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：领导层， 主管领导：刘远强 、朱丹粒（管代），陪同人员：陈凤 | 判定 | |
| 审核员：张心 ， 审核时间：2022.2.12上午 |
| 审核条款：QMS-2015 ：4.1组织及其环境;4.2相关方需求与期望;4.3确定体系范围;4.4体系及其过程;5.1领导作用与承诺;5.2方针;5.3组织的角色、职责和权限；6.1应对风险和机遇的措施；6.2目标及其实现的策划；6.3变更的策划；7.1.1资源 总则；9.3管理评审；10.1改进 总则；10.3持续改进；  范围的确认、资质的确认、法律法规执行情况、质量抽查及顾客投诉情况，一阶段问题验证。 |
| 组织及其环境;  相关方需求与期望;  确定体系范围;  体系及其过程;  总要求 | Q:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在管理手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求公司全体员工的质量、安全意识比较强，在危险货物运输服务在同行业中较有名气。公司的办公及培训设施、设备比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加。  公司通过业内展会、同行交流、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  抽查2021年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有员工、股东、政府、供方和合作伙伴、顾客等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商和合作伙伴关注的主要问题互利和连续性，服务质量、售后服务、成本价格、交付期等。  查见《相关方要求识别和控制》  相关方：顾客  需求和期望：  （1）公司确定与质量/环境/安全管理体系有关的相关方及相关方的要求，此类相关方包括但不限以下方面：直接顾客、最终使用者、外部供方、立法机构、其他，如：股东、员工、社区等。  （2）公司确定与上述相关方的要求，以避免相关方对公司持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力影响或潜在影响。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  公司质量管理体系的范围是：  QMS: 危险货物运输「第2类第3项」。  经识别，组织依据ISO9001：2015版标准的要求建立、实施、维护质量管理体系，符合标准要求。  ---不适用条款：8.3条款，理由：由于组织的运输均系按顾客的要求及国家标准、法律法规要进求行运输服务、流程和设备定型，故在本公司运行体系时对ISO9001：2015标准8.3条款不适用，不适用本条款不影响公司提供运输服务的质量及满足顾客及法律法规要求。  注册地址：重庆市潼南区太安镇滩石路89号。  经营地址为：重庆市潼南区梓潼街道建设东路66号9幢第一层1-6号。  公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划质量手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。  组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。  经现场确认，公司关键工序：运输服务过程。确认认过程：运输服务过程。  ---公司外包过程：车辆维护保养。 | 符合 | |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：刘远强， 管代：朱丹粒  通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据：  1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为；  2、制定和发布公司自身发展质量、环境、职业健康安全方针和管理目标；  3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力；  4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。  5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。  6、对质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性承担责任  7、推动公司体系的改进，使体系能够更完善，和公司实际运作切合。  公司贯彻以顾客和相关方为关注焦点的经营理念，以过程方法建立、实施、管理本公司各项工作，落实每个岗位对自己的顾客的责任；通过以顾客满意为核心的售后服务，增强顾客满意，培养企业的忠诚用户，使企业和顾客都能得到最大的效益。 | 符合 | |
| 方针 | Q5.2 | 质量方针：  “服务为本、信誉至上，持续改进，争创一流，满足要求、遵纪守法”。  其内涵包含了：  服务为本：以服务为本，过程管理遵循科学，并最求行业最高水平保质达到客户的需求。  信誉至上：首先是为顾客着想，[顾客是上帝](http://www.baidu.com/s?wd=%E9%A1%BE%E5%AE%A2%E6%98%AF%E4%B8%8A%E5%B8%9D&tn=44039180_cpr&fenlei=mv6quAkxTZn0IZRqIHckPjm4nH00T1dBrym4rjDvPhDsnjDYnHcv0ZwV5Hcvrjm3rH6sPfKWUMw85HfYnjn4nH6sgvPsT6KdThsqpZwYTjCEQLGCpyw9Uz4Bmy-bIi4WUvYETgN-TLwGUv3EPHTknjR1nWm1" \t "https://zhidao.baidu.com/question/_blank)，顾客位置摆第一位。设备，不代假，不坑人，设备要完好。  持续改进：利用一系列的改进活动使生产过程逐步走向完美也就是质量管理精益生产的遵旨。  争创一流：争取成为最好的!在行业内达到水平最高、服务最好工程质量问题最少。  满足要求：争取满足客户的一切要求、争取做到客户有求必应。  质量方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。  质量方针对外进行了发布，给员工进行了宣传培训。  手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。  企业的质量、环境、职业健康安全方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 | |
| 组织的角色、职责和权限；  资源、角色、职责、责任与权限 | Q5.3 | 查《管理手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位职责》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 符合 | |
| 应对风险和机遇的措施； | Q6.1 | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对机遇及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   风险：一是受疫情防范措施、防控物资准备是否到位、相关部门是否能核准通过等等因素影响；二是受地区因素影响。一方面货物运输不畅通，另一方面装卸力量不足，；三是受用工影响。职工因为疫情封闭原因短缺，无法开工；四是受下游客户开工普遍延迟，即便开工也是运输减负荷运行等因素影响。  应对机遇及措施：1）开工后开源节流；2）严格按照工艺要求进行运输作业，保证质量从而节约运输成本：  3）根据市场变化需求增加适合自己的运输项目。  针对外部因素，还分析了市场、供应商、文化、社会经济、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：人力资源风险：公司目前人员，被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，可能对工作完成质量造成不好的影响。机遇：本公司从事该行业多年，有着十分丰富的管理经验和优秀的技术和销售人才，公司长期致力于公司团队建设和骨干的培养，员工归属感认可度较高。  应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，继续加强团队建设和骨干的培养，提高员工的忠诚度。  针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。  应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 | |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 质量目标：  1）运输车辆按时保养率100%；  2）顾客满意率≥95%；  3）按时到达率≥95%。  查《质量目标完成统计标》2021年7月-2021年12月对目标进行考核，考核情况为：  1）运输车辆按时保养率达到100%；  2）顾客满意率96%；  3）按时到达率达到98.5%。  均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 | |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司要求：当公司质量管理体系变更时，应考虑：  1.变更的目的及潜在后果；  2.体系的完整性；  3.资源的可获得性；  4.责权的分配和再分配等因素。  经查：暂无变更。 | 符合 | |
| 资源 | Q7.1.1 | 询问总经理，企业为了实施质量管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工服务质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。  总经理对资源的配备比较重视，日前人力资源、设备和工作环境与公司业务相适应，可满足：危险货物运输「第2类第3项」的需要。 | 符合 | |
| 管理评审 | Q9.3 | 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。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月  时间：2021年11月20日  主持人：刘远强总经理  参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管  评审输入内容：  1、管理体系运行情况的报告；  2、管理体系内部审核报告；  3、内审不合格项纠正和预防措施执行情况报告；  4、法律法规遵守情况及合规性评价；  5、目标、指标、管理方案的完成情况；  改进的建议：完善公司文件管理制度，加强标准要求培训；  抽 《管理评审改进项目计划表》由行政部牵头计划于2021年11月份完成，提供有2021年11月19日对全体管理人员完善公司文件管理制度和管理体系标准培训培训记录，记录显示按要求进行了专题培训，培训效果良好。  评审输出内容：  公司建立的质量管理体系是适宜的、充分的、有效的  质量方针的评审：方针合理、适宜符合要求，  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；  相关法关注：2021年6月管理体系运行至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉 | 符合 | |
| 改进 总则  持续改进 | Q10.1;10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《不符合、纠正预防措施控制程序》及《内部审核控制程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及服务质量符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。公司通过质量、环境、职业健康安全方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正与预防措施控制程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量、环境、职业健康安全方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 | |
| 范围的确认、资质的确认、法律法规执行情况、质量抽查及顾客投诉情况，一阶段问题验证。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：危险货物运输「第2类第3项」。  提供营业执照（三证合一）和道路运输经营许可证，检查有效，经营范围包含认证范围。  公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  自2021年6月以来，公司无重大服务质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的服务普遍反映较好。  产品暂无质量监督抽查情况  一阶段问题验证：一阶段审核无问题验证。 | |  |

说明：不符合标注N

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：行政部， 主管领导: 郑英 ， 陪同人员：陈凤 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2022.02.12上午 |
| 审核条款：QMS-2015 ：5.3组织的角色、职责和权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.2人员；7.1.6组织知识；7.2能力；7.3意识；7.4沟通；7.5文件化信息；9.2内部审核； |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | Q5.3 | 查组织编制了《岗位职责》等  体系文件中已经明确了行政部的岗位职责，具体为：  （1）负责文件、记录的管理；  （2）与服务有关的法律、法规的识别、收集、分发；  （3）负责管理评审的组织工作；  （4）负责人员的招聘、培训、考核和任用  。。。。。。  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | Q6.2 | 行政部负责人：郑英  查《目标及实施情况统计表》  测量时间：2021年07月—2021年12月  年度培训计划完成率≧95% 实测：100%  文件发放准确率、及时率100% 实测：100%  查2021年培训计划共计07次，已经实施07次，抽查6月份对员工质量意识的培训记录，均按照培训计划执行实施。  质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致  基本符合要求。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2 | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、文员（组织知识、体系文件和记录的管理等）  公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。  查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《岗位职责制度》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责等作了具体要求，对总经理、押运员、各部门负责人及驾驶员等各部门、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。  现场确认，能满足规定要求。 | 符合 |
| 组织知识 | Q7.1.6 | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如知识产权；从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；学术交流；专业会议，从业主或外部供方收集的知识）。  --公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理包括必要的分级保密措施。 | 符合 |
| 能力 | Q7.2 | 公司确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。  公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。  适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。  抽查公司人员持证情况：提供有安全员、驾驶员、押运员证。  姓名 作业项目  陈凤 道路运输企业主要负责人  邵梅香 道路运输企业安全生产管理人员  陈凤 特种设备安全管理负责人  蔡国强 A2驾照  庞长荣 A2E驾照  何孝洋 A2驾照  。。。。  以上人员证照均在有效期内，见附件。  查见2021年度培训计划共07次，已完成的培训记录07次。2022年培训计划对安全驾驶、防疫意识、行车注意事项、事故案例分析、火灾防控等计划培训共计7次，暂还未开始实施。  1）：2021.06.25培训内容：人员质量意识培训。培训人员：全体人员；有效性评价：培训后经口头提问考核，参加人员均能回答正确，达到培训的目的，培训具有有效性。评价人：刘远强。  2）：2021.11.10培训内容：车辆保养制度。 参加培训人员：运输部全体人员。培训效果评价：培训后经口头提问考核，参加人员均能回答正确，达到培训的目的，培训具有有效性。评价人：刘远强。  公司人员能力管理符合要求。 | 符合 |
| 意识 | Q7.3 | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻质量方针、达成质量目标及实现QMS的有效性的积极贡献，以及其不符合QMS要求的后果。  ---经与陈凤、邵梅香等2位员工等沟通了解，其2位均基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 | 符合 |
| 沟通 | Q7.4 | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与服务质量及服务有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。  相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。  服务前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单，或接受顾客口头订单。  服务中：组织供方及各部门协调按期交付，解决用户对进度、服务质量、运输等关切问题；  服务后：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。针对存在的问题及时进行处理。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。  对顾客一般提出的问题，由售后人员负责解决，或公司派人到现场去查看，确属公司服务质量问题的，给与处理，采取补偿措施。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 |
| 文件化信息 | Q7.5 | 公司的质量管理体系文件----包括  一级文件：质量管理手册  二级文件：程序文件  三级文件：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,包括规格标准、与产品质量有关的标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。  经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。  抽查3-5个体系文件如：管理手册、程序文件、岗位职责、管理制度等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。  现场抽见《管理手册》  文件编号：QMS/A-2021 版本号：A/0版  2021.05.10发布 编制：行政部 审核：朱丹粒 批准：刘远强  抽见《程序文件》  文件编号：YY/A-2021 版本： A/0  2021.05.10发布 编制：行政部 审核：朱丹粒 批准：刘远强  以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。  使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。  --公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。  --现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。  抽《受控文件清单》，目录上有文件编号、使用部门、文件名称等。  查，管理手册：公司编制了《记录控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有19个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、程序文件、岗位任职要求、管理制度汇编等。  查见：《文件发放、回收记录》程序文件、管理手册、管理制度汇编等行了发放；对文件的发放记录内容，有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。  可获得该文件的有效版本：  《管理手册》现行版本为A/0版  以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整，保存完好，易于识别。  查《适用法律法规清单》,里面包括法律法规：中华人民共和国合同法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国安全生产法等  执行标准包括：《中华人民共和国货物运输法》、《危化品运输管理条例》、《道路运输企业安全生产标准化考核标准》、《移动式压力容器充装站管理制度》、《重庆市货物运输监督管理调理额》、《重庆市人民政府冠以进一步落实企业货物运输主体责任的决定》等标准及客户要求。  《质量记录清单》，规定了保存期以及保存的部门。有《文件发放、回收登记表》、《合同评审记录》、《供方评价表》、《员工培训记录》等。规定了保存部门和保存期限，根据情况相关安全记录保存期限分为：3年。  现场查见，对记录的保存不够规范，已现场口头提出。  QMS运行至今文件更改和作废情况未发生。在“记录管理程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 | 符合 |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2) | Q9.2 | 编制有《内部审核管理程序》，程序中规定公司确定质量管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。  提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。  本次审核时间：2021年11月10日  范围：公司质量、环境、职业健康安全管理体系涉及的各职能部门、普通货运。  审核组组成：组长： 朱丹粒 组员：朱进国  查公司内审员经培训、内审员授权书，内审员基本能满足内审的能力要求；  查《管理层审核检查表》，《行政部审核检查表》，《技术安全部审核检查表》、《运输部审核检查表》、《市场部审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。  对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。  查，《内部审核报告》，审核结论：公司已按照GB/T19001-2016建立实施管理体系，管理体系在审核范围内基本符合审核准则，并得到较为有效的实施。  此次共开据《内审不符合项报告》1份，涉及行政部Q7.2条款“在标准体系文件培训时未见效果评价。”查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，并进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。  提供有《内部审核报告》查，审核结论：公司已按照GB/T19001-2016建立实施管理体系，管理体系在审核范围内基本符合审核准则，并得到较为有效的实施。  通过内部审核，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。  公司内审基本符合要求。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：运输部， 主管领导：朱晨笛， 陪同人员：邵梅香 | 判定 | | |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2022.2.12 |
| 审核条款：QMS-2015：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；7.1.3基础设施；7.1.4过程运行环境；7.1.5监视和测量资源；8.1运行策划和控制；8.3设计开发控制；8.5.1生产和服务提供的控制； 8.5.2标识和可追溯性；8.5.4防护；8.5.6更改控制；8.6产品和服务放行；8.7不合格输出的控制；9.1.1监测、分析和评价总则；9.1.3分析和评价；10.2不合格和纠正措施。 |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，运输部的岗位职责和权限如下：  a) 负责货物运输管理；  b) 负责开票、验货、组织装卸和对运输回单的整理等；  c)负责货物运输过程确认；  d)负责运输外包方的评价、选择和运输管理；  e)负责部分外委车辆信息收集、分析、选定、驾驶员的调度和安排；  f)负责车辆在途监控管理  ……  运输部负责人对部门职责清楚。 | 符合 | | |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 运输部负责人：  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2021年7月-2021年12月（考核频次：每季度）  1、运输物品点检率100%； 实测：100%  2、按时到达率≥95%； 实测：99%  实现既定目标值。质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致  基本符合要求。 | 符合 | | |
| 基础设施  过程运行环境 | Q7.1.3  Q7.1.4 | 1、经了解组织的建筑设施：  ——办公室面积120平方左右，作为办公和客户洽谈业务。  公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、传真。办公设备的维保由供应商负责。  2、公司主要设备包括：汽车、电脑及办公设备等  3、抽《车辆信息表》对货运车的车牌号、吨位、车辆型号、购入日期、登记日期、年检审核情况进行了登记。  目前公司名下暂时只有8辆重型车挂牵引车（含8个重型罐式半挂车），提供有车辆运输证和罐体年检报告，证照和年检报告均在有效期内（见附件）。  抽查车辆年审记录：车辆牌号：渝AIHO76，检测日期：2021年9月，有效期至2022年9月，年检合格。  对车辆的维护保养由汽修厂定期维保，汽车修理合作方为：重庆市长寿区嘉友汽车修理厂，提供有2021年度车辆二级维护计划台账，并按规定进行年检，抽查重型车挂牵引车渝 AIH079二级检测报告，检验结论：合格，具体见附件。  现场查看办公工作场所环境：办公设备安置有序，通道顺畅，地面整洁；办公室采用风扇和空调调节温度，办公环境舒适，现场管理良好。  办公环境卫生干净整洁，通风良好无返潮；照明良好；人员工作井然有序。  公司员工和睦相处，精诚团结，工作氛围和谐，工作环境适宜，无歧视。  基础设施和工作环境能满足要求。 | 符合 | | |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 公司的监视和测量设施设备主要是车辆在货运途中的卫星定位监控设备（GPS）。该监控设备主要对车辆的行进路线进行监控。由行业管理部门指定的第三方公司提供，其维保也由该部门负责，提供有：重型车挂牵引车车牌号为渝A3H897的GPS安装入网证明和其它车辆GPS定位率季度报表，见附件。 | 符合 | | |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要服务产品：许可范围内的普通货运。 公司产品执行标准主要为：《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》、《中华人民共和国道路运输条例》等标准。 车辆科负责产品实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容： a）确定产品和服务的要求；--操作规程、管理制度 b）建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---检验标准、作业规程 c）确定符合产品和服务要求的资源；---服务流程图 d）按照准则实施过程控制；---运输服务过程监控 e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录 ---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。 ----关键过程：服务运输过程。确认过程:服务运输过程 ----外包过程：车辆维修保养外包。 ----经确认：暂无策划的更改。 | | 符合 | |
| 设计和开发策划/不适应验证 | Q8.3 | 公司许可范围内的普通货物运输服务按相应国标和行业标准以及客户协议执行，暂不涉及设计与开发 ，理由基本合理。 | | 符合 | |
| 服务和服务提供 | Q8.5.1 | 公司制定了《运行控制程序》  明确了受控条件  1、查服务现场各工序(工位)均有有正在服务的操作文件、参数，均为现行有效的文件，受控标识清楚；  2、查现场及作业工位执行的作业指导书主要包括：《车辆维护》、《派车登记及运单管理制度》、《道路货物运输驾驶员操作规程》、《车辆调度及运行管理制度》、《卫星定位监控和使用管理制度》等，均放置于办公室，便于查阅对照。  3.现场查看：现场有专用货车（8个车头、8个挂车），服务相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务的条件及要求。  4、查看项目实施情况：  主要为危险化学品（液氨）运输。  查，作业制度，公司拟定了《派车登记及运单管理制度》、《道路货物运输驾驶员操作规程》、《装卸要求》、《收接货管理规定》、《交付管理规定》等，明确了过程的控制要求。   1. 合同签订：提供有与重庆华峰化工有限公司于2021年8月31日签订的运输服务合同，合同服务期限：2021年9月1日至2022年8月31日，签订人：刘远强。   合同服务内容：甲方委托乙方在甲方指定地点装液氨，乙方以汽运形式负责将液氮安全运输到甲方指定的卸货地点。  抽查货物运输的执行情况：抽查今天正在运输服务情况：货物（液氨）运输，运输路线：长寿区晏家镇——涪陵区白涛镇。  1、提供运输任务单（单号：500100818922021100068075），2022年2月12日，将顾客（重庆华峰化工有限公司）货物（液氨）运输到涪陵区白涛镇（公司固定运输线路）。任务发放人：刘远强，接收人：庞长荣，车号：渝A1H726，运输物资：液氨，数量：25.78吨，路线：长寿区晏家镇——涪陵区白涛镇。运输距离100公里。  2、驾驶员庞长荣接到经理刘远强的货物运输任务单后到长寿川维化工厂停车场验车，提供《发货前车辆点检记录表》，设备编号渝A1H726，数量1台，设备状况良好，证照齐全、装车现场用品齐全。检查人：刘远强，接收人：庞长荣。  3、驾驶员庞长荣和押运员张礼容驾车前住长寿区晏家镇（重庆川维化工有限公司）处进行秤重后去重庆川维化工有限公司液氨仓库装货，货物装车由川维化工厂负责，驾驶员庞长荣和押运员张礼容只负责监督。  4、运输过程跟踪，  公司为确保货物运输服务过程中测量数据的可靠性，采用卫星定位系统定位跟踪。提供有《货物运输跟踪记录》，包括：发货时间、车牌号、驾驶员、出发时间、目的地、中途停靠点、停靠时间、异常情况、记录人等。基本可实施运行跟踪；  抽监控记录：《货物运输跟踪记录》，时间：2022年2月12日07：26，到达涪陵炉子坝；09：44，到达涪陵区盛家堡；10：13，到达目的地涪陵区白涛镇（重庆华峰化工有限公司，进行交单卸货（卸货工作由重庆华峰化工有限公司负责）。  5、产品接收：查见《中国石化集团重庆川维化工有限公司称量计量单》、《重庆华峰化工有限公司物资计量凭证》，内容涵盖：时间、单号、车号、发货单位、收货单位、重量、司机签字、客户签字等。  货物GPS跟综截图见下：  d5acd9512153f89de4a1317482825c2  跟踪人员：邵梅香。  通过以上审核，其服务过程基本受控。  公司确认，运输服务过程为需确认过程，查确认情况：提供有过程确认表，公司于2021年12月20日对运输过程进行了确认，确认内容：作业人员：庞长荣（驾驶员）、张礼荣（押运员）等人员资质满足要求，证照在有效期内；设备能力：重型半挂索引车和重型罐式半挂车，状态完好，按规定进行了年检，符合要求；操作规范和作业指导书：《驾驶员管理规定》，《公司安全生产规程》，《车辆使用和维护操作规程》符合要求；审批意见：经确认，该工序能力满足要求。确认人：朱晨笛、朱丹粒、刘远强等。  通过以上审核，其服务过程基本受控。 | |  | |
| 标识及可追溯性 | Q8.5.2 | 查《质量手册》，公司质量体系对运输的货品产品、状态进行了规定，标识的方法采用标识、记录等。  因公司涉及化学品运输，针对危化品运输任务对司机出具了安全告知书，内容包括：运输品名、种类、联系电话、施救方法、急救措施、核载重量、车牌等。  车辆上有返光条，危险品菱形标识，安全警示牌等安全标识。车辆只要启动必须进行检查并填写《车辆出场回场检查记录》，按要求三年存档。  在《人员安全培训记录》《车辆GPS监控记录》、《机动车登记表》、《重庆市车辆技术档案》《车辆维护保养档案》《车辆出场回场检查记录》中均有详细的记录、签字、时间等。可起到标识及追溯性作用。  能起到标识及追溯性。 | | 符合 | |
| 防护 | Q8.5.4 | 公司对产品防护措施：车辆采取了防静电及接地措施，配备防油毯、防毒面具、橡胶手套、口罩，在车辆出厂及日常检查中对防泄漏进行了检查。  在车辆运输过程中对运输的货物在装罐完成后进行打铅封的处理，起到防盗的作用。  产品防护有效。 | | 符合 | |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 公司对服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。经查：体系运行至今，暂无服务提供的更改情形。 | | 符合 | |
| 产品和服务放行； | Q8.6 | 一、来料检验：公司来料主要为办公及劳保用品。  抽《物料验收记录》  1、时间：2021.5.21 材料名称：打印纸、长尾夹等办公品一批。  供方：潼南区礼尚优品文体经营部  核验项目： 规格、型号、外观质量等  验收结论：合格  验收人：郑英  2、时间：2021.12.11 材料名称：墨盒1个  供应商：潼南区礼尚优品文体经营部  核验项目： 规格、型号、外观及包装质量等  验收结论：合格  验收人：郑英  ........  二、过程检验：  货运运输主要对服务过程进行了监控。  抽《车辆点检记录表》  检查时间：2022年2月10日  地点：货运停车场  检查负责人：刘远强  车型：重型车挂牵引车；车牌号：渝A1H726  检查内容：随车物资、灯光、安全设施、轮胎、机油、冷却水、刹车系统、转向系统等。  检验结论：状况良好。  抽《货物运输过程跟踪记录》 日期：2022年2月8日（到达日期） 运输车辆信息：重型车挂牵引车、车牌号：渝 AIH079；重型罐式半挂车、车牌号：渝 A99W0挂 。  货物名称：液氨（无水氨、重量：25.92吨） 运输线路：重庆市长寿区晏化工工业园--涪陵区白涛镇  跟踪次数 跟踪时间 货物所在位置 车辆状况 距离目的地里程（公里）  1 2月8日18：44 长寿区化中大道 正常 74  2 2月8日19：55 长寿区大窝函东北 正常 11  3 2月8日20：10 长寿区关牛洞 正常     1  ....... 记录人：邵梅香 成品检验：依据《合同协议》 货物运输在每个项目完工后交由客户验收，查《货运计量单》  1、客户：华能重庆珞璜发电有限责任公司  货物名称：液氨25.54吨  收货方：华能重庆珞璜发电有限责任公司  验收人：刘友芳  时间：2022.2.9  2、客户：重庆建峰化工股份有限公司  货物名称：液氨24.4吨  收货方：重庆华峰化工有限公司  验收人：任伟  时间：2022.2.10  ......  服务过程的监视和测量基本满足要求。 | | 符合 | |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 组织编制了《不规范服务控制程序》：该公司的不合格处理方式有:按不合格的情况及程度进行分类分级处理。  由于公司主要从事危险货物的运输服务，加上长期对驾驶人员的教育培训（如安全例会），树立客户至上观念，确保运输货物的安全和货物交付的及时性。  **现场查见2022年1月《GPS超速、屏蔽天线等违规车辆处罚明细表》，抽查其中2022年1月20日渝A1H076号车辆有违法超速行为。但审核现场未见实施该次不合格处置后保留处置记录的成文信息。不符合ISO 9001:2015标准8.7条款 “组织应保留下列成文信息：a）描述不合格；b）描述所采取的措施”。** | | N | |
| 监测、分析和评价总则； | Q9.1.1 | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，QMS的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：  （1）《采购控制程序》  （2）《内部审核控制程序》  （3）《管理评审控制程序》等  查，提供有目标测量、内审报告、管理评审报告、合规性评价等记录，符合策划要求。 | | 符合 | |
| 分析和评价 | Q9.1.3 | 1.质量手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。  2.查顾客满意度调查表：公司2021年11月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放4份，回收4份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为96%。  2.查质量目标统计等记录，公司2021年7月至2021年12月数据统计的结果为：  1）运输车辆按时保养率达到100%；  2）顾客满意率96%；  3）按时到达率达到98.5%。  。。。。。。  3.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。  根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度不够，缺乏实质性的支持性数据文件，现场已经口头提出。 | | 符合 | |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | Q10.2 | 公司制定《纠正预防措施管理程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在程序文件中规定了对不合格品的处理要求，不合格品处理程序和机构健全。现场提供有《评价方案/报告书内审意见表》。  抽查不合格品处置记录：  查《纠正和预防措施处理单》  时间：2022年2月8日  不符合情况：2022年2月7日15：55驾驶员黄成，驾驶车辆渝AH9160，运输货物途中超速行驶。  原因分析：驾驶员对安全行驶重视度不够，急于完成任务。  采取的措施：进行罚款处理，同时加强对驾驶人员进行教育。  完成情况：按措施实施，验证有效。  验证人：朱晨笛 2022年2月8日  纠正措施实施基本有效。 | | | 符合 |

说明：不符合标注N

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：市场部 主管领导：朱进国， 陪同人员： 陈凤 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2022.2.12下午 |
| 审核条款：QMS-2015：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；8.2产品和服务的要求，8.5.3顾客或外部供方的财产；8.5.5交付后的活动；9.1.2顾客满意； |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，市场部的岗位职责和权限如下：  1) 负责市场调查，分析市场发展趋势。宣传公司业务，开发客户需求，拓展市场；  2) 负责货物运输服务的投标工作，组织、协调投标过程中各部门的相关工作；  3)组织商务洽谈及销售合同评审工作。负责交付后的服务工作，受理和处理顾客投诉，增进顾客满意；  4）负责对客户满意度进行调查分析，评价顾客满意程度；  5）负责货物运输服务过程中存在的市场风险识别评价工作；  6) 负责本部门环境因素识别评价、危险源辨识和风险评价，制定、实施相应的控制措施；  7）负责对客户施加环境影响；对相关客户人员在公司的环境、安全活动负责；  8）负责本部门环境因素、危险源的识别评价和控制措施的实施；  9）参与公司组织的应急演习、合规性评价、三标内审和三标管理评审  ……  市场部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查市场部的质量目标为： 考核情况（2021年07月-2021年12月）  1）合同履行率100%； 实测：合同履行率达到100%  2) 投诉≦1次/月，索赔0次，反馈率100%； 实测：投诉0次，索赔0次，反馈率100%  3）客户满意率95%； 实测：顾客满意率达到96%  查：2021年07-12月市场部质量目标完成情况：均能达到要求。  查，公司编制了质量目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《与顾客有关过程管理程序》，采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；  对市场进行调研，确定向顾客提供的物流服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：  （1）顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；  （2）适用于物流服务的法律法规要求；  （3）公司确定的其他附加要求,如保密、特殊资历等  顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司产品，了解顾客要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对产品的具体要求。  查见：与顾客签订货物运输合同 ：   1. 与重庆奕翔化工有限公司2022.01.28签定的运输服务合同（有效期2022.01.28-2022.4.30）   运输货物：液氨  合同内容：服务内容、付款方式、双方权力与义务、违约责任、不可抗力等要求；  合同金额：按实际运输量结算。   1. 与重庆千诚实业发展有限公司于2021.04.10签定的运输服务合同。   运输货物：液氨  合同内容：服务内容；运输费用的支付、服务质量、交货地点；付款结算方式及争议解决等要求；  合同金额：按实际运输量结算。  ......  为了明确与产品有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供产品的承诺之前对产品有关要求进行了评审，  顾客：重庆奕翔化工有限公司  签订时间:2022.01.28  货物：液氨  评审内容：客户对项目的要求、客户的资信、公司运输能力、交付时效等；  评审负责人：朱丹粒  评审结论：同意签订合同  评审批准人：刘远强  评审时间:2021.01.25（合同签定前）  顾客：重庆千诚实业发展有限公司  签订时间:2021-04-10  货物液氨。  评审内容：客户对项目的要求、客户的资信、公司运输能力、交付时效等；  评审负责人：朱丹粒  评审结论：同意签订合同  评审批准人：刘远强  评审时间:2021.04.09（合同签定前）  ......  查，其他合同均按要求签订并在签订前进行评审。  经查：进来以来，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。 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 查，公司对顾客财产的管理要求。  询问部门负责人，公司的顾客财产主要为顾客的货物及客户信息。公司有专人对顾客信息进行了登记管理，防止泄密。对客户运输的货物（液氨），在接收时由驾驶人员与客户司磅人员一起过磅验收，填写《称量计量单》双方人员一起签字确认，货物送达后交付客户验收无误后签收确认，提供《物资计量凭证》。现场查记录及与相关人员沟通顾客财产管理基本受控。  负责人讲，自体系建立以来，未出现顾客财产损失或遗失的情况。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 查问，对于已经交付的产品，公司负责人讲，因公司货物运输服务的特殊性，货物在交付时由顾客方签字确认即可，整个服务过程即结束，无后续的交付后活动。 | 符合 |
| 顾客满意/分析与评价 | Q9.1.2 | 组织策划了《与顾客相关过程控制程序》，公司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。抽2021年11月《顾客满意度调查表》发放调查表共 4份，回收调查表共4份。调查顾客有：1）重庆亦翔化工有限公司2）重庆洛林商贸有限公司 3）重庆千诚实业发展有限公司4）重庆安盛钾业有限公司  --调查内容包括：质量、车容车貌、及时性、货物完好、单据准确、服务态度等。  --统计分析结果：顾客满意度达到96%（超过目标值95%的要求）  查见《顾客满意度分析报告》，通过对顾客满意度调查的分析，客户对各方面都基本满意。负责人讲，今后将加强与客户及各部门的沟通，对组织内各人员加强培训教育，不断提升顾客满意度。已经将该分析结果提交管理评审。  目前未有重大客户投诉及顾客流失现象。 | 符合 |

说明：不符合标注N

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：技术安全部 ， 主管领导：朱丹粒 ， 陪同人员：陈凤 | | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2022.2.12下午 | |
| 审核条款：QMS-2015 ：5.3岗位/职责 /权限；6.2质量目标及其实现的策划；8.4外部提供供方的控制； | |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 查，安全技术部的岗位职责和权限如下：  1）QEO管理体系文件资料和记录、外来文件管理；  2） 组织对本部门环境因素识别评价、危险源辨识和风险评价、制定相应的控制措施并组织实施；  3) 负责公司环境和职业健康安全适用法律法规和其他要求的识别、收集和每年定期更新及传递工作；  4) 负责公司质量、环境和职业健康安全目标、指标、方案的管理和考核；  5）在管理者代表领导下，负责组织内审活动。参与管理评审；  6）负责组织纠正预防措施的制定并监督实施，组织纠正预防措施实施效果验证；  ……  安全技术部负责人对部门职责清楚。 | | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查安全技术部的质量目标为： 考核情况（2021年7月-12月）  1）重大质量/安全事故为零； 实测：未发生重大质量/安全事故  查：2022年7月-12月安全技术部质量目标完成情况：均能达到要求。  查，公司编制了环境安全目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育；应急响应。 | | 符合 |
| 外部提供过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 1.查公司编制并执行了《服务过程控制程序》、《采购管理程序》，规定了公司普通货运车辆的维修维护及当公司货运能力达不到客户要求时外包物流运输方的控制要求，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）重庆市长寿区嘉友汽车修理厂 提供：汽车维修、保养（外包）；  2）潼南区礼尚优品文体经营部 提供：办公用品、劳保用品；  3．查：供应商评价记录：  抽查《供方评价表》   1. 供应商：重庆市长寿区嘉友汽车修理厂   评价项目：供方价格、供方质量能力评价、售后服务能力等。  评价结论：同意列入合格供方名录。  评价人：朱进国、朱丹粒  批准人：刘远强 评审日期： 2021.11.19  2）供应商：潼南区礼尚优品文体经营部  评评价项目：供方价格、供方质量能力评价、售后服务能力等。  评价结论：同意列入合格供方名录。  评价人：朱进国、朱丹粒  批准人：刘远强 评审日期： 2021.11.26  4、对采购供方的要求均在采购合同、协议里有明确的约定。  抽查汽车维修、保养情况：维修保养方：重庆市长寿区嘉友汽车修理厂。抽查重型车挂牵引车（车牌渝 AIH079），定期维护保养记录，提供有汽车维护合同、二级维护竣工检验记录单、维修结算单、合格证、质量保证卡，具体内容见附件。汽车定期维护保养符合策划要求。  .........  组织对外部供方的控制是分类、分级进行控制，实施优胜劣汰的控制方法。并对影响最终公司产品服务质量的关键过程进行从严控制。  经询问公司采购办公用品、劳保用品主要根据需求，在潼南区礼尚优品文体经营部购买，供方以送货单形式表达，公司根据送货单对相关产品的数量、型号、包装等进行检验； 经询问公司对委外进行车辆维修维护服务以车辆维护保养单进行控制；对由客户交付的运输货物，在接收时有专门的人员进行了验证，对货物的外观、数量进行确认；对货物运输服务的验收，以客户的签收单作为验收依据。（详见8.6条款记录） | 符合 | |

说明：不符合标注N