



## 不符合项报告

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |            |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|
| 审核领域及<br>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<br><input type="checkbox"/> 初审 <input type="checkbox"/> 第( )阶段审核 <input type="checkbox"/> 再认证 <input type="checkbox"/> 监督 ( )次 <input type="checkbox"/> 证书转换 <input type="checkbox"/> 特殊审核 <input type="checkbox"/> 其他 |              |            |
| 受审核方        | 东莞市纳邦商贸有限公司                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 陪同人员         | 刘娜         |
| 受审核部门       | 物业管理部                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 预计整改<br>完成日期 | 2022.10.23 |

## 不符合事实描述:

2022.10.21 审核物业管理部, 根据质量手册要求, 把销售服务过程和物业管理服务过程确认为特殊过程, 但现场未能提供特殊过程确认记录。

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 郭强

审核组长: 张亮

受审核方代表: 刘娜

日期: 2022.10.21

日期: 2022.10.21

日期: 2022.10.21

## 纠正措施验证 (包括验证的主要内容和结果)

- 1) 查见特殊过程确认记录;
- 2) 查见标准条款的培训学习记录;
- 3) 查见举一反三的检查, 未发现类似情况。

措施验证有效。

审核员: 张亮

日期: 2022.10.22







## 不符合项纠正措施表

不符合项事实摘要:

2022.10.21审核物业管理部,根据质量手册要求,把销售服务过程确认为特殊过程,但现场未能提供特殊过程确认记录。

纠正情况:

2022.10.22有管代牵头综合部和物业管理部经理对销售服务过程和物业管理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:

相关部门领导对标准条款理解不到位。

纠正措施:

由管代对物业管理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:

樊树杰

日期:

受审核方代表:

樊树杰

日期:

2022.10.22



## 培 训 记 录 表



|                                                                                                       |             |      |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|-----|
| 培训题目                                                                                                  | 不符合整改培训     |      |     |
| 培训时间                                                                                                  | 2022年10月22日 | 培训老师 | 樊树杰 |
| 培训地点                                                                                                  | 会议室         | 培训方式 | 讲授  |
| 参加培训人员：<br>管代 物业管理部 员工                                                                                |             |      |     |
| 培训内容摘要：<br>GB/T19001-2016标准<br>质量手册 相关条款要求<br>物业管理相关制度等                                               |             |      |     |
| 考试（考核）方式：<br>①笔试（√）；②口头询问（√）；③操作（ ）；④笔试与口试相结合（ ）；<br>⑤笔试与操作相结合（ ）；⑥笔试与实际相结合（ ）。<br>注：在所采用方式后面括号中打“√”。 |             |      |     |
| 考试（考核）成绩统计：<br>优秀（0）人； 良好（3）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（ ）。<br>评价部门：樊树杰                      负责人/时间：刘娜/2022.10.22              |             |      |     |
| 备注：                                                                                                   |             |      |     |



扫描全能王 创建



扫描全能王 创建



## 特殊过程确认表



|       |                                                                      |
|-------|----------------------------------------------------------------------|
| 过程名称  | 销售服务过程 I                                                             |
| 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:  | 樊树杰、刘娜、杨雨佳                                                           |
| 时间:   | 2022. 10. 22                                                         |



# 特殊过程确认表



|       |                                                                      |
|-------|----------------------------------------------------------------------|
| 过程名称  | 物业服务过程                                                               |
| 人员    | 物业管理人员有多年的专业物业管理经验，保洁及保安人员也从事相关工作多年。并定期由公司组织培训，通过实际工作考察，基本能确保物业服务进行。 |
| 设备/设施 | 物业服务场所、保洁、保安使用的工具设施等皆满足物业服务要求。                                       |
| 作业指导书 | 编制了与顾客有关的过程控制程序，保安从业守则，保安人员执勤制度、保洁人员岗位职责等文件，经确认有效可行，能确保物业服务进行。       |
| 工作环境  | 物业管理工作环境及保洁、保安工作环境确保物业服务的有效进行。                                       |
| 销售产品  | 物业服务不受政策限制，物业服务人员可自由安排时间进行保安巡查及保洁工作。                                 |
| 其他    | 满足要求。                                                                |
| 结论：   | 公司能确保物业服务进行。                                                         |
| 确认人：  | 樊树杰、刘娜、杨雨佳                                                           |
| 时间：   | 2022.10.22                                                           |

