



不符合项报告

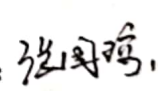
审核领域及 类型	☒ QMS ☐ 50430 ☐ EMS ☐ OHSMS ☐ FSMS ☐ HACCP ☐ 初审 ☐ 第()阶段审核 ☐ 再认证 ☒ 监督 (一) 次 ☐ 证书转换 ☐ 特殊审核 ☐ 其他		
受审核方	重庆迪赛因建设工程设计有限公司	陪同人员	王定荣
受审核部门	综合管理部	预计整改完成日期	2022 年 12 月 22 日

不符合事实描述: 查顾客满意度调查情况: 公司于 2022 年 7 月以调查问卷形式对顾客进行了满意度调查, 共计发放 4 份, 回收 4 份。对公司的服务、质量、交付、价格等进行打分。查《顾客满意度调查表》对满意度进行了统计; 通过统计顾客满意度为 98 分。现场查, 组织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。

上述事实不符合: ☒ GB/T 19001:2016 idt 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数据和信息。应利用分析结构评价 b) 顾客满意程度。

☐ 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: 2022.12.21 日期: 2022.12.21 日期: 2022.12.21

纠正措施验证 (包括验证的主要内容和结果)

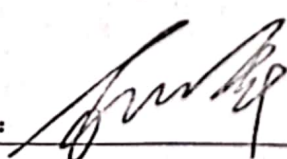


审核员:  日期: 2022.12.22





不符合项纠正措施表

不符合项事实摘要: 公司于2022年10月对客户进行了满意度调查,对满意度进行了统计,但未进行满意度 的分析、评价,不符合GB/T19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准 9.1.3条款的要求。	
纠正情况: 公司综合管理部对公司满意度进行分析、评价,并对不符合条款进行再培训。	
原因分析: 综合管理部相关工作人员,工作疏忽,加之对相关条款培训不足,导致 未进行满意度评价、分析。	
纠正措施: 1. 对GB/T19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准 9.1.3条款进行培训。 2. 对程序文件《顾客满意监视和测量控制程序》进行培训。 3. 对满意度进行评价、分析。 预定完成日期: 2022.12.22.	
举一反三检查情况: 我司通过对不符合条款和纠正措施的实施、整改、培训,加强相关条款 的要求在以后的质量管理中举一反三的认知,不会出现类似情况。	
受审核方纠正措施有效性的验证: 纠正已实施,且有效。	
验证人: 	日期: 2022.12.22.

受审核方代表: 张国强,

日期: 2022.12.22.



培训记录表

编号:

NO:

培训主题		对满意度分析的管理					
时间	2022.12.22	地点	办公室	培训教师	熊珍	培训方式	学习、讨论
参加培训人员签到		沈青、陈美利 陶俊波 刘之军:					
培训内容摘要		1、GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准 9.1.3 条款 2、《顾客满意监视和测量控制程序》					
考核方式及成绩、合格率		采用随讲课进度，课堂提问方式进行考核，各参培人员均能正确回答所提问题。合格率 100%。					
效果评价		被培训人都能基本掌握其所学内容，培训效果有效： 评价人：张凤涛 2022.12.22					



客户满意度调查分析评价报告

质量管理体系在我企业运行一年以来,市场策划部按照公司文件的要求对我公司的客户定期进行满意度的调查,现将具体顾客满意度调查结果分析如下:

1、调查方法:本次调查采用的是问卷调查的形式。

2、顾客满意度调查表统计:

本次调查发出调查表 4 份,收回调查表 4 份,回收有效率为 100%。

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,由客户对每项打分。公式为:满意度=打分总分数÷调查数量;

4、 1) 总体统计情况如下:

不满意: 0 家

一般满意: 0 家

满意: 4 家

2) 各项评分如下:

出图准确率: 45 分

资料完整性: 49 分

服务的及时性: 49 分

服务的有效性: 44 分

服务人员的态度: 46 分

产品/服务价格: 96 分

交付及时性: 43 分

交付可靠性: 47 分

顾客满意度平均得分: 98% (每个项目平均分加总/调查客户数*100%)

5、 分析评价总结

公司于 2022 年 07 月对与公司合作过的顾客进行了顾客满意度信息收集工作,调查内容包括服务质量、后续服务配合度、交付及时性、设计方案、文本、图纸准确性等,到目前为目共发出调查表 4 份,收回 4 份。通过综合计算得出顾客满意度为 98%。从目前调查结果可见客户对本公司的服务和业务水平是认可和满意的,满意度稍低出现在对设计交付后活动响应的及时性与客户要求有一定的距离,公司在相关的服务上还有进一步提升的空间,我市场策划部可在以后的工作中,加强于客户的沟通及专业技术人员及售后跟进服务人员的相关培训工作,提升服务意识及专业服务质量,进一步提升客户对公司的信赖度和满意度。

已经将顾客满意度调查、分析、评价情况提交下次管理评审进行评议。

综合管理部: 张国琼 张国琼,

2022.12.22

