有严格把关制度；是否取得有关质量认证；生产设施管理完善，生产能力可在一般情况下确保交货期的实现；供方按要求提供少量样品，样品如不合格可再送样，但最多不能超过两次；对员工的质量意识教育是否有进行；近两年内无重大生产和产品质量事故；售后服务是否完善等方面进行评分，均≥93 分，由总经理签名批准。评定结论：同意列入合格供方。

供方评价基本符合要求。

4.----抽外部供方合同 3 份：

1）深圳万马国际物流有限公司
2）漳州市索菲跨境贸易有限公司
3）广州市航世通物流有限公司

●供应商：深圳万马国际物流有限公司
签订日期：2025 年 1 月 24 日

●供应商：漳州市索菲跨境贸易有限公司
签订日期：2024 年 11 月 25 日

●供应商：广州市航世通物流有限公司
签订日期：2025 年 2 月 24 日
……
合作模式：广州敦煌国际货运代理有限公司与以上供方基本都是建立长期合作关系，委托其办理货物的海空运进出口代理业务。包括订舱、代理报关、代理提货等，合同里明确了业务范畴和操作约定、结算方式等。

----运踪跟进：货物起运后，公司通过运输公司官网实时查询货物运输动态。

2）设计和开发

组织管理体系不适用条款：无。

经与负责人沟通确认，负责销售服务过程的设计和开发主要人员：胡言凤。该员工能力满足公司产品销售及在服务实现支持过程中的策划、设计需要。

公司近年来销售服务过程均依据相关产品标准和顾客要求进行。公司的销售的产品为国际货物运输代理，客户一般来自于市场专员的线下客户拜访、同行业务合作或老客户介绍等，同行业务合作者一般会与组织签订长期合作合同，同行业务合作者拿到客户订单后会转给组织服务，具体服务内容根据每次给组织的书面通知单为准。

根据客户需要运输的产品品类、运输方式要求、时效要求、成本预算以及售后服务要求策划满足客户要求的服务。

查公司管理手册 8.3 条款，明确市场部对服务的设计和开发进行策划和控制。

销售服务过程设计开发输入资料：

1）法律法规、相关标准、顾客要求：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国宪法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国消费者权益保护法、道路货物运输评价指标

GB/T20923-2007、道路运输企业车辆技术管理规范 JT/T 1045-2016、道路运输驾驶员技能和素质要求第 2 部分:货物运输、驾驶员 JT/T 917.2-2014、承运人标识符编码规则 GB/T 28532-2012、道路货物运输评价指标 GB/T20923-2007、道路货物运输服务质量评定 GB/T 20924-2007、物流中心作业通用规范 GB/T 22126-2008、冷藏、冷冻食品物流包装、标志、运输和储存 GB/T 24616-2019、仓储服务质量要求 GB/T 21071-2021、国际货运代理作业规范 GB/T 22151-2008、国际货运代理业务统计导则 GB/T22152-2008、国际货运代理通用交易条件 GB/T 22153-2008、国际货物运输代理质量要求 GB/T 22154-2008、国际货运代理单证标识符编码规则 GB/T26319-2010 等。

2）其它：公司内部要求、以往类似项目的服务过程、潜在的失效后果等

销售服务设计过程策划输出内容包括：

销售服务流程图、销售服务规范、销售人员考核制度、销售人员行为规范、销售服务质量检查表、销售人员考核记录。

公司策划了设计变更的管理要求，近一年来，该服务过程设计和开发未发生更改，手册策划了设计更改的控制：如有更改，对更改进行评审、验证和确认，由总经理批准后实施。

目前组织所提供的国际货物运输代理服务流程均已定型。该服务的客户、服务供方较固定，短期内不对服务规范、服务流程进行更改，目前没有进行新的设计和开发相关工作。但随着市场发展和顾客要求的不断变化，顾客对产品和服务的要求也不断变化，如后续顾客要求和市场需要开发新服务时,公司将按照设计和开发策划要求进行设计开发，确保整个销售服务的安全性、符合性、适用性。以应对顾客不断变化的需求和期望，并超越顾客期望。

公司在管理手册中明确了设计开发过程的控制要求，以确保后续服务的提供。

公司的设计过程基本受控。

3）顾客沟通/产品和服务要求、顾客财产

组织策划了《国际货物运输代理控制程序》、《销售服务提供控制程序》，为确保在受控条件下进行产品和服务提供，由公司市场部根据程序要求组织策划并建立和保持《销售服务规范》，《国际货物运输代理管理制度》等，文件中描述了市场部的工作流程、销售人员服务规范，作为操作人员的作业指南。对公司的产品销售过程进行控制，各相关责任部门严格按照这些文件的要求提供产品和服务。

查见：销售合同台账和销售合同：

销售合同台账共包括 5 家：华南中外运集装箱物流有限公司、广东威都国际物流有限公司、极兔国际物流有限公司、广州鸿万供应链管理有限公司、睿云联（厦门）网络通讯技术有限公司。

----抽：销售合同

1.顾客：华南中外运集装箱物流有限公司

合同日期：2024.9.11

服务内容：根据顾客的书面委托通知为准。

2.顾客：广州鸿万供应链管理有限公司

合同日期：2024.10.23

服务内容：根据顾客的书面委托通知为准。

.....

经查以上合同内容包含委托事项、报关要求、货物交接和文件交接要求、交货期、包装运输要求等，符合要求。

为了明确与服务有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供服务的承诺之前对服务有关要求进行了评审。

查见《合同评审表》，共 5 家。

----抽：合同评审记录

1、顾客：华南中外运集装箱物流有限公司

市场部和综合部从交付时间和地点要求、质量要求、技术要求、交付时间、价格及支付方式、包装及运输要求等方面进行了评审。

各部门负责人签名，评审结论：同意签订合同，确保按时供货。

批准人：何家杰　　评审时间:2024 年 9 月 10 日（合同签订前）。

2、顾客：广州鸿万供应链管理有限公司

市场部和综合部从交付时间和地点要求、质量要求、技术要求、交付时间、价格及支付方式、包装及运输要求等方面进行了评审。

各部门负责人签名，评审结论：同意签订合同，确保按时供货。

批准人：何家杰　　评审时间:2024 年 10 月 22 日（合同签订前）。

. . . . . .

对华南中外运集装箱物流有限公司、广东威都国际物流有限公司、极兔国际物流有限公司、广州鸿万供应链管理有限公司 5 家合同均进行了评审。

经查：近来以来，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。

4）顾客投诉、顾客满意度、可追溯性情况

公司制定有《顾客满意程度测量程序》，主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有 2024 年 11 月 28 日《顾客满意度调查表》调查表共 5 份 ，参与满意度调查的顾客单位为：1）华南中外运集装箱物流有限公司；2）广东威都国际物流有限公司；3）极兔国际物流有限公司；4）广州鸿万供应链管理有限公司；5）睿云联（厦门）网络通讯技术有限公司。

调查内容包括：产品质量、交付及时率、价格、服务态度、顾客意见处理等，对上述各项满意度进行打分统计，总分达到 60 分为对我公司满意，否则为不满意；评分都在 96 分及艺以上。

暂无明显需实施纠正措施的改进事项。

公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。

货物运输代理服务过程采用订舱单、海运或空运要求货物包装上的运输标志、报关单据、提货单据等进行标识；

标识基本符合要求。

5）生产和服务提供控制、产品防护（以产品的实现流程为基础追查产品的可追溯性系统，并结合实现过程，审核生产服务提供的控制、产品标识、生产过程监控情况等），产品的放行。

组织策划了《国际货物运输代理控制程序》、《销售服务提供控制程序》，为确保在受控条件下进行产品和服务提供，由公司市场部根据程序要求组织策划并建立和保持《销售服务规范》，《国际货物运输代理管理制度》等，文件中描述了市场部的工作流程、销售人员服务规范，作为操作人员的作业指南。对公司的产品销售过程进行控制，各相关责任部门严格按照这些文件的要求提供产品和服务。

经与市场部负责人沟通，了解到组织的国际业务涉及国家大概是加拿大、美国、印度等的进出口物流代理服务，沟通语言为英文，沟通方式一般都是通过邮件，邮件内容自行用翻译器翻译。

组织代理运输的货物为普货、非危化工品，不接受危险品、粉末等。

运输方式一般为海运和空运两种。

服务流程：

进口海运空运：接单-国外订舱-国内进口报关-国内换单-国内海关放行-汽运送货到收货人-收货人签收-客户付运费；

出口海运空运：接单-国内订舱-通知发货人发货-发货人安排出口报关-海关放行-提单或者空运单确认-发货人付运费—签发提单给发货人；

关键过程：报关行

特殊过程：无

外包过程：物流运输

组织为国际货物运输代理服务配备了适宜的设备：电脑，网络、打印机、电话、办公桌椅等。

组织为各过程配备了必要的人员，公司的业务不需要有资格证的特殊专业人员，会对服务的相关人员进行服务过程培训，提供有《服务过程培训记录》。

查看合同服务跟踪情况：

1、与华南中外运集装箱物流有限公司、广州鸿万供应链管理有限公司、睿云联（厦门）网络通讯技术有限公司等 5 家合同均先进行了合同评审，评审通过再签订合同，提供运输代理服务。

2、查看运输代理服务记录：

----抽：1）海运出口代理服务：提供有华南中外运集装箱物流有限公司向组织发出的书面委托通知，包含了发货人、货物信息、装货港、卸货港等信息。

委托通知单：

发货人：华南中外运集装箱物流有限公司

货物信息：75CTNS　光通讯路由器　895KGS　5.44CBM

装货港：guangzhou

卸货港：NAIROBI

日期：2025 年 1 月 6 日

----抽：2）空运代理服务：提供有睿云联（厦门）网络通讯技术有限公司向组织发出的委托订舱详情单，包含了发货人、收货人、货物信息、起运地、目的地等信息。

委托通知单：

发货人：AKUVOX (XIAMEN) NETWORKS CO., LTD.
No.A#4F, Star-net, No.33 xingang Avenue,Minhou County, Fuzhou City, Fujian Province, China. postcode: 350108. USCI:91350200051166O6XK

收货人：MODULER OTOMASYON SISTEMLERI SAN TIC AS
Add:Denizhan Sok. No:7 Kat: 3 Mecidiyekoy 34394, Istanbul,Turkey.
Email:celal@modulerotomasyon.com

Attn:CELAL EŞLİ　Tel:+90 532 342 02 47 / +90 212 216 10 58

Company No./VAT No：6220872158

货物信息：

CLOSED LOOP VIDEO

PHONE SYSTEM IP

DOOR PHONE

HS CODE:85176910

起运地：CAN

航空公司：CZ

目的地：IST

日期：2025 年 1 月 6 日

----报关：提供《出口货物报关单》、发货人和收货人签订的合同 、发票、装箱单等。资料通过海关审核后签发放行通知书。

----提单：将提单发给收货人，由收货人自行提货。

3.3 内部审核、管理评审的有效性评价☐符合 ☐基本符合 ☐不符合

公司按标准要求编制了《内部审核控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法、频次等，规定每两次内审的时间不得超过 12 个月。

查，2024 年《内部审核实施计划》

审核时间：2024 年 12 月 3 日

审核目的：验证本公司的质量管理体系是否符合 GB/T19001-2016 idt ISO9001：2015 和本公司建立的质量管理体系要求、是否得到了正确的实施和保持，及时发现质量管理体系在执行中存在的问题，并采取必要的纠正与预防措施，以保持质量管理体系的有效性和符合性。

查公司《管理手册》，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定并执行《管理评审控制程序》,按程序要求进行管理评审，每年至少一次，总经理主持。

与管理者代表黄好面谈，一年一次管理评审，各部门经理参加，提供了管理评审计划、会议签到表、质量管理体系运行总结报告、各部门的汇报材料、管理评审报告、改进计划等管理评审资料。

1.查《管理评审计划》，明确了管理评审目的、准则、参加评审的人员、评审的内容和各部门需准备的评审材料。

2.实际执行：于 2024 年 12 月 18 日在公司会议室由总经理和管代召开主持了管理评审。

提供了管理评审会议签到表、管理者代表做的管理体系运行情况报告及各部门领导所做的本部门体系运行工作总结。

3.查《管理评审报告》，评审结论： 综合各项内容进行评价，可以得出结论：本公司质量管理体系是适宜的，其充分性和有效性是明显的，符合本公司质量方针、目标的要求。

但是，企业要以“用户的放心满意，永运是我们信守的承诺为宗旨”，不断满足顾客及相关方面不断提高的期望和要求，质量管理体系必须进行持续改进，确保持续的适宜性，充分性和有效性。总结各部门的汇报小结与改进建议，公司将从以下方面采取改进建议：加强对标准文件的培训，由综合部组织培训，管理者代表负责监督。预计在本年底前完成。

4.针对管理评审提出的改进意见，制定了管理评审后的《改进计划》，管理评审提出的改进措施已实施完成。

3.4持续改进 ☐符合 ☑基本符合 ☐不符合

1）不合格品/不符合控制

查编制有《不合格服务控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》规定了发现不合格应采取纠正措施的具体要求，并按要求进行了控制。

查纠正措施实施情况：

对内审中提出不合格项进行了原因分析,并制定、实施了纠正措施，并由内审员对所采取的纠正措施进行了验证，纠正措施有效，管理评审中发现的薄弱环节，分析了原因，采取了纠正措施。

2）纠正/纠正措施有效性评价：

纠正措施落实有效

3）投诉的接受和处理情况：

无

3.5 体系支持 ☐符合 ☑基本符合 ☐不符合

1）资源保障（基础设施、监视和测量资源，关注特种特备）：

现场核对，公司现有人员 10 人，办公室建筑面积 95.8786 平方米。

监视和测量设备：无。

办公通信设备：电脑、打印机、办公桌椅等。

特种设备：无

2）人员及能力、意识：

公司建立有《人力资源控制程序》，综合部负责对人力资源进行识别和控制，制定公司整体培训计划(年度计划)，并分发给各部门，各部门根据年度培训计划，负责对本部门的员工实施相应的知识、岗位技能的教育、培训和考核。

公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。

提供有员工花名册，目前公司共有员工 10 人，各部门人员配备基本充分，基本符合要求。

查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《岗位任职要求》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。

查见：《员工能力确认表》，对人员岗位工 作 经 历 、技能与经验均作了要求。基本符合要求。

与内审组长黄好， 组员胡言凤面谈，内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，对内部审核过程中的程序和要求，回答不够全面，存在能力不足，已开具不符合。

公司岗位不需要特种作业人员资质。

查见“2024 年度培训计划”和“2025 年度培训计划”，内容包括宣贯公司方针和目标、ISO9001 标准、公司手册、程序文件、服务过程、内审员培训、质检员的职责、供应商的管理和控制、服务能力提升、内审员培训、

服务质量控制、服务过程、关键/特殊过程、消防安全知识、器材维护、对售前售后、技术人员的术语、技能进行再培训等，计划共培训 12 次，已培训 7 次。

查见：《培训记录表》

抽 2024.12.20 日培训记录：培训项目：供应商的管理和控制；培训教师：何家杰；参加培训人员：黄好、胡言凤、莫倩梅、梁俊雯。

培训效果评价：通过培训，参培人员基本了解此次培训内容。

3）信息沟通：

策划编制了《信息沟通交流控制程序》及《管理手册》的相关章节规定了企业内、外部沟通的要求，经查阅和交谈，符合标准要求。

总经理负责在公司建立畅通的沟通渠道。管理者代表是公司内部和外部信息交流和沟通的负责人。综合部负责公司与上级主管部门信息交流；市场部负责公司与顾客之间质量信息的交流；各部门负责部门内质量信息的反馈、传达，并按规定落实有关质量信息的处理措施。

目前各项沟通都较为及时、顺畅、效果较好。

4）文件化信息的管理：

公司的质量管理体系文件----包括：

一级文件：管理手册

二级文件：程序文件

三级文件：三阶管理制度

四级文件：表格和检查表。

此外，外来文件即外部提供的文件通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。

查《外来文件清单》，编制：黄好，审核：何家杰 ，时间 2024 年 7 月 1 日。包括：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国公司法、中华人

民共和国宪法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国消费者权益保护法、质量管理体系要求 GB/T 19001-2016、道路货物运输评价指标 GB/T20923-2007、道路运输企业车辆技术管理规范 JT/T 1045-2016、道路运输驾驶员技能和素质要求第 2 部分:货物运输、驾驶员 JT/T 917.2-2014、承运人标识符编码规则 GB/T 28532-2012、道路货物运输评价指标 GB/T20923-2007、道路货物运输服务质量评定 GB/T 20924-2007、物流中心作业通用规范 GB/T 22126-2008、冷藏、冷冻食品物流包装、标志、运输和储存 GB/T 24616-2019、仓储服务质量要求 GB/T 21071-2021、国际货运代理作业规范 GB/T 22151-2008、国际货运代理业务统计导则 GB/T22152-2008、国际货运代理通用交易条件 GB/T 22153-2008、国际货物运输代理质量要求 GB/T 22154-2008、国际货运代理单证标识符编码规则 GB/T26319-2010、国际货运代理信息交换规范 GB/T 26320-2010、国际货运代理业务数据元 GB/T26321-2010、国际物流责任保险国际货运代理提单责任险基本要素 GB/T 28834-2012、国际物流责任保险国际货运代理人责任险基本要素 GB/T 28835-2012、国际货运代理报关服务质量要求 GB/T30055-2013、国际货运代理合同规范 GB/T 30057-2013、国际货运代理海运提单 SB/T10799-2012、国际货运代理多式联运提单 SB/T 10800-2012、国际贸易业务数据规范货运代理 GB/T 39447-2020。

公司形成了文件化的管理手册、程序文件、管理制度以及所要求的记录。

查《管理手册》文件编号 DH-QM-2024，版本状态：A/0，主要岗位的职务能力要求及评定等均有适当的标识和说明；

查《程序文件》文件编号：QP-01~21，版本状态：A/0，包括 21 个文件。

编制：综合部，审核：黄好，批准：何家杰 ，时间 2024 年 7 月 1 日实施。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：国际货物运输代理

五、审核组推荐意见:

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，广州敦皇国际货运代理有限公司的

☑质量☐环境☐职业健康安全☐能源管理体系☐食品安全管理体系☐危害分析与关键控制点体系：

审核准则的要求	☑符合	☐基本符合	☐不符合
适用要求	☑满足	☐基本满足	☐不满足
实现预期结果的能力	☑满足	☐基本满足	☐不满足
内部审核和管理评审过程	☑有效	☐基本有效	☐无效
审核目的	☑达到	☐基本达到	☐未达到
体系运行	☑有效	☐基本有效	☐无效

通过审查评价，评价组确定受审核方的管理体系符合相关标准的要求，具备实现预期结果的能力，管理体系运行正常有效，本次审核达到预期评价目的，认证范围适宜，本次现场审核结论为：

☐推荐认证注册

☑在商定的时间内完成对不符合项的整改，并经审核组验证有效后，推荐认证注册。

☐不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组:郭宣丽

被认证方需要关注的事项

（本事项应在末次会议上宣读）

审核组推荐认证后，北京国标联合认证有限公司将根据审核结果做出是否批准认证的决定。贵单位获得认证资格后，我们的合作关系将提高到新阶段，北京国标联合认证有限公司会在网站公布贵单位的认证信息，贵单位也可以对外宣传获得认证的事实，以此提升双方的声誉。在此恳请贵公司在运作和认证宣传的过程中关注下列（但不限于）各项：

1、被认证组织使用认证证书和认证标志的情况将作为政府监管和认证机构监督的重要内容。恳请贵单位按照《认证证书和认证标志、认可标识使用规则》的要求，建立职责和程序，正确使用认证证书和认证标志，认证文件可登录我公司网站查询和下载,公司网址：www.china-isc.org.cn

2、为了双方的利益，希望贵单位及时向我公司通报所发生的重大事件：包括主要负责人的变更、联系方法的变更、管理体系变更、给消费者带来较严重影响的事故以及贵单位认为需要与我公司取得联系的其他事项。当出现上述情况时我公司将根据具体事宜做出合理安排，确保认证活动按照国家法律和认可要求顺利进行。

3、根据本次审核结果和贵单位的运作情况，请贵公司按照要求接受监督审核，监督评审的目的是评价上次审核后管理体系运行的持续有效性和持续改进业绩，以保持认证证书持续有效。如不能按时接受监督审核，证书将会被暂停，请贵单位提前通知北京国标联合认证有限公司，以免误用证书。

4、为了认证活动顺利进行，请贵单位遵守认证合同相关责任和义务，按时支付认证费用。

5、认证机构为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪时进行的审核，有可能提前较短时间通知受审核方，希望贵单位能够了解并给予配合。

6、所颁发的带有 CNAS（中国合格评定国家认可委员会）认可标志的认证证书，应当接受 CNAS 的见证评审和确认审核，如果拒绝将会导致认证资格的暂停。

7、根据《中华人民共和国认证认可条例》第五十一条规定，被认证方应接受政府主管部门的抽查；根据《中华人民共和国认证认可条例》第三十八条规定在认证证书上使用认可标志的被认证方应配合认可机构的见证。当政府主管部门和认可机构行使以上职能时，恳请贵单位大力配合。

违反上述规定有可能造成暂停认证以至撤销认证的后果。我们相信在双方共同努力下，可以有效地避免此类事件的发生。

在认证、审核过程中，对北京国标联合认证有限公司的服务有任何不满意都可以通过北京国标联合认证有限公司管理者代表进行投诉，电话：010-58246011；也可以向国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可委员会投诉，以促进北京国标联合认证有限公司的改进。

我们真诚的预祝贵单位获得认证后得到更大的发展机会。