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/行政部 主管领导：龙治雨（管代） | 判定 |
| 审核员：夏楠楠 、姜惠萍 审核时间：2020.12.10 |
| 审核条款：4.1，4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 6.1, 6.2, 7.1.1, 7.4, 8.2, 8.4, 9.2, 9.3, 10.3 |
| 公司概况，资质情况  组织结构、体系策划实施情况  认证范围确认  适用条款确认  外包过程 | Q  4.1  4.2  4.3  4.4  6.1 | 总经理：龙翠青， 管理者代表：龙治雨  ■按照认证范围公司提供的法律证明文件有：营业执照，远程查阅原件有效。  受审核方：北京金海祁货运有限公司 成立日期：2006年4月10日 营业执照（91110105787777947Y）  营业期限至：2026年4月9日，位于北京市通州区兴贸三街18号院19号楼1单元209，主要从事普通货运和仓储服务。  ■根据企业发展及经营管理的需求，公司组织了对管理体系标准的学习，依据标准的要求结合实际情况对管理体系进行了策划。策划基本体现了PDCA的思路。建立了文件化的管理体系，文件基本符合标准的要求，基本符合企业的实际情况。根据过程对组织结构进行了合理的设计，明确了各岗位人员的职责和接口，配备了相应的人员、设施、技术、信息等资源。工作环境基本能满足生产和管理的需求。通过制定管理制度、作业文件及相关措施，对活动的主要环节实施了有效的控制。各种制度及规定基本建立。管理手册中对组织机构和职责进行了策划，形成了文件。组织机构的设置，职责、权限的分配基本明确，基本适宜，人力资源基本满足需求。策划管理体系时，公司确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。同时，确定了与质量管理体系有关的相关方及相关要求。并根据所确定的各种因素及相关方和其要求，确定了公司应对的风险和机遇，并对应对措施进行了策划。  ■审核组与受审核方现场确认的审核范围：普通货运  ■不适用条款：8.3  ■外包过程：车辆维修及保养  ■管理体系覆盖人数10人，无倒班情况 | Y |
| 领导作用和承诺 | Q5.1 | 企业最高管理者对管理体系的领导作用和承诺主要通过以下方面体现：对管理体系运行的有效性负责；确保制定质量管理体系的质量方针和质量目标,并与组织环境和战略方向相一致；确保质量管理体系要求融入与组织的业务过程；促进使用过程方法和基于风险的思维；为确保管理体系所需的资源；沟通有效的质量管理和符合质量管理体系要求的重要性；确保实现质量管理体系的预期结果；促使、指导和支持员工努力提高质量管理体系的有效性；推动改进；支持其他管理者履行其相关领域的职责。领导作用和承诺充分明确，基本符合标准要求。 | Y |
| 质量方针和目标及其实现的策划 | Q  5.2  6.2 | 质量方针：  “诚信服务，客户至上，质量第一，持续改进”  总经理证实，与企业的宗旨一直随质量手册的发布宣传贯彻。  质量目标：运输服务履约率100%**；**顾客的满意度 ≥90分。  基本符合标准要求。在方针框架下展开，并分解到各职能部门。 | Y |
| 资源总则 | Q7.1.1 | 1）企业目前主要工作人员10名，包括管理、服务人员等。可满足产品和服务控制需要。配备了电话，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。特种设备：无。  2）监视和测量资源：人员目测  3)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。 | Y |
| 沟通 | Q7.4 | 企业为满足质量管理体系相关的内部和外部沟通，制定了《沟通控制程序》，目前企业制定的沟通控制程序，能够满足体系运行的需要。 | Y |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 企业在向顾客提供产品和服务前，已经和顾客做好沟通，根据相适用的法律法规、行业标准、合同订单、规定的用途或已知的预期用途等要求，确保产品和服务的要求得到确定。  在《质量手册》中规定了与顾客沟通的活动和过程。  行政部编制了《顾客满意度调查程序》。 | Y |
| 外部提供的过程、产品和服务的控制 | Q8.4 | 企业在《质量手册》中识别了外部供方提供的过程，包括  1）原材料、辅料等物资的采购；  2）外包过程有车辆维修及保养  行政部对原材料和服务的采购进行控制，对供方进行监视和评价。并对供方的评定的结果及跟踪措施予以记录。  企业制定了《外部提供产品、服务和过程控制程序》，提供合同评审的相关记录。 | Y |
| 内审、管理评审策划和实施的符合性及可信性 | Q  9.2  9.3 | 2020年10月10日进行内部审核，提供内部审核计划、内审检查表、不合格报告、内部质量管理体系审核报告等，基本符合要求。  2020年10月20日进行管理评审，由总经理主持会议，有管理评审计划、管理评审输入资料—各部门工作总结、管理评审报告、改进计划及跟踪等，内容基本可信，有效。 | Y |
| 持续改进 | Q10.3 | 企业在《质量手册》中规定了持续改进的要求，编制了《纠正措施及改进控制程序》，确定改进的目标，对改进的策划提出要求。  企业根据控制程序要求执行，基本能满足体系运行要求。 | Y |
| 申请资料信息的核实确认 |  | 提供营业执照，查看原件有效。  第二阶段审核所需资源的配置较充分。 |  |
| 确定第二阶段 |  | 商定第二阶段审核时间：2020年12月11日 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：运输部 | 判定 |
| 审核员：朱晓丽 李桐 审核时间：2020年12月10日 |
| 审核条款： 7.1.3、7.1.4 7.1.5 8.1 8.3、 8.5.1 8.6 |
| 设施设备管理  过程运行环境  监视和测量工具  运行策划和控制；  产品和服务的设计和开发  生产和服务提供  过程、交付产品的监视 | 7.1.3  7.1.4  7.1.5  8.1  8.3  8.5.1  8.6 | 企业办公地位于北京市通州区兴贸三街18号院19号楼1单元209，面积约60平米，企业负责人介绍说，企业目前运输服务主要为汉高股份有限公司进行货物运输，有司机驻场，需要运输时及时进行。  企业在上海有一库房， 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。现场视频查看仓库无货物堆积。  库房使用叉车装卸车：此叉车为租赁，有定期检验报告，检验日期：2020年3月5日，符合要求  企业用于运输共4辆，抽车辆行驶证、保单，符合要求。具体见附件  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《叉车管理规定》、《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、叉车、打印机、货架等。  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，由外包方太仓市苏客汽车维修有限公司进行维修，简单的维修企业自己做。在运输途中需维修时就近在有资质的维修点进行。  《车辆维修保养制度》规定了车辆保养周期。  抽维修结算单，保存完好，符合要求  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  1公司主要进行普通货物道路运输服务  2、策划了服务流程图：电话洽谈→签订合同→车辆及人员安排→运输服务→客户验收→顾客满意度调查，确定了运输服务过程为需确认过程。  3、识别了接收和放行准则：服务过程符合《合同法》《中华人民共和国道路运输条例》《中华人民共和国公路管理条例实施细则》《GB/T18354-2006物流术语》《GB/T8226 -2008道路运输术语》 《GB1589-2004道路车辆外廓尺寸、轴荷及质量限值》 《GB/T 6388-1986 运输包装收发货标志》、《GB/T27923--2011物流作业货物分类和代》、《GB/T 26774-2016 车辆运输车通用技术条件》《GB/T 20924-2007 道路货物运输服务质量评定》等国家法律法规要求，编制了《交通事故应急处理作业指导书》等作业要求。策划了《运输服务质量评价表》《车辆运输信息表》等提供证据的所需记录。  4、通过日常服务监督、绩效考核等形式对服务过程进行监测。  当顾客要求或国家、行业标准没有充分表述服务的详细要求，包括交付或交付后活动的特定要求时，公司将按该程序进行设计。企业的主要客户未发生变化，运输线路、服务模式基本稳定，对现有整个服务过程不需要进行新的设计和开发。  a ）获得的文件化信息  1）《管理手册》中8.5.1明确了控制的过程、活动、要求以及控制的职责和方法。公司针对产品和服务的特点编制有《司机管理规定》《运输车辆管理制度》《货物运输及站场管理制度及作业指导书》《驾驶员安全管理制度》等作业规范。  2）公司主要依据客户合同和发货计划进行运输  b）获得和使用监视和测量资源：  通过《运输服务质量评价表》《顾客满意度调查表》等提供证据的所需记录等监视服务质量。根据GPS系统平台监控运输车辆位置。  c） 实施监视和测量：  对运输人员进行考核，填写《运输服务质量评价表》；对客户进行了回访电话调查，对服务、价格等进行了评价。货物运到客户处，由客户验收合格签收确认。客户对供应商运输绩效考核，有考核标准。  d)使用适宜的基础设施，保持适宜的环境  电脑近状态：完好 货车状态：完好（有年检证）  网络、电子邮件收发及传真机均能正常使用；特种设备，叉车。能满足装卸要求。  无特殊工作环境要求。  e)配备胜任的人员，包括所要求的资格  现场抽查4名司机，工作经验均在5年以上，提供有效的驾驶证。  f) 需确认过程  识别了需要确认的过程为运输服务过程，提供《过程能力评价表》，符合要求。  g) 通过以下几个方面防止人为错误，并制定措施评估结论：满足要求 参与评估人：龙治雨等。  产品交付前，给收货方打电话确认收货地址，避免发错地点。  由于员工经验不足、培训不够导致的人为错误，采取上岗前培训、转岗培训等措施，防止人为错误发生；由于工作方法不同而造成的人为错误，采取制定标准化操作程序等措施，防止人为错误发生；由于员工精神状态、情绪而造成的人为错误，采取定期休假、上级主管心理辅导等措施，防止人为错误发生。  h）实施放行、交付和交付后的活动  交付、交付后的活动主要是为客户提供查询服务、发生物损情况的处理。  查询服务作为一种常项工作，一般马上回复不做记录。目前未发现有物损情况发生。  放行控制  交货验收情况：  货物送至客户指定地点后电话通知客户接货，对方接货后验收，合格在《出货单》单上签字。抽《出库单》，符合要求。  服务人员考核：  公司将配货运输服务质量考核表发放到公司重要客户、合作伙伴处。相关方将根据列出的服务细节条款，为每次运输服务进行评价考核。考核结果将作为任务结束后补助、奖励及处罚的主要依据。  抽《运输服务质量评价表》，表中写明了司机姓名、任务时间、货物信息等内容，考核的内容有服务质量（运输时间满足客户需求，无货损等）、服务态度（服务全过程中耐心，细致，负责。沟通过程中文明礼貌，尊重客户）。评价分为符合、基本符合、不符合。  抽2020年3月、6月、9月各2份评价表，涉及司机3名，评价均为符合。无不符合情况。  客户对供应商考核表：符合要求 |  |