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/陪同人员：吴昊/赫炳炎 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年11月18日 |
| 审核条款：Q4.1/4.3/4.4/5.2/6.2/7.1/9.3 |
|  |  | 确认受审方名称：云锦时代（北京）供应链管理有限公司  注册/办公/经营地址：北京市昌平区马池口镇西坨村物流院  资质确认：营业执照、道路运输经营许可证，符合要求  审核范围：许可范围内普通货运服务  总经理：吴昊，管理者代表：赫炳炎 | Y |
| 组织及其环境 | 4.1 | 总经理：吴昊，管理者代表：赫炳炎  通过对过程检测结果进行分析，体系不断改进。  负责人称体系运行以来效果良好，管理有了明显提高。  外包：经确认，车辆维修保养为外包过程  企业2020年7月24日发布、实施质量管理体系，主营许可范围内普通货运服务。管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。  质量手册中明确了体系的范围。公司明确了质量管理体系的边界、范围，在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。  2020年成立，企业之前一直从事此行业，此公司为市场需要注册的新公司。  抽环境因素列表，从内外部环境对企业环境进行分析，符合要求. | Y |
| 质量管理体系的范围 | 4.3 | 公司按照标准要求编写了体系文件于2020年7月24日发布、实施， 管理体系文件包括管理手册、程序文件、作业文件和记录表格等内容，管理手册中包括了管理方针和管理目标，并给出了各级文件的接口。  质量手册中明确了体系的范围。公司明确了质量管理体系的边界、范围，在确定质量管理体系的范围时考虑了公司的内外部因素和相关方的需求和期望，考虑了公司的产品和服务，与公司的宗旨和战略方向一致。符合标准要求。  范围：许可范围内普通货运服务  边界：北京市昌平区马池口镇西坨村物流院  外包：车辆维修保养  不适用条款：8.3 该组织依据国家/行业标准/顾客要求进行服务 ,流程、工艺、人员、设备均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。公司确保不适用的质量管理体系的产品和服务的设计和开发要求，不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任 |  |
| 质量管理体系及其过程 | 4.4 | 公司对过程及相互关系进行了整理，确定了组织机构，明确了职责，确定管理体系的边界和适用性，考虑了内外部问题、组织单元、职能和物理边界、活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的权限和能力，据此建立了文件化的管理体系，以确保体系在运行中的完整性。 配备了各种资源满足体系运行的需要。 确立了监视测量的方法。  外包：车辆维修保养  不适用条款：8.3 该组织依据国家/行业标准/顾客要求进行服务 ,流程、工艺、人员、设备均未发生变更，目前不存在产品设计和开发情况，基本符合。公司确保不适用的质量管理体系的产品和服务的设计和开发要求，不影响组织确保产品和服务合格以及增强顾客满意的能力或责任。不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品的能力或责任 |  |
| 方针 | 5.2 | 质量方针：  科学规范、及时公正、达到顾客满意；  节能降耗、污染预防、净化生存环境；  以人为本、确保安全、降低职业风险；  持证上岗、依法检测、持续改进管理。  方针在质量手册中予以规定，经总经理批准实施。  质量方针体现了标准的要求，包括：公司的宗旨和环境并支持其战略方向，为目标制定了框架，满足适用要求的承诺，持续改进质量管理体系的承诺，通过会议、文件、网络宣传等形式进行贯彻，可为相关方获取。质量方针基本适宜。 |  |
| 策划  应对风险和机遇的措施 | 6.1 | 公司编制了《风险和机遇应对措施控制程序》，通过识别与评价对公司目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果的各种内、外部环境因素，有效应对风险和机遇。  管代介绍说公司面临的经营风险与机遇主要有：  企业从外部挑战、内部审核过程、持续改进过程、组织环境及相关方管理过程、应对风险和机遇过程、领导作用、管理评审、数据分析、管理体系策划、信息交流、文件管理等方面对风险机遇及措施进行了分析，符合要求  针对质量风险与机遇，质量负责人组织人员对质量控制风险进行了识别、分析和评价。  通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。  公司的风险和机遇控制基本符合要求。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 总的质量目标为：  1）顾客满意率≥90%；  2）每年安全责任事故＜2%；  3）调度准确率≥96%；  4）技术保障率≥95%  2020年7月至2020年10月目标完成情况：均完成100%；公司的质量目标已分解到相关职能部门。 |  |
| 资源总则 | 7.1.1 | 1)企业目前主要工作人员包括管理、技术、销售等。可满足产品和服务控制需要。占地面积共2500平米左右，办公面积约150平米左右，配备了车辆、电话，电脑、打印机、复印机、空调、办公桌椅等办公和通讯等设备/设施。  2)外部资源，如供方、客户等相关方。  目前企业所提供的内外部资源基本能满足管理体系运行的需要。 |  |
| 管理评审 | 9.3 | 公司文件规定每年至少进行一次管理评审。总经理于2020年9月26日组织进行了一次管理评审。  查《管理评审计划》，写明了管理评审的目的：就一体化方针和一体化目标，评价总部职能部门及各分公司一体化管理体系的现状对外部环境的持续适宜性、充分性、有效性。规定了评审内容，提出了评审准备工作要求，评审以会议的方式进行。总经理批准。  管理评审输入由管代和各部门收集并提供相关材料内容基本涵盖：以往管评措施实施情况、质量目标的实现程度、体系策划和运行情况、相关方的期望和要求、可能的变更、应对风险和机遇所采取措施的有效性、顾客满意情况、不合格及纠正措施完成情况、监视和测量结果、内审情况、外部供方的绩效以及改进的建议等  提供《管理评审报告》，对评审情况进行了总结，各部门对各过程和活动进行了总结和讨论，对内审、客户投诉、方针和目标等方面进行了评审。  评审结论：  通过本次评审，最终得出本公司管理体系是适宜的、充分的、有效的，方针和目标是适宜的和有效的。但为了更好的运行体系，特提出以下要求：  体系运行过程中全体人员都有责任对体系文件的不适宜之处提出修改建议，来进一步完善体系文件。。  抽改进措施完成情况，正在进行中，监督审核时关注。  质量管理体系无变更需求。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门： 运营管理部 主管领导/陪同人员：吴苗苗/赫炳炎 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年11月18日 |
| 审核条款：6.2/7.5/9.2 |
| 质量目标及其实现的策划 | 6.2 | 分解到该部门的质量目标及完成情况如下：  1. 培训计划完成率100%；  2. 调度准确率≥96%；  3. 文件发放回收准确率100%；  4. 每年安全责任事故＜2%；  5. 顾客满意率≥90%；  6. 合同评审率100%；  7. 主要供方评价率100%；  8. 采购产品合格率≥99%  2020年7月至2020年10月目标完成情况：均完成，符合要求。 |  |
| 文件化信息 | 7.5 | 执行公司《文件控制程序》《记录控制程序》  公司质量管理体系文件包括：质量手册、程序文件、作业文件、外来文件、各类记录等。已建立“受控文件清单”。  查：公司于2020年7月24日依据ISO9001-2015版标准对《质量手册》、《程序文件》进行修订，目前版本为A/0版。  由管理者代表审核，总经理批准后发布。  查：“文件发放记录”，内容涵盖：序号、文件名称、发放号、领用人、版本状态、日期等。  查《受控文件清单》内容有质量手册、程序文件等，版本A/0版，日期：2020年7月24日，总经理批准实施。  文件更改采用局部修改、换页、换版等方式。  查：有“外来文件清单”记录了《产品质量法》等外来文件，控制分发，有专人负责。  已建立“记录清单”内容含盖：序号、记录名称、记录编号、保存部门、保存期限。  现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。 |  |
| 内部审核 | 9.2 | 提供《内部审核控制程序》，文件编制符合要求。  公司对审核方案进行了有效策划，内容包括:目的、范围、审核准则、方法等，策划内容齐全有效。  内审时间：2020年9月16-17日，依据策划的要求实施了审核。  内审员：赫炳炎、王红亮  内审人员资格：以上人员均为内审员，并提供培训记录及内审员任命书，提供内审文件：  “2020年内部审核计划”，包括审核的时间、依据、审核范围、审核组成员等内容；  “内部日程安排（通知）”；“首末次会议签到表”和“内审检查表”；  按照审核计划对各部门实施了审核，经查未发现本部门人员审核本部门的情况，审核公正。  内部审核共发现1个不符合项，属于一般性质的不符合，对此制定了纠正措施，并记录了纠正措施的结果。  提供“审核报告”，内容包括：审核目的、范围、依据、审核组成员、审核日期、审核过程、审核评价、内审结论：管理体系运行初步具有了符合性、有效性，目前，体系的有效运行对提高内部管理水平，满足顾客要求，减少环境污染，保证员工身心健康安全，强化满足顾客要求的意识起到了积极的指导作用。 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：车队 主管领导/陪同人员：赫炳炎 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 审核时间：2020年11月18日 |
| 审核条款：8.2/8.4/7.1.3/7.1.4/7.1.5/9.1.2 |
| 基础设施  过程运行环境 | 7.1.3  7.1.4 | 企业占地面积2700多平方米，办公面积约150平米左右，企业负责人介绍说，企业一般不存储货物，只是在运输物较少，不够一辆车的运输量时，将货物暂存于此，等货物够运输一辆车时进行装车运输。现场审核时企业无货物堆积。 办公现场：工作区较明亮、采光较好，基本能满足办公需要。  公司制定了《车辆维修保养制度》，规定了保养和工作环境管理要求。  查设备台帐有办公设备，有台式电脑、货车、打印机等。  一般正常车辆维护，由司机自己按公司计划进行，车辆出现故障，由外包方北京博宇汽车服务有限公司进行维修，简单的维修企业自己做。  《车辆维修保养制度》规定了车辆保养周期。  抽车辆维修保养记录，企业未保留单据，已与企业沟通。  查机动车行驶证，符合要求  特种设备：无 |  |
| 监视和测量资源 | 7.1.5 | 查《监视和测量设备台帐》  主要检测工具为钢卷尺，主要用来量货物长宽高，计算配货的数量，精度要求不高，只做理货参考使用。企业负责人介绍说：企业运输货物均有标准包装，基本不用测量。  企业有GPS随时定位、监视司机的运输情况。暂无需检定或校准。 |  |
| 与顾客有关的要求 | 8.2 | 经常对顾客进行沟通，了解顾客的意见。  售前：走访用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单；  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量等关切问题；  售后：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。体系建立实施至今未发生严重顾客投诉。  获取销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。  公司通过传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：  1、向顾客提供保证产品质量的有关信息，保修及应急措施。  2、接受顾客问询、询价、合同的处理。  3、根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。  4、合理处理顾客财产，主要是顾客资料。  目前沟通渠道畅通  抽查《合同》及评审记录，符合要求 |  |
| 顾客反馈及满意信息收集 | 9.1.2 | 企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《满意情况调查表》。对调查表中各项目进行测算，公司于2020年对主要客户进行了电话问卷调查，分别对项目及产品质量、价格、交货发货时间、售后服务等内容进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意度平均分为98%，超过了质量目标要求，目标完成 |  |
| 外部提供的过程，产品和服务的控制 | 8.4 | 制定了《采购过程控制程序》，内容符合标准要求。  规定了对选择评价和重新评审供方的方法。通过调查供方的质量保证能力如：产品质量情况、价格情况、交货及时性、售后服务等方面进行评价。符合要求和企业实际情况。  现场提供有《合格供方名单》  查《供方评定记录表》，供方名称：中国石化销售有限公司北京石油分公司：汽油  北京博宇汽车服务有限公司：汽车维修保养  北京市京宏汽车修理有限责任公司 汽车维修保养  。。。。  评价人：各部门负责人；评价结论：同意列为合格供方。批准人：吴昊。评价日期：2020年7月24日  能确保外部提供过程、产品和服务在公司的质量管理体系控制下，不会影响组织持续提供合格产品和服务的能力。  负责人介绍，公司提供给外部供方的信息主要有：  公司需外部供方提供产品的主体信息，如产品及其相关技术指标信息等。向供应商传达信息的方式主要是：电话、微信等，经沟通信息内容包括：采购产品名称、要求、数量、价格、到货日期等内容，采购前由总经理进行批准同意后，由运行管理部负责采购。  经查人员具备任职要求，能够胜任本职工作。  基本符合要求。  车辆维修保养后单据企业未留存，已与企业沟通。  车辆采购手续，符合要求  办公用品采购到货后主要对产品数量，包装进行检查，如A4纸等，无异常后直接收货，无记录。  另抽其他进货检验记录，均保存完好，符合要求。 |  |