



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	<input checked="" type="checkbox"/> QMS <input type="checkbox"/> EMS <input type="checkbox"/> OHSMS			
审核类型	质量管理体系：初次认证第（二）阶段					
审核目的	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 特殊审核： <input type="checkbox"/> 确定是否推荐同意扩大范围的申请并换发认证证书。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 调查获证客户变更信息，确定管理体系持续有效运行。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 普通话 <input type="checkbox"/> 英语 <input type="checkbox"/> 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	39.09.01,39.09.02	13058789088	ISC-JSZJ-168
<p>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。</p>						
审核组长	林兵	审核方案 管理人员		受审核方 签字及公章	 鲁锦芳	
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	计调部		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