管理体系审核记录表1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：管理层 主管领导：总经理/管代 李平/李运华 陪同人员：胡剑萍 | 判定 |
| 审核员： 李凤仪 审核时间：2021.11.18 |
| 审核条款：**Q:4.1/4.2/4.3/4.4/（3.1）5.1（4.3）/5.2（3.2）/5.3（4.3）/6.1（12.3-5）/6.2（3.2）/6.3（3.4）/7.1.1（3.4.1）/9.1.1（3.4.2、11.1.1、11.2、12.1、12.2.1-2）/9.3（12.4）/10.1/10.3 （12.5）**资质验证/范围再确认/投诉或事故/政府主管部门监督抽查情况。 |
| 理解组织及其环境理解相关方的需求和期望 | Q4.14.2JQ3.3.1 | 基本情况：南昌金开工匠建设工程集团有限公司，成立于2003年2月27日，注册资金60000万元，注册地址：江西省南昌经济技术开发区昌北庐山南大道，主要从事资质范围内市政公用工程施工总承包等业务， 拥有各类大中型工程机械设备、特种设备及检测机器：挖掘机、推土机、自卸汽车、光轮压路机、振动压路机、强制式搅拌机、混凝土输送泵、汽车吊、砂浆搅拌机、振动夯、平板振动器、洒水车、钢筋弯曲机、钢筋切断机、电焊机、对焊机、柴油发电机、水 泵、全站仪、水准仪等。根据企业发展及经营管理的需求，公司组织了对管理体系标准的学习，依据标准的要求结合实际情况对管理体系进行了策划。策划基本体现了PDCA的思路。建立了文件化的管理体系，文件基本符合标准的要求，基本符合企业的实际情况。根据过程对组织结构进行了合理的设计，明确了各岗位人员的职责和接口，配备了相应的人员、设施、技术、信息等资源。工作环境基本能满足经营和管理的需求。通过制定管理制度、作业文件及相关措施，对活动的主要环节实施了有效的控制。各种制度及规定基本建立。管理手册中对组织机构和职责进行了策划，形成了文件。组织机构的设置，职责、权限的分配基本明确，基本适宜，人力资源基本满足需求。公司高层通过及时了解国家相关政策、与客户/同行业/上下游产业的交流等方式认识公司的所处的环境，并制定经营思路。总经理介绍目前对公司影响较大的是自去年12月份以来新冠肺炎疫情在全国乃至全球的流行各行各业都受到很大的冲击，今年春节过后相应国家政策实行全面停产停工，自今年三月上旬以后才陆续进行了复工，但目前外地人员（主要是劳务人员）还未全员到位，人员匮乏；考虑到疫情影响的今年国内经济政策环境，可能会工程回款比较慢；同行竞争加剧；原材料、人力成本增加，行业利润会的少、环保监察力度增大在环境和安全方面投入增大等。另外施工特点为点多、面散，环境、安全问题突出，也是公司施工的风险点，因此全体员工秉承：诚实守信、环境保护、安全第一的管理理念。 应对措施，努力将现有的工程打造成样板工程，提升口碑，以稳定并扩大相关业务，通过培训增强公司标书的编写能力，增加在投标过程中的中标概率,积极组织公司员工进行专业培训，提升员工职业技能，提高工作效率。 | OK |
| 质量管理体系的范围质量管理体系及其过程 | Q4.34.4JQ3.13.3 | 确认该公司管理体系适用范围是：QJ资质范围内市政公用工程施工总承包通过文件发放的方式在公司内部进行传递；在与客户沟通中，及时通知客户，为相关方获取。上述范围与企业目前经营范围相一致。为健全和完善本公司的管理体系，公司依据GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》、GB/T24001-2016《环境管理体系 要求及使用指南》、ISO45001-2018《职业健康安全管理体系 要求及使用指南》、GB/T50430-2017《工程建设施工企业质量管理规范》，发布实施了管理体系文件，包括管理手册、程序文件、管理制度、作业文件、质量体系运行记录等。 | Y |
| 领导作用和承诺/总则领导作用与承诺 | Q5.1JQ4.3.1 | 最高管理层都具有较强的管理意识，明确管理承诺。主要通过以下活动来实现管理承诺：向公司全体员工宣传满足顾客要求和法律法规要求的重要性；制定管理方针；确保公司目标的制定和完成；各部门针对本部门的工作进行风险评估，采取适当的应对风险和机会的措施；定期进行管理评审；持续保证质量/环境/安全工作的投入，提供充分的资源，确保公司管理体系有效运行。目前各项工作基本得到实施，并取得了一定的效果。 | Y |
| 制定质量方针；沟通质量方针；环境方针；职业健康安全方针 | Q5.2JQ3.2.13.2.2 | 1.管理方针：科学管理、精心施工，创建优质工程； 遵纪守法、注重环保，实现健康安全；以人为本、持续改进，满足顾客要求。2. 管理方针与企业的经营宗旨相适应，协调；3. 通过会议传达，沟通，让全体员工理解执行。并定期进行评审（一般一年一次）。●经评价，管理方针适应其宗旨和环境并支持其长远战略方向；为制定管理目标提供框架；包括满足适用要求的承诺和持续改进质量管理体系的承诺。方针基本能够满足标准的要求。●公司的管理方针记录在管理手册中，并在组织内部得到广泛的宣传、沟通。方针是管理层共同研究决定的，结合了公司施工特点和目前的实际状况。方针初步制定后，由公司员工进行讨论，在公司体系文件的发布会上，对管理方针和目标进行了讲解，使全体员工能够理解。同时，在标准的培训、文件下发，内部理解，实施过程中，始终强调方针的意义的内涵。 | Y |
| 组织内的角色、职责和权限；资源、作用、职责、责任和权限 | Q5.3JQ4.14.24.3 | 公司管理体系覆盖部门包括：综合部、经营部、质安部、工程部、财务部，项目部属于工程部管理；部门划分尚可。在《管理手册》及《岗位任职要求》中规定了各部门及主要岗位人员的工作职责、作用、责任、权限，职责包括了标准要求的所有要求，充分适宜，上述文件通过发放的形成传达到相关部门和人员。包括各级管理者做出的相关责任的承诺等，基本明确了各级人员的环境职业健康安全管理职责等。确认公司目前人力资源、基础设施、技术人员、财力、信息资源均能保证。详见各部门相关条款审核记录。 | OK |
| 应对风险和机遇的措施 | Q6.1JQ3.13.3.3 | ●查《风险管理控制程序》规定风险的识别、分析、评价和控制的过程和方法，以保证风险管理的有效性，从而确保管理体系能够实现其期望的结果；增强有利影响；避免或减少不利影响；实现改进。●李经理介绍：在策划管理体系时，领导层考虑了公司运行Q（J）标准所处的环境，包括上述4.1识别的内外部环境。手册里有对风险和机遇应对控制的要求。●公司面临的风险和机遇主要是：国内经济转型升级、疫情和政治因素导致的市场低迷，回款困难， 人工成本增加，客户要求提高，以及行业良莠不齐、不良竞争、成本增设等严重影响行业发展。公司始终以“保质保量维护老客户需求，开发新地域、购买先进设备、采用新技术、新工艺减少劳动力成本、合理安排生产、减少材料浪费。” 树立质量第一，员工稳定为公司发展的经营理念，来回馈社会。 ●简单介绍了公司为了应对现阶段的风险和机遇所采取措施等，记录如下：严把工程质量关，加强与顾客的沟通联系，以稳定现有的市场份额；加强与建筑材料供应商的联系，建立长期合作关系，及时掌握建材价格信息，以降低公司建材采购成本；……●另外还考虑了，今年年初突发的新管肺炎疫情，针对疫情制定了相应的管理措施，并投入了有效的人员和资金，现在已开工的工地，制定有“疫情防控工作方案”对风险识别和采取的措施可应用在实际的体系运行中。●基本符合要求。 | Y |
| 质量目标及其实现的策划； | Q6.2J3.2.33.2.4 | ●查《管理手册》收录了公司的管理目标：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 目标 | 指标 |
| 质量 | 单项工程一次交验合格率100% | 100% |
| 顾客满意率≥95% | ≥95% |
| 环境 | 施工噪声:投诉率为0 | 实现全年无投诉 |
| 固体废弃物分类处置率100% | 100% |
| 职业健康安全 | 火灾、触电事故为零 | 0 |
| 重伤率不超过0.6‰，轻伤人数单位工程控制在2‰以内 | 0 |

目标与管理方针和持续改进的承诺相一致；具有可测量性；考虑了公司内外部及相关的要求，产品和服务的符合性，以及增强顾客满意的相关内容；基本符合标准要求。●公司在各个部门及在建工程项目部建立目标，并确保目标与总目标及过程分配的职责基本一致。●对目标实施情况的考核，由体系的归口管理部门办公室、工程部来完成，目前来看，目标基本实现，详见体系归口管理部门及各相关部门的审核证实。●提供有《目标完成情况分析》收录了公司及各部门目标、考核评率及完成情况。●基本符合要求。 |  |
| 变更的策划 | Q6.3JQ3.3.5 | ●查《管理手册》中规定当组织确定需要对管理体系进行变更时，此种变更应经策划并系统地实施（见4.4）。 组织应考虑到： a）变更目的及其潜在后果； b）质量管理体系的完整性； c）资源的可获得性； d）责任和权限的分配或再分配。 ●负责人介绍：目前暂无变更情况发生；如今后发生变更情况则执行相关的变更控制文件。●基本符合要求。 | Y |
| 监视、测量、分析和评价总则 | Q9.1.1J3.412.1 | 组织策划了对绩效的监视和测量，对绩效的分析和评价，对事项进行汇报的程序等。保留了必要的记录文件。公司通过管理评审和内部审核，以及定期的目标考核，对发现的问题采取纠正和必要的纠正措施，确保管理体系绩效和有效性。 | Y |
| 管理评审 | Q9.3JQ12.312.4 | 制定并执行《管理评审控制程序》：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。特殊情况下，可增加管理评审频次。查管理评审的计划：管理评审的时间：2021年8月5日主持人：总经理 参加人：领导层、各部门负责人 要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。时间安排符合程序文件的要求。查看管理评审输入的资料：a.管理体系审核结果以及合规性评价的结果；b.顾客投诉的处理，顾客的满意度测量结果及反馈的重要信息，以及来自外部其他相关方的信息，包括相关方的抱怨。c.重大质量、环境、安全事故的处理，过程及产品质量趋势；d.管理体系运行状况，包括管理方针和目标以及实现程度。e.环境管理体系运行绩效。f.纠正预防和改进措施的实施情况。g.可能影响管理体系的变更（如公司组织结构、产品结构、资源发生的重大改变和调整；相关法律法规、标准及其他要求发生变更。）h.员工的合理化改进建议。输入内容基本符合标准要求。提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理者代表汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结，同时就改进的决议作出了安排。查看管理评审报告，批准：李平 2021.8.5评审结论：公司按照GB/T19001-2016、GB/T50430-2017、GB/T24001-2016、ISO45001:2018标准建立的管理体系，是持续适宜、充分的和有效的。达到了顾客满意和持续改进的目的。改进的建议：无。 | Y |
| 改进/持续改进 | Q10.110.3JQ3.4.412.5 | ●公司通过日常检查、定期监视和测量、例行检查、日常巡视、不合格控制、分析与评价、内部审核、管理评审等方法监控质量管理体系持续适宜性、充分性、有效性。●管理者代表介绍：公司自建立管理体系以来，一直在寻求不断改进的机会。●通过对服务质量的考核、检查，发现不合格进行原因分析，并采取纠正措施，不断改进质量、环境、职业健康绩效；通过目标、指标的考核、内审检查、管理评审会议的召开、平时的工作检查等发现不符合，也能及时采取纠正、预防措施，不断完善公司的管理体系。●符合要求。 | Y |
| 1、资质验证/范围再确认2、政府主管部门监督抽查情况3、顾客投诉和质量事故处理情况 |  | 证书名称 证书编号 有效期营业执照 913601087460806760 长期安全生产许可证 (赣)JZ安许证字[2006]010207 2023.8.13资质证书号 （市政公用工程施工总承包贰级） D236054671 2021.12.31重大质量、环境、安全事故：无顾客重大质量投诉：无 | Y |

管理体系审核记录表2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、抽样计划 | 涉及条款 | 受审核部门：综合部 主管领导：樊友永 陪同人员：胡剑萍 | 判定 |
| 审核员：李凤仪 审核时间：审核时间：2021年11月19日 |
| 审核条款：Q5.3/6.2/9.1.2/9.2/10.2JQ4.3/3.2.3/3.5/5.1/5.2/5.3/7.2/12.1/12.2/12.3 |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3J4.3 | 部门负责人：樊友永询问其职责权限：主要负责公司文件的控制，即文件的编制、收发、归档等管理工作。负责公司人力资源及教育培训工作。负责组织内审和管理评审工作，对不合格采取纠正和预防措施。职责明确，回答基本完整。 | Y |
| 目标、指标及完成情况 | Q6.2J3.2 | ●根据公司总目标，分解到综合部的管理目标有：年度培训计划执行率100％确保特殊工种持证上岗，上岗率达到100%；到目前为止该部门制定的目标指标均已完成。目标可测量，与管理方针能够相融合。提供有《目标指标管理方案》并定期对管理方案进行检查。●基本符合要求。 |  |
| 分析和评价 | Q9.1.3J12.3 | ●查《管理手册》规定了检查、分析、评价和改进的内容，规定了相应的职责和能力要求，及信息收集方式和分析方法。●查见有工绩效考核管理制度、质量管理自查与评价制度、绩效的监视和测量管理程序等。●负责人介绍介绍公司通过平时的检查、项目总结、内审、管理评审、目标/指标和管理方案的实施情况监测来分析管理体系的运行情况；本公司管理体系分析和评价内容有：1.产品和服务的符合性—通过目标考核，目标完成报告；（定量分析）2.顾客满意程度---收集顾客满意度信息，统计评价； 3.外部供方的评价，年度的供方再评价。4.针对风险和机遇所采取措施的有效性---提供评价报告；5.管理评审中对：策划是否得到有效实施、质量管理体系的绩效和有效性、管理体系改进的需求 均有分析评价（定性）。●对所需的监视、测量、分析和改进过程进行策划，编制了相应的控制文件，如环境运行控制程序、职业健康安全控制程序、顾客满意管理程序、内审控制程序、管理评审控制程序、关的作业文件等.产品实现过程按施工工艺流程要求加以控制。●体系各大过程进行不定期的检查及对质量目标进行定期的考核。●通过内审，管评，外审等方式对体系的绩效和有效性进行评价。基本符合要求。 | Y |
| 内部审核 | Q9.2J12.112.2 | 编制《内审控制程序》，基本符合标准要求。经查问：总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。2021.7.27-28开展管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：——《审核实施计划》，编制：综合部 批准：李平 2021.7.21计划中规定审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；审核组组长：李运华，组员：樊友永、徐龙国。计划中没有漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。——内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。——本次内审发现1项不合格，为一般不符合项，查看《不符合报告》（综合部E8.1），不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证——本次内审编制有《内部管理体系审核报告》，结论：公司的质量、环境和职业健康安全管理体系符合ISO9001:2015、ISO14001:2015和ISO45001:2018、GB/T50430-2017标准的要求。编制：综合部 批准：李平2021.7.28 | Y |
| 不合格和纠正措施 | Q10.2J12.5 | ●公司编制有不合格品管理程序规定了不符合的控制流程、不合格分级、不合格评审及处置以及纠正和纠正措施等要求等，基本符合要求。●体系自运行以来，公司未发生施工质量的严重不符合以及体系运行的系统性问题，故无纠正措施实施的记录，另外由于未发生潜在的不符合，故也无预防措施实施的记录。●内审中发现的不符合，采取纠正措施，并采取相应的预防措施。●基本符合要求。 | Y |

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：经营部 主管领导：雷磊 陪同人员：胡剑萍 | 判定 |
| 审核员：李凤仪 审核时间：2021年11月19日 |
| 审核条款：Q/J:5.3(4.3)、6.2(3.2.4)、8.2（6.1-6.3）、8.4（9.1-9.3、8.1-8.4）、9.1.2(10.7.4) |
| 岗位、职责、权限、责任 | Q 5.3J 4.3 | 《管理手册》5.3条款规定了本部门的职责和权限，经营部主要负责：1、参加投标和议标，了解顾客要求和期望，编制标书，并对标书组织有关部门进行评审，发出投标书；2、在合同签订前，对合同进行评审，确认本公司有能力满足顾客的期望和要求；3、顾客产品要求的更改（合同）更改，经确认后，通知相关部门和人员明白更改的要求内容；4、收集分析顾客有关信息，对产品质量进行顾客满意度调查，并将收集调查结果报告总经理及有关部门。部门职责和权限已在公司及部门内部进行了沟通和交流。 | OK |
| 目标、指标及完成情况 | Q:6.2JQ：3.2.3JQ：3.2.4 | 查见“部门分解目标”，经营部目标为：顾客满意度≥95%。合同评审率100%查见“质量、环境、职业健康安全完成情况检查记录”，见2021.10.14公司对各部门目标完成情况进行了检查，经营部目标均完成。 | OK |
| 招投标、合同管理 | Q：8.2JQ：6.1JQ：6.2JQ：6.3 | 招投标、合同管理：查文件：制定了《标书及合同管理程序》包涵了规范要求的工程项目投标及工程合同管理制度，明确了投标与工程合同管理的控制流程。跟负责人沟通：1、公司通过招投标、市场开拓及客户介绍等其他方式获得合同。2、通过资格预审、招标答疑、招标书、电话、现场拜访、网络和与业主的交流。3、需了解业主明示的要求、未明示但必须满足的、与项目相关的法律法规/行业的技术和规范要求及企业的相关要求。4、投标或签订合同前，公司通过会议、网络及文件方式对以上业主要求、公司的技术能力/施工能力/财务能力及需面对的风险和机遇进行评审；评审通过后依法进行投标及签订合同。5、合同签订后，经营部组织，通过会议、培训、书面等各种方式跟工程部、项目部等进行合同交底。6、在合同履行过程中，业主、监理、设计等各方提出合同的变更需要书面签认，作为合同的组成部分；按规定进行合同更改信息交流，做相应工程信息的更改。7、跟发包方保持沟通，进行合同履约分析，包括工程进行中和完工后；并定期分析、评价合同履行情况；保存合同变更、会议纪要、函件、通知等履约内容，确保工程和服务质量。查记录及执行情况，抽见：项目名称：荣华路污水管建设工程施工合同客户：南昌金开城建实业有限公司，2021.6.5开工日期：2021.6.10，完工日期：2021.6.30项目名称：中国电信江西云和大数据中心园区市政雨污水接驳工程施工合同客户：南昌金开城建实业有限公司，2021.7.10开工日期：2021.7.20，完工日期：2021.8.20项目名称：恒大时代之光西侧地块水塘排水工程施工合同客户：南昌金开城建实业有限公司，2021.4.25开工日期：2021.5.1，完工日期：2021.5.20项目名称：金牛棚户区改造项目3#地块所涉规划社区道路（冠山北路至冠山路）建设工程施工合同客户：南昌市昌北开放开发区开发建设总公司，2021.8.13开工日期：2021.8.15，完工日期：2021.10.15以上合同内容有：合同签订依据、工程地点、工程内容、合同工期、质量标准、合同价款、组成合同的文件（合同协议书、中标通知书、投标书记附件、本合同专业条款、工程量清单等）词语解释、质量保证等，内容明确，有双方公司签章确认，作为了评审的依据。2）合同评审：查见“工匠集团联审意见表”，签订合同前工程部织各部门，以会签的方式进行评审；评审内容主要有：承包范围及工期、质量要求及相关条款、合同价款及调整方式、预付款及进度款支付、材料设备采购相应条款、结算时限、违约责任、保修责任、法律风险、资金保障等，最后给出评审结论；查见以上合同评审记录，评审时间符合要求，参加评审人员包括：总经理、分管领导、财务部、综合部、经营部、质安部。3）合同交底：合同签订后项目开工前经营部协同工程部对项目部进行交底，交底内容有：对工程起止日期、工程地点、工程概况、工程内容、质量标准、工程量确认方式、保修期限、甲供材料、工程量变更、竣工验收与结算等内容进行交底，交底内容符合要求。4）合同履约分析：合同履约过程中经营部协同工程部、办公室及机械部定期对工程进度、工程款支付、合同变更、经济签证等内容进行检查并根据检查结果进行分析。负责人介绍，以上项目施工过程中履约情况良好，未发现不良情况发生。合同变更：负责人介绍说：公司合同签订后几乎没有修改变更，一般都是在评审过程中反复修改，最后定稿。如有变动，以补充协议的形式附加在后面，作为对合同的补充条款。以上合同未见变更。 | OK |
| 外部提供过程、产品和服务的控制分包管理 | Q8.4J8.2-8.4J9.1-9.2 | 编制了《外部提供过程控制程序》，明确了对供方进行定期评价，内容包括：供方规模、市场信誉、供货能力；供方的供货期、付款方式；供方质量保证能力等内容。经由总经理确认后，纳入公司合格供方。提供有《合格供方名录》，抽见：南昌市富杰机械租赁有限公司——工程机械设备江西汉永新材料股份有限公司——电力管南昌钢锌工程有限公司——建材南昌市睿鹏金属材料有限公司——建材抽查见：1、中国电信江西云和大数据中心园区市政雨污水接驳工程材料购销合同，南昌市豫锋焱商贸有限公司签订，2021.7.10；钢筋、砂子(中粗砂)、碎石(综合)、标准砖、塑钢爬梯、木模板、铸铁井盖、井座等；2、金牛棚户区改造项目1#、2#地块排污增加污水管工程材料采购合同，江西汉永新材料股份有限公司签订，2021.10.19；HDPE缠绕增强管等；3、机械设备租赁合同书，南昌市富杰机械租赁有限公司签订，2020.10.30，勾机、搅拌机、压路机等；查见上述合同的“合同签订审批表”，业务部门、合同管理部门、财务部门、风控部门/相关部门、公司分管领导、主要领导参加评审，提出意见并签名；介绍说采购产品按合同核对数量、材质单、合格证，验证规格、型号后，在入库单上签字。查见“检验报告”，江西省建筑工程质量检测中心出具，电力管材送样检验，江西汉永塑业有限公司提供；——采购产品的验证,详见Q8.6。暂无劳务分包。 | OK |
| 顾客或外部供方财产 | Q8.5.3J10.6 | 该公司顾客财产主要为顾客提供的技术资料及服务基础文件，由经营部负责做好技术要求及知识产权技术文件的保密工作。未提供相关顾客财产的记录，交流； | OK |
| 不合格品的控制 | Q8.7J8.3J 8.5J 9.4J 11.5 | 质量问题处理依据《不符合控制程序》，对不合格品和不符合的识别和控制有明确的规定。规定了对不合格处置方法：返工、返修、报废等。部门负责人介绍：实际施工过程中，工程部会同项目部的技术负责人组成检查组，定期或不定期对公司在建项目进行检查，检查包括施工质量、环境、安全等内容。项目部配合工程部对重大不合格工程产品的评审和处置，总经理负责对质量事故的奖罚和事故责任追究。公司对施工过程发生的不合格品，一般轻微不合格现场指出，及时整改。目前为止项目部未发生比较大的质量不合格品，一般的轻微不符合都在现场及时解决了，未发现有需要上报公司解决的不合格。 | OK |
| 顾客满意度调查 | J10.7Q9.1.2 | 制定并执行《顾客满意监视和测量程序》；公司通过电话，回访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，在产品交付后，发放调查表对顾客满意度进行测量。查见“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、交货期、支持服务、售后服务的满意程度。抽查客户的满意度调查：顾客名称：南昌市昌北开放开发区开发建设总公司顾客名称：南昌金开城建实业有限公司以上调查时间为2021年9月20日--2021年9月30日2021年共对2个顾客进行满意度调查，并进行满意度分析。查见《顾客满意度调查分析报告》，2021.9.30，经计算顾客满意率为98%，达到了目标要求。 | OK |