



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:

日期: 2021.11.17

审核组长:

日期: 2021.11.17

受审核方代表:

日期: 11.17

纠正措施验证(包括验证的主要内容和结果)

3.1.2.3 不符合纠正措施及附件: 改变满意度统
计分析表, 培训记录, 实施有效.

审核员:

日期: 2021.11.26



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: 李婷婷

日期: 12.6

受审核方代表:

李婷婷

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	<ol style="list-style-type: none"> 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: 李晓婷 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