管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：业务部 主管领导：黄小丽 陪同人员：鲁锦芳 | 判定 |
| 审核员：审核时间： |
| 审核条款： |
| 本部门的质量目标及考核  与其他部门的主要沟通方式 | 5.3/6.2 | --提供2020年质量目标,共分解3项,  1、合同履行率100%；  2、顾客满意率≥95%；  顾客投诉处理率≥99%;  采购产品合格率≥100%    查到《质量目标完成情况检查》；于2020年7月考核显示：达标；  -----通过口头、电话，记录、文件及会议等方式进行交流， |  |
| 顾客沟通  与服务过程要求的确认  要求评审  评审文件化信息  合同变更  服务放行  服务过程评价  最终服务评价  不合格品控制  顾客满意  分析和评价 | 7.4  8.2  8.6  8.6  8.7  9.1.2  9.1.3 | 公司建有网络信息平台“收客平台”和日常与顾客的营销沟通；并与相关单位建立“疗休养”合同常规沟通；  对于散客：接收顾客业务咨询后，为客户需求提供行程信息；接收顾客旅行报名；构成组团条件后再与确客确认沟通；  对于团体客户：接收顾客业务咨询后，为客户需求提供行程信息；与顾客商议出行细节；构成组团条件后再与确客确认沟通；  出行前，短信通知顾客注意事项；  行程结束后，收集顾客建议；电话回访；  与顾客确定出行 ，签订旅游合同；在合同中规定过程要求；合同信息登记在公司业务管理系统内。  提供：  1、合同编号：JSJR-20201020[20],国内旅游（地接）；顾客：乐清市长运国际旅行社 ；合同中有第一部分和第二部分条款，第一部分为通用要求；第二部分确定：旅游线路和时间、费用、保险、和其他事项；并附有：安全须知；  服务内容基本明确，包括相关法规要求；并见顾客方签名和公司盖章；  2、合同编号：JSJR-20201017[1]；顾客：上海杨子国族；合同中有第一部分和第二部分条款，第一部分为通用要求；境外旅游；第二部分确定：旅游线路和时间、费用、保险、和其他事项；并附有：安全须知；  服务内容基本明确，包括相关法规要求；并见顾客方签名和公司盖章；  3、合同编号：JSJR-20201015[1]，顾客：天津途牛国际旅行社有限公司；内容同上；服务内容基本明确，包括相关法规要求；并见顾客方签名和公司盖章；  对于散客，提供的服务过程体现在相关线路的行程上。确定行程前，由相关部门进行确认和验证评审，公司审批。见8.3条款；  对于团体客户，要求确定后，如有适合的标准线路行程，即同前所述。  如有特殊要求，由相关部门评审，开发线路；同8.3条款，签订合同。  公司有线上信息平台，挂有成熟的旅游线路和项目，公示信息有通过要求（包括法规要求、安全要求、旅游线路和时间、费用、保险等）招收散客。根据报名情况确认信息即可 。  同设计开发评审表；  合同变更在合同条款中说明相关信息；  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》、《旅游服务质量监督管理制度》、《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；  出行前由质检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；以确保过程监控；并由导游填写《质量反馈单》和《全陪日记表》。  行程结束前，导游请顾客填写顾客满意程度、建议信息；交质检部；  业务部进行电话回访质检表；并作月度汇总；  提供《质检表》，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；  NO.11,散客，李秀萍；线路：千岛湖疗休养，总体评价：还好！  NO.23,团队，杭州名鼎国际；线路：千岛湖三日游，总体评价：还好！  NO.46,团队，合肥中云智创；线路：千岛湖四日游游，情况同上；  提供质检汇总表，规定了投诉信息登记、评价；建议等；  查：5月份汇总表，团队质检数量：24，无各类投诉；建议分析三点；  6月份汇总表，一条投诉：用餐过程中发现苍蝇；已经处理；  7月份汇总表，无投诉；  公司收集到的各类建议，分析，公司均及时处理，向当事人道歉或再次增加旅行体验等方式处理。  公司制定《不合格品输出控制程序》和《质检工作流程示意图》，对于公司分析有效的投诉，列为不合格。  近三个月内，未收到各级业务投诉。  公司编制《顾客满意程度测量控制程序》，对于每一批团队都填写《游客意见反馈单》，并作分析汇总表到月度表内；统计总平均分为95.85分。  对于公司提供的服务过程有调查、分析和评价，但未提供分析过程数据和统计方法的使用。 |  |
|  |  |  |  |

说明：不符合标注N