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：招标部 主管领导：钟丽仪 陪同人员:丘永新 | 判定 |
| 审核员：李京田 审核时间：2020.11.7 |
| 审核条款： |
| 组织的岗位、职责权限 | Q5.3 | 招标部职责包括：  1.负责公司承接**招投标代理**服务工作。  2.负责组织对服务实现过程的策划、质量计划的编制，对**招投标代理**服务项目的实施、监督、检查和验收，对不合格品进行有效控制并制定合理处置方案；  4.组织制定操作规程和工作标准及所需的质量记录，提出评价考核奖惩办法并组织实施；  5.负责公司现场安全清洁管理，做好文明规范服务，并对顾客财产负责；  6.负责检验状态标识的实施、标识及可溯性的控制；  包括以上职责在内的具体内容在公司《管理手册》中描述。  招标部职责审核期内无变化。  岗位职责在公司《岗位任职要求》中明确规定，通过文件下发和传达等方式在公司内部贯彻和沟通。  经远程询问**招投标代理**服务作业人员的回答与文件规定一致。 |  |
| 目标和方案 | Q6.2 | 执行《管理手册》及《方针目标管理制度》  提供目标考核情况统计：  招标项目交付合格率100%  招标项目交付及时率100%；  顾客满意率≥95%  提供1-10月考核结果，目标均完成。考核人：丘永新 |  |
| 运行策划和控制  招投标代理服务的控制  产品和服务的放行 | Q8.1  Q8.5.1  Q8.6 | 范围： 招投标代理服务  1.规定产品目标和要求  招标项目交付合格率100%  招标项目交付及时率100%；  顾客满意率≥95%  2.提供了《合同评审控制程序》、《招投标代理服务管理规范》、《招投标代理作业指导书》、《招投标代理服务作业指导书》、《招投标代理服务员工礼仪规范》对招投标代理的服务、项目和合同应进行质量策划。公司对招投标代理服务 实现进行策划，质量目标已达到顾客要求；  执行标准：  GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语 质检总局 2017.7.1  《中华人民共和国招标投标法》主席令9届第21号 全国人大 1999年8月30日  《中华人民共和国政府采购法》中华人民共和国主席令第68号 全国人大 ２００３年１月１日   1. 服务流程：   管理流程：  **招投标投代理服务流程：**  签订招投标代理合同→采用公开竞争性谈判采购请示→项目备案→发布公开竞争性谈判公告→竞标单位报名→编制竞争性谈判文件→竞争性谈判文件会审→竞标单位领取竞争性谈判文件→开标→评标→定标→发布成交公示→打印发放成交通知书  **关键过程及特殊工程为：招投标代理服务过程**  4为实现产品质量目标配置了相应人员、编制了相应的服务作业文件：、服务准则、记录，符合要求  5.提供有招投标代理过程控制记录，二阶段细查  6提供有招标特殊过程确认记录，二阶段细查  7提供有完整的招标服务过程放行，及中标记录，二阶段细查 |  |
| 合同评审、客户沟通外部供方的控制 | Q8.2  Q8.4 | 负责人介绍沟通方式主要是电话、传真、资料传递、公司网站、广告等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，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。  主要业务以招标文件、订单、合同、电话、邮件、传真等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。对顾客的要求由业务部办公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，在合同签订前在公司微信群内对合同的要求进行评审。  提供有合同台账，招标合同评审记录等，齐全。  公司的采购主要是办公用品、劳保用品的采购，提供有采购合同及采购发票，齐全 |  |
| 不合格控制 | Q8.7  10.2 | 公司执行《不合格品控制程序》对不合格品和不合格服务进行识别和控制。  查《不合格服务处置单》，负责人讲：通过顾客满意度调查和平时的监督检查，未发生顾客投诉。  最终交付给顾客的服务未发生不合格。  提供有不合格处置单1份 |  |
| 顾客满意度 | Q9.1.2 | 公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。  顾客满意度为98分 |  |
| 是否具备二阶段审核结论  第二阶段重要审核点等相关内容 |  | 通过一阶段对受审核方的远程巡视和观察，对管理体系绩效要求有重大影响的过程、活动、场所和现场运行进行观察、巡视及总体性评价，组织具备二阶段审核条件，可进行二阶段审核。  二阶段重点审核：  Q:招标控制过程、销售过程等  重点审核部门：综合部、招标部  重点审核过程：风险识别评价、运行过程、监视和测量、等。  重点审核场所：办公场所、销售场所  审核时间：2020年11月11日 上午 -- 2020年11月11日 上午 0.5天 |  |

说明：不符合标注N