



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：宝武特种冶金有限公司

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 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.2 受理过程中的服务态度 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.3 评审受理的及时性 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1.4 受理人员解释认证要求的能力 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2 审核准备： 24分

- | | | | | | |
|-----------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 2.1 文件审核及时准确 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.2 审核人日安排合理 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.3 审核通知及时、清晰 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.4 与受审核方保持信息沟通 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3 现场审核 36分

- | | | | | | |
|--------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3.1 审核组敬业与高效的工作 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.2 审核组严明自律的作风 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.3 审核组长的管理、协调能力 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.4 审核员的审核能力及专业能力 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.5 审核过程中与受审方的有效沟通 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.6 体系有效性与不符合的判断 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4 认证决定 20分

- | | | | | | |
|----------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4.1 纠正措施验证与关闭 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.2 认证决定的通知 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.3 审核报告的发放 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.4 证书的及时性和准确性 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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