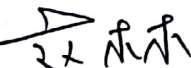




不符合项报告

审核领域及 类型	☒ QMS ☐ 50430 ☐ EMS ☐ OHSMS ☐ FSMS ☐ HACCP ☐ 初审 ☐ 第()阶段审核 ☐ 再认证 ☒ 监督 (二) 次 ☐ 证书转换 ☐ 特殊审核 ☐ 其他		
受审核方	重庆惠云机械有限公司	陪同人员	赵林
受审核部门	供销部	预计整改完成日期	2021 年 12 月 26 日
不符合事实描述: 现场查, 组织不能提供对顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价的证据。不符合 ISO 9001:2015 标准 9.1.3 条款: 组织应分析和评价通过监视和测量获得的适当的信息和数据。 上述事实不符合: ☒ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准 9.1.3 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:  审核组长:  受审核方代表:  日 期: 2021 年 12 月 23 日 日 期: 2021 年 12 月 23 日 日 期: 2021 年 12 月 23 日 纠正措施验证 (包括验证的主要内容和结果)  审核员:  日期: 2021.12.25			





不符合项纠正措施表

不符合项事实摘要:

查2021年5月对3家顾客进行的《顾客满意度调查表》,通过统计,顾客满意度为97分,但不能提供对该次顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价的证据。

纠正情况:

对该次顾客满意度调查实施分析、评价并形成满意度调查报告。

原因分析:

由于相关工作人员工作疏忽,对ISO 9001:2015标准9.1.3条款理解不够,在工作中执行不深入,导致未能对满意度实施分析评价。

纠正措施:

- 1.对相关工作人员培训ISO 9001:2015标准9.1.3条款及程序文件《顾客满意度测量程序》
- 2.对该次顾客满意度调查实施分析、评价并形成满意度调查报告。

预定完成日期: 2021.12.25

举一反三检查情况:

对公司其他记录进行数量检测,未发现类似不符合问题。

受审核方纠正措施有效性的验证:

已按以上纠正措施实施,并验证有效。

验证人:

赵明

日期: 2021.12.24

受审核方代表:

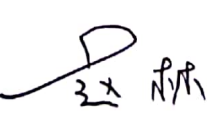
赵明

日期: 2021.12.24



不符合整改培训记录

共 1 页 第 1 页

培训内容: ISO9001: 2015 标准 9.1.3 条款	培训对象: 供销部人员
培训地点: 会议室	培训时间 2021 年 12 月 24 日
主讲人: 赵林	
参加培训人员: 周婷、张华、刘江江	
培训内容	1、首先讲解了 ISO9001: 2015 标准的 9.1.3 条款中内容。 2、对公司满意度调查进行分析评价并保留成文信息。 3、要求员工举一反三, 在以后的工作中进行不断改进。
培训效果	培训达到预期效果, 培训有效。 评价人:  日期: 2021. 12. 24



扫描全能王 创建

客户满意度分析报告

质量管理体系在我企业运行以来,我部门按照公司文件的要求对我公司的客户定期的进行了满意度的调查,现将具体顾客满意度调查结果分析如下:

1、调查方法:本次调查采用的方法是问卷调查。

2、顾客满意度调查表统计:

本次调查发出调查表5份,收回调查表3份,回收有效率为100%,三家调查表有以下调查信息:

(1)、重庆市北碚区枫火机械制造有限公司:对我公司产品价格感受偏高,我公司以质量管理体系认证为契机继续加大力度节约成本并采购更加物美价廉的优质原料、优化工艺,提高生产效率降低生产成本,争取使产品价格再有降低。

(2)、重庆龙元机械制造有限公司:对我公司各项均比较满意。

(3)、重庆市北碚区天利灯具有限公司:对我公司产品交付及时性稍有不满意,经分析原因由于今年疫情,物流公司对物品消杀后发货,所以导致送货方延迟送货,我方将加大对物流运输公司的要求,确保产品及时送达客户。同时,我司将加强与客户的沟通及公司各部门的协作,争取按约履行,提高客户的满意度。

3、分项调查所采用的公式:

本次调查由我方将调查表发至客户,有客户对每项打分。公式为:满意度=打分总分数÷调查数量;

4、综合满意度的调查结果:经过计算综合满意度为:97分

5、 总结

公司于2021年05月对与公司合作过的顾客陆续的进行了顾客满意度信息收集工作,调查内容包括产品质量、性能、公司技术、公司对品质异常处理的效率、供货能力、我公司售后配合度、交付及时性、数量准确性、价格及性价比等,到目前为目共发出调查表5份,收回3份。通过综合计算得出顾客满意度为97分。已经将顾客满意度调查情况提交管理评审进行评议。

供销部:周婷

2021.12.24

