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 ：张英杨 管代：王亚文 | 判定 |
| 审核员：郭力、张渤 审核时间：2021.11.23 |
| 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2015-04-02，社会信用代码：91610135333688376Q；注册地址及办公地址位于西安经济技术开发区文景路以西一方中港国际B座1803室，物流中心地址为西安市灞桥区港务南路传化丝路公路港L4库14-15，办公面积约200平方米，物流中心面积约500多平方米，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31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：张英杨，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分。 95分  2. 制定质量目标落实计划，并按要求进行监视测量。2021.11.8，考核人：王亚文 |  |
| 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31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：王亚文 批准：张英杨 日期：2021年8月24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：张英杨 日期：2021年8月31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