



开瑞国际物流（山东）股份有限公司

企业 质量 信用 报告

2017 年 9 月 25 日

前 言

一、编制说明

（1）内容客观性声明：

公司本着依法经营、公司治理、科学发展、环境保护、节能减排、安全生产、顾客至上、质量第一等方面的信息，旨在使社会各界了解开瑞国际物流（山东）股份有限公司的社会责任的理念和工作开展情况，听取各界意见，接受监督，改进工作，特编制 2016-2017 年度企业质量信用报告。

（2）报告组织范围：

开瑞国际物流（山东）股份有限公司。

（3）报告时间范围：

2016 年 6 月 1 日至 2017 年 5 月 31 日。

（4）报告数据说明：

本公司以 1 年为周期，并将根据实际情况动态更新报告内容。下期报告发布时间为 2018 年 9 月。

（5）报告发布周期：

开瑞国际物流（山东）股份有限公司质量信用报告为年度报告。

（6）报告获取方式

客户、供应商、监管部门等各类利益和责任相关方，可以从本企业门户网站 www.kwise-log.com 下载阅读，或者拨打我公司服务热线：

0532-82023456 联系本公司获取书面形式的报告。

二、总经理致辞

我们是一流的企业。一流的企业不仅出一流的业绩和一流的人才，而且出一流的文化。在十多年发展历程的成功经验所总结的理论精华指引下，我们用“诚信为本，服务为魂，创新为要”的开拓创新精神一次次把公司的事业推向前进，创造一流的产品，提供一流的服务，培育一流的品牌，赢得了一流的信誉和口碑。这是我们共同拥有的一笔巨大而宝贵的资产，也是我们提供最优质产品和最具个性化服务的充盈信心和坚定决心之所在。

在新的历史时期，我们保证严格按照 ISO9001 质量管理体系要求，严格程序，科学生产，做到诚实守信，服务一流。

总经理：



三、企业简介

开瑞国际物流(山东)股份有限公司成立于2003年，注册资本1587.192万元，总部位于青岛，在北京、上海、广州、天津、宁波、太仓、韩国、美国、香港等地设有分子公司。2015年7月成功在新三板市场挂牌。主要经营范围为从事进出中华人民共和国港口货物运输的无船承运业务（无船承运业务经营资格登记证有效期限以许可证为准）。承办海运、空运进出口货物的国际运输代理业务，包括：揽货、订舱、仓储、中转、集装箱拼装拆箱、结算运杂费、报关、报检、保险、相关的短途运输服务及运输咨询业务；国际船舶代理业务。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）。

公司获得的资质有：商务部一级货代、交通部注册 NVOCCMOC-NV04139、美国联邦海事委员会 FMC 注册资质、KLINE、WHL、MSK、SWIRE SHIPPING 等

多家船东订舱代理、CQR/IFLN/WFG 等国际物流组织在青岛地区的唯一代表会员、国际项目物流组织 OPCA 的核心会员、国际航空运输一级代理 CATA-HD30345、仁川航空中国区独家 GHA/GSA 代理、国内外多家航空公司销售代理等。公司依靠强大的海外代理网络以及丰富的经验，为客人提供辐射世界 100 多个国家，涵盖 400 多个港口的进、出口国际货运服务，以及及时、准确的门到门服务和内陆国家、城市、港口的转运服务。公司主要优势为：一流的管理团队和业务人员；强大的海外代理网络；众多船公司航线约价优势；重大设备及特殊货物定制运输服务。成功的案例包括：连云港/秦皇岛/天津港的 LM37M-LM56M 风电叶片到德国的全程运输、中石化能源设备运输项目、黄岛及邹县电厂电力设施运输项目、东方汽轮机大型轮机运输项目、青岛啤酒生产线的运输项目等。近几年公司契合国家“互联网+”政策，大力发展跨境电商供应链业务，布局韩国、美国等海外仓储事业，努力实现传统物流行业向现代物流行业的转变，提高服务增加值，不断增强企业的核心竞争力。

公司始终秉承“用户至上、全员参与、永续经营”的经营理念，努力发挥创新拼搏精神，最终使公司与客户、公司与股东、公司与员工、公司与社会多方关系得到最优化，实现共赢。

报告正文

四、企业质量理念

质量方针：专业为先，质量为本；守法诚信，服务至上；

质量目标：1) 顾客满意率 99%以上

2) 服务合格率 100%；

五、内部质量管理

公司的内部管理由总经理全面负责，主要体现在现场管理和人员管理两个方面。

1、现场管理：主要对工作现场的卫生、设备、台帐、安全几个方面进行检查，出现问题出具整改通知单按规定时间整改完毕，由相关人员复查考核。

2、人员管理：建立人员档案，档案内容包括学历证书、培训档案、上岗操作证、技能等级证书、学习经历等内容。按年度培训计划对各级人员进行理论培训和实际操作培训。

六、质量管理机构

公司最高管理者为总经理，总经理任命主管质量管理者代表行使质量管理权利，下设 ISO9001 管理体系办公司负责全公司质量管理具体事宜，办公室设在公司办公室，设有专职的质量管理人员，对公司的质量工作进行考核、监督和检查。每个部门和人员均有详细的职责和权限，形成层层

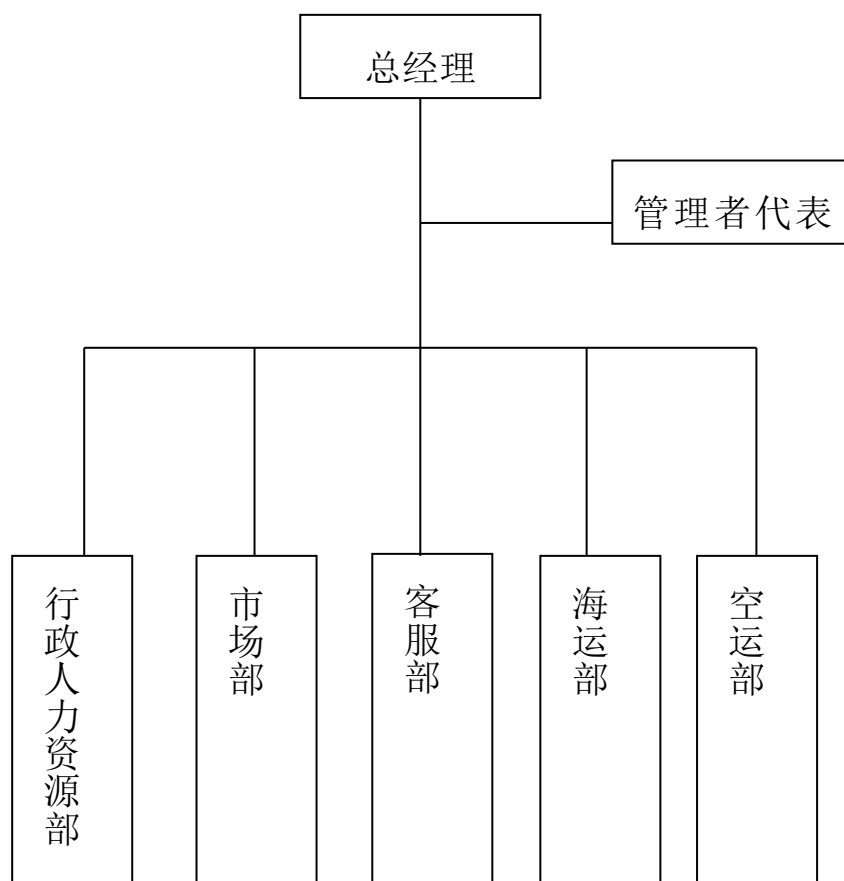
有落实层层有考核的管理机构。

七、质量管理体系

公司于 2016 年建立 ISO9001 质量管理体系,2017 年通过认证中心的认证,证书号: 10416Q21707R0M,证书有效期至 2020 年 2 月 7 日。公司建立健全质量管理体系,规范质量管理工作,明确各级领导,部门职责、权限和相互关系,做到职责清晰、管理科学。

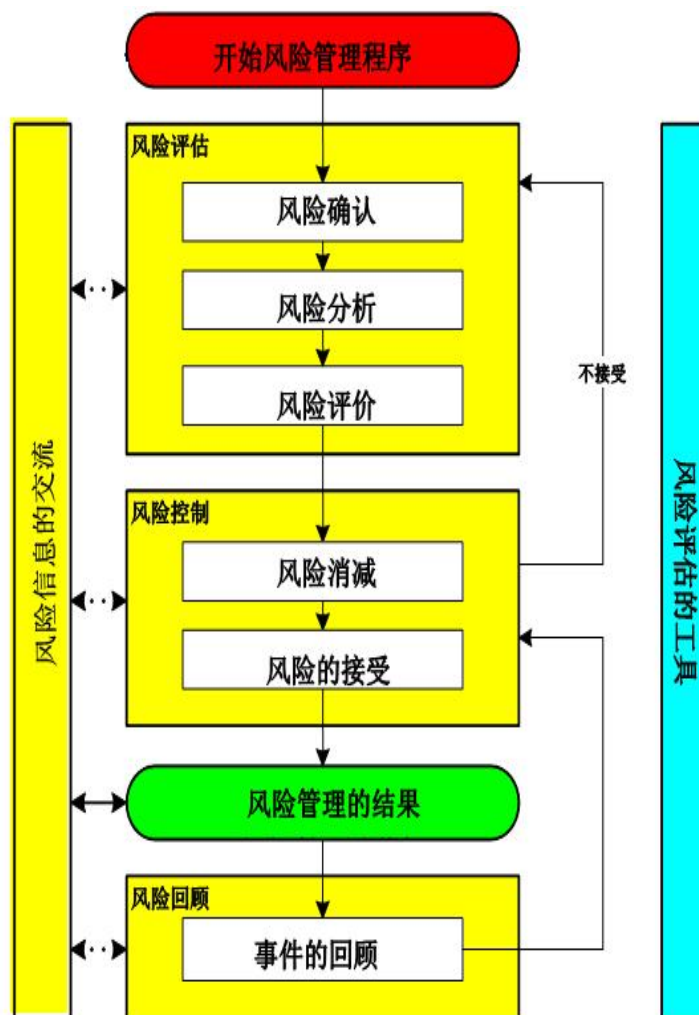
按照标准要求,公司于 2017 年 2 月 7 日通过认证,证实体系有效运行,记录比较完整、齐全。各级职能部门、岗位都制定了严格的切实可行的质量管理规范,并根据公司的《质量手册》和《程序文件》制定了企业的各项考核制度,形成一个完成的质量管理网络和标准化体系,使质量管理有章可循、有法可依、质量管理规范完全可控。

公司质量管理体系组织机构图:



八、风险监测和应急管理

企业质量风险管理流程



总经理负责，组织策划质量管理体系，组织应考虑理解组织及其环境
理解相关方的需求和期望的要求，确定需要应对的风险和机遇，以：

- a) 确保质量管理体系能够实现其预期结果;
- b) 增强有利影响;
- c) 避免和减少不利影响;
- d) 实现改进。

安全应急领导小组下设应急指挥办公室，由管理者代表兼任办公室主任。联系电话：0532-85935993。

九、企业质量诚信

质量诚信管理

市场部始终坚持“专业为先，质量为本，守法诚信，服务至上；”的质量方针，加强了服务过程链条中工作，保证客户信息的及时传递和客户的投诉处理意见的及时反馈。拓宽了服务区域，公司专设服务督导员一名，专门负责服务质量的全过程监控，遵照 IS09001 质量管理体系服务程序的规定要求，公司在服务全过程并提出服务“十项承诺”：

1、服务目标：优质产品给客户；一流服务求发展；客户需求是起点；客户满意是目的；程序执行是关键；做精做细全过程。

2、保证提供最佳技术和业务咨询，使顾客准确了解我公司产品价格、运输规模、结账方式、质量异议的处理等情况。

3、不分新老客户，不论数量多少，耐心仔细地回答客户询问，保证一视同仁，提供相同的全过程服务。

4、以诚信服务为宗旨，认真做好服务工作。

5、保证及时开据并送达各类发票、收据，定期做好对帐工作。

6、保证及时处理客户投诉，做到事事有答复，件件有回音。投诉处理不超过 24 小时，重大投诉事件市场部经理会同公司高层管理人员 12 小时内亲临现场，面见客户（仅限本地区）。

7、保证服务时间：北京时间 8 点 30 时至 17 点 30 时。销售人员、操

作人员、客服人员、高层管理人员 24 小时手机开机。

8、严格按国家、行业、团体相关服务标准和企业的质量方针体系提供高质量服务。

9、为客户提供服务时，严格按照规定的价格或收费标准收费，不乱收费或收要礼物。

10、为客户提供的服务不违反国家法律。

十、质量文化建设

公司自成立以来，始终坚持“专业为先，质量为本，守法诚信，服务至上”的质量方针开展工作，运用先进的管理思想，建立科学的管理体系，形成行之有效的管理制度，依法治厂、以情管人。严格按照 ISO9000 标准，做到管理、执行、验证三权分立，职责、权限明确。建立组织机构，逐级管理，做到管理即无空白又无重叠，事事有人管，人人都管事，管事凭效果，管人凭考核，考核必落实。按照全面质量管理中的科学方法，从人、机、料、法、环、资金、信息入手分析问题，提升综合管理能力。以最小的成本、费用、损失，争取最大的产出和利润。

进入 21 世纪以来，全球化进程不断加快，公司要想得到长足的发展必须秉承“个性定制、智慧物流”的服务理念，实施“全球视野、本土服务：的服务品牌战略。公司的全球视野包括三个层面，即战略的全球视野、信息技术的全球视野以及服务的全球视野，要把智慧物流放进全世界去观察、去研究，要结合移动互联网、云计算、大数据来进行信息技术的研发与应用。因为公司属于中国本土企业，致力于为中国制造业走向世界提供

高效、专业的服务方案，因此，公司也将立足于中国国情，根据客户的不同需求和本土的实际情况，定制个性化的、科学的、高品质的物流服务解决方案。

依据公司“专业为先，质量为本，守法诚信，服务至上”的质量方针要求开展品牌建设工作。为进一步推动企业创名牌产品的战略，增强企业产品的核心竞争力，我们建立和完善了创建名牌产品的激励机制。认真贯彻产品标准，强化质量管理，严格按 ISO9001 标准开展各项质量管理工作，对内抓管理，降成本增效益，对外拓市场，创品牌树形象。各项基础管理工作的顺利开展，为公司创名牌奠定了坚实基础。

十一、企业质量基础

1、 企业服务标准

公司所属行业执行标准为中华人民共和国国务院于 2001 年 12 月 11 日颁布的《中华人民共和国国际海运条例》以及中华人民共和国交通运输部于 2017 年 3 月 7 日颁布的《中华人民共和国国际海运条例实施细则》。

2、企业计量水平

公司每年对员工进行业务专业技能培训、法律法规、标准化管理、质量管理、品牌与文化、职业道德、互联网知识、公司制度等一系列专项培训，使员工在提供服务时具有熟练的专业技能，职业素养在同行业具有一流的水平。目前，公司拥有专业性强、实操经验丰富的一流的管理团队和业务人员，部分人员取得了相关的专业资质，包括国际货代从业人员资格证书、危险品资格证书、IATA 危险品证书、国际空运资格证书、航空运输

代理安保证证书等。

十二、产品质量责任

公司本着“顾客满意率 99%以上；服务合格率 100%；”的原则，遵循 ISO9001 质量体系服务管理程序的规定要求，货运产品销售的全过程向广大客户郑重承诺：

公司根据每个客户的不同需求，制定不同的物流解决方案，用信息化的高科技手段，为客户提供智能化服务，提升服务效率和品质；客户需求是起点；客户满意是目的；程序执行是关键；做精做细全过程。

保证提供最佳服务和咨询，使顾客准确了解我公司产品价格、运输规模、结账方式、质量异议的处理等情况。

多年来始终坚持以顾客为关注焦点，最大限度满足客户的个性化需求，通过智慧物流达成客户在环球、区域及本地的一切策略性目标。

十三、报告结束语

在新的起点上，我公司将全面落实科学发展观，以实现循环经济、可持续发展为目标，紧抓历史机遇，坚持科学化管理、多元化经营、市场化运作的发展思路，围绕科学发展这个中心，以管理为根基，以改制为动力，以扩张为主线。坚持以信息化，致力于为中国制造业走向世界提供高效、专业的服务方案。在今后的发展道路上，我公司将以更优质的服务回报广大关心和支持我们的客户。