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：周建基/刘晓利 陪同人员：徐飞 | 判定 |
| 审核员：周文廷 审核时间：2021.1.6 |
| 审核条款：**Q4.1/4.3/4.4/5.2/6.2/9.2/9.3/7.1** |
| 公司概况，资质情况  组织机构、体系策划实施情况  认证范围确认  适用条款确认  外包过程 | 4.1  4.2  4.3  4.4  6.1 | ●企业基本情况  1、总经理兼管理者代表：周建基/刘晓利  2、资质：营业执照：统一社会信用代码：91120118MA074EU04R。网上查询，有效资质；  道路运输经营许可证：编号：津交运管许可保字 120120300969号，许可范围：普通货运、货物专用运输（集装箱）、大型物件运输（限许可范围内），有效期至：2024.9.13  3、天津致通供应链管理有限公司成立于2020年8月31日， 注册资本2000万元，注册地：天津自贸试验区（空港经济区）颐景公寓7-2-201；经营地址：天津滨海新区新村街美晨大厦10楼1001。  4、认证申请范围：Q：普通货运、货物专用运输（集装箱）、大型物件运输（限许可范围内），  5、公司设有管理层、市场部、运营部、财务部等部门。  ●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。  ●审核组与受审核方管代现场确认的审核范围：  QMS：普通货运、货物专用运输（集装箱）、大型物件运输（限许可范围内）。该范围在营业执照经营范围内，且在经营许可范围内  ●不适用条款：GB/T19001-2016标准的8.3条款。根据公司实际和产品或服务的特点，本企业道路运输服务均需依据相关国家和地方法律法规、国家标准和行业标准进行运输服务工作，无设计开发要求，故不适用8.3条款，不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响，理由充分。  ●外包过程：运输车辆的维保。  ●管理体系覆盖人数10人，其中管理人员3人，司机轮流休息，根据运输距离配备司机人数 |  |
| 管理方针和目标的适宜性 | 5.2 6.2 | ●质量方针：“**开拓经营 质量为本 诚信服务 持续改进**”  总经理证实，与企业的宗旨一致，随质量手册的发布宣传贯彻。  ●质量目标：  **运输计划完成率100%**  **客户满意率大于95%**  **客户投诉有效处理率100%**  ●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。 |  |
| 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。  1、人力资源：企业目前在职员工10人，管理人员4人，管理人员均从事相关行业多年，配备有工程师1名,目前拥有A2驾照司机6名，驾驶经验丰富；  2、 基础设施：  办公室：主要设施：电脑、电话、一体机、轿车；  设备设施：目前企业拥有重型半挂车2辆，集装箱平板1辆  3、工作环境：办公区域面积100平米； 布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好  4、资金支持：注册资金2000万元。  ●能够满足运输服务工作需要。 |  |
| 内审、管理评审策划和实施的符合性及可信性 | 9.2  9.3 | 2020年12月10-11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、内部管理体系审核报告等，基本符合要求。  2020年12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、管理评审报告等，内容基本可信，有效。 |  |
| 申请资料信息的核实确认  确定第二阶段 |  | 提供营业执照，查看原件有效。  无被投诉情况发生；无安全事故、质量事故；  第二阶段审核所需资源的配置较充分。  商定第二阶段审核时间：2021年1月8-9日 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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：刘晓利 陪同人员：周建基 | 判定 |
| 审核员：周文廷、鞠殿铭 审核时间：2021.1.6 |
| 审核条款：**Q7.1.3/7.1.4/7.1.5/7.1.6/7.5/8.1/8.5.1** |
| 人员、组织的知识、体系文件的建立 | 7.1.2/7.1.6/7.5 | ●目前企业拥有职工10人，包括管理人员、业务人员、驾驶人员等。  ●受审核方建立的管理体系文件包括：  1.管理手册ZT-QEO-SC-2020 A/0版，2020年9月1日发表实施（含质量方针、目标）  2.程序文件汇编ZT/QEO-CX-2020 A/0 版，含22个文件，包括标准要求的程序  3.管理、作业文件汇编 ，包括：岗位人员任职要求、质量目标统计分析考核办法、办公室管理制度、货物运输服务规范等。  4.体系运行所需要的记录  ●编制了文件控制程序，用于对管理体系文件的管理  对外来文件进行了识别收集，现场提供有《文件总清单》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、中华人民共和国招标投标法等；中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国传染病防治法。中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国固体废物污染防治法、中华人民共和国噪声污染防治法、《物流服务合同准则》（GB/T 30333-2013、《物流单证基本要求》（GB/T33449-2016）、《公路物流主要单证要素要求》（GB/T33458-2016）、《仓储货架使用规范》（GB/T33454-2016）、《家电物流服务通用要求》（GB/T33446-2016《物流单证基本要求》(GB/T33449-2016)、《公路物流主要单证要素要求》(GB/T33458-2016)、《第三方物流服务质量要求》GB/T 24359-2009、《质量管理体系 要求》GB/T 19001-2016等标准规范进行了收集。 |  |
| 产品实现流程、设备、监视和测量设备等 | **7.1.3/7.1.4/7.1.5/8.1/**  **8.5.1** | ●配备有办公室、洽谈室等基础设施，主要设施：电脑、电话、一体机、轿车，满足货物运输服务需求。  设备设施：目前企业拥有重型半挂车2辆，集装箱平板1辆  ●视频查看办公区域面积100平米； 布局合理，场所卫生干净整洁，工作环境良好。  ●监视和测量控制  1、该企业主要业务是货物运输，主要是对车辆、人员的监视和测量，车辆年检，维护保养根据不同品牌车辆要求的公里数进行维护保养，并保存相应记录。  2、对货物运输服务质量进行检查、对顾客满意度进行调查，制定了派车单、运单、顾客满意度调查表等对应表格。。  ●不适用条款：GB/T19001-2016标准的8.3条款。根据公司实际和产品或服务的特点，本企业货物运输服务均需依据国家标准和行业标准进行货物运输服务工作，无设计开发要求，故不适用8.3条款，不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响，理由充分。  ●  1、建立了质量目标  **运输计划完成率100%**  **客户满意率大于95%**  **客户投诉有效处理率100%**  2、收集的相关法律法规、技术标准：包括质量法、标准化法、合同法、劳动法、消防法、安全法、 相关国家标准、行业规范、《物流服务合同准则》（GB/T 30333-2013、《物流单证基本要求》（GB/T33449-2016）、《公路物流主要单证要素要求》（GB/T33458-2016）、《仓储货架使用规范》（GB/T33454-2016）、《家电物流服务通用要求》（GB/T33446-2016《物流单证基本 要求》(GB/T33449-2016)、《公路物流主要单证要素要求》(GB/T33458-2016)、《第三方物流服务质量要求》GB/T 24359-2009等，经常网上查阅、及时与顾客沟通确保最新版  3、电话询问了解的产品和服务实现流程为：  **接受订单—订单分配—计划调度—指定地点接货—车辆运输—客户回单签收—信息反馈**  4、规定了产品和服务实现所需的设备设施、人员等资源要求  5、编制了《运输服务程序》、《顾客满意度调查制度》、《服务质量检查制度》等作业文件。  6、关键过程：**货物运输**  7、需确认过程：运输服务。  8、外包过程：车辆维修。 |  |

说明：不符合标注N