



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	淳安千岛湖金色假日旅行社有限公司	陪同人员	洪丹
受审核部门	接待部	预计整改 完成日期	11.4

不符合事实描述:

企业目前特殊过程: 服务过程, 但未见对服务过程进行确认的证据

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: 张磊 审核组长: 张磊 受审核方代表: 苏欣
 日期: 2022.11.3 日期: 2022.11.3 日期: 2022.11.3

纠正措施验证 (包括验证的主要内容和结果)

不符合纠正措施已实施, 验证有效

审核员: 张磊 日期: 2022.11.4





不符合项纠正措施表

不符合项事实描述:

识别异常过程: 临吊, 但未能提供《特殊过程确认单》

纠正情况:

及时针对异常过程进行确认

原因分析:

1. 体系管理人员对标准 GB/T 19001 标准 8.5 条款相关要求理解不足
2. 相关人员质量意识不够, 培训不到位。

纠正措施:

组织人员对 GB/T 19001 标准 8.5 条款相关要求培训。

预定完成日期:

举一反三检查情况:

对异常过程进行分析, 无同类情况发生。

受审核方纠正措施有效性的验证:

1. 相关人员培训后, 考核合格。
2. 特殊过程确认符合相关要求。

验证人: 日期:

受审核方代表: 日期: 苏欣 2022.11.10

第 1 页 共 1 页



Quark 夸克

高清扫描 还原文档

培训记录表

编号: BG-R-10

序号: 1

时间	2022.11.4	GB/T19001-2016 标准 8.5.1 条款	培训教师	张丹
地点	会议室		培训方式	自培
参加培训人员名单 (共 5 人) 陆彦 鲁锦芳 张丹 张亚杰				
培训内容摘要: 1.GB/T 19001-2016《质量管理体系-要求》标准 8.5.1 条款 2.服务技能培训				
培训效果评价: 此次培训, 参培人员口试全部合格, 合格率 100%, 通过培训, 质量管理体系标准、程序文件和服务技巧等相关知识有了一定的了解, 培训有效。 评价人: 张丹 日期: 2022.11.4				
备注:				

货号: 品名: 规格: 数量: 日期: 2022.11.4



Quark 夸克
 高清扫描 还原文档

特殊过程确认表

JL-8.5-01

过程名称	销售服务过程
人 员	销售人员尝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查, 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销售服务满足要求
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
销售的产品	销售的产品不受政策限制, 可自由进行采购和销售,
其它	满足要求.
结论: 公司能确保销售服务进行 确认人: 苏欣 时间: 2022.11.4	



Quark 夸克
高 清 扫 描 还 原 文 档