北京国标联合认证有限公司
Beijing International Standard united Certification Co.,Ltd.

ISC-B-II-16(05版)

不符合项报告

审核领域及类型	■QMS □50430 ■EMS ■OHSMS □FSMS □HACCP ■初审☼第(2)阶段审核□再认证□监督（）次□证书转换□特殊审核□其他		
受审核方	馆陶县永旺物业服务有限公司	陪同人员	张林飞
受审核部门	项目部	预计整改完成日期	5天

不符合事实描述：——不符合：未识别关键过程

上述事实不符合：■GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准 4.4/8.5.1 条款

不符合性质：□严重 ☼一般

审核员：周文，曲丽娜

日 期： 2021.11.17.

审核组长：周文

日 期：

受审核方代表：张林飞

日 期：2021.11.17

纠正措施验证（包括验证的主要内容和结果）：已对不符合产生的原因进行了分析并采取了纠正、验证措施。

审核员：周文 日期： 2021.11.25.

不符合项纠正措施表

不符合项事实摘要：

不符合：未识别关键过程

纠正情况：

组织人员对关键过程进行识别，已识别关键过程为服务过程。

原因分析：

该部门人员对GB/T 19001:2016 idt 9001:2015标准 4.4/8.5.1条款理解不到位，管理层对体系文件检查不到位

纠正措施：
对该部门人员进行GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015标准 4.4/8.5.1条款培训

预定完成日期： 2021.11.24

举一反三检查情况：

检查其他文件，未发生类似情况

受审核方纠正措施有效性的验证：

修改文件，补充识别服务过程为关键过程。

验证人： **日期：** 2021.11.24

受审核方代表： **日期：** 2021.11.24

QES 标准培训记录

JL-7.1.2-03

时间：2021 年 11 月 24 日	培训题目： GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准 4.4/8.5.1	主办单位： 咨询公司	培训教师：咨询老师
地点：会议室			培训方式：面授
参加培训人员： 窦某阳 张成 杨希燕 张倩倩 郑协飞			
培训内容： GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015标准4.4/8.5.1			
考核方式及成绩： 现场提问，全部取得优秀成绩			
培训效果评价： 培训人员对GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015标准 4.4/8.5.1标准有了深刻的认识 表示会严格按照标准执行 评价人：郑协飞			

编制：杨希燕　　日期：2021年11月24日　　批准：窦某阳　　日期：2021年11月24日

关键过程确认报告

QR-8.5-01：

过程名称	服务过程	产品范围	所有服务	
过程评审和批准准则	过程确认应具备设备认可、人员资格认可、特定的方法和程序并具备过程有效的记录，并由确认负责人批准。			
组织确认单位	项目部	确认日期	2021 年 11 月 24 日	

特殊过程要求和简要说明：
服务过程是一个服务过程，其服务质量无法直接进行验证，所以必须进行确认，以满足顾客的要求。

设备认可：
本公司采用适宜的设施，确保满足客户要求。

人员资格：
本公司服务人员均进行了相关的培训，可满足要求

文件：
对于服务过程，编制了管理制度及控制程序进行管理。

记录文件：
《服务质量检查记录》、《人员培训记录》

确认结论和意见：

该过程可满足需求。

确认负责人：张林飞 日期：2021 年 11 月 24 日

序号	姓 名	参加确认单位	部门、职务	签 字	备注
1	窦景阵	馆陶县永旺物业服务有限公司	总经理	窦景阵	
2	冯新威	馆陶县永旺物业服务有限公司	项目部	冯新威	
3	杨希燕	馆陶县永旺物业服务有限公司	行政部	杨希燕	
4	张林飞	馆陶县永旺物业服务有限公司	管代	张林飞	