



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

内审不符合项整改报告

受审核部门	信息部	过程	5.3 实施
内审员	C组 (易山 龚伟立)	审核日期	2023. 1. 12

不合格事实陈述:

审核国网湖南信通公司 2022 年桌面设备运维项目，未见 2022 年 10 月的《沟通记录》，不符合 GB/T 28827.1-2012 5.3 实施 建立与需方有效的沟通渠道，如定期访谈、邮件等；

不合格性质: 严重 一般 改进

内审员 : 易山 龚伟立 日期: 2023. 1. 12

不合格原因分析

运维工程师在与客户沟通后，未按要求形成国网湖南信通公司 2022 年桌面设备运维项目 10 月《沟通记录》，忽略工作流程细节。

部门负责人: 李云 日期: 2023. 1. 13

计划采取的纠正与预防措施

5 日内，补充《国网湖南信通公司 2022 年桌面设备运维服务项目》的 2022 年 10 月《沟通记录》。按审批流程经批准后，发送客户。并与客户说明情况。后续进行体系文件的培训学习，以了解、熟悉、掌握《客户沟通管理制度》，更好的与客户沟通，提高客户满意度。

部门负责人: 李云 日期: 2023. 1. 13

纠正措施与预防措施验证:

- 1, 已补充《国网湖南信通公司 2022 年桌面设备运维服务项目》的 10 月《沟通记录》，并发送客户。
- 2, 相关运维人员培训已经完成，并有培训记录和相应检查。

部门负责人: 李云 验证人: 易山 龚伟立 日期: 2023. 01. 16



国家电网
STATE GRID

国网湖南省电力有限公司
STATE GRID HUNAN ELECTRIC POWER COMPANY LIMITED