



不符合项报告

审核领域及类型	<input checked="" type="checkbox"/> QMS <input type="checkbox"/> 50430 <input type="checkbox"/> EMS <input type="checkbox"/> OHSMS <input type="checkbox"/> FSMS <input type="checkbox"/> HACCP <input type="checkbox"/> 初审 <input type="checkbox"/> 第()阶段审核 <input type="checkbox"/> 再认证 <input checked="" type="checkbox"/> 监督(一)次 <input type="checkbox"/> 证书转换 <input type="checkbox"/> 特殊审核 <input type="checkbox"/> 其他		
受审核方	河北昊东机械设备制造有限公司	陪同人员	刘晓州
受审核部门	供销部	预计整改完成日期	2021. 11. 20

不符合事实描述:

审核时发现企业 2021 年度进行了顾客满意度调查,但是未能提供对调查结果统计分析利用的证据,不符合规定要求。

上述事实不符合: ☒ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准 9.1.2 条款
☐ GB/T 50430-2017 标准 条款:
☐ GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015 标准 条款
☐ GB/T 45001-2020 idt ISO 45001: 2018 标准 条款相关要求
☐ ISO 22000:2018 标准 条款相关要求
☐ GB/T 23331-2020 idt ISO 50001:2018 标准 条款
☐ 能源认证标准: 条款
☐ GB/T 27341-2009 标准 条款相关要求
☐ GB 14881-2013 标准 条款相关要求
☐ 危害分析与关键控制点 (HACCP 体系) 认证补充要求 1.0 相关要求

不符合性质: ☐ 严重 ☒ 一般

审核员: 姜延军 审核组长: 姜延军 受审核方代表: 李娟娟
 日期: 2021.11.7 日期: 2021.11.7 日期: 11.7

纠正措施验证 (包括验证的主要内容和结果)

验证了不符合纠正措施及附件: 顾客满意度统计分析表, 培训记录, 实施有效。

审核员: 姜延军 日期: 2021.12.6



不符合项纠正措施表

不符合项事实摘要:

2021 年度进行了顾客满意度调查,但是没有对调查结果统计分析利用。

纠正情况:

组织人员对顾客满意度调查结果进行统计分析,找出需改进的地方,并形成报告。

原因分析:

相关人员对标准要求把握不准确,没有认识到还需要进行顾客满意度分析利用的重要性。

纠正措施:

对相关人员进行 ISO9001:2015 标准 9.1.2 条款要求的培训,学习顾客满意度调查和分析利用的基本要求。

预定完成日期: 2021. 11. 20 日

举一反三检查情况:

再查看其他有无类似情况,如有马上采取改进措施,未发现。

受审核方纠正措施有效性的验证:

查验了顾客满意度统计分析报告,培训记录,措施有效。

验证人:

李娟娟

日期:

12-6

受审核方代表:

李娟娟

日期:

12-6

员工培训考核记录表

时间：2021.11.15	培 训 主 题	培训教师： 刘晓州
地点：办公室	外审不符合整改培训	培训方式： 讲解
参加培训人员	全体管理人员	
培训内容摘要	1. 检讨本次外审发现的不符合； 2. 学习 ISO9001:2015 标准 9.1.2 条款； 3. 学习顾客满意度调查分析的要求； 4. 学习 ISO14001:2015 标准和 ISO45001:2018 标准 8.2 条款； 5. 学习应急预案控制程序； 6. 进一步学习新冠疫情防控的要求。	
考核成绩	考核方式：现场提问。 考核结果：合格	
有效性评价	经评价已经达到培训目的。 评价人：李婷婷 日期：11.15	

顾客满意度调查统计分析表

统计日期：2021-11-30

客户名称	对本公司产品的满意程度	对本公司服务的满意程度	对供销部的满意程度	其他的意见、要求或建议
营口钢铁有限公司	质量好, 价格合理, 很满意	供货及时 很满意	全方位的营销支持 很满意	
天津市昊航复合管业有限公司	一流的质量+适中的价位。 很满意	及时完善的服务, 很满意	政策合理 很满意	加强线上业务推广
沧州天狮热电设备有限公司	质量好, 价格合适, 及时交货 很满意	很满意	营销人员素质高, 很满意	加强品牌宣传

注：此表实际发放 3 份，实际收回 3 份，对本公司产品的满意度为 100%，对本公司服务的满意度为 90%，对本公司价格的满意度为 90%，对本公司交期的满意度为 100%，对供销部的满意度为 100%。综合满意度为 $(100+90+90+100+100) \div 5=96\%$ 。

另外提出的建议、要求为：

- 1) 希望厂家统一组织一些宣传活动。
- 2) 加强形象宣传，品牌宣传。

今后将优化公司网站，做线上业务推广，重新制作新版宣传册。

编写:刘会峰

审核: 刘晓州