



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	西藏芯点信息科技有限公司	陪同人员	杨帆
受审核部门	市场部	预计整改完成日期	2022 年 12 月 30 日

不符合事实描述: 公司识别需确认过程为: 销售服务过程, 审核现场组织不能提供对该过程进行了年度再确认的记录。

上述事实不符合: ☒ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准 8.5.1 条款: 若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证, 应对生产和服务提供过程实现策划结果的能力进行确认, 并定期再确认

☐ 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 年 12 月 28 日 日期: 2022 年 12 月 28 日 日期: 2022 年 12 月 28 日





纠正措施验证（包括验证的主要内容和结果）

措施执行有效

审核员：王平

日期：2022-12-29





北京国际联合认证有限公司

Beijing International Standard United Certification Co., Ltd.

ISC-B-II-16(05版)

不符合项纠正措施表

不符合项事实摘要:	不能提供销售服务过程的首检再确认记录。
纠正情况:	立即提供人员对销售服务过程进行再确认。
原因分析:	客服人员未按文件要求首检再确认。
纠正措施:	对相关人员进行培训 6/3/19001-2016 的 8.5.1 条款和相应程序文件 培训 预定完成日期: 2022-12-30 举一反三检查情况:
受审核方纠正措施有效性的验证:	查其他文件执行同类情况。 已再确认。培训有效
验证人:	陈炜
日期:	2022-12-29
受审核方代表:	张浩
日期:	2022-12-29



扫描全能王 创建

特殊过程确认表

特殊过程名称		销售服务过程
鉴 定 内 容	作业人员	人员经培训合格上岗,对该销售服务过程能熟练作业。对相关人员进行了培训并定期进行考核评价。
	设备、状态、要求	有办公经营场所、电话、电脑及其他办公设施设备等。设备维护良好,运行正常,能满足产品销售服务的实施开展。
	工艺标准及技术文件	策划了《服务提供控制程序》、《与顾客有关过程控制程序》、《顾客满意度测量评价控制程序》、《销售服务提供规范》《销售人员考核制度》等作业文件,能规范指导销售服务过程的实施。
	工序检验记录	《人员考核记录》、《来货检验记录》、《送货签收记录》《顾客满意度调查表》、《合同评审表》《供方评价表》等过程监控记录,能对整个销售服务实施过程进行有效的记录监控。
	确 认 意 见	经确认,该特殊过程人员、设施设备及文件、记录等具备质量要求能力,确认符合要求。
参 与 确 认 人		徐峰 张浩
审 批 意 见		经确认,本过程预期要求能按照控制要求,保证销售服务过程活动顺利进行。
		审批人:徐峰 日期: 2022.12.29



培训记录

培训时间	2022年12月29日	培训课题	不符合项整改培训	培训教师	张浩
组织部门	行政部			培训方式	讲解
参加培训人: 陈伟. 张浩					
培训的目的: 针对此次外审老师开出的不符合项 (涉及市场部 Q8.5.1 条款), 各相关部门应如何进行整改和以后对工作的要求。					
培训内容摘要: 1、GB/T19001-2016 标准 8.5.1 条款的要求及服务提供控制程序。 2、同时, 管理者代表还口头对相关负责人进行教育, 特别要求本次类似事件能举一反三, 防止此类不符合事件下次不能再犯。 3、其他要求和注意事项。					
考核方式: 培训通过提问的方式对参加培训的人员进行了考核, 大家对公司相关管理文件及标准 8.5.1 条款及服务提供控制程序有了进一步的认识和了解, 均表示以后会认真学习将标准和相关程序文件要求, 将之运用到实际工作中去, 本次培训综合效果较好。 1) ☒ 提问 2) ☐ 笔试 3) ☐ 业绩确认					
培训有效性综合评定意见: 通过本次培训, 参训人员对公司相关程序文件及标准 8.5.1 条款有了进一步的认识和了解, 能将其运用到实际工作中去, 通过提问考核本次培训效果较好。					
备注:					
评价人: 张浩 日期: 2022.12.29					

