



附：认证客户综合满意度评价及服务调查表

一、认证客户综合满意度评价表

(评价方法：根据感受到的满意程度，在对应的□内划√进行评价)

获证方名称：上海烟草集团有限责任公司

审核类型：测量管理体系

■ 第(二)次监审

满意度评价：

很满意 满意 基本满意 不满意 很不满意

1 认证受理：20分

1.1 提供公开文件及有关信息	☒	☐	☐	☐	☐
1.2 受理过程中的服务态度	☒	☐	☐	☐	☐
1.3 评审受理的及时性	☒	☐	☐	☐	☐
1.4 受理人员解释认证要求的能力	☒	☐	☐	☐	☐

2 审核准备：24分

2.1 文件审核及时准确	☒	☐	☐	☐	☐
2.2 审核人日安排合理	☒	☐	☐	☐	☐
2.3 审核通知及时、清晰	☒	☐	☐	☐	☐
2.4 与受审核方保持信息沟通	☒	☐	☐	☐	☐

3 现场审核 36分

3.1 审核组敬业与高效的工作	☒	☐	☐	☐	☐
3.2 审核组严于律己的作风	☒	☐	☐	☐	☐
3.3 审核组长的管理、协调能力	☒	☐	☐	☐	☐
3.4 审核员的审核能力及专业能力	☒	☐	☐	☐	☐
3.5 审核过程中与受审方的有效沟通	☒	☐	☐	☐	☐
3.6 体系有效性与不符合的判断	☒	☐	☐	☐	☐

4 认证决定 20分

4.1 纠正措施验证与关闭	☒	☐	☐	☐	☐
4.2 认证决定的通知	☒	☐	☐	☐	☐
4.3 审核报告的发放	☒	☐	☐	☐	☐
4.4 证书的及时性和准确性	☒	☐	☐	☐	☐

二、认证客户综合服务需求调查，请在你需要的项目□内划√

- 1、□ 标准化、计量、质量技术服务和专业人才培养
- 2、□ 管理体系内审员培训
- 3、□ 提供中德中小企业发展战略、管理、营销思维转型高层人才培养
- 4、□ 新型企业家培育工程培训(天津大学联合服务工程)
- 5、提供企业技术服务：
 - 5.1、□ 标准化：为企业制(修)订产品(技术)标准；团体、行业或国家标准的申报的指导