

项目编号：20549-2023-Q-2024

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：淳安千岛湖金色假日旅行社有限公司

审核体系：质量管理体系（QMS）50430（EC）

环境管理体系（EMS）

职业健康安全管理体系（OHSMS）

能源管理体系（ENMS）

食品安全管理体系（FSMS/HACCP）

其他

审核组长（签字）：张磊

审核组员（签字）：

报告日期：2024年7月11日

北京国标联合认证有限公司编制

地址：北京市朝阳区北三环东路8号1幢-3至26层101内8层810

电话：010-8225 2376

官网：www.china-isc.org.cn

邮箱：service@china-isc.org.cn



联系我们，扫一扫！



审核报告说明

1. 本报告是对本次审核的总结，以下文件作为本报告的附件：
 - 管理体系审核计划（通知）书
 - 首末次会议签到表
 - 不符合项报告
 - 其他
2. 免责声明：审核是基于对受审核方管理体系可获得信息的抽样过程，考虑到抽样风险和局限性，本报告所表述的审核发现和审核结论并不能 100% 地完全代表管理体系的真实情况，特别是可能还存在有不符合项；在做出通过认证或更新认证的决定之前，审核建议还将接受独立审查，最终认证结果经 ISC 技术委员会审议做出认证决定。
3. 若对本报告或审核人员的工作有异议，可在本报告签署之日起 30 日内向北京国标联合认证有限公司提出（专线电话：010-58246011 信箱：service@china-isc.org.cn）。
4. 本报告为北京国标联合认证有限公司所有，可在现场审核结束后提供受审核方，但正式版本需经 ISC 确认，并随同证书一起发放。本审核报告不能做为最终认证结论，认证结论体现为认证证书或年度监督保持通知书。
5. 基于保密原因，未经上述各方允许，本报告不得公开。国家认证认可机构和政府有关管理部门依法调阅除外。

审核组公正性、保密性承诺

（本承诺应在首、末次会议上宣读）

为了保护受审核方和社会公众的权益，维护北京国标联合认证有限公司(ISC)的公正性、权威性、保证认证审核的有效性，审核组成员特作如下承诺：

1. 在审核工作中遵守国家有关认证的法律、法规和方针政策，遵守 ISC 对认证公正性的管理规定和要求，认真执行 ISC 工作程序，准确、公正地反映被审核组织管理体系与认证准则的符合性和体系运行的有效性。
2. 尊重受审核组织的管理和权益，对所接触到的受审核方未公开信息保守秘密，不向第三方泄漏。为受审核组织保守审核过程中涉及到的经营、技术、管理机密。
3. 严格遵守审核员行为准则，保持良好的职业道德和职业行为，不接受受审核组织赠送的礼品和礼金，不参加宴请，不参加营业性娱乐活动。
4. 在审核之日前两年内未对受审核方进行过有关认证的咨询，也未参与该组织的设计、开发、生产、技术、检验、销售及服务等工作。与受审核方没有任何经济利益和利害冲突。审核员已就其所在组织与受审核方现在、过去或可预知的联系如实向认证机构进行了说明。
5. 遵守《中华人民共和国认证认可条例》及相关规定，保证仅在 ISC 一个认证机构执业，不在认证咨询机构或以其它形式从事认证咨询活动。
6. 如因承诺人违反上述要求所造成的对受审核方和 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：张磊

组员：



一、审核综述

1.1 审核组成员

序号	姓名	组内职务	注册级别	审核员注册证书号	专业代码
A	张磊	组长	审核员	2022-N1QMS-2258213	39.09.01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	鲁锦芳	向导	受审核方
2		观察员	

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（**质量管理体系**）认证后，进行第一次监督审核 证书暂停后恢复 其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否 暂停原因已消除，恢复认证注册， 保持认证资格。

1.3 接受审核的主要人员

管理层、各部门负责人等，详见首末次会议签到表。

1.4 依据文件

a) 管理体系标准：

GB/T19001-2016/ISO9001:2015

b) 受审核方文件化的管理体系；本次为 结合审核 联合审核 一体化审核；

c) 相关审核方案，FSMS 专项技术规范；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国环境保护法；

e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：导游服务规范(GB/T 15971-2010)、GB/T 32943-2016 旅行社服务网点服务要求、GB/T 31385-2015 旅行社服务通则

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。

1.5 审核实施过程概述



1.5.1 审核时间：2024年07月11日 上午至2024年07月11日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年08月23日至本次审核结束日。

审核方式： 现场审核 远程审核 现场结合远程审核

1.5.2 审核范围（如与审核计划不一致时，请说明原因）：

国内旅游服务

1.5.3 审核涉及场所地址及活动过程（固定及临时多场所请分别注明各自活动过程）

注册地址：浙江省杭州市淳安县千岛湖镇千岛碧云天 2-8 号

办公地址：浙江省杭州市淳安县千岛湖镇千岛碧云天 2-8 号

经营地址：浙江省杭州市淳安县千岛湖镇千岛碧云天 2-8 号

临时场所（需注明其项目名称、工程性质、施工地址信息、开工和竣工时间）：

1.5.4 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

1.5.5 本次审核计划完成情况：

1) 审核计划的调整：未调整；有调整，调整情况：

2) 审核活动完成情况：完成了全部审核计划内容，未遇到可能影响审核结论可靠性的不确定因素

未能完成全部计划内容，原因是（请详细描述无法接近或被拒绝接近有关人员、地点、信息的情况，或者断电、火灾、洪灾等不利环境）：

1.5.6 审核中发现的不符合及下次审核关注点说明

1) 不符合项情况：

审核中提出严重不符合项（0）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:办公室 Q7.2

采用的跟踪方式是：现场跟踪书面跟踪；

双方商定的不符合项整改时限：2024 年 7 月 16 日前提交审核组长。

具体不符合信息详见不符合报告。

拟实施的下次现场审核日期应在 2025 年 7 月 11 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

旅游服务质量的控制；目标考核情况；任何变更情况。

3) 本次审核发现的正面信息：

该公司管理体系能够持续有效运行，近一年内未发生过质量事故，未发生过相关方投诉抱怨情况，未发生违反法律法规情况，相关资质手续保持有效，资源比较充分，能保证方针和目标方案的实现。



1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：公司各部门职责明确，质量管理体系能够全面有效地予以贯彻实施，各部门人员能理解和实施本部门涉及的相关过程。对识别出的相关质量管理过程能有效予以控制。

2) 风险提示： 人员服务意识需加强培训，提高人员服务意识。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：

无

二、组织的管理体系运行情况及有效性评价

2.1 目标的实现情况 符合 基本符合 不符合

●公司的质量目标为：

目标	结果
顾客的满意率≥95%	100%

●质量目标在各部门进行了分解，查核2023年度目标完成，另于2024年7月10日进行了考核，结果显示本年度质量目标实现。

2.2 重要审核点的监测及绩效 符合 基本符合 不符合

（需逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述，其中FH应包括使用危害分析的方法和对食品安全小组的评价意见；H体系还应包括针对人为的破坏或蓄意的污染建立的食品防护计划的评价）

企业最高管理者为增强顾客满意，确保顾客和适用的法律法规的要求得到满足，对建立、实施、保持和改进管理体系做出了承诺。建立和实施并初步形成了纠正、预防和持续改进机制。严格执行了体系文件规定要求，实现了企业方针和目标，达到了预期结果。

企业建立了较完善的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金等资源确定和提供等渠道，能够确保满足建立、实施、保持、改进质量管理体系，提供符合要求的产品的实际需求。

企业在策划建立管理体系时较充分地识别了所需的过程，包括产品实现所需的过程，包括明确顾客及其规定用途和已知的预期用途所必需的要求、适用的法律法规要求、组织附加的要求，对各种要求进行评审，确认可以满足要求，并传递到相关岗位。

企业明确了所提供产品的目标和要求、文件和资源的需求，所需的过程和产品监视与测量活动及接收准则，所需的记录表格等。

按照产品实现的流程，通过查阅记录、现场观察、与岗位人员面谈，表明在服务实现的策划，顾客要求的识别和评审、采购、销售和服务提供的控制、标识和可追溯性、顾客财产、产品防护、以及监视和测量设备的控制等能够按照规定准则正常运行，并保证提供产品符合规定的要求。

●公司的各项资源基本充分，包括：人力资源、基础设施、工作环境、技术、信息和组织知识等。



办公室：350平方米；

提供了设备台帐，主要服务设备：电脑、打印机、传真机等；

主要检测设备无；

公司目前工作人员共计62人，其中管理人员6人。

●现有各项资源基本能满足服务的要求，基本能满足体系运行的要求。

●公司编制《产品和服务的设计开发程序》、《外部提供产品、服务和过程控制程序》、《不合格输出控制程序》、《过程和产品的监视和测量控制程序》等；并提供国内旅游服务工作流程图：分国民国内旅游和商务团队旅游（地接）；基本识别服务过程。

●与公司日常相关的制度有《岗位职责》、《发票管理制度》、《会计档案管理制度》、《团队报账流程》、《人力资源管理制度》、《考勤管理制度》等；

●编制相关的服务实现作业指导书有：《导游带团服务标准》、《供应商评定标准与筛选办法》、《服务规范与服务质量监督制度》、《关于旅游团队中突发事件的处理和预防》等；基本确定服务过程要求和准则。

●国内旅游：受理咨询--签订合同--编制旅游计划—制定接待计划—落实接待计划—提供旅游服务--售后服务管理---结束

●外包过程为车辆服务、宾馆住宿服务、餐饮服务；基本识别外包过程。

服务过程策划基本持续有效。

●该公司主要服务为国内旅游服务。

●该公司服务按照国家标准、法律法规要求及顾客要求服务，与服务有关的要求主要体现在合同及相关法律法规中。

●另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、地方环保条例等相关法律法规等相关法律法规及标准文件，将其中的相关要求作为与服务有关要求的补充。

●该公司接待负责人与团体旅行签订的书面合同，跟散户游客签订电子合同，签订之前由业务员或导游与游客进行沟通介绍，双方确定服务内容和旅游套餐后进行签订合同，盖章签字后完成合同签订过程。

——顾客名称：浙江淳安农村商业银行股份有限公司，签订时间：2024.5，合同编号：YSGL{2024}021JZ

服务名称：2024-2025年度员工疗休养承办旅行社采购项目

●编制《外部提供产品、服务和过程控制程序》，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：具有营业登记、服务质量、质量保证能力、价格、交货、服务、质量管理体系等方面进行评价。

●主要采购物资有：办公用品、旅行赠品等。



●识别的外包过程：酒店住宿、用车服务、合作餐厅、景区合作等。按照《供应商管理程序》进行了评价，并编制了《合格供方名单》。

●查《合格供方名录》，共显示合格供应商浙江千岛湖西南景区旅游有限公司、白云溪漂流景区、千岛湖峰泰君亭酒店、淳安千岛湖旅游集团客运有限公司、啤酒小镇、渔伙管理有限公司等供应商，内容包括：序号、供方名称、地址、提供服务、是否合格评定等。

●公司对供应商的管理和控制按照策划的要求开展。

●公司成立了产品研发部，有旅游线路和服务提供的开发能力；

●提供《旅游产品设计操作流程》，《旅游市场调研操作流程》，对设计开发过程进行策划，主要按市场需求，提出线路设想，对设想进行评审，再进行实地调研，提供调研报告，再输出具体安排和线路行程。

●抽查2024.5.5“千岛湖跟团二日游”主题系列，提供《新产品开发记录》，开发人：方玉珍，设想：游览“天下第一秀水”，登高望远，环湖骑行，饱览千岛湖光山色，享受轻松跟团游时光~。

调研报告：安排天屿+景观扶梯+下山巴士+进贤湾游湖+环湖骑行体验，享受轻松跟团游时光

●提供国内旅游服务工作流程，

---提供：《计调操作流程》、《导游操作流程》、《全陪接待服务管理流程》、《旅游操作流程》，对服务信息的获得，服务过程的控制以及全过程的确认和再确认的内容、频次、方法等作了规定。

---查看管理信息系统：旅通地接管理平台，登记所有旅行团的行程名称、组团数量、食宿安排、要求完成期限、导游数量、回执单、导游出团单、游客质量反馈单等内容。

●提供“旅游工作流程示意图”；

规程对服务过程的监视和测量作了规定和说明；

国内旅游：受理咨询--签订合同--编制旅游计划—制定接待计划—落实接待计划—提供旅游服务--售后服务管理---结束；

---抽查到“国内旅游合同”；对旅游线路、时间、食宿标准、保险等作了明确规定符合；

●通过公司业务管理系统查到：

由销售通知计调和散客部；见《递交表》和《通知单》，内容规定信息详细；涉及顾客、人数、导游要求、用车、景点、住宿、用餐和团队说明等详细信息；形成出行计划；并见参团顾客出行的名单；

●提供《导游出团单》，规定旅游行程、服务标准、和温馨提示；以及导游信息；

提供团号：T-2024-07-01{7}，组团社：安吉永安旅行社，人数32人；项目：“啤酒博物馆+皮划艇+中心湖+森林氧吧四日游”；导游：施丽园

●查看服务现场：千岛湖植物园（现场：10：00-10：10前往临时现场，10：40-10：50返回）



现场查看当天组团编号为T-2024-07-08[33]（2024年7月8日-12日），啤酒博物院+啤酒小镇+中心湖+文渊狮城+月光之恋+植物园五日游，人数22人；组团社：长兴中旅；导游：方赛丽

询问导游，酒店和车辆由公司统一调配；早上9：30点出发，车赴千岛湖植物园，导游手中取出游客名单和旅游线路行程；并有较为明显的公司标识小旗，现场导游组织人员有序进场，并清点人数，游览讲解过程中导游讲解详细，并积极回答游客问题等。

●服务实施过程，也即服务放行的过程；编制有《门市销售工作流程》、《计调操作流程》、《导游操作流程》、《全陪接待服务管理流程》、《旅游操作流程》、《质检工作流程》、《服务规范与服务质量监督制度》、《投诉处理管理制造》、《供应商评定标准与筛选办法》《突发事件的处理与预防》等相关文件；确保服务质量和公司服务品质；

公司采购的主要资源为用车服务、酒店服务、景点服务等，均按照Q8.4进行管控

●出行前由市场营销部门短信通知顾客出行的注意事项；导游也会以短信或微信的形式通知顾客出行的注意事项；并告知投诉或反馈信息渠道；导游领队过程中会按照服务标准、游玩计划进行，以确保过程监控，完成整个旅游行程。

详见Q8.5.1

●行程结束前，导游请顾客填写顾客满意程度、建议信息；

市场营销部进行电话回访游客；并作月度汇总；

提供《游客质量反馈表》，规定了客户信息，交通车况、司机态度、全陪导游的评价、线路景点的安排满意、地接安排的满意及总体评价等内容；

查看《游客质量反馈表》，时间2024年7月3日，导游：施丽园，针对住宿、用餐、用车的情况进行评价，评价结果：优秀。针对导游服务中的态度、概况介绍、景点介绍情况进行评价，评分结果：100分。

查看《游客质量反馈表》，时间2024年7月5日，导游：徐**，针对住宿、用餐、用车的情况进行评价，评价结果：优秀。针对导游服务中的态度、概况介绍、景点介绍情况进行评价，评分结果：100分。

提供《回访意见及建议》，时间2024年6月19日，回访团号：T-2024-05-19[7]，回访内容：住宿、用餐、用车、地陪、全陪、路线和理性、有无问题等，回访结果：无异常。

提供2024年7月1日—5日《单团核算表》针对团号：T-2024-07-01{23}的旅行费用进行核实，确认资金无误后进行结算，整个旅行服务项目完成。

提供2024年7月5日—10日《单团核算表》针对团号：T-2024-07-05{1}的旅行费用进行核实，确认资金无误后进行结算，整个旅行服务项目完成。

。

2.3内部审核、管理评审的有效性评价 符合 基本符合 不符合



公司于2024年6月10日进行了内审活动，内审的策划和实施情况符合策划的要求，本次内审提出1个不符合项，按要求进行了改善，经过验证后予以关闭，基本有效。

公司于2024年6月20日完成了管理评审活动，管评的输入信息基本充分，输出的措施基本有效。

2.4 持续改进 符合 基本符合 不符合

1) 不合格品/不符合控制

保持实施《不符合、纠正和预防措施控制程序》、《事故调查处理控制程序》，对纠正预防措施识别、评审、验证，事故事件报告、调查、处理等作了规定，其内容符合组织实际及标准要求。

对内审中提出不合格项进行了原因分析,并制定、实施了纠正措施，并由内审员对所采取的纠正措施进行了验证，纠正措施有效，管理评审中发现的薄弱环节，分析了原因，采取了纠正措施（参见内审和管理评审审核记录）。

体系运行以来公司按照体系的要求，通过运行控制、加强培训，以及开展管理评审活动等方式采取预防措施，防止不符合/不合格的发生，不符合得到了有效控制，人员质量、环保、安全意识有了明显提高，没有发现潜在的不符合，没有发生重大质量事故和投诉处罚，没有发生环境、职业健康安全事件和投诉处罚。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

内审发现的不符合，形成内部审核不合格报告，有原因分析，措施，实施及有效性验证等。管理评审中的改进，制定有措施单。日常中发现的不符合，公司通过实施纠正措施，要求相关部门举一反三也检查自己的工作，消除同类型错误的原因。基本有效。总体上看，公司纠正及改进机制已形成，能够形成自我完善自我提高的良性循环机制。自体系运行以来组织未发生顾客投诉。基本符合要求

3) 投诉的接受和处理情况:

建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，年度无质量环境安全事故发生，也没有发生相关方投诉，现场也没有发现顾客投诉资料。基本符合要求

三、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域: 无
- 2) 组织机构: 无
- 3) 管理体系: 无
- 4) 资源配置:人数变更为 62 人
- 5) 产品及其主要过程:无
- 6) 法律法规及产品、检验标准:无
- 7) 外部环境:无
- 8) 审核范围（及不适用条款的合理性）:无



9) 联系方式:无

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

未提出不符合

五、认证证书及标志的使用

管理体系运行的周期中经现场抽查、询问未发现企业转让、出售、借用、冒用证书的情况发生。证书、标志使用情况良好。

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

无变化

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书内容确认表》。

说明：审核范围在监督审核时有变化，需填写《认证证书内容确认表》

七、审核结论及推荐意见

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，（淳安千岛湖金色假日旅行社有限公司）的

质量 环境 职业健康安全 能源管理体系 食品安全管理体系 危害分析与关键控制点体系：

审核准则的要求	<input type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效
审核目的	<input type="checkbox"/> 达到	<input checked="" type="checkbox"/> 基本达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效

推荐意见：暂停证书的原因已经消除，恢复认证注册

保持认证注册

在商定的时间内完成对不符合项的整改，并经审核组验证有效后，保持认证注册

暂停认证注册

扩大认证范围

缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组:张磊



被认证方需要关注的事项

(本事项应在末次会议上宣读)

审核组推荐认证后,北京国标联合认证有限公司将根据审核结果做出是否批准认证的决定。贵单位获得认证资格后,我们的合作关系将提高到新阶段,北京国标联合认证有限公司会在网站公布贵单位的认证信息,贵单位也可以对外宣传获得认证的事实,以此提升双方的声誉。在此恳请贵公司在运作和认证宣传的过程中关注下列(但不限于)各项:

1、被认证组织使用认证证书和认证标志的情况将作为政府监管和认证机构监督的重要内容。恳请贵单位按照《认证证书和认证标志、认可标识使用规则》的要求,建立职责和程序,正确使用认证证书和认证标志,认证文件可登录我公司网站查询和下载,公司网址: www.china-isc.org.cn

2、为了双方的利益,希望贵单位及时向我公司通报所发生的重大事件:包括主要负责人的变更、联系方法的变更、管理体系变更、给消费者带来较严重影响事故以及贵单位认为需要与我公司取得联系的其他事项。当出现上述情况时我公司将根据具体事宜做出合理安排,确保认证活动按照国家法律和认可要求顺利进行。

3、根据本次审核结果和贵单位的运作情况,请贵公司按照要求接受监督审核,监督评审的目的是评价上次审核后管理体系运行的持续有效性和持续改进业绩,以保持认证证书持续有效。如不能按时接受监督审核,证书将会被暂停,请贵单位提前通知北京国标联合认证有限公司,以免误用证书。

4、为了认证活动顺利进行,请贵单位遵守认证合同相关责任和义务,按时支付认证费用。

5、认证机构为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪时进行的审核,有可能提前较短时间通知受审核方,希望贵单位能够了解并给予配合。

6、所颁发的带有 CNAS(中国合格评定国家认可委员会)认可标志的认证证书,应当接受 CNAS 的见证评审和确认审核,如果拒绝将会导致认证资格的暂停。

7、根据《中华人民共和国认证认可条例》第五十一条规定,被认证方应接受政府主管部门的抽查;根据《中华人民共和国认证认可条例》第三十八条规定在认证证书上使用认可标志的被认证方应配合认可机构的见证。当政府主管部门和认可机构行使以上职能时,恳请贵单位大力配合。

违反上述规定有可能造成暂停认证以至撤销认证的后果。我们相信在双方共同努力下,可以有效地避免此类事件的发生。

在认证、审核过程中,对北京国标联合认证有限公司的服务有任何不满意都可以通过北京国标联合认证有限公司管理者代表进行投诉,电话:010-58246011;也可以向国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可委员会投诉,以促进北京国标联合认证有限公司的改进。

我们真诚的预祝贵单位获得认证后得到更大的发展机会。