单位端内控报告服务交付流程图

日期：2023-06-06
版本：V2.0

阶段	流程节点	责任组织/岗位	具体人员	流程说明
准备阶段	01 商务合同流程	综合管理部/商务专员		【综合管理部/商务专员】商务工作完成后启动交付，数据同步至工单管理的『联系工单』。
	02 人员储备及培训	内控项目组/负责人	林媛霞	【内控项目组/负责人】按照批量交付往年人员配置情况的惯例，申请人员并初步成立内控项目组。并对新进人员进行工作培训及工作安排。组织人员提前准备内控报告正式发文之前的相关事宜。
	03 编制资料收集清单	内控项目组/联系组	杨晨希（内控实习生）	【内控咨询部/联系组】按照往年资料清单样例，结合当年内控报告填报要求以及我公司其他业务有单位的决算、资产报表、绩效自评表等情况，编制出简洁明了，能提升资料收集工作效率的内控报告编报资料收集清单。经过与联系组人员、市场人员和分管领导商量一致后定版。
	04 编制佐证材料底稿	内控项目组/成员	林媛霞、李思初、尹朝晖	【内控咨询部/成员】按照往年佐证材料底稿，结合现有做内控咨询工作后的更具专业性的内控建设成果，适当性进行简化处理；以及根据本年度内控报告编报的新要求，对底稿内容进行优化、新增和删减。（目的是为了进一步提升我们所服务的客户其附件质量。）形成一版当年的内控报告佐证材料底稿。经过与内控咨询部、分管领导商量一致后定版。
	05 历史资料整理	内控报告项目组/联系组	（内控实习生）杨晨希、高歌、夏秋洁、姚婕、郑茜、文雪	【内控项目组/联系组】按照已有内控报告签单单位数量的分工，联系组成员每天对各单位的历史资料进行整理，并初步将可用于内控填报的资料进行上传。 整理的内容包含：1.本年度同是财报客户的财报资料；2.往年是内控编报老客户的内控资料。3.协调其他业务部门协助导出资产报表（单位和区域）、决算报表（区域）。 通过整理，发现有用的资料基本有：单位的决算jio、单位的资产系统账号密码和单位的内控小组成立文件，按照分工逐项将这些文件提前上传。
	06 联系邮件模版设置	内控报告项目组/负责人	林媛霞	【内控报告项目组/负责人】登录工单系统后，按照已经定版确定的资料收集清单，在系统中设置完成。
	07 邮箱整理设置	内控报告项目组/邮件整理人员	侯倩	【内控报告项目组/邮件整理人员】按照往年邮件整理的惯例，提前将公共邮箱进行标签设置。方便将客户发送过来的邮件中资料进行分类整理。
	08 联系工作分配 08 发送资料清单	内控报告项目组/联系组长	杨晨希（内控实习生）	【内控报告项目组/联系组长】第一、登录工单系统后，选择其中一个单位将其邮箱改变，进行邮件发送测试。无误后则正式向客户发送邮件；第二、按照电话联系的总数量及电话联系人数进行联系工单的分配。 注意：1.可先进行一批一批的单位发送邮件。尔后进行电话联系告知“清单已发，准备资料”，避免全部发送后，客户针对清单的问题或资料收集的调整，无法优化。 2.分配时需要将客户无邮箱仅有电话的单位单独分给一个人进行联系沟通，询问到客户邮件后通过公共邮箱再次向客户发送资料清单。
实施阶段	09 客户问题答疑 09 历史资料整理 09 电话跟踪	内控报告项目组/答疑人员/电话人员	（内控实习生）杨晨希、高歌、夏秋洁、龚余妍、姚婕、文雪、郑茜	【内控报告项目组/答疑人员】资料清单发出去之后，部分客户将会主动来电或者加微信询问资料收集的问题，答疑人员要负责及时解答客户的疑惑，及时回复客户的电话和微信信息。 【内控报告项目组/电话人员】资料清单发出去之后，我方电话联系人员要及时按照分工的工单逐个给客户进行电话联系，告知“内控报告填报的准备工作已开始，首先进行资料收集，清单已发送，请按照清单准备必要资料和建议提供资料”。 注意：在进行电话联系之前，先查看是否老客户，是否存有历史资料。如果有决算jio或者资产系统账号密码，需要统一登记，交由项目组负责人协调其他部门人员将其导出之后移交邮件整理人员对该资料上传至工单系统。
	10 清理邮件	内控报告项目组/邮件整理人员	侯倩 （内控实习生）杨晨希（兼）、何海霞、何姣霖、马俊琪	【内控报告项目组/邮件整理人员】及时处理客户发过来的邮件，整理其资料。判断该客户的资料是否齐全，将不齐全的资料名称写入该单位的「催单管理」中，并在交流群中@对应电话联系人员进行客户再次联系补充未全资料。邮件整理人员需要根据实际的即时情况在该单位的「工单调整」中进行修改和刷新。 注意：邮件整理人员同时还要注意接收客户传至市场人员的资料，整理后告知电话联系人员是否齐全，未全需补。保证所有资料均已下载整理，不能漏掉一家单位的资料。
	11 填报资料上传	内控报告项目组/邮件整理人员	侯倩 （内控实习生）杨晨希（兼）、何海霞、何姣霖、马俊琪	【内控报告项目组/邮件整理人员】根据单位已有资料，将所有资料以单位全名为文件名称打包，将资料上传至工单系统。收到单位哪些资料则上传哪部分资料。
	12 交付工作分配	内控报告项目组/交付组长	李思初	【内控报告项目组/交付组长】登录工单系统，1.按照公司各业务部门的区域划分情况，对交付工单进行分配；2.按照实习生填报人员的日填报工作量进行分配 注意：联系工单中上传了资料文件之后，才会出现在交付工单当中。
	13 软件填报	填报人员	1.各业务部门成员 2.李思初、（内控实习生）周永春、陈颖夏秋洁（兼）、高歌（兼）、杨晨希（兼）、郑茜（兼）、文雪（兼）、龚余妍（兼）	【填报人员】登陆系统后，1.首先认领工单。2.认领工单后再在资料管理处下载单位的填报资料。3.下载了单位资料后，正式开展填报工作。 注意：填报时，应按照填报软件操作、取数依据和填报指南等指导正确填报，完成填报任务，并在「工单调整」中将该单位的状态选择为“数据填报中”。
	14 软件填报完成	填报人员	1.各业务部门成员 2.李思初、（内控实习生）周永春、陈颖夏秋洁（兼）、高歌（兼）、杨晨希（兼）、郑茜（兼）、文雪（兼）、龚余妍（兼）	【填报人员】将内控报告软件中的所有报表填写完毕，附件上传之后。此时软件中的填报工作完成，此时应进行全审全算。全审全算后导出单位内控报告Word，并在工单系统中将该单位的状态在「工单调整」中选择“报表已上报”。
	15 成果自查	填报人员	1.各业务部门成员 2.李思初、（内控实习生）周永春、陈颖夏秋洁（兼）、高歌（兼）、杨晨希（兼）、郑茜（兼）、文雪（兼）、龚余妍（兼）	【填报人员】将已经填报完成的该单位决算报表、该单位生成导出的内控报告按照校验系统操作逐步上传，点击单位后开始自动校验，自查填报过程中是否存在问题，若有问题则根据问题提示对填报的内容进行修改，无误后进入下一步。
	15 成果抽查	内控报告项目组/审核人员	吴汶承、林媛霞、李思初、尹朝晖	【内控报告项目组/审核人员】对填报完成的单位填报结果进行质量抽查，有问题则返回填报人员进行修改；无问题进行下一步。
	16 报告客户确认	填报人员	1.各业务部门成员 2.李思初、（内控实习生）周永春、陈颖夏秋洁（兼）、高歌（兼）、杨晨希（兼）、郑茜（兼）、文雪（兼）、龚余妍（兼）	【填报人员】将已经自查通过，准确无误的内控报告导出，联系客户并告知填报完成然后将内控报告发送至客户确认。客户对内控报告确认无误后，打印报告封面签字盖章后，回传电子扫描件至填报人员。
	17 上报报告	填报人员	1.各业务部门成员 2.李思初、（内控实习生）周永春、陈颖夏秋洁（兼）、高歌（兼）、杨晨希（兼）、郑茜（兼）、文雪（兼）、龚余妍（兼）	【填报人员】把确定的单位内控报告WORD版，签字盖章封面上传到封面信息附件位置，点击上报按钮，正式报送至上级部门。同时在工单系统更改工单状态为“报告已上报”。

备注：
1.本交付流程，统筹管理由总经办吴汶承、林媛霞负责。