



合同编号：0522-2020-Q-2022



管理体系审核报告

受审核方：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）
- 工程建筑施工企业质量管理体系（EcMS）
- 环境管理体系（EMS）
- 职业健康安全管理体系（OHSMS）

北京国标联合认证有限公司

网址：www.china-isc.org.cn



一、受审核方基本信息

| | | | | | |
|--------------------------------|--|-------|-------------|----|--------|
| 受审核方名称 | 淳安千岛湖金色假日旅行社有限公司 | | | | |
| 注册地址 | 千岛湖镇千岛碧云天 2-8 号 | | | 邮编 | 311700 |
| 经营地址 | 千岛湖镇千岛碧云天 2-8 号 | | | 邮编 | 311700 |
| 联系人 | 鲁锦芳 | 电话. | 13735841511 | 传真 | |
| 法人代表 | 吴俊 | 管理者代表 | 王姝 | 邮箱 | |
| 多班次说明 | 受审核组织的班次： <input checked="" type="checkbox"/> 单班 <input type="checkbox"/> 双班 <input type="checkbox"/> 三班 <input type="checkbox"/> 其他 （若是多班次操作：对多班次操作，已审核所有班次（如果不是所有班次都被审核，要明确没被审核的班次，并且要描述是如何检查这个班次？）。审核相应地考虑了多班次操作，并且有代表性地审核了所有班次。）（若无请删除） | | | | |
| 确认受审核方管理体系覆盖的查产品范围与现场运作情况是否一致； | | | | | |
| 生产/服务提供流程简图 | 宣传-接听咨询-报价-确认团队-定制旅游过程吃、住、行安排-给导游下计划-旅游过程服务-送团 | | | | |

二、本次审核信息

| | |
|-----------|---|
| 审核日期 | 2022 年 11 月 02 日 上午至 2022 年 11 月 03 日 上午 |
| 审核目的 | <input type="checkbox"/> 初审二阶段：评价组织管理体系建立、实施运行的符合性及有效性，以确定是否推荐认证注册。 <input checked="" type="checkbox"/> 监督审核：评价组织管理体系的持续符合性和有效性，以确定是否推荐保持认证证书。 <input type="checkbox"/> 再认证：评价组织管理体系整体的持续符合性和有效性，以确定是否推荐更新认证并换发认证证书。 <input type="checkbox"/> 扩大认证：评价受审核方在申请的扩大认证范围内管理体系的建立、实施运行的符合性及有效性，以确定是否推荐扩大范围的认证注册。 |
| 审核准则 | <input checked="" type="checkbox"/> GB/T19001-2016/ISO9001：2015 <input type="checkbox"/> GB/T 50430-2017 <input type="checkbox"/> GB/T24001-2016/ISO14001：2015 <input type="checkbox"/> GB/T 45001-2020/ISO45001：2018 <input checked="" type="checkbox"/> 受审核方管理体系成文信息 <input checked="" type="checkbox"/> 顾客要求 <input checked="" type="checkbox"/> 适用于受审核方的法律法规及其他要求 <input checked="" type="checkbox"/> 认证合同 |
| 审核方式 | <input checked="" type="checkbox"/> 单一体系审核 <input type="checkbox"/> 结合审核 <input type="checkbox"/> 一体化审核 <input type="checkbox"/> 联合审核 |
| 审核方法 | <input checked="" type="checkbox"/> 现场审核 <input type="checkbox"/> 远程审核 <input type="checkbox"/> 非现场审核（仅限一阶段） |
| 审核类型 | <input type="checkbox"/> 初审二阶段 <input checked="" type="checkbox"/> 监督第二次监督审核 <input type="checkbox"/> 再认证 <input type="checkbox"/> 扩大认证 <input type="checkbox"/> 其他 |
| 审核地址（含远程） | |
| 远程审核方式 | <input type="checkbox"/> 音频 <input type="checkbox"/> 视频 <input type="checkbox"/> 数据共享 <input type="checkbox"/> 远程接入 |
| 信息安全的控制 | <input type="checkbox"/> 已与受审核方签订信息安全协议 <input type="checkbox"/> 未与受审核方签订信息安全协议 |
| 远程审核资源 | <input type="checkbox"/> 网络 <input type="checkbox"/> 智能手机 <input type="checkbox"/> 手持设备 <input type="checkbox"/> 笔记本电脑 <input type="checkbox"/> 台式电脑 <input type="checkbox"/> 无人机 <input type="checkbox"/> 摄像机 <input type="checkbox"/> 可穿戴技术 <input type="checkbox"/> 人工智能 <input type="checkbox"/> 其他 |



| | | | |
|---------------|--|---------------|--|
| 审核范围 | 国内旅游服务 | | 专业代码 |
| | | | 39.09.01;39.09.02 |
| 不适用ISO9001的条款 | 无 | | |
| 不适用的理由(可多选) | <input type="checkbox"/> 受审核组织没有设计开发的责任 <input type="checkbox"/> 受审核组织没有设计开发的能力 <input type="checkbox"/> 受审核组织没有设计开发修改的权力 <input type="checkbox"/> 受审核组织按照顾客图纸和合同要求提供生产和服务 <input type="checkbox"/> 受审核组织按照公司总部的技术要求提供生产和服务 <input type="checkbox"/> 受审核组织按照传统工艺提供生产和服务 <input type="checkbox"/> 产品/服务流程体系建立前确定,近期也不预期变更 <input type="checkbox"/> 其他: | | |
| 体系文件实施时间 | 2020年4月10日 | 管理体系运行已超过3个月 | <input checked="" type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
| 上次审核时间 | 2022年04月18日 | 认证证书有效期(初审除外) | 有效至2023年10月13日 |

本次审核覆盖以下各场所/场地及其对应的范围:

| 场所编号(分证书序号) | 组织名称及注册地址 | 经营场所的地址(多现场和临时现场) | 员工人数 | 审核范围(产品和过程) | 标准 | 被审核了 |
|-------------|---|------------------------|------|-------------|-----------------|-------------------------------------|
| 01 | 淳安千岛湖金色假日旅行社有限公司/浙江省杭州市淳安县千岛湖镇千岛碧云天2-8号 | 浙江省杭州市淳安县千岛湖镇千岛碧云天2-8号 | 61人 | 国内旅游服务 | GB/T 19001-2016 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 02 | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 03 | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 04 | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 05 | | | | | | <input type="checkbox"/> |

三、任何影响审核方案的重要事项:

| | |
|-----------|--|
| 影响审核方案的事项 | <input type="checkbox"/> 审核终止 <input type="checkbox"/> 审核中止 <input type="checkbox"/> 增加审核人员 <input type="checkbox"/> 减少审核人员 <input type="checkbox"/> 增加场所 <input type="checkbox"/> 减少场所 <input type="checkbox"/> 扩大认证范围 <input type="checkbox"/> 延长审核日期 <input type="checkbox"/> 缩短审核日期 <input type="checkbox"/> 其他 |
| 理由说明 | |



四、对偏离审核计划情况及理由，包括对审核风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述。

本次审核活动按《审核计划》执行。完成情况说明：

| | |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 已按照审核计划完成全部审核工作 | —— |
| <input type="checkbox"/> 审核计划有修改，但不会影响审核结论。 修改的内容和原因是： | <input type="checkbox"/> 人员调整 <input type="checkbox"/> 多场所调整 <input type="checkbox"/> 临时场所调整 <input type="checkbox"/> 缩小认证范围 <input type="checkbox"/> 其他 |
| <input type="checkbox"/> 未完成审核计划 | 未完成的内容和原因是： |

五、审核组成员信息

| 审核组成员信息 | | | | |
|------------|------|----|--------------------|-------------------|
| 姓名 | 组内身份 | 性别 | 审核员注册证书号 | 专业代码 |
| 张磊 | 组长 | 男 | 2019-N1QMS-1258213 | 39.09.01,39.09.02 |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 与审核组同行人员信息 | | | | |
| 姓名 | 作用 | 性别 | 工作单位 | 职务/职称 |
| | | | | |
| | | | | |

六、上次审核后发生的影响组织管理体系的重要变更（适用时）

| 变更内容 | 变更描述 |
|------------|------|
| 主要负责人变更 | 无 |
| 注册地址变更 | 无 |
| 经营地址变更 | 无 |
| 多场所地址变更 | 无 |
| 临时场所地址变更 | 无 |
| 认证范围变更 | 无 |
| 体系员工人数较大变更 | 无 |
| 设备设施重大变更 | 无 |
| 产品/工艺重大变更 | 无 |
| 其他 | |

在本次审核过程中，评审了现有管理体系和管理体系文件中这些变化的实施情况。

七、审核发现（见QMS EcMS EMS OHSMS）

| | |
|------|---|
| 审核周期 | <input type="checkbox"/> 体系建立以来 <input checked="" type="checkbox"/> 定期（近一年） <input type="checkbox"/> 其他 |
|------|---|



| | |
|-------------------------|---|
| 审核周期内，重大事故、顾客/相关方投诉说明 | 无 |
| 一阶段提出问题的整改情况（仅适用于初审二阶段） | |
| 上次不符合的整改情况（再认证填写） | 未提出不符合 |
| 工作记录的真实性 | 所有被抽样到的、被评审过的工作记录都是真实的。 组织实际工作记录的真实性已得到确认。 |
| 证书和标志的使用（适用于监督审核和再认证） | 依据规定使用标志和证书。有进行相关的抽查（如：名片，公司宣传册，网站，等等） |

八、已识别出的任何未解决的问题：

□可能影响本次审核结论可靠性的因素：

| 影响本次审核结论可靠性的因素 | 具体说明 |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> 样本量不足 | |
| <input type="checkbox"/> 知识产权保护 | |
| <input type="checkbox"/> 因受审核方信息造成的日数或审核资源不足 | |

九、是否达到审核目的

达到审核目的

□未达到审核目的，未达到目的的原因是：

十、审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明：

本次审核是基于抽样检查的原则，因此，不可能包含受审核方管理体系覆盖的所有场所、以及体系所涉及的全部活动。仍可能有未发现的不符合项存在于目前管理体系的运行中。本次审核的结论审核组仅对抽取的样本负责。

十一、不符合项纠正措施要求

未开具不符合报告在 5 工作日/一般不符合报告在 20 工作日/严重不符合在 60 个工作日之内，针对不符合原因制定并实施纠正措施。验证方式见《不符合项报告》。

十二、不符合项及纠正措施验证结论：

| 体系名称缩写 | 一般不符合数量 | 严重不符合数量 | 不符合项总数 | |
|--------|---------|---------|--------|--|
| QMS | 1 | | 1 | <input checked="" type="checkbox"/> 验证合格□仍有问题： |
| 50430 | | | | <input type="checkbox"/> 验证合格□仍有问题： |
| EMS | | | | <input type="checkbox"/> 验证合格□仍有问题： |
| OHSMS | | | | <input type="checkbox"/> 验证合格□仍有问题： |

注 1：若一个不符合涉及 2 个以上管理体系时可在每个体系分别表述

注 2：本次审核开具的不符合项，分布见相关管理体系附件。

注 3：本次审核发现不符合及存在问题对管理体系实现目标的影响较大不大



十三、审核组推荐意见:

| | |
|-----------------|--|
| 推荐内容 | 审核组意见 |
| 管理体系评价 | <input checked="" type="checkbox"/> QMS 基本满足 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准的要求, 建立了自我完善机制, 质量管理体系运行基本有效。 |
| | <input type="checkbox"/> EcMS 基本满足 GB/T 50430:2017 标准的要求, 建立了自我完善机制, 建筑工程质量管理体系运行基本有效。 |
| | <input type="checkbox"/> EMS 基本满足 GB/T24001-2016/ISO14001:2015 标准的要求, 建立了自我完善机制, 环境管理体系运行基本有效。 |
| | <input type="checkbox"/> OHSMS 基本满足 GB/T45001-2020/ISO45001:2018 标准的要求, 建立了自我完善机制, 职业健康安全管理体系运行基本有效。 |
| 对审核范围适宜性结论 | <input checked="" type="checkbox"/> 审核范围适宜, 与申请范围一致 |
| | <input type="checkbox"/> 审核范围变更 |
| | QMS |
| | EcMS |
| | EMS |
| | OHSMS |
| 审核组推荐意见 | <input type="checkbox"/> 推荐认证注册(<input type="checkbox"/> 初审 <input type="checkbox"/> 再认证) |
| | <input type="checkbox"/> 在完成纠正措施后推荐认证注册(<input type="checkbox"/> 初审 <input type="checkbox"/> 再认证) |
| | <input type="checkbox"/> 推荐保持认证注册(<input type="checkbox"/> 监督审核 <input type="checkbox"/> 再认证) |
| | <input checked="" type="checkbox"/> 在完成纠正措施后推荐保持认证注册(<input checked="" type="checkbox"/> 监督审核 <input type="checkbox"/> 再认证) |
| | <input type="checkbox"/> 推荐扩大范围 |
| | <input type="checkbox"/> 在完成纠正措施后推荐扩大范围 |
| | <input type="checkbox"/> 延期推荐注册(<input type="checkbox"/> 初审 <input type="checkbox"/> 监督审核 <input type="checkbox"/> 再认证) |
| | <input type="checkbox"/> 不推荐认证注册(<input type="checkbox"/> 初审 <input type="checkbox"/> 监督审核 <input type="checkbox"/> 再认证) |
| | <input type="checkbox"/> 不推荐或缩小推荐范围的说明: |
| 远程审核的相关结论如下: | |
| 可能降低可靠性的障碍 | <input type="checkbox"/> 未发生 <input type="checkbox"/> 有发生, 说明: |
| 突发事件的情况 | <input type="checkbox"/> 未发生 <input type="checkbox"/> 有发生, 说明: |
| 突发事件的处置措施 | <input type="checkbox"/> 中止审核 <input type="checkbox"/> 终止审核 <input type="checkbox"/> 延迟审核 <input type="checkbox"/> 改为现场审核 情况说明: |
| 远程审核的有效性评价(适用时) | <input type="checkbox"/> 远程审核已达到审核目的, 可以推荐注册/保持/再注册 |
| | <input type="checkbox"/> 远程审核未达到审核目的, 需要再次/补充实施现场审核 |



| | | | |
|--------|----|----|-----------|
| 审核组长签字 | 张磊 | 日期 | 2022.11.3 |
|--------|----|----|-----------|



十四、审核报告的发放范围：

受审核方(含附件)：

北京国标联合认证有限公司：1份

十五、附件

1. 审核计划（含项目清单）
2. 不符合报告/问题清单
3. 其他

十六、填表说明：

1. 本审核报告适用于单体系审核，也适用于多体系结合审核情况；
2. 应依据审核任务书安排的管理体系领域（指：QMS/50430，EMS，OHSMS,EnMS,FSMS,HACCP）和审核类型（指：二阶段、再认证，在相应的□内划“√”）；
3. “括号”内属于本报告基本要求的内容，除按要求填写外，未说明的一般应说明负面的发现和潜在的问题或审核组认为应该指明的情况，内容多时可附页；
4. 公正性声明和审核报告签字处需本人亲笔签名。
5. 对子证书/证书附件要求的组织，除在末次会议上确定注册范围外，还须附上子证书/证书附件的文字表达。（可另附页）



附件 ISO 9001:2015 (若不是 ISO 9001:2015 审核请删除)

| | | | |
|--|---|--|--------|
| 审核周期 | <input type="checkbox"/> QMS 体系建立以来 <input checked="" type="checkbox"/> 定期 (近一年) <input type="checkbox"/> 其他 | | |
| 体系要素 | 审核内容总结 | | |
| 组织环境 | 受审核组织已与其宗旨和战略方向相关并影响其实现管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素进行了确定；监视和评审了相关相关信息。 | | |
| | | 列举影响企业战略的重要因素 (不必全选) | |
| | 外部环境 | <input checked="" type="checkbox"/> 法律法规 <input type="checkbox"/> 技术 <input checked="" type="checkbox"/> 竞争 <input checked="" type="checkbox"/> 市场 <input checked="" type="checkbox"/> 文化 <input type="checkbox"/> 社会 <input checked="" type="checkbox"/> 经济环境 <input type="checkbox"/> 其他 | |
| | 内部环境 | <input checked="" type="checkbox"/> 价值观 <input checked="" type="checkbox"/> 文化 <input type="checkbox"/> 知识 <input type="checkbox"/> 绩效 <input type="checkbox"/> 工艺 <input type="checkbox"/> 设备 <input checked="" type="checkbox"/> 人员能力 <input type="checkbox"/> 其他 | |
| | 确定了与相关管理体系有关的相关方及需求和希望；监视和评审了相关相关信息。 | | |
| | 重要的相关方 | 重要的相关方需求和希望 (不必全选) | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> 主管部门 | 遵守质量相关的法律法规 | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> 供方 | 组织的持续经营、明示采购要求 | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> 顾客 | 按时按质按量交付产品或服务；产品/服务质量持续满足要求 | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> 消费者 | 良好的使用感受 | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> 员工 | 组织的持续经营、自我发展 | |
| | <input type="checkbox"/> 投资方 | 组织的持续经营、盈利 | |
| | <input type="checkbox"/> 其他 | | |
| | 组织应明确相关管理体系的范围；(详见第一款审核范围) | | |
| 对 QMS 的适用性 (详见第一款不适用条款和理由说明) | | | |
| 组织对管理体系的过程进行了确认，对输入、输出、顺序及相互作用已被明确地提出并被充分控制。采用了过程方法管理相关管理体系及其过程；用文件化的绩效指标定期评审过程。 | | | |
| 影响运行的重要过程如下：(不必全选) | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 市场拓展 <input type="checkbox"/> 设备能力 <input checked="" type="checkbox"/> 人员能力 <input type="checkbox"/> 检测水平 <input checked="" type="checkbox"/> 合同评审 <input type="checkbox"/> 知识保密 | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 新产品设计开发 <input type="checkbox"/> 原材料采购 <input checked="" type="checkbox"/> 外部供方控制 <input checked="" type="checkbox"/> 生产/服务控制 <input type="checkbox"/> 其他 | | | |
| 影响体系运行的外包过程如下：(根据实际情况选择) | | | |
| <input type="checkbox"/> 新产品设计开发 <input type="checkbox"/> 原材料订制 <input checked="" type="checkbox"/> 生产/服务过程 <input type="checkbox"/> 检验检测 <input type="checkbox"/> 产品运输 <input type="checkbox"/> 设备维修 | | | |
| <input type="checkbox"/> 人员培训 <input type="checkbox"/> 其他 | | | |
| 组织通过质量目标的建立、实施、顾客满意的测量、内审和管理评审等方式，充分地评审，管理及控制这些质量管理体系覆盖的过程和活动。 | | | |
| 领导作用 | 最高管理者确定并证实了对相关管理体系的领导作用与承诺； | | |
| | QMS 最高管理者应确及证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺；通过—— <input checked="" type="checkbox"/> 以身作则 <input checked="" type="checkbox"/> 建立机制 <input checked="" type="checkbox"/> 法规宣传 <input checked="" type="checkbox"/> 风险机遇的应对 <input checked="" type="checkbox"/> 重视顾客反馈 <input type="checkbox"/> 其他 | | |
| | 最高管理者制定了文件化的管理体系方针：热心、诚心、无私奉献；尽职、尽责、精益求精 | | |
| | 质量方针合理恰当并为相应的质量目标提供了框架。最高管理层已经宣布了组织的质量方针并进行了实施，它使所有员工负起持续改进质量管理体系的责任，并在相关方有需要时提供。 | | |
| | 最高管理者确定了组织架构及相关岗位的职责、权限，并进行了全员的沟通和理解； QMS 的主管部门是——业务部 | | |
| 策划 | 在策划管理体系时，组织确定了需要应对的风险和机遇及应对这些风险和机遇的措施； | | |
| | 主要的风险或机遇描述 | 应对措施 | 措施的有效性 |
| | 法律法规环境政策机遇 | 对于新的法规注意学习，依法执行法律法 | 有效 |



| | | 规 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|------------|------|------|------|--------|------------------|---------------|-----|------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | 考核机制执行不到位 | 公司建立绩效考核制度并不断完善,使其发挥正常作用 | 有效 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 公司人力资源配置与业务增长需求不匹配 | 1.提高员工工资待遇,改善工作环境,降低员工流失率; 2.培训和宣传公司企业文件和价值观,培训员工一岗多能 3.与招聘中介、劳务市场保持密切联系,寻求协助以应急 4.考察选择优质外包方合作 | 有效 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 合规风险 | 1 建立和运行《与顾客有关过程控制程序》,加强内部合同评审。 2 聘请法律顾问并及时商定解决方案以应对紧急情况 | 有效 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>组织建立了与方针一致的文件化的管理目标。为实现总质量目标而建立的各层级质量目标具体、有针对性、可测量并且可实现。</p> <p>总质量目标实现情况的评价,及其测量方法是:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>质量目标</th> <th>计算方法</th> <th>责任部门</th> <th>目标实际完成</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>顾客满意率≥95%</td> <td>每年调查一次</td> <td>业务部</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><input checked="" type="checkbox"/>目标已实现 <input type="checkbox"/>目标没有实现的,组织在内部及时进行原因分析并采取了改进措施。</p> <p>组织对相关管理体系进行变更时,变更应按所策划的方式实施;审核周期内的重大变更有:无 <input type="checkbox"/>组织结构变更<input type="checkbox"/>部门职责变更<input type="checkbox"/>主要原材料<input type="checkbox"/>关键人员<input type="checkbox"/>生产工艺/服务流程 <input type="checkbox"/>主要设备设施<input type="checkbox"/>主要检测设备<input type="checkbox"/>其他</p> <p>考虑了变更目的及其潜在后果、质量管理体系的完整性、资源的可获得性和职责和权限的分配或再分配:</p> | | | | 质量目标 | 计算方法 | 责任部门 | 目标实际完成 | 顾客满意率≥95% | 每年调查一次 | 业务部 | 98% | | | | | | | | | | | | |
| 质量目标 | 计算方法 | 责任部门 | 目标实际完成 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 顾客满意率≥95% | 每年调查一次 | 业务部 | 98% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 支持 | <p>组织的资源状况:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>组织现有内部资源的能力可满足质量管理体系运行; <input type="checkbox"/>组织现有内部资源的能力可基本满足质量管理体系运行,但是还有不足需要补充; <input type="checkbox"/>组织现有内部资源的能力完全不能满足质量管理体系运行,需要从外部供方获得:</p> <p>组织应确定并配备所需的管理人员、技术人员和生产操作/服务提供人员: <input checked="" type="checkbox"/>组织现有人力资源的能力可满足质量管理体系运行; <input type="checkbox"/>组织现有人力资源的能力可基本满足质量管理体系运行,但是还有不足需要补充; <input type="checkbox"/>组织现有人力资源的能力完全不能满足质量管理体系运行,需要从外部供方获得:</p> <p>组织应确定、提供并维护所需的基础设施情况: 建筑面积平方米: 350m²生产车间个; 库房个; 实验室个; 主要生产设备有: <u>电脑、打印机(列举2~4种)</u> 特种设备: <input type="checkbox"/>叉车<input type="checkbox"/>行车<input type="checkbox"/>锅炉<input type="checkbox"/>电梯<input type="checkbox"/>压力容器<input type="checkbox"/>压力管道<input checked="" type="checkbox"/>不适用 特种设备管理: <input type="checkbox"/>进行了定期检验<input type="checkbox"/>未进行定期检验的有:</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



| | |
|----|---|
| | <p><input checked="" type="checkbox"/>组织现有基础设施可满足质量管理体系运行； <input type="checkbox"/>组织现有基础设施可基本满足质量管理体系运行，但是还有不足需要补充； <input type="checkbox"/>组织现有基础设施完全不能满足质量管理体系运行，需要从外部供方获得；</p> <p>组织应确定、提供并维护所需的人为因素与物理因素环境，以运行过程并获得合格产品和服务。 <input checked="" type="checkbox"/>组织现有运行环境可满足质量管理体系运行； <input type="checkbox"/>组织现有运行环境可基本满足质量管理体系运行，说明： <input type="checkbox"/>组织现有运行环境完全不能满足质量管理体系运行，说明：</p> <p>组织的监视和测量资源：<input type="checkbox"/>计量器具<input checked="" type="checkbox"/>服务流程检查表<input type="checkbox"/>其他 计量器具的测量溯源方法：<input type="checkbox"/>自校<input type="checkbox"/>外校 国家强检的计量器具有：<u>无（列举1~4种）</u> 计量器具管理：<input type="checkbox"/>进行了定期校准/检定<input type="checkbox"/>未进行定期校准/检定的有：</p> <p>组织已确定所需的知识，以运行过程并获得合格产品和服务 内部知识：<input type="checkbox"/>加工工艺<input type="checkbox"/>生产经验<input checked="" type="checkbox"/>管理软件<input checked="" type="checkbox"/>市场预测<input type="checkbox"/>企业标准<input type="checkbox"/>其他 外部知识：<input checked="" type="checkbox"/>顾客提供资料<input type="checkbox"/>产品标准<input type="checkbox"/>学术交流信息<input type="checkbox"/>专业会议信息<input type="checkbox"/>其他</p> <p>组织已确定在其控制的工作人员所需具备的能力，并采取措施以获得所需的能力，并评价措施的有效性； 通过<input checked="" type="checkbox"/>招聘<input checked="" type="checkbox"/>换岗<input checked="" type="checkbox"/>培训<input checked="" type="checkbox"/>考核<input checked="" type="checkbox"/>辅导<input type="checkbox"/>其他 对国家规定持证上岗的人员资质进行了有效的管理。 特种作业人员：<input type="checkbox"/>电工<input type="checkbox"/>焊工<input type="checkbox"/>危化品作业<input type="checkbox"/>制冷工<input type="checkbox"/>其他 特种设备作业人员：<input type="checkbox"/>叉车工<input type="checkbox"/>行车工<input type="checkbox"/>锅炉工<input type="checkbox"/>压力容器<input type="checkbox"/>其他</p> <p>组织提高员工的质量意识，确保受其控制工作的人员知晓：质量方针；相关的质量目标；他们对质量管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；不符合质量管理体系要求的后果。 通过<input checked="" type="checkbox"/>会议传达<input checked="" type="checkbox"/>标语<input checked="" type="checkbox"/>培训<input checked="" type="checkbox"/>看板<input type="checkbox"/>局域网<input type="checkbox"/>其他</p> <p>组织已确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通。 内部沟通方式：<input checked="" type="checkbox"/>文件发放<input checked="" type="checkbox"/>会议<input checked="" type="checkbox"/>标语<input checked="" type="checkbox"/>展板<input type="checkbox"/>其他 外部沟通方式：<input checked="" type="checkbox"/>宣传材料<input checked="" type="checkbox"/>网站<input checked="" type="checkbox"/>标语<input checked="" type="checkbox"/>展板<input type="checkbox"/>其他</p> <p>组织已建立了文件化的质量管理体系。对自编文件的编制、审批、发放、变更和作废进行了控制。<input checked="" type="checkbox"/>体系文件受控<input type="checkbox"/>体系文件基本受控，存在问题； 对质量相关的外来文件（法律法规、产品标准）进行了识别和贯彻。 <input checked="" type="checkbox"/>法律法规获取充分，<input type="checkbox"/>法律法规获取有遗漏，缺少：</p> <p>对 QMS 和产品相关的运行记录进行了保留、储存、保护、检索查询、处置等管理。 与产品/服务提供相关的记录保存期限与规定一致。</p> |
| 运行 | <p>组织为对产品和服务提供满足的要求，已对产品和服务提供的过程（见 4.4）进行策划、实施和控制。策划文件包括： <input checked="" type="checkbox"/>工艺流程图<input checked="" type="checkbox"/>作业文件<input type="checkbox"/>检测计划<input checked="" type="checkbox"/>接收准则<input checked="" type="checkbox"/>外包控制要求<input type="checkbox"/>其他</p> <p>组织建立并实施了与顾客沟通；如产品和服务的信息、顾客投诉、顾客财产、应急措施等。 组织对产品和服务要求进行了评审，确保有能力向顾客提供满足要求的产品和服务。 产品和服务要求为：<input type="checkbox"/>外来标准<input type="checkbox"/>企业标准<input checked="" type="checkbox"/>顾客要求<input type="checkbox"/>其他 并于产品和服务要求变更时实施了有效的控制。</p> <p>组织建立、实施和保持了适当的设计和开发过程，以确保后续的产品和服务的提供。（适用时） 审核期间内设计和开发新产品/项目名称：<u>千岛湖时光隧道、千岛湖中心湖区、千岛湖龙晨水搏乐园二日游主题</u>（举 1 例） 该项目的设计和开发的输入、输出、变更进行了控制。</p> |



| | 设计和开发控制： <input checked="" type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 存在不足，说明。 | | | | | | | | | | | | |
|---------|---|---------------|------|---------------|--------|----|------------|--|--|--|--|--|--|
| | 组织对外部提供的过程、产品和服务的供方按照对产品/服务质量的类型和程度实施控制。 外部提供包括： <input type="checkbox"/> 原材料采购 <input checked="" type="checkbox"/> 委托服务 <input type="checkbox"/> 顾客要求 <input type="checkbox"/> 运输 <input type="checkbox"/> 其他 提供给外部供方的信息 <input checked="" type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 存在不足，说明。 | | | | | | | | | | | | |
| | 组织的生产和服务提供流程图（见第三条款）， 认证范围内每种产品/服务流程的关键过程及控制参数： | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1"> <thead> <tr> <th>产品/服务名称</th> <th>关键过程</th> <th>控制内容（如尺寸、压力等）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>国内旅游服务</td> <td>服务</td> <td>服务要求、客户满意度</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | 产品/服务名称 | 关键过程 | 控制内容（如尺寸、压力等） | 国内旅游服务 | 服务 | 服务要求、客户满意度 | | | | | | |
| 产品/服务名称 | 关键过程 | 控制内容（如尺寸、压力等） | | | | | | | | | | | |
| 国内旅游服务 | 服务 | 服务要求、客户满意度 | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | 需要确认的过程：服务， <input type="checkbox"/> 进行了有效的确认 <input checked="" type="checkbox"/> 存在不足，说明：未能提供特殊过程确认证据。 | | | | | | | | | | | | |
| | 对生产和服务提供过程的控制 <input checked="" type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 存在不足，说明。 | | | | | | | | | | | | |
| | 组织在生产和服务提供的整个过程中对产品和监视和测量状态进行标识和追溯。 采用的标识方式： <input type="checkbox"/> 标签 <input checked="" type="checkbox"/> 标牌 <input type="checkbox"/> 区域 <input type="checkbox"/> 容器编号 <input checked="" type="checkbox"/> 人员编号 <input type="checkbox"/> 其他 可追溯性实现： <input checked="" type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 存在不足，说明。 | | | | | | | | | | | | |
| | 组织爱护在组织控制下或使用顾客或外部供方的财产。 目前的顾客或外部供方财产包括： <input type="checkbox"/> 原材料 <input type="checkbox"/> 设备 <input type="checkbox"/> 检测设备 <input type="checkbox"/> 图纸 <input type="checkbox"/> 配方 <input checked="" type="checkbox"/> 个人信息 <input type="checkbox"/> 其他 顾客或外部供方财产控制： <input checked="" type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 存在不足，说明。 | | | | | | | | | | | | |
| | 组织应在生产和服务提供期间对输出进行必要防护，以确保符合要求。 可包括标识、处置、污染控制、包装、储存、传输或运输以及保护。 产品防护： <input checked="" type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 存在不足，说明。 | | | | | | | | | | | | |
| | 组织应满足与产品和服务相关的交付后活动的要求。 目前交付后活动： <input type="checkbox"/> 三包 <input type="checkbox"/> 维修 <input type="checkbox"/> 赔偿 <input checked="" type="checkbox"/> 道歉 <input type="checkbox"/> 最终处置 <input type="checkbox"/> 其他 交付后活动： <input checked="" type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 存在不足，说明。 | | | | | | | | | | | | |
| | 组织对生产和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求。 已发生的更改包括： <input type="checkbox"/> 重要原材料 <input type="checkbox"/> 设备 <input type="checkbox"/> 检测设备 <input type="checkbox"/> 图纸 <input type="checkbox"/> 工艺 <input type="checkbox"/> 加工场所 <input type="checkbox"/> 其他 变更控制： <input type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 存在不足，说明。 | | | | | | | | | | | | |
| | 组织在适当阶段实施策划的安排，以验证产品和服务的要求已得到满足。 实施了 <input type="checkbox"/> 进货检验 <input type="checkbox"/> 首件检验 <input type="checkbox"/> 过程检验 <input type="checkbox"/> 最终检验 <input type="checkbox"/> 型式检验 <input type="checkbox"/> 其他 《型式检验报告》，如：。 产品检验/服务放行： <input type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 存在不足，说明。 | | | | | | | | | | | | |
| | 组织确保对不符合要求的输出进行识别和控制，以防止非预期的使用或交付。 不合格品控制： <input type="checkbox"/> 符合要求 <input type="checkbox"/> 存在不足，说明。 | | | | | | | | | | | | |
| 绩效评价 | 组织已经制定与信息的收集、数据分析、改进方法以及客户满意反馈相关的程序，并生效。 组织已分析和评价通过监视和测量获得的适当的数据和信息。 组织监视了顾客对其需求和期望已得到满足的程度的感受，调查方式： <input checked="" type="checkbox"/> 顾客调查 <input checked="" type="checkbox"/> 顾客对交付产品或服务的反馈 <input checked="" type="checkbox"/> 顾客座谈 <input checked="" type="checkbox"/> 市场占有率分析 <input checked="" type="checkbox"/> 顾客赞扬 <input type="checkbox"/> 担保索赔和 <input type="checkbox"/> 经销商报告。 针对顾客不满意的问题进行了分析和改进。 | | | | | | | | | | | | |



| | |
|----|---|
| | <p>组织已通过年度策划于 2022 年 9 月 23-24 日实施了质量管理体系内部审核，对质量管理体系的符合性和有效性进行了审核。内审发现的项不符合在本次审核前已完成整改。在公司内完成的这些审核是可信的。</p> <p>若是组织多场所/临时场所：（按照组织的实际情况选择） <input type="checkbox"/>内审贯穿了多场所/临时现场，内审的验证结论是正面的。管理者代表相应的职权覆盖了所有的场所。）</p> <p>若是多班次操作：（按照组织的实际情况选择） <input type="checkbox"/>对所有班次的现场操作已审核。 <input type="checkbox"/>未对所有班次的现场都进行审核，只审核了日班的现场操作，并且有代表性地审核了所有班次的运行记录。</p> <p>最高管理者已按策划的时间间隔，在 2022 年 9 月 30 日对组织的质量管理体系进行了评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性；管理评审输入、输出均按要求提供。并对提出的改进措施进行了落实。</p> |
| 改进 | <p>组织已确定和选择改进机会，并采取必要措施改进产品/服务和管理体系，以满足顾客要求和增强顾客满意。</p> <p>组织针对质量管理体系运行中的不符合采取了有效纠正和纠正措施。针对下列方面采取了纠正措施： <input checked="" type="checkbox"/>不合格产品/服务<input checked="" type="checkbox"/>自我验证的结果<input checked="" type="checkbox"/>顾客投诉<input checked="" type="checkbox"/>顾客满意调查 <input checked="" type="checkbox"/>内审不符合项<input checked="" type="checkbox"/>外审不符合项<input checked="" type="checkbox"/>管理评审<input checked="" type="checkbox"/>目标统计分析结果<input type="checkbox"/>其他</p> <p>组织持续改进了质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。 组织考虑分析和评价的结果以及管理评审的输出，确定了存在需求或机遇，这些需求或机遇作为持续改进的一部分加以应对。</p> |

| | | | | | | | | | | | | | |
|-------|-----|-----|-----|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| 标准条款 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 4.4 | 5.1 | 5.2 | 5.3 | 6.1 | 6.2 | 6.3 | | | |
| 评价*) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | |
| 不符合数量 | | | | | | | | | | | | | |
| 标准条款 | 7.1 | 7.2 | 7.3 | 7.4 | 7.5 | 8.1 | 8.2 | 8.3 | 8.4 | 8.5 | 8.6 | 8.7 | |
| 评价*) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | |
| 不符合数量 | | | | | | | | | | 1 | | | |
| 标准条款 | 9.1 | 9.2 | 9.3 | 10.1 | 10.2 | 10.3 | | | | | | | |
| 评价*) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | |
| 不符合数量 | | | | | | | | | | | | | |

*评价： 1=符合
 2=这次审核没审
 3=失效/不符合(参见不符合报告)
 4=不适用