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：王翠香 陪同人员：韩林 | 判定 |
| 审核员：褚敏杰 王悦 审核时间：2022年07月21日  |
| 审核条款：QMS:5.3组织的岗位、职责和权限、6.2质量目标、7.1.5监视和测量资源、8.2产品和服务的要求8.5.3顾客或外部供方的财产、8.5.5交付后的活动、8.5.6更改控制、9.1.2顾客满意 |
| 组织的岗位、职责和权限 | Q:5.3 | 业务部现有2人，其中部长1人，管理人员1人；主要负责：市场调研与开发，商务谈判及合同/订单评审，顾客档案建立 | Y |
| 质量目标 | Q:6.2 | 保留“公司目标实施措施表”，对目标按照部门进行了分解；查见业务部目标：有效合同履约率 100%顾客满意度 94分以上保留“质量目标考核表”，2022年6月30日考核结果显示所有目标均已完成。 | Y |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 介绍说沟通方式主要是电话、资料传递、招投标会、交流会等形式，宣传本公司有关服务及公司信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，通过及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。业务人员直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通；查见业务合同：委托协议书——南昌市公安局经济技术开发区分局，2022.1.25，上网防护能力建设项目（竞争性谈判）；委托协议书——江西省高级人民法院，2022.3.4，融媒体中心基础平台建设项目（电子化公开）；委托协议书——江西省信息中心，江西省政务云平台设备维保服务采购项目（竞争性磋商）；以上委托协议均明确了双方的权利义务、共同责任、费用、代理期限等；双方签字盖章。 | Y |
| 监视和测量资源 | Q:7.1.5 | 介绍说，本公司主要监视装置是视频监控装置，测量装置是顾客满意度调查表。正常使用和维护。 | Y |
| 顾客或外部供方的财产 | Q:8.5.3 | 介绍说，本公司的顾客财产主要是投标单位的信息，根据要求，予以保密。 | Y |
| 交付后的活动 | Q:8.5.5 | 介绍说，本公司提供的招标代理服务，根据国家法律要求，在成交通知书下达后，服务过程即结束，不存在交付后的活动。 | Y |
| 更改控制 | Q:8.5.6 | 介绍说，公司的招标代理都是依据法律要求进行，是非常严谨的过程；不存在发生更改的情况。如遇到不满足要求的情况，则发布公告暂停或终止，重新进行新一轮的招投标。查见：2022.2.07，江西省公共资源交易网截图：江西法院融媒体中心基础平台建设项目-HW22012电子化公开招标终止公告，重新启动采购活动将另行网上通知。 | Y |
| 顾客满意 | Q:9.1.2 | 公司编制《顾客满意度控制程序》，通过拜访、电话、电邮、问卷等形式，收集顾客反馈信息，监视顾客满意程度，评价体系的有效性，寻求体系改进的机会。查见2022年3月4-27日发放的《顾客满意度调查记录表》，发放调查表共5份，回收调查表共5份。查见《顾客满意度调查分析》，2022.3.4，对顾客满意度予以分析汇总，经测算客户满意度得分95.2分。 | Y |

说明：不符合标注N