

2019 年度企业质量信用报告



山东依航物流有限公司

第一部分 报告前言

一、报告编制规范

本公司保证报告所公布的质量诚信体系建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告组织范围：上海同程物流发展有限公司

报告时间范围：2019年7月—2020年7月

报告发布周期：1次/年

报告数据说明：报告内所涉及数据来源于公司，数据真实、有效。

报告获取方式：公司将以企业网站为载体，展现《企业质量信用报告》，并供下载阅读。

二、企业高层致辞

感谢您对山东依航物流有限公司的关注。我谨代表公司全体员工，向关注我们事业，鼓励、支持和帮助我们发展的各界朋友表示衷心的感谢和深深的敬意！

近年来我们以深化改革为契机，积极推进企业由传统物流向现代物流、企业物流向信息化物流的转变发展。凭借着10多年润滑油专业物流运作所积淀的经验，秉承“干净人，干净车，办干净事”的经营理念，竭诚为广大企业提供专业的物流外包管理与服务。

过去的日子里，依航物流曾得到各个合作伙伴以及各界朋友的信赖与支持。未来的悠长岁月中，你们一如既往的真诚关注与友好合作将是我们经历市场风雨，稳步发展前行，谱写美好篇章的最大动力。

精诚所至，金石为开。期待与您相知同行，诚信合作，共铸辉煌。

谢 涛

山东依航物流有限公司董事长

三、企业简介

山东依航物流有限公司是一家集物流、仓储于一体的综合性物流公司，是山东省润滑油行业协会理事单位，总部位于山东淄博，公司自2010年4月21日成立至今，企业以优质的服务和良好的信誉飞速发展。2013年4月19日在山东省寿光市成立潍坊依航仓储有限公司，投资1.3亿元在寿光港建设了储量达5万立方的润滑油基础油仓储罐区，共22座基础油储罐，年运入量可达30万吨，业务范围遍布全国各地，逐步发展成为中国最专业的润滑油物流运输团队。

公司本着高效、优质的服务宗旨，根据经营需要，设有决策层：董事会、监事会；经验管理层：总经理、副总经理共五人；业务部门分别有：车队管理中心、行政部、财务部、调度指挥中心、业务中心、仓库材料部、安全保障部、储运部八个职能办事机构；一批经验丰富、高素质的中高层管理人才、技术人才和驾驶员队伍；车辆全程高速运输的安全、快捷行程方案；采用天枢云平台软件系统/互联网+、大数据系统等企业管理软件；配备专业高效的应急救援团队；以及现代化北斗GPS监控系统和网络信息工具等多项软硬件设施，为企业高标准经营提供了良好的基础。

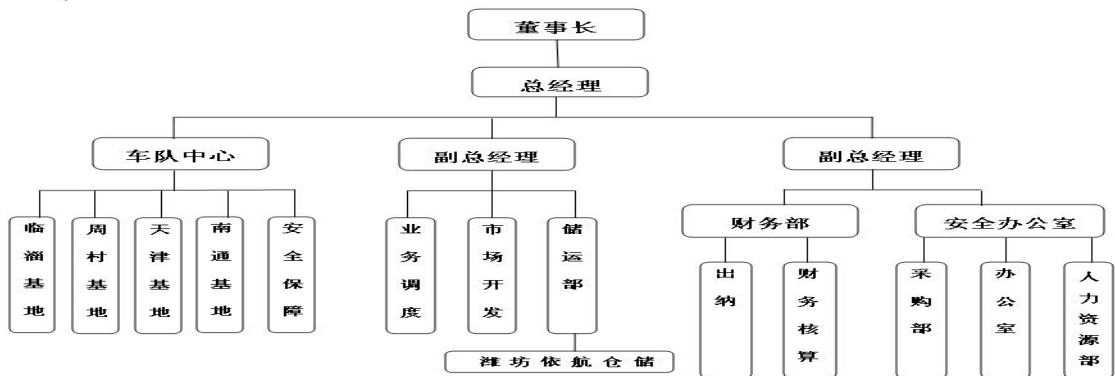
公司目前拥有铝合金专业运输槽车231台，在职员工300余人，以润滑油运输为主，并逐步组建了白油、变压器油、铝箔油、二类、三类油专用油品车队，凭借科学可控的作业流程，完善的管理制度，高效、准确、安全的服务质量，已为中石化、中石油、中海油以及国内众多上市公司、世界五百强企业提供便利快捷、安全精准的物流服务，

建立了长期稳定的合作伙伴关系，发展为中国润滑油专业运输领域最具竞争力的品牌企业。山东省作为国内润滑油最大的生产基地，依航物流将充分发挥仓储与运输的联动优势，助力山东润滑油行业快速、健康发展。

公司的经济效益每年都上一个新台阶，客户群由原来的几百家增加到现在的一千多家，公司的服务和质量受到客户和社会各界的好评，在物流行业树立起自己的服务品牌，并于2011-2018年连续荣获市区交通运输“先进企业”和“优秀服务业企业”等荣誉表彰，荣获2018年度山东名牌荣誉称号。于2016年10月顺利通过ISO9001质量管理体系认证，2016年11月，依航选派员工赴上海悍士安全技术有限公司学习，取得悍士防御性驾驶培训师资格证书。

因为专业而精致，崇尚诚信而通达。“专心、专业、专注”的依航人将继续秉承“干净人，干净车，办干净事”的经营理念，“让依航的服务，成为客户选择依航的理由”的服务理念，“工作并快乐着”的管理理念，与各位新老客户携手并进、共同发展！

一、公司组织架构



二、业务分布图

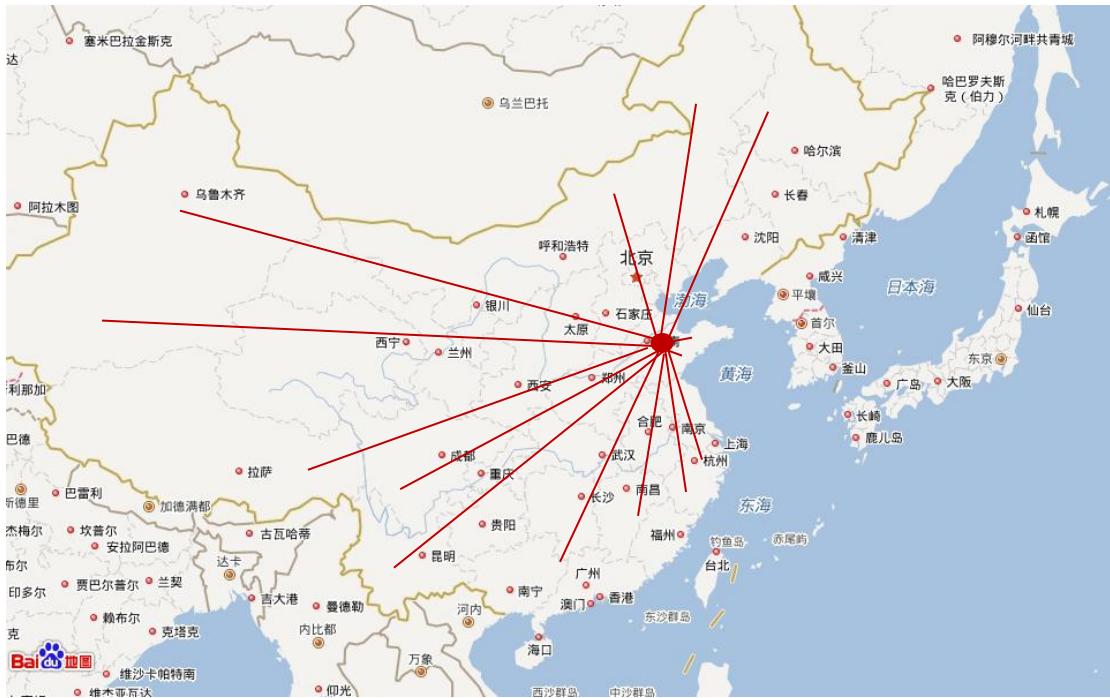


图1：客户分布区域图

三、企业荣誉





图2：企业部分荣誉

目 录

第一部分 报告前言.....	1
一、报告编制规范.....	1
二、企业高层致辞.....	1
三、企业简介.....	2
第二部分 报告正文.....	7
一、企业质量理念.....	7
二、企业质量管理.....	7
1、质量管理机构.....	7
2、质量管理体系.....	7
3、质量风险管理.....	9
三、质量诚信管理.....	10
1、质量诚信管理.....	10
2、质量文化建设.....	11
四、企业质量基础.....	12
1、企业质量管理相关标准.....	12
2、企业计量水平.....	13
3、认证认可情况.....	13
4、质量检验情况.....	14
五、质量责任.....	15
1、服务质量承诺.....	15
2、服务售后责任.....	15
3、企业社会责任.....	16
4、质量信用记录.....	18
第三部分 报告结语.....	19

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

公司的核心价值观是“让依航成为世界级物流企业”，经营理念：永葆企业核心竞争力——干净人，干净车，办干净事！管理理念：工作并快乐着！通过规范化、标准化、制度化的管理，为客户提供最满意、最优质和最具价值的服务。

“让依航的服务，成为客户选择依航的理由。”是公司的服务理念。进入21世纪以来，作为现代服务业的物流行业，面对的市场竞争异常激烈，企业如何在激烈的竞争中寻求生存、发展，站稳脚跟，是一个绕不开的重大课题，而只有紧紧抓住质量是企业的生命线，发扬“创新、拼搏、合作、诚实”的企业精神，不折不扣落实服务方针，才能做好、做大、做强。

二、企业质量管理

1、质量管理机构

我公司质量管理组织机构由董事长、总经理领导，分管副总主抓，车队、行政部、财务部、调度指挥中心、业务中心、仓库材料部、安全保障部、储运部八个职能办事机构，储运部负责质量管理工作的实施，保证全过程质量统一管理，统一规划、统一安排。

2、质量管理体系

公司于2016年通过了ISO9001标准质量管理体系认证。同年，依航选派员工赴上海悍士安全技术有限公司学习，取得悍士防御性驾驶

培训师资格证书。

通过质量管理体系认证工作，公司建立了一套全面的、完整的、详尽的、严格的质量管理和质量保障的程序文件、规章制度、主要核心业务标准化流程等体系文件，这些文件包含了市场开发、市场信息反馈、生产管理、设备管理、人员管理、质量管理、生产工艺管理、质量标准管理、质量检验各环节，实现了“全员、全方位、全天候、全过程”的全面质量管理控制，每月进行KPI统计，做到一切用数据说话，一切工作都有章可循，真正体现了质量管理的科学化、系统化、规范化、标准化，使企业的质量管理和服务水平都有了质的提高。



图3：质量管理体系认证证书



图4：防御性驾驶培训师证书

3、质量风险管理

企业管理面临着各种各样的风险，质量风险毫无疑问是其中的重中之重。管理上的名言“质量求生存，管理出效益”指出了没有质量，公司就要倒闭的严酷现实，因此质量风险管理也成了公司管理的核心内容。

首先，公司针对每个项目都制定质量管理计划，确定质量方针和质量目标，建立质量管理组织机构，明确部门经理、车队长、调度业务人员等主要质量管理责任人职责，确定质量管理控制程序，并由部门经理作出质量承诺。

其次，公司对运输服务周期采用前瞻或回顾的方式，对质量风险进行评估、控制、沟通、审核，以判定质量危害发生的可能性和严重性，对风险的危害程度进行评估，采取控制措施消除不可接受的风险，

降低可接受风险的危害程度，这就为企业运营的顺利进行打下了坚实的基础。

第三，公司建立了完善的质量投诉和顾客满意度调查机制，有完备的程序文件并严格执行。每个区域都有业务经理对客户进行沟通，客户对质量有投诉和不满时，及时了解情况，落实整改措施。2016年8月，公司开展了“客户回访”主题活动，对公司各个业务模块进行了全面的满意度征询，客户满意度达到了95%以上，符合公司预期。

最后，公司针对可能发生的重大质量安全事故建立了应急预案，做到有备无患。公司成立至今无发生重大质量事故或因质量等原因的重大投诉。

三、质量诚信管理

1、质量诚信管理

质量诚信是企业的立足之本。我公司牢固树立诚信经营意识，以“精诚所至，金石为开”为厂训，按章纳税，依法经营，严格履行承诺，重合同，守信用，树立诚信品牌。

公司严格遵守《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国计量法》等法律法规，建立《信用管理制度》、《品牌管理制度》和《质量管理制度》等，并严格执行，努力满足顾客要求，坚决抵制偷工减料、欺诈顾客等失信违法行为。公司积极遵循公平、公开、公正的竞争原则，遵守市场规则，开展有序竞争，与社会各界共同构建诚信经营、公平竞争的市场环境。

2、质量文化建设

质量文化是企业文化的一个重要组成部分，是企业的质量方面追求的宗旨、观念和行为准则的综合体现。现代企业的核心竞争力不是产品和服务，而是优秀的企业文化。企业质量文化是企业长期的质量管理活动中形成的。

公司从质量物质文化、质量行为文化、质量制度文化、质量法制文化和质量精神文化入手，通过不断积累、强化建设，促进企业质量文化逐年向好发展。在质量物质文化上，公司注重营建质量工作环境、提升设备能力、引进专业人才。在质量行为文化上，公司通过目视化管理、微信联谊群等手段，加强领导干部的领导行为、引导企业员工的群体行为，落实质量管理队伍的专业行为。在质量制度文化上，公司完善了质量领导体制、质量组织机构、质量保证体系、质量奖励与管理制度。在质量法制文化上，公司自觉履行质量主体责任，以质量法律法规教育培训员工并组织实施生产经营活动，形成依法生产经营的企业氛围和社会形象。在质量精神文化上，公司明确了“创新、拼搏、合作、诚实”的企业精神、“更加专业、更负责任”的质量价值观，“创造客户价值，超越客户需求”的质量理念，以及“安全、精准、便捷、经济”、“精心管理，优质服务”的服务方针。

公司高度重视每年9月的“质量月”活动，提前制定活动方案，引导广大员工积极参与，以此为契机，宣传贯彻《质量发展纲要》，营造“讲诚信，保质量”、“坚持以质取胜，提高竞争实力”氛围，不断提高全员质量意识，真正抓质量水平提升，促发展方式转变。

四、企业质量基础

1、企业质量管理相关标准

面对激烈的市场竞争，我公司严格按照国标及行业标准进行生产管理和质量管理控制，采用的国标及行业标准有：

《物流企业分类与评估指标》GB/T 19680-2013

《第三方物流服务质量要求》GB/T 24359-2009

《物流企业顾客满意度评估规范》WB/T 1040-2012

《企业质量诚信管理实施规范》GB/T 29467-2012

《仓储服务质量要求》GB/T 21071-2007

《仓储作业规范》SB/T 10977-2013

《道路货物运输评价指标》GB/T 20923-2007

《道路货物运输质量评定》GB/T 20924-2007

对照以上国标及行业标准，结合本公司业务规模不断拓展的实际情况，我公司于2016年启动了业务流程的标准化建设，组织业务骨干人员历时3个月，提炼我公司数十年核心业务运作经验，形成《山东依航物流有限公司员工手册》，统一我们全体员工视每一个服务为流程的认识，强化我们服务过程各个环节权责利的衔接，确保公司把握每一个核心业务的运作规律，提升我们的流程控制力，促进公司市场化核心竞争力的形成。并对员工手册进行了审慎而系统的修订。现在，员工手册已成为公司员工掌握岗位技能的专业化培训教材。

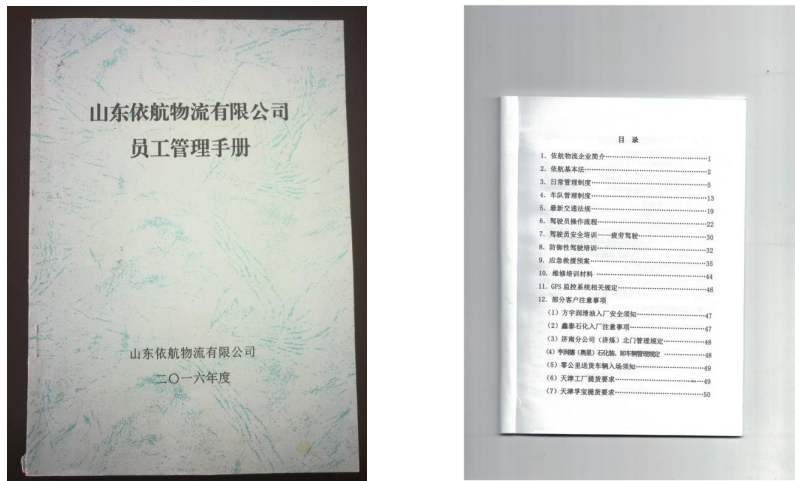


图5：员工手册

2、企业计量水平

公司自2011年成立起，建立了计量检测体系，并有专人负责，贯彻执行国家计量法律和法规，保障计量单位的统一和量值的准确可靠。对于强制检定器具，如卡尺等，严格执行周期检定，并定期送具备相应资质的计量机构检定。

3、认证认可情况

公司于2016年获得北京中联天润认证中心颁发的“质量管理体系认证证书”，通过了ISO9001标准质量体系认证。

公司以“更加专业、更负责任”为企业价值观，在公司树立起“深刻了解客户，努力满足客户，为客户创造价值”的质量理念，制定严格的质量管理规范 and 符合实际情况的规章制度，做到章有可循，严格执行，强化管理，强制提高。2017年年初以来组织贯穿全年的“我的岗位我负责，我在岗位您放心”全员专项活动，用实际行动传播质量意识，通过管理工具去加强、通过规章制度去固化、通过质量管理结构去贯彻，让员工把遵守质量规范变成自觉行动。

多年来，公司根据质量管理体系的实际运行状态，对质量管理体系进行完善和持续改进，公司质量体系涵盖了从软件管理、合同承接、运输过程、服务和顾客满意等各个质量管理的工作环节。通过对质量方针和质量目标的追求，公司的工作质量和服务水平得到了极大的提高，并先后荣获了“先进企业”、“优秀服务业企业”、“安全生产示范单位”等荣誉证书，以及客户纷至沓来的好评。

4、质量检验情况

公司严格抓好物资到货验收管理工作，严把物资验收质量关，依据《物资到货质量检验管理规范》（Q/SY 1474-2012），规范物资验收入库工作，确保到货物资达到订货要求，杜绝不合格物资进入生产、建设环节。公司各业务模块均针对实际情况，建立了物资到货验收入库流程，规定了到货物资的接收、验收、入库的操作要求。例如，明确到货接收要求如下：1、所有到货物资由物资公司现场组业务人员到仓库交接或电话委托仓库保管员接收，仓库保管员经确认后方能接收（最低接收条件：到货物资有供应商或采购订单信息。如特殊情况由仓库主管或相关管理人员同意后方可接收）；2、仓库保管员经确认可以接收后，将采购订单送到信息账务员登记到货信息，获取追溯号方能安排卸货；3、到货物资卸货必须由仓库保管员指定地点卸货，保管员必须在现场监督指导，直至最后卸货完成；4、将当天无法完成验收的物资放置在待检区，必须在到货物资上标明追溯号及到货日期；5、完成到货接收后保管员在到货登记表上及时（当天）登记相关信息，并将采购订单和装箱清单等原始单据妥善保管。

五、 质量责任

1、 服务质量承诺

作为物流服务企业，我们了解并掌握顾客的需求和期望，在任何时候接受顾客对项目服务过程的中间审核检查，严格按照程序文件及顾客的相关要求，保证顾客的利益不受损害，确保顾客的货物始终处于受控状态。我们坚信，质量“零事故”是完全可以实现的，有信心、有能力使公司的质量管理达到一流的水准。

公司坚持建立、实施质量管理体系，抓好持续改进，对各个项目的质量管理进行有效的计划、实施、监控和不断完善，使质量管理更加卓越。在项目运作上，公司配备先进、良好的储运设施和选用经验丰富、品质优秀的管理人员，竭诚为顾客提供优质的服务。同时，公司建立、健全教育培训制度，有计划地开展项目人员培训，杜绝未经培训或者考核不合格的人员上岗作业。本着想顾客之所想，急顾客之所急，公司在项目服务过程中与顾客及其他承包商密切配合，随时随地提供全方位、全天候、全过程的服务，保证各项工作的顺利进行。公司对改善质量管理业绩方面有突出贡献的员工进行表彰和奖励。

2、 服务售后责任

公司业务部是公司对外服务窗口机构，依据国家有关法律、法规，指导公司合同管理制度实施。部门主管负责售后服务，保持定期和不定期的回访制度，及时了解顾客的潜在需求。提供物流服务期间，分管经理对本部门的质量及服务工作全面负责，负责建立本项目的质量保证体系及人员的任命，制定本质量方针、目标及对顾客进行质量承

诺，定期召开有关质量工作会议，布置质量工作，接受顾客对服务项目部的检查和审计。

公司安全营运部负责制定客户服务制度、标准、流程及业务规范，建立和完善客户资料，保证客户资料完整、信息准确，认真接待客户来函、来电和来访，重视客户提出的问题，处理及时，提高客户满意度。安全营运部还负责对客户投诉进行分析处理，完善服务管理机制，改进服务工作流程，达到客户满意；每月分析客户KPI考核，了解客户需求变化，进行需求调查并反馈给相关部门以改进工作；对客户服务人员进行培训、激励、评价和考核，加强对客户服务人员的职业道德和服务意识。

在服务客户的运作过程中，业务调度部门公司对于运作过程中的提货排队、送货迟到、货损货差等问题，必须及时沟通、解决，且方法得当、态度热情、回答周到，努力做到在客户之前了解实际情况，在客户提问前向客户做出合情合理的解释。对于现有客户，业务部门和储运部在日常业务运作中，与客户保持信息畅通，解决运作中出现的各种问题，与客户沟通、相互了解，增进感情；同时，根据客户情况每月定期拜访对口的客户，对于零星业务的客户，则每做好一笔业务后及时进行满意度确认。

储运部以及部门主管经常对现场服务质量进行抽查，监督不规范操作或货损现象发生，发现问题及时整改。

3、企业社会责任

1) 高度重视并推进环境保护、节能降耗、安全生产、公共卫生等工作。

公司自成立以来一直重视环境保护，公司成立以来未受到环保部门的任何处罚。公司每年被评为“安全生产示范单位”和“优秀服务业企业”等荣誉表彰，是政府及交通运管领导对本公司生产经营过程中落实的环境保护工作给予肯定。

公司在安全生产方面坚决贯彻“安全第一，预防为主，全员动手，综合治理”的方针，始终强调“以人为本，安全物流”。同时注重提高设备和设施本身的安全度，努力改善员工的作业环境，尽量减少在生产过程中的安全风险。公司在安全生产工作中采取了以下行之有效的方法：公司内部成立HSE管理委员会，设立安全组织机构，配备专职安全管理人员；各岗位按标准配发劳动防护用品；新进员工必须经三级安全培训合格后方可上岗；不定期组织员工进行安全培训，提高安全意识；公司定期开展月度检查、节前检查和季节性检查，不定期对各部门实施“飞行检查”；分别建立“安全隐患扫盲台帐”和“不安全行为纠错台帐”，确保日常检查中发现的隐患及时得到处理和整改。由于工作中采取了上述措施，公司近几年未发生重大的安全事故，企业未受到相关行政处罚。

2) 积极参与社会公益事业

公司在经营业绩不断增长的同时，不忘对社会公益事业作贡献，每年度为企业所在区域村民老人节捐款，帮扶社区贫困家庭，为社会

奉献爱心。

4、质量信用记录

为了能及时接受和处理顾客投诉、提高顾客满意度，公司明确：调度业务部门对客户投诉案件的登记及投诉内容的核查，拟定处理方式及判定责任归属，牵头有关部门进行投诉的调查及妥善处理，针对投诉事件，制定改进措施，防止类似事件再次发生，根据投诉原因及产生后果考核相关部门和责任者；各部门协助调度业务部对投诉案件进行调查分析，制定预防措施，对责任人进行教育处罚。

为了确保服务项目的可追溯性，公司记录控制程序明确了各类记录表格的编写、审批、标识、发放、修改、回收、保留、销毁、归档、查阅、处置等环节实施控制。各部门均建立了资料管理规定，明确质检员负责审查资料的完整性、编制资料目录并负责资料的移交归档，专业组长对资料进行审核，部门经理负责审批，质检员向顾客移交资料并做好交接手续。

第三部分 报告结语

山东依航物流有限公司始终秉承“让依航的服务，成为客户选择依航的理由”的服务理念和“创造客户价值，超越客户需求”的宗旨，将继续推进市场化发展战略，紧紧抓住国家大力发展现代物流业和生产性服务业的政策契机，在原有业务份额的基础上，通过树立大客户战略、品牌战略、一体化战略、标准化战略、人才战略、科技战略的目标，以经营市场化、人才专业化、流程标准化、管理信息化为重点，牢固树立“质量第一”意识，积极开拓新业务，寻求转型发展，培育并增强公司的核心竞争力。