

项目编号：21676-2025-Q

# 管理体系审核报告

## (第二阶段)



组织名称：开化县瑞通物流有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）：	单迎珍
审核组员（签字）：	周传林
报告日期：	2025年11月6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](http://www.china-isc.org.cn)  
邮箱：[service@china-isc.org.cn](mailto: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 日内向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，不向第三方泄露。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：单迎珍

组员：周传林



受审核方名称：开化县瑞通物流有限公司

## 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	单迎珍	组长	Q: 审核员	2024-N1QMS-4202976	Q:31.04.01
B	周传林	组员	Q: 审核员	2024-N1QMS-1459792	

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	陈华、朱雄英、程新潮等	向导	受审核方
2	/	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

- 管理体系标准：Q: GB/T19001-2016/ISO9001:2015
- 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；
- 相关审核方案，FSMS专项技术规范：ISC-QR-R-06 申请评审及审核方案策划表；
- 相关的法律法规：产品质量法、民法典、《安全生产法》、《道路运输管理条例》、《道路交通安全法》、《消防法》、《道路货物运输及站场管理规定》、《浙江省道路运输条例》等。
- 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：《道路运输企业车辆技术管理规范》（JT/T 1045-2016）、《道路运输车辆卫星定位系统车载终端技术要求（JT/T 794-2019）》等。
- 其他有关要求（顾客、相关方要求）。

### 1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年11月06日上午至2025年11月06日下午实施审核。

审核覆盖时期：自 2025 年 1 月 12 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：普通货运、货物专用运输（集装箱、罐式）（资质范围内）

### 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：开化县华埠镇华龙路15号

办公地址：浙江省衢州市开化县华埠镇华亿佳苑3幢1号

经营地址：浙江省衢州市开化县华埠镇华亿佳苑3幢1号

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。

固定场所：停车场地址：浙江省衢州市开化县华埠镇台湾岛东河南沟西山北金平，距离总部约1公里/步行10分钟。

现场沟通，因配合地方政府拆迁的需要，公司已搬离注册地办公经营，公司已提供了注册地无经营办公的声明，亦已敦促企业尽快去市场监管局报备实际经营地。

### 1.5.4 一阶段审核情况：

于2025年11月05日08:30至2025年11月05日12:30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：运输车辆的管理控制，运输服务提供过程的控制，内部审核和管理评审实施的有效性等。

### 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（0）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款：综合部 Q7.2

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11月6日前提提交审核组长。

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2026年11月6日前。

2) 下次审核时应重点关注：本次不符合跟踪，运输车辆的管理控制，运输服务提供过程的控制，相关方信息反馈和抱怨处理，内部审核和管理评审实施的有效性等等。

3) 本次审核发现的正面信息：较重视道路运输服务的过程控制，现阶段客户及路线较稳定，服务质量可保



证。

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：基本依据标准要求并结合实际，策划和运行了管理体系，并持续改进其有效性；最高管理层能够积极参与，能够落实管理体系标准和管理体系中的各项要求；能够有效履行合规义务/适用的法律法规和标准要求。

2) 风险提示：由于企业行业较特殊，属于高风险、道路营运性企业，对日常安全意识的培养非常重要，只有加强对标准的理解和执行，才能将标准落实到实处并取得效益。

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：2013年8月2日，体系实施时间：2025年1月12日。

2) 法律地位证明文件有：

查见营业执照（统一社会信用代码 913308240753175391），有效。

提供浙江交通运输局核发的道路运输经营许可证，证件号：浙交运管许可衢字 330824602207，经营范围：普通货运、货物专用运输（集装箱、罐式），证件有效期至 2035 年 06 月 26 日。经营范围覆盖认证范围。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：公司目前人数 29 人（比原申报时多 1 人，为新招），管理人员 4 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无倒班情况。但根据实际运输情况可能有加班情况。

4) 范围内产品/服务及流程：

经查该公司主要进行：普通货运、货物专用运输（集装箱、罐式）（资质范围内）。

策划了道路运输服务流程：业务签订→调度派车→装货（客户）→运输→卸货（客户）→完成

经识别，需确认的过程为运输服务过程。外包过程：车辆维修以及卫星定位监控服务。

无不适用条款内容。过程识别充分、适宜、合理。

## 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

组织按照 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准策划编制了质量手册、程序文件、管理制度、运行记录等体系文件，于 2025 年 1 月 12 日实施。文审提出了部分问题，经一阶段现场验证，修订后的文件基本符合要求。公司相关体系文件及记录的策划工作日趋完善，相关体系文件及记录比较充分和适宜，基本上满足标准要求。

#### 1、组织及其环境

提供“组织内外环境要素识别表”，对内外部环境进行了策划和监测，如：外部环境：政治环境、法律（含标准）、经济环境、社会文化环境、自然环境、市场竞争环境等。内部环境：企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、财务因素、资源因素、人力资源因素等，识别比较全面、充分。对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通（总结、会议、培训等形式）及内部沟通总结等方式进行监视和评审。符合要求。

#### 2、理解相关方的需求和期望



组织考虑了内外部因素识别出与其质量管理体系有关的相关方，提供相关方需求和期望清单，相关方可包括：客户、供方、员工、审核机构、股东、政府机构等。通过调查法确定相关方的需求、期望，其需求、期望登记在相关方需求期望表中。针对相关方需求和期望的变化情况，综合部及时确定相关方的需求、期望。组织对识别的相关方的需求进行了监测；公司对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审。企业遵守法律法规做到合规经营。

### 3、管理体系应用（不适用和外包过程、需确认过程等）情况

公司依据国家相关道路运输的法规要求、惯例和客户的要求进行运输服务，且公司现在客户群基本固定，运输服务的产品类型也基本固定，目前运输流程固定不变，暂时也没有增加新运输服务模式计划，无需策划新的运输方式。保留设计和开发过程控制要求，待发生时按程序要求执行。经查该公司主要进行：普通道路货物运输（资质范围内）。策划了道路运输服务流程：业务签订→调度派车→装货（客户）→运输→卸货（客户）→完成。经识别，无需确认的过程。外包过程：车辆维修以及卫星定位监控服务。

根据公司经营特点对运输服务的实现过程编制了《车辆动态监控操作规程》、《驾驶员安全操作规程》、《驾驶人安全驾驶告诫操作规程》、《车辆维护规程》、《车辆组织调度操作规程》、《车辆技术改造操作规程》、《车辆安全例检作业操作规程》、《各岗位岗位职责及安全责任制》等作业文件，业务运输部安全人员对过程质量进行监督，符合要求。

### 4、过程的识别与控制

公司服务活动的主要过程包括合同评审签订→开展服务→售后跟踪。公司按照标准的要求，基本建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，包括所需过程及其相互作用，按 PDCA 循环法监控过程管理体系。编制保持了质量手册、程序文件、相关管理制度等，确定质量管理体系所需的过程，建立适宜的组织结构，规定职责和权限，提供必要的资源，以确保质量管理体系有效执行，并保留了实施这些规程的信息。

### 5、方针的适宜性、有效性

组织建立的质量方针：质量第一，诚信经营；优质高效，持续进步。公司的质量方针记录在《质量手册》中，方针结合了公司服务特点和目前的实际状况。方针初步制定后，通过贯标培训、文件下发进行内部理解、沟通等，实施过程中，经评审，方针基本适宜。

### 6、组织结构、职责分工和履行情况

按照标准要求和实际经营和管理情况设置了管理层、综合部、业务运输部等职能部门；按照职能分工，明确了部门工作的职责；查验其职责规定相关文件，基本满足管理体系运行的需要。经现场了解，各部门对质量职责基本掌握，并能在工作中很好的履行。

### 7、应对风险和机遇的措施

公司在策划应对风险和机遇的措施时考虑到了确保能够实现质量管理体系预期结果的各种正面和负面的外部和内部因素、政府职能部门监管要求、顾客的要求、行业特点等，还考虑了自身管理活动及特点、人员能力、质量管理过程及质量管理体系的范围等。公司对体系运行及经营活动过程中所面临的风险和机遇进行了分析，查见《风险与机遇评价与应对表》等，从内部因素（法规要求、相关方要求、技术等）以及外部因素（竞争、市场等）等方面进行了机遇和风险的措施，对所识别的风险均进行了评估并制订了应对的措施，并对其进行管控，以避免或减少不利影响，增强有利影响。制定了《不合格品控制程序》，以防止不合格非预期的使用或交付，并在必要时采取措施，以消除产生不合格的原因，避免其再次发生或者在其他场合发生，尽量规避和减少或减轻风险。公司应对风险和机遇的措施与其对于服务符合性的潜在影响相适应，基本适合其经营特点。

### 8、目标的实施和考核情况

公司以质量方针为框架，结合公司实际运营情况，制定了质量目标：运输车辆完好率 100%；驾驶员持证上岗率 100%；运输任务及时完成率≥98%；顾客满意度≥95 分。对质量目标进行了分解，并规定了考核办法。由组织有关人员对各目标实现情况进行测评，结果报总经理。在每次管理评审前由对质量目标的完成情况进行监视、测量并输入管理评审。体系运行以来，经考核，管理目标均已完成。

### 9、法律法规的识别及获取情况

公司已建立有适用法律法规和其他要求获取的渠道，收集了企业适用的外来文件，并识别了适用性，



同时落实到相关部门贯彻实施。与企业经营有关的法律法规以及与提供的服务相关的法规标准识别基本充分有效，符合企业实际情况和标准要求，识别和获取齐全有效。经沟通，企业自成立以来没有发生过质量事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

#### 10、变更的策划

公司自 2025.1.12 按照 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准开始管理体系的实施以来，公司人员配置、服务流程、服务类别等均无变更，如出现变更，则按手册中的规定进行策划，保持管理体系的完整性。对于文审提出来的不符合，已进行了相关的修订。原过程已存在。修订对体系完整性无影响。现场通过沟通及查证，能够保持其完整。

#### 11、组织的知识

公司识别并确定了所需的知识；经和负责人沟通，知识主要有：内部知识（包括：公司管理制度、文件、信息公告、经营经验教训积累等）；外部知识（包括：供应商、顾客的意见竞争；对手的动向；顾客图纸；行业信息、市场动态等）。通过网络查询、行业内沟通、供方和顾客反馈、政府法规文件、外部培训等方式收集、获取到相应的知识。经过沟通，目前公司组织知识架构清晰，内外部知识资源较充分。

#### 11、产品和服务提供更改的控制情况

组织明确组织应对运输服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施的要求。经查该公司运输服务的依据均为国家、地方法规要求进行运输，经查该公司体系实施以来运输服务路线、设备、人力资源等情况无变更。符合要求。

到现阶段为止，公司经营各方面正常，各部门职责清晰，根据实际情况，及时做好内外部沟通，及时作出相应的调整，降低了风险的影响，风险控制良好。

公司最近一次于 2025 年 7 月 12 日组织了内部审核，于 2025 年 8 月 15 日组织了管评，结论为公司质量管理体系运行适宜、充分、有效。组织的自我完善机制持续建立。。

### 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）

公司质量管理体系经运行能基本达到方针、目标和预期结果。组织职责已明确并形成文件信息；已具备过程和活动所需的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金、工作时间等资源。服务现场的基础设施的功能和水平、工作环境条件能满足提供服务达到规定特性的要求；公司较充分地识别了运输服务实现等过程，并制定了相应的目标，编制了作业文件，对监视和测量、分析、纠正措施和改进等进行了策划，策划比较充分，有一定的针对性和可操作性，可具备防止不合格品的产生、满足顾客和适用的法律法规、标准的要求的能力。形成文件化信息的质量方针、质量目标，并在各职能和层次建立目标的分解。组织定期进行了内部审核和管理评审，输入输出信息基本充分。经沟通查询，公司经营过程中无质量环保安全等事故发生，也无被投诉情况发生，经营状态正常。

●**产品和服务实现的策划：**提供有《运输过程控制程序》，对运输服务实现过程进行了策划与控制，并规定其职责主要由业务运输部负责。公司目前主要从事普通货运、货物专用运输（集装箱、罐式）（资质范围内），对服务的质量目标、实现过程所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及服务接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。1、公司确定了运输服务的质量目标和质量要求：公司按国家相关法规要求进行运输服务，已设质量目标有：运输车辆完好率 100%；驾驶员持证上岗率 100%；运输任务及时完成率≥98%；顾客满意度≥95 分。2、策划了运输服务流程：业务签订→调度派车→装货（客户）→运输→卸货（客户）→完成。经识别，需确认的过程为运输服务过程。外包过程：车辆维修保养以及卫星定位监控服务。3、收集了运输服务过程中相关的法规和执行标准如产品质量法、民法典、《安全生产法》、《道路运输管理条例》、《道路交通安全法》、《消防法》、《道路货物运输及站场管理规定》、《浙江省道路运输条例》等国家法律法规及相关《道路运输企业车辆技术规范》（JT/T 1045-2016）、《道路运输车辆卫星定位系统车载终端技术要求（JT/T 794-2019）》等标准。技术标准中明确了运输服务的相关标准和相关要求，规定了运输服务实现方法和接收准则。4、公司策划了运输服务所需的挂牵引车辆、人员、停



车场等,现场设备、人员、场地配置能够满足运输服务实现过程的要求。对服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查,保留了相应记录。5、运输服务过程中的监视和测量设备主要是:车辆GPS监控系统,目前公司车辆均配置自带的车载GPS终端系统,由外包方进行定期维保。6、公司依据运输服务经营特点编制了《车辆动态监控操作规程》、《驾驶员安全操作规程》、《驾驶人安全驾驶告诫操作规程》、《车辆维护规程》、《车辆组织调度操作规程》、《车辆技术改造操作规程》、《车辆安全例检作业操作规程》、《各岗位岗位职责及安全责任制》等,明确了各流程的控制要求及注意事项,能指导运输作业。策划了运输服务过程中所需的记录多项,要求按作业要求填写各表单。7、体系实施以来,未发生过部门职责、目标指标等运行策划需要进行更改的情况。若发生变更,则要求相关部门制订过程控制措施,评审了非预期变更的后果及采取相关措施消除不利影响。●运输服务实现的策划基本适宜,适于组织的运作方式。

●**产品和服务的要求及确定:**业务运输部销售人员经常对顾客进行走访、网络沟通等方式进行售前、售中、售后服务,了解顾客的意见。定期发放顾客满意度调查,了解顾客满意或不满意的信息,并积极应对,确保顾客满意。体系建立实施至今未发生顾客投诉情况。在质量手册Q8.2条款以及《与顾客相关过程的控制程序》中规定了对顾客要求的确认、评审的职责和工作程序要求,基本符合要求。抽查多份认证范围内的运输合同以及相应的合同确认评审记录,经沟通,公司目前客户较稳定,运输产品和运输路线较固定,服务模式和服务相关的要求较固定,因此与客户签订年度合同以约定相关服务事宜。基本由总经理对合同内容进行确认后签字盖章,合同生效,并以此作为合同评审的过程。合同评审过程基本符合企业实际。目前无顾客要求未形成文件和合同变更的情况。

●**产品和服务的设计开发:**企业质量手册对设计和开发进行了规定,查看,策划基本合理。基本符合要求。公司依据国家相关道路运输的法规要求、惯例和客户的要求进行运输服务,且公司现在客户群基本固定,运输服务的产品类型也基本固定,目前产品运输流程固定不变,暂时也没有增加新运输服务模式计划,无需策划新的运输方式。保留设计和开发过程控制要求,待发生时按程序要求执行。

●**外部提供过程的控制:**提供有《物资采购管理程序》,规定了公司采购的职责、工作程序,明确了采购产品的分类方法,规定了对供方选择、评价和再评价原则等,符合要求。主要采购物资有:办公用品、消防器材、劳保用品、车轮胎、石油等。识别的外包过程:车辆维修保养、卫星定位监控服务,已对供方进行了评价并建立有合格供方清单。提供有供应商评审表,对供方进行了评价,从产品质量、质量保证能力、价格、交货、服务等几方面进行,评价记录均为同意列入合格供方名录。采购产品按采购流程作业做到先审批后采购,采购文件实施前有供需双方相应的授权人审批等。对供方提供的产品或服务由综合部通过实际运行来验证是否合格,如轮胎的使用效果,维修后车辆的行驶状态,卫星定位系统的运行正常,经沟通,外包提供的产品和服务基本为合格。

●**生产和服务提供的控制:**运输服务总体情况:业务运输部和调度员对客户提出的要求进行评审,确定产品运输的品名、运输路线要求、交货期限及其它要求;再调节车辆前往客户处或按客户运输计划驻扎在客户仓库,由驾驶人员拿到客户的委托送货单后按指定路线和时间完成运输。每年驾驶员及公司管理人员均签订安全责任书及承诺书。每辆车使用GPS平台服务。无论停在停车场地或客户仓储区域均有监视视频设备。发车前,由驾驶员自行或业务运输部负责人不定期抽检对车辆进行日常检查;装卸前后,装卸单位对车辆进行装卸前检查。经沟通,装车单位在装车前对车辆进行准备及检查,如阀门、车况等,并对车辆进行过磅。装车过程中驾驶员把车辆停到装卸位置,离开装卸场地。由装车单位提供装卸管理人员进行装卸。装车后进行过磅,确认产品重量;卸车由接收单位负责,接收单位对卸车前进行准备及检查,卸货单位提供装卸管理人员进行卸货,卸货前后进行过磅。运输任务完成后驾驶员驱车至公司停车场或客户停车场准备下一次运输任务。整个运输服务过程完成。1)通过客户发货计划和送货单以及日常发货计划群进行下发运输任务,能够指导运输服务任务的完成。2)策划有各类管理制度和服务流程等。3)目前公司车辆均配置自带的车载GPS终端系统,由外包方进行定期维保。4)按送货单及客户发货计划以及定位系统以及对驾驶人员和车辆的安全检查等进行监测,过程可控。对过程进行监视和测量的主要记录为各车辆行车记录和月度出车记录。5)配置了适宜的基础设施,策划了运输服务所需的挂牵引车辆。经沟通,车辆状态良好,符合行驶要求。特种设备主要为4辆燃气牵引车用的气瓶,提供有特种设备使用登记证。6)因行业需要,驾驶员都必须持证上岗。经沟通,驾驶员均为多年行驶经验,能胜任。7)经识别公司在运输服务过程中需要确认的过程主要为运输服务过程,对该过程通过车辆、人员、制度管理等方面进行确认,并通过GPS进行监测,过程可控。8)按照道路法规和公司管理制度要求实施过程控制,以确保有效实施放行、交付和



交付后活动。业务运输部负责协调运输的各项事宜。货物运输卸货完成后，车辆回场，由客户签收。运输和服务过程可以处于受控状态。

●**产品和服务的监视和测量**：组织对运输实现的各过程进行了有效的监视测量，车辆、人员等经检验合格才能进入运输，要求驾驶员在运输车辆进行出车前、行驶中、收车后检查，但未形成记录。已沟通改进。运输过程中主要通过车辆车载 GPS 监控记录和行车记录仪，对车辆和人的行为进行监测，有不符的立即纠正或采取教育、培训等方式持续改进。经沟通，因公司基本从事的普货运输，驾驶员均为有多年驾驶经验的老货车司机，日常道路运输过程中暂未出现明显违法行为，且运输路线基本固定，一般 GPS 可追踪到车辆和人员信息，行车记录仪也未发生异常。同时每月对驾驶员安全行车进行考核。基本能满足顾客对运输服务的质量、环保、安全等要求。

●**更改控制**：组织明确组织应对运输服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施的要求。经查该公司运输服务的依据均为国家、地方法规要求进行运输，经查该公司体系实施以来运输服务路线、设备、人力资源等情况无变更。符合要求。

●**顾客满意度调查**：该公司顾客满意度调查部门为综合部，公司《顾客满意度监测程序》规定了对顾客满意程度的调查内容、方法、频次等内容。公司在 2025 年 6 月份向主要顾客发放了满意度调查表，对顾客满意度调查进行了分析报告，顾客满意率达 96 分，满足公司质量目标要求。

●**数据分析**：综合部负责收集、分析、评价、监视和测量获得的数据和信息，分析结果用于评价以下信息：质量管理体系的绩效和有效性：通过内审和管理评审，对质量管理体系的绩效和有效性进行评价，结合本年度内审和管理评审，公司质量管理体系运行有效。策划是否得到有效实施：策划得到了良好的执行，实施良好，提供公司各部门质量目标完成情况统计，见各部门目标的审核记录，均已达成。针对风险和机遇所采取措施的有效性：通过在质量管理体系过程中整合并实施应对风险和机遇的相关措施，经测评有效。顾客满意度情况：无顾客投诉及质量事故发生。提供针对部分顾客的满意率调查统计证据，已达到目标要求。保留了适当的形成文件的信息，以作为结果的证据。

●**改进**：依据《改进控制程序》执行；主要利用质量方针、质量目标、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，并通过对内审、外审以及在日常经营活动等过程中出现的不合格项/不合格品的统计分析，确定产生不合格的原因，针对不合格产生的原因，制定纠正或预防措施如加强人员培训\改进技术\设备措施等以持续地改进质量管理体系的有效性。

审核周期内，公司未出现质量、环境和安全事故，也未出现顾客及相关方的投诉。基本符合要求。

### 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

内部审核：按照策划安排，内部审核一年度进行一次，企业于 2025 年 7 月 12 日进行了首次年度内部审核。提供有审核计划、审核记录、不符合项、内审报告等，符合计划安排，审核员没有审核自己的工作，审核覆盖了认证的范围和区域。对内部审核发现的 1 个不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，并验证了有效性，内审报告中对管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基本有效。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，企业于 2025 年 8 月 15 日进行了管理评审，总经理主持，各部门负责人参加。查阅管理评审计划、记录、管理评审输入、管理评审报告，按要求经审批。管理评审输入基本符合要求。评审中提出的改进建议有 1 项，已实施。管理评审过程实施基本有效。

### 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

经负责人介绍，运输过程中的违规或不符现象，进行警告或教育的方式进行控制。

业务运输部负责人负责对管理体系和运输安全运作环节中所出现的不符合工作纠正措施的提出及完成情况审批，并行使是否批准恢复被停止的不符合工作的权力；各部门负责对在本部门发现的不符合工作的原因分析及纠正措施的实施；综合部负责人负责跟踪并验证非内审不符合工作的处理结果；公司总经理定期对已完成纠正的不符合工作的复查。体系运行期间未发生不合格服务行为。也未发生交付后产生的不符



合。不合格控制基本有效。

### 2) 纠正/纠正措施有效性评价:

建立《纠正措施控制程序》，规定对发生的不符合实施事由描述、责任部门进行原因分析，制定纠正措施、实施、验证的要求。经询问相关负责人，服务过程中产生的不合格依据不合格处理程序进行，及时纠正并采取预防措施。另查该公司对于内审出现的一般不符合情况制订了纠正措施共1项，符合要求。对于管理评审提出的改进方案制订了预防措施共1项，符合要求。体系实施以来，未发生质量、环境及安全方面的不符合、事故或事件，对于一般性监督检查的不符合一般采取立即纠正和限期整改的方式进行。预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强。

### 3) 投诉的接受和处理情况:

规定了业务运输部为投诉接受及处理部门，建立了投诉反馈的接受渠道，目前为止没有顾客投诉情况发生。对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。如价格、服务等的要求及变更。

## 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）:

公司确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量管理体系所需的资源。

公司租赁开化县华埠镇华一村股份经济合作社位于浙江省衢州市开化县华埠镇华亿佳苑3幢1号共计约255平方作为办公经营用，未出厂的车辆停放在位于浙江省衢州市开化县华埠镇台湾岛东河南沟西山北金平的停车场内（为租赁，面积2000余平米），停车场离经营地一公里不到，步行约十分钟。目前共有24辆重型半挂牵引车和37辆重型集装箱半挂车。特种设备主要为4辆燃气牵引车用的气瓶，提供有特种设备使用登记证。资源配置较充分。

公司道路运输服务过程中的监视和测量设备主要是：车辆GPS定位系统，目前公司车辆均配置车载GPS定位系统和行车记录仪，并由供方维保。企业目前无特种设备。

办公及通信设备主要有办公桌椅、工作电脑、打印机、复印机、电话、网络工具等。

现有各项资源基本能满足运输服务的要求，基本能满足体系运行的要求。

### 2) 人员及能力、意识:

在质量手册5.3中规定了各人员的职责，公司制定有《岗位任职要求》，对影响服务质量工作的人员，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施基本充分有效。企业相关人员基本具备相应能力和意识。

*但现场同内审员程新潮、朱雄鹰沟通，询问其对标准的了解情况及内审的策划情况，不能回答清楚，存在内审能力不足。审核组已开出不符合，要求企业限期整改。*

### 3) 信息沟通:

提供的质量手册和程序文件中规定了内外部信息交流、沟通方式/方法、内容等。企业通过会议、培训、相关文件的传阅、微信群、监管部门平台等形式确保管理体系有效性，涉及体系运行过程及管理等多方面，通过沟通促进过程输出的实现，提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理解和提高从事管理活动的有效性。截止目前未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。符合要求。。

### 4) 文件化信息的管理:

质量管理体系文件由综合部组织编写，总经理批准发布实施，综合部打印传阅，公司文件柜存放。综合部根据质量管理体系要求设计了空白表单，由使用人员填写记录并保存。并将受控文件纳入《受控文件清单》进行控制，清单中收集并汇总以上文件，用于证实体系有效运行的相关文件化信息等，策划的体系文件基本充分，基本符合标准要求。

## 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

确认的认证范围：**Q**：普通货运、货物专用运输（集装箱、罐式）（资质范围内）。

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书信息确认表》。



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, 开化县瑞通物流有限公司 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	<input type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效
审核目的	<input type="checkbox"/> 达到	<input checked="" type="checkbox"/> 基本达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 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:单迎珍, 周传林



## 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](http://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、联系方式的变更、管理体系变更、给消费者带来较严重影响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。