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 ：李华 管代：田玲 | 判定 |
| 审核员：郭力、张渤 审核时间：2021.11.22 |
| 审核条款：Q:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1.1/5.1.2/5.2/5.3/6.1/6.2/6.3/7.1/9.1.1/9.3/10,1/10.3  资质验证/范围再确认；对一阶段问题整改情况的确认；事故事件及起处理情况，质量监测情况等 |
| 理组织及其环境解 | 4.1 | 1. 查公司内外部环境：  a. 公司成立于2003-07-14，注册地址位于西安市枣园西路262号亚欧市场5-6号，办公地址为西安经济技术开发区文景路以西一方中港国际B座1803室，办公面积约200平方米，物流中心面积约60平方米，用于运输车辆的存放及物流调度中心，场所均为租赁。主要从事普通货物运输及大型物件运输服务等；  b.公司依据 GB/T19001-2016标准，于2021年5月1日建立了质量管理体系。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。  2.公司主要的服务为：普通货物运输及大型物件运输。  3.企业通过监视和评审内外部信息：  a.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  b.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。  c. 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、新工艺或新技术设备。  d.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。  企业内部优势：企业员工都是高技能高素质，而且团队稳定。  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做为制定和调整方针、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股东、顾客、政府机构、供应商、内部员工、周边企业等。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，提升质量管理绩效。  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、设备器具检定、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（生产能力、技术水平、售后服务等）及相关方要求，  确定体系覆盖的范围：普通货物运输及大型物件运输。  通过文件发放的方式在公司内部进行传递；  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 GB/T19001-2016标准，于2021年5月1日建立了文件化管理体系。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、公司明确规定产品执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各生产工序控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。  3、公司编制了质量手册、程序文件及作业管理性文件、记录表格等。  通过质量手册、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：车辆维修。 |  |
| 管理承诺总则 | 5.1.1 | 1.总经理定期召开质量例会，通过会议形式向员工传达：  a. 顾客要求；b. 相关的国家法律，法规要求；c . 产品执行的标准及客户要求；d. 当前的形式和任务。  2.由总经理批准制定了质量方针，质量目标（详见 5.2 ，6.2记录）；  3.公司于2021年8月30日进行了管理评审。要求每年进行一次，间隔时间不超过 12 个月。  4.通过风险评估、识别，达到风险的有效控制；  5.从人力资源，工作环境，设备能力，资金保证确保管理体系有效运行。 |  |
| 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。  并策划和规定了由市场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。具体见市场部9.1.2 条款审核记录。 |  |
| 质量方针 | 5.2 | 质量方针：顾客至上、运输正点、诚信求实、持续改进。  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、运输部、市场部，部门划分尚可。  在《管理手册》及《职务说明书》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、车辆维护保养制度等，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《风险和机遇的应对控制程序》。查见《风险控制表》，确定了组织需应对的风险和机遇。如：客户要求不明确，理解不正确或存在争议；采购活动规范性；品质异常、客诉、过程异常处理；组织考虑了下单前进行评审，确保顾客要求完全识别；导入新供方时按照程序实施；同时保留比价相关成文信息。组织在确定这些风险和机遇时，考虑了员工岗位技能、运输服务能力、市场需求等内外部因素及合同方（顾客）的相关要求。评审情况均为符合发展要求，评审人：李华，评审时间：2021.5.13措施正在实施中. |  |
| 质量目标和实现计划 | 6.2 | 1. 质量目标： 考核情况（2021.5-10） 2. 运输服务质量合格率100%； 100%   2）顾客满意度≥92。 96分  2. 制定质量目标落实计划，并按要求进行监视测量。2021.11.7，考核人：田玲 |  |
| 变更的策划 | 6.3 | 变更的策划：  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。并明确了管评、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。  并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。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控。  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。  自体系建立以来，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。  a.人力资源：职工队伍相对稳定，均有5年以上工作经验，实践经验丰富；  b. 基础设施：配备运输车辆、办公设备；  c. 工作环境：配有物流调度中心1个、办公室等。  d. 资金支持：注册资金500万元。  能够满足运输服务的需要。 |  |
| 监视和测量总则 | 9.1.1 | 组织策划了产品和服务实现各个阶段的检验和检测的项目，策划了运输服务过程中监视测量的文件，以及所需的监视和测量方式，在产品的不同阶段实施检测，确保运输服务合格。保留了必要的检验记录文件。  公司通过管理评审和内部审核，以及定期的质量目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保质量管理体系的绩效和有效性。 |  |
| 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、环境安全绩效；合规性评价等。  查管理评审的计划：  管理评审的时间：2021年8月30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：田玲 批准：李华 日期：2021年8月22日  查看管理评审输入的资料：  a.管理体系审核结果以及质量管理体系合规性评价的结果；  b.顾客投诉的处理，顾客的满意度测量结果及反馈的重要信息，以及来自外部其他相关方的信息，包括相关方的抱怨。  c.重大质量事故的处理，过程及产品质量趋势；  d.管理体系运行状况，包括管理方针和目标以及实现程度。  e.质量管理体系运行绩效。  f.纠正预防和改进措施的实施情况。  g.可能影响管理体系的变更（如公司的组织结构、产品结构、资源发生的重大改变和调整；相关的法律法规、标准及其他要求发生的变更。）  h.员工的合理化改进建议。输入内容基本符合标准要求。  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。  查看管理评审报告，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。 批准：李华 日期：2021年8月30日  持续改进：1.为质量管理体系的保持和持续改进对公司今后的工作提出了要求，具体为：  1、加强培训，在2021年底前，增加骨干人员的管理知识培训和GB/T 19001-2016知识的培训内容,由办公室负责。  2、根据目前公司的情况，新市场的开发空间大，需要招聘2名运输服务人员。 |  |
| 总则 | 10.1 | 查公司在建立、实施管理体系中：  a.制订 9.2，9.3，10.2，7.5.3.各种控制程序文件；  b.通过内审、管理评审评价管理体系的符合性；  c.通过产品的监视测量评价产品的符合性；  d.通过顾客满意度调查，反馈信息，改进产品质量；  并通过日常数据分析，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：  a. 通过质量管理体系运行，质量方针、质量目标的实施，内审、管理评审进行持续改进；  b. 通过数据分析、纠正、预防措施实施达到持续改进；  c. 通过顾客满意度调查，改进、提高产品质量，满足顾客需求，达到持续改进的目的。  并提出改进措施：为增加骨干人员的管理知识培训和GB/T 19001-2016知识的培训，确保招聘2名运输服务人员，应加强对相关人员的培训，并向社会发布招聘信息。 |  |
| 资质验证/范围再确认/一阶段审核不符合整改情况/投诉或事故/ 政府主管部门抽查情况 |  | 营业执照扫描件确认、网上查询企业资质有效。符合要求。  企业体系建立以来未发生重大质量事故，重大顾客投诉、行政处罚等。  对适用法律法规的识别的充分性和遵守情况：收集的法律法规基本充分。  一阶段审核未发现不符合项。 |  |

说明：不符合标注N