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：何锦秀 陪同人员：郝春光 | 判定 |
| 审核员：张心， 审核时间：2020.8.24上午 |
| 审核条款： |
| 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：公司全体员工的服务质量意识比较强，驾驶员技能、安全意识强、监控手段健全，财务管理完善等。  对公司不利的内、外部因素有：目前企业刚成立、规模小，市场竞争非常激烈，服务利润降低等。  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2020年《风险和机遇分析表》，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有顾客、工业园管委会、员工、银行、外部供应商、政府机构及其他为组织工作者、法律法规及监管机关、非政府组织等。  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是稳定、持续地合作，互利双赢，建立友好关系，不发生环境安全事故、环保运输，排放的废气、噪声符合法律法规等。  查见顾客需求和期望：运输能力满足要求；准时交货；企业有建立质量/环境/安全管理体系并有效地运行等。  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。  公司管理体系的范围是：  QMS：许可范围内的普通货运。  公司QMS不适用条款：8.3；理由：公司普通货物运输依据顾客提供产品,按顾客指定地点运输,因此标准8.3条款“产品和服务的设计和开发”要求不适用，基本合理。  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，货物运输过程中“运输”为关键过程。  公司外包过程：部分线路货物运输、货车维修外包。  注册地址：成都市金牛区兴川路289号1栋2层213号  生产/经营地址：四川省成都市新都区工业大道东段976号 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：何锦秀；管代：郝春光  公司总经理承诺建立、实施、保持和改进QMS，并对QMS的有效性负责。并组织落实其管理职责内的各项工作。  最高管理者组织公司相关人员并制定了质量方针和质量目标，并与组织环境相一致，与组织的战略方向一致。  根据总经理的谈话沟通，组织的质量管理体系要求已渐渐融入组织的业务过程中。  组织已使用过程方法和基于风险的思维进行体系的运行。  最高管理者针对体系的运行，提供了所需的资源。  向全公司强调遵守法律法规、质量管理、符合质量管理体系的要求及达到顾客满意的重要性。  形成制度化，把质量目标进行层层分解落实到各部门。  公司从装车、运输、交付各个环节注重培养员工顾客满意的意识，领导对顾客满意比较关注，认识到没有顾客就没有公司的市场。  公司在各个方面努力提高顾客满意率。注重服务和企业形象。努力寻求顾客满意。 | 符合 |
| 方针 | Q5.2 | 质量方针：  “倾心关注客户利益；创建一流物流企业。真诚服务提升价值；持续改进追求卓越”。  公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，能为质量目标的制定提供框架，基本符合要求。  体系文件中明确质量方针，并主要通过日常工作会议、口头交流等将质量方针的要求向全员传达和灌输，确保员工增强顾客满意和守法意识。 | 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 | 公司在建立管理体系之初，对各部门的职责权限进行了划分，在质量手册中确定了公司组织机构图，管理层、行政部、营运部、市场部、财务部，对应每个部门有职能分配表，在5.3职责和权限中对各部门职责权限进行了规定，质量体系负责人由管理者代表：郝春光负责，各部门基本清楚其职责，文件描述职责与实际基本符合。  公司策划有《风险和机遇的应对措施控制程序》，考虑到4.1所描述的因素和4.2所提及的要求，确定需要应对的风险和机遇包括：人力资源风险、车辆风险管理、采购风险控制、策划能力风险控制、公共设施风险控制及短交期风险控制以及其他风险控制。  组织发生变更时能保持体系的正常运行和完整性。 | 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《风险分析及其对策报告》：   1. 类型：外部因素；   类别：竞争风险：公司目前在市场占有率和领先趋势比较明显，但竞争对手正在模仿公司的发展方式，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。  应对机遇及措施：及时关注公司市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、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，特别是优秀人才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，会对工作完成质量造成不好的影响。  机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。  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，提高员工的归属感。  针对内部部因素，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 | 公司的质量目标为：  1）货损货差率5‰以内；  2）货物按时送达率100%；  3）顾客满意度平均得分90以上。  公司的上述质量目标与公司的质量方针保持了一致，包括了满足产品要求所需要的内容，可以测量。  经核查，公司已将质量目标分解到各职能部门，制订了各部门的质量目标，基本能结合各部门工作实际，符合要求。提供有公司及各部门质量目标分析统计报告，实施情况具体见各部门审核记录。  公司建立的文件化的质量管理体系基本保持未变，保持了质量管理体系的完整性、一致性，持续满足了质量管理体系的要求。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司要求：当公司质量、环境和职业健康安全管理体系变更时，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 | 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，人力资源、设备和工作环境等可满足许可范围内的普通货运需要。 | 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：a) 内部资源（如：知识产权、从经验获得的知识、从失败和成功项目中获得的教训、获取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）； b) 外部资源（如：标准、学术交流、专业会议以及从顾客和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 |
| 沟通 | Q7.4 | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与运输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。  货物运输前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同。  货物运输中：组织按期交付，解决用户对进度、交付要求等关切问题；  交付后：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，由专业相关人员负责解决。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | Q9.1.1 | 对整个质量管理体系过程进行的监视和测量，主要通过内审、管理评审对服务过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测。查质量手册，规定了服务实现全过程的监视和测量方法、形式：评审准备活动、采购验收、运输过程等监视和测量。通过日常与顾客沟通，反馈问题等来实现对整体情况的掌控，对日常发现的问题进行改进等。 | 符合 |
| 分析和评价 | Q9.1.3 | 1.质量手册及相关文件中对收集过程、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2020年5月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放3份，回收4份。对公司的服务、价格、交付等项进行打分。查《顾客满意度分析报告》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为98分。  2.查质量目标统计等记录，公司2020年1月至2020年7月数据统计的结果为：  1、货损货差率5‰以内； 实测：0  2、货物按时送达率100%； 实测：100%  3、顾客满意度平均得分90以上。 实测：96分  .........  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、服务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 |
| 管理评审 | Q9.3 | 查，公司的质量体系策划了管理评审的管理要求。  查，管理评审记录：  时间：2020年5月30日  主持人：何锦秀（总经理）  提供管理评审会议签到表。  管理评审的输入资料主要是各部门提供的工作总结，内容比较笼统，已与负责人口头提出。  查，管理评审输入资料：各部门运行情况报告，主要内容涵盖了公司质量方针、目标适宜性，质量目标完成情况报告，公司质量管理体系运行实施情况，资源状况，服务质量状况，过程控制情况，采取纠正和预防措施情况，顾客满意情况，公司全员质量意识、法规意识和顾客满意意识、组织机构和资源配置情况、体现改进建议、内审结果、与QMS相关的内、外部因素变化、有关QMS绩效和有效性的信息、资源的充分性、应对风险和机遇采取措施有效性、改进的机会等。  输入内容基本满足输入要求。  查管理评审输出：  提供有《管理评审报告》：  公司的质量方针、质量目标和质量管理体系基本是适宜、充分、有效的，实现公司的质量目标，已建立了自我发现问题和持续改进质量管理体系有效性的机制。  公司目前已按要求交付客户。在今年4月进行了顾客满意度的调查，满意度达到96分，达到目标值。目前暂不需要改进。  本公司按照ISO9001：2015标准要求，为公司产品的货物运输配备了相应的硬件设备。目前，不需要增加设备。  提出改进项：提高员工的自身修养和专业技能。  查管理评审验证报告，验证情况：  行政部拟定了提升员工自身修养和专业技能培训计划，计划6月30日前完成。行政部于2020年6月13日进行了提升员工自身修养和专业技能培训，提供了培训签到表、效果评估表等，达到预期效果。  管理评审结论：  公司的质量管理体系运行是符合是ISO9001：2015标准要求的；公司的质量管理体系是有效的、适宜的和充分的。 | 符合 |
| 改进 总则  不符合和纠正措施  持续改进 | Q10.1;10.2;10.3；10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《内审控制程序》、《不合格品输出控制程序》、《纠正和预防措施控制程序》、《客户满意度调查控制程序》等程序文件，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及产品符合性的持续改进。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验证等。  不合格处理程序和机构健全。现场提供有纠正和预防措施单。  抽查《纠正预防措施实施表》1份  时间：2020年7月15日  不合格事实：2020.7.15送来的货物，检查不仔细，有个别包装损坏。  责任部门：运营部  原因:相关工作人员态度不认真，对货物检查不到位。  纠正措施:1）加强质量管理体系标准的相关培训；2）对相关工作人员进行批评教育，要求类似事前不能再犯。  完成情况：后续未再出现类似不合格情况。  验证结果：整改按要求完成。  验证人：郝春光 日期：2020.7.15  纠正措施实施基本有效。  公司主要按策划的质量手册、程序文件、安全生产制度等实施运行，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，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况，一阶段问题验证。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：资质范围内普通货物运输。主要运输产品为：食品、电子产品等。  提供营业执照（三证合一）、道路运输经营许可证，年审有效，经营范围包含认证范围。公司严格执行国家及行业标准和法律、法规要求。  2020年1月至今，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。体系运行以来，顾客对质量反应良好，没有重大质量问题和投诉。  一阶段问题验证：发现的一项不符合未得到改进。 |  |

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：王佳琳 陪同人员：王佳琳 | 判定 |
| 审核员：杨珍全， 审核时间：2020.8.24 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | | Q5.3； | 查组织编制了《岗位任职资格及要求》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）与产品有关的法律、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 |
| 目标及其实现的策划 | | Q6.2 | 行政部负责人：王佳琳  查《部门质量目标完成统计》  测量时间：2020年01月2020年07月  培训计划实施率96% 实测：100%  培训按时率95% 实测：100%  文件发放按时率93% 实测：100%  查2020年培训计划，抽查培训记录，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《岗位职责及权限》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：《岗位职责说明书》中总经理任职要求，对学历、能力：熟悉本行业情况，善于分析市场；具备良好的社会关系网络，具备组织市场调研、分析竞争对手的能力等都有相应的要求。  现场确认，能满足规定要求。 | 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，公司人员资格证。  姓名 作业项目 证号  陈良 B2驾照 510623198610236015  何贵斌 A2驾照 512921196811094056  高晴光 叉车驾照 140112198106142452  何锦秀 安全生产管理员 190125760  蒙倩 安全生产管理员 190125759  郝春光 安全生产主要负责人 190125762（查以上全部人员证书的均在有效期内，电子版已带回机构）。  ........  3、查见2020年度培训计划共10次，已完成的培训记录7次。  1）：2020-1-4培训内容：ISO9001：2015标准、程序文件培训；培训人员：公司部门主管；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：郝春光。  2）：2020-3-10培训内容：物流运输制度培训；培训老师：总经理；培训人员：郝春光、何锦岚、何桂斌、骆磊等；效果评价：达到培训效果，学员基本掌握所学内容，效果良好。评价人：郝春光  ........  其他培训均按计划实施，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。现场与员工刘超沟通，能对质量方针、质量目标、质量贯标意识有一定的了解。 | 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：管理规定或制度  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：质量手册、程序文件、特殊过程确认记录及岗位职责、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《质量手册》  文件编号：QM/JLHY-2020 版本号：A/0  2020.01.06发布 编制：何锦秀 批准：郝春光  抽见《程序文件》  文件编号：QP/JLHY--2020版本： A/0  2020.01.06发布 编制：何锦秀 批准：郝春光  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》，目录上有件号、责任人、文号、文件名、日期及文件页码。  查，质量手册：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15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、作业文件、管理制度汇编等。  查见：《文件发放、回收记录》程序文件、质量手册、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：  《质量手册》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、中华人民共和国安全消防法、中华人民共和国产品质量法、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》、《汽车租赁服务规范》等标准及客户技术要求。  《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》、《合同评审表》、《合格供应商评价表》、《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“文件资料控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。。 | 符合 |
| 内部审核 | Q9.2 | | 编制有《内部审核控制程序》，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。  审核时间：2020年5月10日-11日进行质量体系内部审核。  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审核组组成：审核组长：王佳琳 组员：郝春光  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》，《运营部审核检查表》、《市场部审核检查表》等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，《内部管理体系审核报告》，审核结论：公司质量管理体系基本符合ISQ9001：2015质量管理体系要求，且运行有效。  此次开据的《内审不符合项报告》涉及行政部7.2条款，不符合事实描述“审核时发现，未见员工3月质量方针、目标等培训记录”，责任部门已经对所产生的不符合原因进行了分析并采取了纠正措施，且验证有效。  提供有《内部审核报告》查，审核结论：本公司质量体系得到了有效实施，运行实施保持了适宜性。  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：市场部 主管领导：郝春光， 陪同人员：郝春光 | 判定 |
| 审核员：张心 审核时间：2020.8.24 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查组织编制了《岗位任职资格及要求》等  体系文件中已经明确了市场部的岗位职责，具体为：  a）负责产品的交付；负责对供方进行评价和选择;负责建立原、辅材料的采购。  b) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。  c) 负责同本公司的顾客进行联系；  d) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；  e) 负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；  f)负责组织公司各职能部门对合同进行评审;  .....  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 市场部负责人：郝春光  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2020年1月-2020年7月  供方按时评价率95% 实测：100%  合同评审率100% 实测：100%  单据出错次数小于5次/月 实测：0  顾客满意率≥90% 实测：96%  采购物资合格率100% 实测：100%  抽见：顾客满意度分析报告，实测顾客满意达到96%。  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 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《合同评审控制程序》，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。了解客户要求的产品的相关信息；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，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：  （1）顾客对产品规定的要求,包括产品项目内容、技术、进度和费用要求以及设计、策划后期服务要求；  （2）与产品有关的法律、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. 与四川华蓥山广能集团嘉华机械有限责任公司   于2020年08月11日签定的液压支架运输合同  运输货物：液压支架 60架  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。   1. 与四川天邑康和通信股份有限公司于2020年1月10日签定的物流运输合同。   运输货物：通讯器材  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。   1. 与四川省郫县豆瓣股份有限公司于2019年12月30日签定的物流运输合同。   运输货物：豆瓣  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：四川省郫县豆瓣股份有限公司  签订时间:2019年12月30日  货物：豆瓣。  评审内容：技术要求、质量要求、支持服务、价格；运输能力；仓储能力；法规要求等；  评审负责人：王佳琳、郝春光  评审结论：符合要求，同意签订  评审批准人：何锦秀  评审时间:2019年12月20日（合同签定前）  顾客：四川华蓥山广能集团嘉华机械有限责任公司  签订时间:2020年08月11日  货物：液压支架。  评审内容：公司能力要求、质量要求、支持服务、价格；运输能力；仓储能力；法规要求等；  评审负责人：王佳琳、郝春光  评审结论：符合要求，同意签订  评审批准人：何锦秀  评审时间:2020年08月09日（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 |
| 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《物流服务过程控制程序》、《外部提供产品、服务及过程控制程序》，规定了公司普通货运车辆的维修维护、叉车租赁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）新都区新都镇荣发汽车修理厂 提供：货车维修维护服务（外包）；  2）京东 提供：办公用品、劳保用品；  3）成都汉智叉车有限公司 提供：叉车租赁  4）成都市北新机动车检测有限责任公司 提供：车辆检测  5）满运软件科技有限公司 提供：货物运输服务平台（外包）  3．查：供应商评价记录：  抽查《供方调查评定表》   1. 供应商：满运软件科技有限公司   评价项目：供方服务能力、供方服务质量、其它方面（如价格）等。  评价结论：能满足公司货物运输外包要求，确定为合格供方。  评价人：王佳琳、郝春光  批准人：何锦秀 评审日期 2020.1.10  2）供应商：新都区新都镇荣发汽车修理厂  评评价项目：车辆维护维修服务质量、价格和交付期等都满足要求，确定为合格供方。  评价结论：定为合格供应商。  评价人：王佳琳、郝春光  批准人：何锦秀 评审日期 2020.1.10  其他供应商均进行合格供方评价。  4、对采购供方的要求均在采购合同、协议里有明确的约定  抽查叉车租赁合同  供方：成都汉智叉车有限公司 签订日期：2019年06月03日  合同内容：租赁设备名称、数量；维修、保养要求；结算方式及期限；租赁期限；双方权利义务；违约责任；维修争议解决等。  抽货物运输外包合同  供方：满运软件科技有限  签订日期：2020年01月01日  合同内容：提供服务内容、费用、结算、甲乙双方权利义务、解决争议方式、违约责任等。  抽查办公用品、劳保用品6月采购计划单  供方：京东  采购日期：2020.6.5  品名 规格型号 数量  手套 / 30双  工作服 170/175 各10套  签字笔 晨光K-35 1盒  .........  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，在京东平台上购买，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；对外包给满运软件运输平台进行的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 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《客户满意程度调查表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。2020年05月10日发放调查表共 3份，回收调查表共3份。--调查内容包括：服务质量、人员责任、执行情况、运输价格四个方面。  --统计分析结果：96%  --暂无明显需实施纠正措施的改进事项。 | 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：运营部 主管领导：何锦岚， 陪同人员：何锦岚 | 判定 |
| 审核员：杨珍全 ，审核时间：2020.8.24下午 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3； | 查，运营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  ……  运营部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 运营部负责人：何锦岚  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2020年1月-2020年7月  1、货损货差率5‰以内； 实测：0  2、货物按时送达率100%； 实测：100%  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50平方左右，有630平方仓储库房，作为客户货物运输中转仓储。  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、叉车、手动叉车和仓储库房等  3、抽《机动车登记表》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两辆运输汽车：1）重型厢式汽车、牌号为川AV8308、载重量8吨；2）重型仓棚式货车、牌号为川AB299，载重量,10吨，具体见货车行驶证。  当公司运输能力不能满足时，公司通过供应合作方满运软件科技有限公司提供运满满平台发布货运信息，将货运业务外包。  对车辆的维护保养由汽修厂定期维保，汽车修理合作方为：新都区新都镇荣发汽车修理厂，提供有2020年度车辆二级维护计划台账，并按规定进行年检，提供有车辆检测报告，具体见附件。   1. 特种设备：叉车1台（租赁、编号B3C-01504），提供有租赁合同、叉车工操作证，见附件。   **查该特种设备年检记录，未能提供该叉车的有效年检证明。**  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。 | **N** |
| 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。 | 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：运输过程。特殊过程:无 ----外包过程：部分线路货物运输、货车维修外包。 ----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 设计和开发策划 | Q8.3 | 公司普通货物运输依据顾客提供产品,按顾客指定地点运输,因此标准8.3条款“产品和服务的设计和开发”要求不适用，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》  明确了受控条件包括：  a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；  b）获得适宜的监视和测量资源；  c）适当阶段实施监视和测量活动；  d）为过程提供适宜的设施环境；  e）配备备能力人员所要求的资格；  f）特殊过程的确认和定期再确认；  g）采取措施防止人为错误；  h）实施放行、交付和交付后活动。  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》等，均放置于办公室和工位附近，便于查阅对照。  3.现场查看：现场有专用货车，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：  主要为食品、电子产品等物资运输，以中、长途运输为主。  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  抽查货物运输的执行情况：今天暂无正在运行的运输服务。抽查已执行的运输，2020年8月19日货物（智能网关）运输，运输路线：公司仓库（新都工业大道）——南宁市青秀区联通大厦。  1、提供运输任务单，2020年8月19日，将顾客（佟雨珊）存放在公司仓库货物的运输到南宁市青秀区联通大厦。任务发放人：何秀岚，接收人：李成江（库管员），车号：川AV8308，运输物资：智能网关一批，路线公司仓库（新都工业大道）——南宁市青秀区联通大厦，运输距离1260公里。  2、驾驶员何桂赋接到部门经理何秀岚的货物运输任务单后到公司停车场验车，提供《发货前车辆点检记录表》，设备编号川AV8308，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：郝春光，接收人：何桂赋。  3、驾驶员何桂赋将车停公司仓库发货区域，由仓库管理员李成江根据运输任务单批定的货物规格、数量组织人员上车，驾驶员何桂赋协助清点运输货物的数量和监督上车过程安全事宜。仓库管理员李成江对要装车的货物做最终的数量、规格、包装等检验，并签写《出库单》；李成江将《出库单》交付到刘超进行电脑录入，完成出库。  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》，出发时间：2020年8月20日6:00，新都工业大道；11:00，四川省宜宾市，8月21日7:00，贵州省六盘水市，8月22日9:00到达南宁市青秀区联通大厦客户指定位置，进行交单卸货（卸货工作由客户负责），并签收回单，返程。  跟踪人员：何锦岚。  5、产品接收：查已完成订单的接收，提供《出库单》，接收时间：2020年8月22日，产品：智能网关，接收人：佟雨珊。  抽查线路货物运输外包的执行情况：  抽查正在执行的运输外包业务，2020年8月22日调料品一批运输外包，运输路线：公司仓库（新都工业大道）——江苏省海门市华瑞路。  业务背景：顾客四川清香园调味品股份有限公司委托公司将一批调味品（共计515件），运住江苏省海门市华瑞路，交付客户：江苏海门箭飞副食。  外包货运实施流程：  1）8月21日8:00，四川清香园调味品股份有限公司指派驾驶员张来燕驾驶川B856047货车将515件调味品送货至公司（锦兰货运）库房。  2）8月21日9:00，公司（锦兰货运）在满运软件科技有限公司（供应合作方）提供的运满满平台发布货源信息。  3）8月21日9:00，云驰物流通过运满满平台承接转运业务，电话确认派川AN398挂货车来公司（锦兰货运）提货。  4）8月22日9:00，川AN398挂货车来公司（锦兰货运）提货，经运营部确认车牌和其它证照无误后，安排装车。  5）8月24日，川AN398挂货车经1945公里运输，送至江苏省海门市华瑞路交付给江苏海门箭飞副食。  该批货物的送货单和货物托运单见下图：  b6be79706fb738534086ff6abd5e6ea  bca3181ce71882bba36bc5eb4ba8ad8  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《过程确认记录表》  确认内容：1、人员资格：驾驶员、安全员、库管员都按要求经过培训及资格考核合格上岗，满足要求；2、设备确认：办公设施完好，车辆完好，卫星定位系统完好，定期维护，满足要求；3、货品及防护：货品包装属于客户提供，我司只需负责包装验收和保证完好；车辆货品防护有效：配备有高栏，挡雨布、飞翼等，满足要求；4、工艺方法：制定有完整合理的服务规范和流程，业务人员严格按照规范及流程的要求进行操作，满足要求；5、工作环境：办公场所工作环境的温湿度适宜，满足要求。  结论：过程能力充分，达到实现所策划的结果的能力。  确认人：郝春光  确认时间：2020年4月15日。 | 符合 |
| 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。  公司采用客户清单或货物标识单作为运输货物标识，驾驶员严格按公司作业程序根据任务单在上货过程中对货物进行和运输目的地确认。  车辆上有返光条标识，安全警示牌等安全标识。能起到标识及追溯性。 | 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，顾客的客户信息，公司对顾客财产进行了登记管理。  现场查看，顾客财产管理基本受控。 | 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，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进行定位固定的处理，起到防碰撞的作用，对需要防淋雨货物还要采用防雨布履盖。  产品防护有效。 | 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 |
| 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、劳保用品和顾客送来待转运的货物，经现场对应处理。   1. 抽《物料验收记录》 2. 时间：2020.8.5 材料名称：磨辊   顾客：四川省好美餐食品有限公司  品名 数量 验收要求 验收结论  磨辊 6件 规格、重量、包装等 合格  验收人：刘超   1. 时间：2020.8.13 材料名称：面条   顾客：四川省好美餐食品有限公司  品名 数量 验收要求 验收结论  面条 280件（4.924吨） 规格、重量、包装等 合格  验收人：刘超   1. 时间：2020.8.22 材料名称：面粉   顾客：四川省好美餐食品有限公司  品名 数量 验收要求 验收结论  面粉 160件（2吨） 规格、重量、包装等 合格  验收人：董静  ........  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：2020年7月30日  地点：停车场  检查负责人：郝春光  车型：重型厢式车；车牌号：川AV8308  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：2020年8月24日（到达日期） 运输车辆信息：重型箱式货车 车牌号：川AAA055 车辆单位：成都楷翼物流有限公司 货物名称：调味品 运输线路：成都-海门市华瑞路、江苏海门剑飞副食品商行  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  1 8月22日16:29 小沙坝大桥 正常 1626  2 8月23日08:15 当阳服务区 正常 1009  3 8月23日16:30 木子店服务器 正常 715  4 8月24日 08:05 韦松棵 正常 667  5 8月24日 17:03 海门华瑞路 正常 0 记录人：董静 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《货运单》 1、客户：四川省好美餐食品有限公司  货物名称：面条6.479吨  收货方：南通比高 验收人：韩德友  时间：2020.6.2   1. 客户：四川天邑康和通信有限公司   货物名称：智能网关11件  收货方：中国电信股份有限公司合肥分公司  验收人：柏培菊  时间：2020.8.7  ......  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。  由于公司主要从事汽车配件原料货物的运输服务，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。  负责人讲：至体系运行以来基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。 | 符合 |

说明：不符合标注N