

不符合项报告

[illegible]



不符合项纠正措施表

不符合项事实摘要:

未对特殊过程销售过程进行能力确认

纠正情况:

立即安排对特殊过程销售过程进行能力确认

原因分析:

相关人员对 GB/T 19001:2016 标准 8.5.1 条款理解不透彻, 导致此不符合项的发生

纠正措施:

对相关人员进行教育培训, 防止再次发生类似不符合项事项

预定完成日期: 2022.8.1

举一反三检查情况:

检查, 无类似不符合再次发生

受审核方纠正措施有效性的验证:

措施有效

验证人: 齐伟丽 日期: 2022.8.1

受审核方代表: 齐伟丽 日期: 2022.8.1

培训记录表

编号: QEOR-PD08-03

序号:

培训时间	2022-8-1	培训地点	公司会议室	培训方式:	讲解		
培训主题	外审不符合项内容培训			主讲(组织)人	齐伟丽		
培训内容: 1、我公司这次质量/环境/职业健康安全管理体系审核总结 2、GB/T 19001-2016 标准 8.5.1 条款; 3、《销售和服务过程控制程序》培训 3、此次质量/环境/职业健康安全管理体系审核发现问题及原因分析。 4、纠正措施。 5、我公司质量/环境/职业健康安全管理体系以后运行的思路。							
参加人员签到							
序号	参加人员	职务	签到	序号	参加人员	职务	签到
1	吕玥桥	总经理	吕玥桥				
2	齐伟丽	管理者代表	齐伟丽				
3	李永杰	综合部经理	李永杰				
4	陈肖蒙	业务部经理	陈肖蒙				
5	李维	采购部经理	李维				
6	刘江涛	财务部经理	刘江涛				
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							

效果评价(学习心得): (可加附页) ☒ 提问 ☐ 考试 ☐ 操作 ☐ 作业

通过培训, 公司员工对培训的内容基本理解和明确。

评价(组织)人(签字): 齐伟丽 2022年8月 日

备注: 考核合格率: 100%

特殊过程确认报告

编号:

特殊过程名称	销售服务																																				
确认类别	☐ 首次确认 ☒ 再确认		再确认原因	年度确认																																	
特殊过程所使用的主要设备及软件、网络等:																																					
设备名称	管理软件	销售网络	销售场所	区域销售																																	
		√	√	√																																	
人员任职资格及培训情况:																																					
人员已经进行了培训, 符合要求																																					
特殊过程所使用的作业指导书:																																					
序号	文件名称	序号	文件名称																																		
1	销售规范	4	销售人员退出机制																																		
2	销售人员业绩考核制度	5	销售人员奖励制度																																		
3	营销策划																																				
确认内容: <table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 60%;">(1) 礼仪是否得体;</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">■ 是</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">□ 否</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td>(2) 销售人员服务态度</td> <td style="text-align: center;">■ 符合要求</td> <td style="text-align: center;">□ 不符合要求</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(3) 销售人员是否能有效沟通;</td> <td style="text-align: center;">■ 是</td> <td style="text-align: center;">□ 否</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(4) 销售人员是否对公司销售的产品了解;</td> <td style="text-align: center;">■ 是</td> <td style="text-align: center;">□ 否</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(5) 顾客要求是否被识别</td> <td style="text-align: center;">■ 识别</td> <td style="text-align: center;">□ 未识别</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(6) 销售人员考核及管理是否制定;</td> <td style="text-align: center;">■ 是</td> <td style="text-align: center;">□ 否</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(7) 是否满足了顾客的要求</td> <td style="text-align: center;">■ 是</td> <td style="text-align: center;">□ 否</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(8) 是否对销售服务过程进行监视并保持记录;</td> <td style="text-align: center;">■ 是</td> <td style="text-align: center;">□ 否</td> <td></td> </tr> </table>						(1) 礼仪是否得体;	■ 是	□ 否		(2) 销售人员服务态度	■ 符合要求	□ 不符合要求		(3) 销售人员是否能有效沟通;	■ 是	□ 否		(4) 销售人员是否对公司销售的产品了解;	■ 是	□ 否		(5) 顾客要求是否被识别	■ 识别	□ 未识别		(6) 销售人员考核及管理是否制定;	■ 是	□ 否		(7) 是否满足了顾客的要求	■ 是	□ 否		(8) 是否对销售服务过程进行监视并保持记录;	■ 是	□ 否	
(1) 礼仪是否得体;	■ 是	□ 否																																			
(2) 销售人员服务态度	■ 符合要求	□ 不符合要求																																			
(3) 销售人员是否能有效沟通;	■ 是	□ 否																																			
(4) 销售人员是否对公司销售的产品了解;	■ 是	□ 否																																			
(5) 顾客要求是否被识别	■ 识别	□ 未识别																																			
(6) 销售人员考核及管理是否制定;	■ 是	□ 否																																			
(7) 是否满足了顾客的要求	■ 是	□ 否																																			
(8) 是否对销售服务过程进行监视并保持记录;	■ 是	□ 否																																			
确认结论: ■ 特殊过程确认合格; □ 其他:																																					
确认人签名:																																					
确认人	部门	签字	确认人	部门	签字																																
陈肖蒙	业务部	陈肖蒙	齐伟丽	管代	齐伟丽																																
李维	采购部	李维																																			
李永杰	综合部	李永杰																																			
编制/日期: 陈肖蒙 2022.8.1			审核/日期: 齐伟丽 2022.8.1																																		
备注:																																					