**审核计划**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 受审核方 | | | 淳安千岛湖金色假日旅行社有限公司 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 受审核方地址 | | | 千岛湖镇千岛碧云天2-8号 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 联系人 | | | 鲁锦芳 | | | | 联系电话 | | 13735841511 | | | 邮编 | | | | 311700 | | |
| 最高管理者 | | |  | | | | 传真 | |  | | | 邮箱 | | | |  | | |
| **合同编号**. | | | 0522-2020-Q | | | | **审核领域** | | | ■QMS□EMS□OHSMS | | | | | | | | |
| **审核类型** | | | **质量管理体系：初次认证第（二）阶段** | | | | | | | | | | | | | | | |
| 审核目的 | | | **□第二阶段审核：验证组织管理体系的建立、实施运行的符合性及有效性，以确定是否推荐认证注册。**  **□再认证：验证组织管理体系的符合性和持续有效性，以确定是否推荐保持认证注册资格并换发认证证书。**  **□特殊审核: □确定是否推荐同意扩大范围的申请并换发认证证书。**  **□跟踪调查投诉、曝光情况，确认获证客户是否已实施有效的整改措施。**  **□调查获证客户变更信息，确定管理体系持续有效运行。**  **□对被暂停客户进行跟踪审核，验证被暂停原因是否已消除，以确定是否恢复认证注册资格。**  **□验证管理体系实施运行的符合性及有效性。** | | | | | | | | | | | | | | | |
| 审核范围 | | | 国内旅游服务 | | | | | | | | | | 专业  代码 | | | | 39.09.01;39.09.02 | |
| 审核准则 | | | **GB/T19001-2016/ISO9001:2015** | | | | | | | | | | | | | | | |
| 审核日期 | | | **现场审核于****2020年09月27日 上午至2020年09月28日 上午 (共1.5天)** | | | | | | | | | | | | | | | |
| 审核语言 | | | □**普通话**□**英语**□**其他** | | | | | | | | | | | | | | | |
| 审核组成员 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 姓名 | | 组内身份 | | 性别 | | 注册资格 | 专业代码 | | | | | | | | 联系电话 | | | 组内代号 |
| 林兵 | | 组长 | | 男 | | 审核员 |  | | | | | | | | 13588800890 | | | ISC-59501 |
| 任泽华 | | 组员 | | 男 | | 审核员 |  | | | | | | | | 13173653732 | | | ISC-59498 |
| 陈志富 | | 组员 | | 男 | | 专家 | 章39.09.01,39.09.02 | | | | | | | | 13058789088 | | | ISC-JSZJ-168 |
| **承诺: 在审核过程中接触的有关受审核方特定产品或机密信息，未经受审核方书面同意不得透露给第三方。当法律要求需要信息提供给第三方时，公司书面通知受审核方所要提供的信息。** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 审核组长 | 林兵 | | | | 审核方案  管理人员 | | |  | | | 受审核方  签字及公章 | | | 签名 | | | | |
| 联系电话 | 13588800890 | | | |
| 日期 | 2020-9-26 | | | | 日期 | | |  | | | 日期 | | |  | | | | |

**现场审核日程安排表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **审核日程安排** | | | | | |
| **日期** | **时间** | **部门** | **过程** | **涉及条款** | **审核人员** |
| **9月27日** | **8:30~9:00** | **首次会议** | | | **ABCDE** |
| **9:00~12:30** | **管理层** | 组织环境理解、相关方需求和期望识别、管理体系范围、领导、方针和目标、岗位、职责和权限、风险和机遇措施、沟通、内审、管理评审、改进 | Q:4.1/4.2/4.3/4.4/5.1/5.2/5.3/6.1/6.2/9.1.1/9.2/9.3/10.1/10.2/10.3  Q:6.3/7.1.1/7.1.2/7.1.6/7.4/7.5.1(/EO:7.1/6.1.4/)  国家/地方监督抽查情况；顾客满意、相关方投诉及处理情况；一阶段问题验证，  验证企业相关资质证明的有效性； | **B** |
| **9:00~12:30** | **业务部** | 顾客沟通、顾客要求的确定、顾客要求的评审、顾客要求的更改、服务过程的放行、不合格品的控制、顾客满意的调查、收集汇总、分析与评价 | Q:5.3/6.2/7.4/8.2.1/8.2.2/8.2.3/8.2.4//8.6/8.7/9.1.2/9.1.3 | **AC** |
| **12:30~13:00** | 午餐 | | |  |
| **13:00~17:30** | **办公室** | 部门岗位职责、目标、沟通交流、人员、基础设施、过程运营环境、知识管理、能力、意识、文件、记录管理、分析改进 | Q:5.3/6.2/7.4/7.1.2/7.1.3/7.1.4/7.1.6/7.2/7.3/7.4/7.5/.2/7.5.3//9.1.3 | **B** |
| **8:30~10:00** | **计碉部** |  | Q:5.3/6.2/7.4/8.4 | **B** |
| **13:00~14:30** | **研发部** | 部门职责、目标、沟通、运营策划和控制、旅游线路设计开发 | Q:5.3/6.2/7.4/8.1/8.3 |  |
| **14:30~17:30** | **接待部** | 部门职责、目标、沟通、服务提供、标识及可追溯性、顾客及供方财产、防护及交付后活动、变更 | Q:5.3/6.2/7.4/8.1/8.5.1/8.5.2/8.5.3/8.5.4/8.5.5/8.5.6 |  |
| **8:00~10:00** | **接待部** | 现场查看服务提供过程住宿安排、供方财产、客车接客、千岛湖线路安排 | /8.5.1/8.5.2/8.5.3/8.5.4/8.5.5/8.5.6 | **ABC** |
| **10:00~10:30** | **审核组内部整理审核记录** | | | **ABC** |
| **10:30~11:00** | **审核组内部沟通、形成审核发现和结论** | | | **ABC** |
| **11:00~11:30** | **与受审核方领导沟通交流审核情况** | | | **ABC** |
| **11:30~12:00** | **末次会议** | | | **ABC** |

**注：每次监督审核必审条款：**

1. **Q：4.1、4.2、4.3、4.4、5.2、5.3、6.1、6.2、6.3、8.1、8.2、8.3、8.4、8.5、8.6、8.7、9.1、9.2、9.3、10.2、10.3;**
2. **J:3.2、3.3、3.4、4.2、4.3、5.2、5.3、6.2、6.3、7.2、7.3、7.4、8、9、10、11、12**
3. **E:4.1、4.2、4.3、4.4、5.2、5.3、6.1、6.2、8.1、8.2、9.1、9.2、9.3、10.2、10.3**
4. **S：4.1、4.2、4.3.1、4.3.2、4.3.3、4.4.1、4.4.3、4.4.6、4.4.7、4.5.1、4.5.2、4.5.3、4.5.5、4.6**
5. **除以上必审条款外还需审核：标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动**