



不符合项报告

审核领域及类型	☒ QMS ☐ 50430 ☐ EMS ☐ OHSMS ☐ FSMS ☐ HACCP ☒ 初审 第(二)阶段审核 ☐ 再认证 ☐ 监督 () 次 ☐ 证书转换 ☐ 特殊审核 ☐ 其他		
受审核方	东营乐多餐饮管理有限公司	陪同人员	刘伟
受审核部门	餐饮部	预计整改完成日期	2022.10.22

不符合事实描述:

2022.10.19 审核餐饮部,发现根据“质量手册”要求,企业的销售服务过程确认为特殊过程,但现场未能提供特殊过程的确认记录。

上述事实不符合: ☒ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准 8.5.1 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: 张亮

审核组长: 张亮

受审核方代表: 刘伟

日期: 2022.10.19

日期: 2022.10.19

日期: 2022.10.19

纠正措施验证 (包括验证的主要内容和结果)

- 1) 查见整改证据: 销售服务过程确认记录;
- 2) 查见相关条款培训记录;
- 3) 查见举一反三检查。

措施验证有效。

审核员:

张亮

日期: 2022.10.20





不符合项纠正措施表

不符合项事实摘要:

2022.10.19审核餐饮部,发现根据“质量管理体系”企业的销售服务过程确认为特殊过程,但现场未能提供特殊过程的确认记录。

纠正情况:

2022.10.20有管代牵头综合部和餐饮部对销售服务过程进行特殊过程确认提供特殊过程确认记录。

原因分析:

部门领导对标准条款理解不到位

纠正措施:

由管代对餐饮部经理及员工进行标准条款培训学习。

预定完成日期:

举一反三检查情况:

对其它部门进行类似的举一反三检查
未发现类似情况。

受审核方纠正措施有效性的验证:

措施验证有效

验证人:

刘伟

日期:

受审核方代表:

刘伟

日期:

2022.10.20



培 训 记 录 表

培训题目	外审不符合项整改培训		
培训时间	2022年10月20日	培训老师	许莉琴
培训地点	公司会议室	培训方式	讲授和讨论
参加培训人员： 领导层、餐饮部经理及员工			
培训内容摘要： 1) GB/T19001-2016标准，重点学习8.5.1条款要求； 2) 学习质量手册相关条款要求； 3) 学习销售服务管理制度。			
考试（考核）方式： ①笔试（ ）；②口头询问（√）；③操作（ ）；④笔试与口试相结合（ ）； ⑤笔试与操作相结合（ ）；⑥笔试与实际相结合（ ）。 注：在所采用方式后面括号中打“√”。			
考试（考核）成绩统计： 优秀（1）人； 良好（2）人； 及格（ ）人； 不及格（ ）人。			
考试合格率： 100 %			
培训有效性评价：有效（√）；基本有效（ ）；无效，需重新培训（ ）。 评价部门：许莉琴 负责人/时间：许莉琴/2022年10月20日			
备注：			



特殊过程确认表

过程名称	销售服务过程
人员	销售人员有多年的专业产品销售经验, 并由公司组织进行了培训, 通过实际销售业务考察, 基本能确保销售服务进行。
设备/设施	销售服务场所、电脑、打印机等销售服务设施满足销售服务要求。
作业指导书	编制了与顾客有关的过程控制程序, 供应商及采购控制程序, 销售服务管理制度、售后服务制度等文件, 经确认有效可行, 能确保销售服务进行。
工作环境	销售办公工作环境及市场销售环境确保销售服务的有效进行。
销售产品	销售产品不受政策限制, 可自由进行采购和销售。
其他	满足要求。
结论:	公司能确保销售服务进行。
确认人:	许莉琴、刘伟、田俊俊、郭志宏
时间:	2022. 10. 20

