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：研发部 主管领导：苏欣 陪同人员：鲁锦芳 | 判定 |
| 审核员：林兵 陈志富 审核时间：2020-9-27 |
| 审核条款：/8.1/8.3 |
| 基本情况,职责/要求/质量目标/沟通?人员情况 | 5.3/6.2/7.4 | 研发部负责人:苏欣，8人； 研发部人员：能满足要求,主要负责服务策划及服务流程研发的管理, 涉及标准8.1/8.3条款；研发部人员有一定工作经验,所需的资源基本满足。部门质量目标：新线路、新产品提供率≥10%。提供的7月份质量目标考核，未提供结果。公司内部沟通方式以会议、OA办公系统、微信、口头、电话等。 |  |
| 服务过程策划?产品和服务要求?准则？外包过程 | 8.1 | 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。并编制相关的服务实现作业指导书，提供：《导游带团服务标准》、《供应商评定标准与筛选办法》、《旅游服务质量监督管理制度》、《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。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。 |  |
|  新产品设计开发的策划? 输入输出控制验证更改 | 8.3 | --公司成立了研发部，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“R-036”千岛湖中心湖区、森林氧吧、环湖骑行二日游新产品开发记录的报告，开发人：方玉珍，设想：金秋时节，以游湖、赏秋为主的景点环境不错，深受消费者青睐。输入材料：类似线路安排和其他公司的线路安排；以及公司资源情况；类似线路的调研报告；评审人：吴俊；对输入进行评审；输出公司的出行线路安排，包括景区介绍及吃住行的各类标准；由公司安排相关人员进行实地调研，形成调研报告；为丰富景点旅游资源，景点旅游开发公司推出千岛湖中心湖区、森林氧吧、环湖骑行，整个游程以休闲为主，比较适合儿童、年轻人、中老年人各层次人群的旅游需求。报告由公司自个部门负责人会签评审意见：同意；并于6月15日向线上和合作方推广；以上线路自开始实施至6月22日，收到43位客人，从客户反馈情况看，服务提供品质能得到客户的满意，达到预期效果。正式列入公司旅游产品线路。目前无相关更改。再抽查2020年7月1日上线的“千岛湖森林氧吧、皮划艇体验一日游”；开发人：方玉珍，线路设计情况同上。从7月1日上线到7月10日，共收客36人，从客户反馈情况来看，达到预期效果。公司具备旅游线路的设计开发能力。 |  |

说明：不符合标注N