



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	重庆龙怡化工有限公司	陪同人员	吕兵
受审核部门	行政部	预计整改完成日期	2023 年 02 月 03 日

不符合事实描述: 查 顾客满意度调查情况: 公司于 2022 年 08 月以问卷调查的形式对顾客进行了满意度调查, 共计发放 4 份, 回收 3 份。对公司的价格、服务、质量、交付等项进行打分。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 96%。现场查见, 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何测量获得的数据何信息。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: 王平 审核组长: 王平 受审核方代表: 谭燕
 日期: 2023.2.2 日期: 2023.2.2 日期: 2023.2.2

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: 2023.2.5





不符合项纠正措施表

不符合项事实摘要: 查 2022 年 8 月对 3 家顾客进行的《顾客满意度调查表》，通过统计，顾客满意度为 96%。但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。
纠正情况: 对该次顾客满意度调查实施分析、评价，形成满意度调查分析评价报告。并对该分析评价报告记录进行妥善保管。
原因分析: 由于相关工作人員工作疏忽，对 ISO 9001:2015 标准 9.1.3 条款及《顾客满意度测量控制程序》理解不够，在工作中执行不到位，导致未能对该次顾客满意度实施分析评价。
纠正措施: 1、对相关工作人员培训 ISO 9001:2015 标准 9.1.3 条款及程序文件《顾客满意度测量控制程序》。 2、对该次顾客满意度调查补充实施分析、评价并形成满意度调查报告妥善保管。 预定完成日期：2023 年 02 月 03 日
举一反三检查情况: 对公司其他记录、文件进行梳理检查，未发现类似不符合情况。
受审核方纠正措施有效性的验证: 验证人: 谭英 日期: 2023年2月5日 受审核方代表: 邱 日期: 2023年2月5日



培训记录

培训时间	2023 年 02 月 03 日		培训课题	不符合项整改培训	培训教师	吕兵
组织部门	行政部		培训方式			
参加培训人: 杜志明·18字						
培训的目的: 针对此次外审老师开出的不符合项 (涉及行政部 Q9.1.3 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 9.1.3 条款的要求及顾客满意度测量控制程序。 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 9.1.3 条款及顾客满意度测量控制程序有了进一步的认知和了解, 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 9.1.3 条款有了进一步的认知和了解, 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: 谭杰 日期: 2023. 2. 3						



客户满意度分析报告

调查方法: 本次调查采用的方法是向客户发放满意度调查表,一共用了 2 天的时间,调查表反馈有效率 100%。
客户满意度调查表统计: 本次调查按照 01-08 月合同签订情况,共发出的调查表 4 份,收回 3 份,回收率占发出调查表的 75%,调查数据有效。 在回收的调查表中,总体评价有 0 份客户满意度评定为很不满意。
调查情况简介 客户满意度是一种从客户角度客观对企业经营状况进行评价的一种手段,并一直被作为判断一个企业是否具有竞争优势的一种度量方法,也被作为度量商业经济运行健康状况的晴雨表。 为了抓住产品市场的脉搏,把企业的各种优点(产品性能,交货,价格,售前服务等)与社会各界有效的沟通并全方位地了解公司内部客户的满意度,测试公司产品的潜在市场及目前该行业的市场动态,我公司从 2022 年 08 月 10 号至 2022 年 08 月 11 号发起了这次面向公司各客户的调查问卷活动。具体调查工作由公司销售部负责运作。 为了更好的了解公司企业在客户心目中的满意度,扩大公司在市场上的影响性与产品占有率,我们组织了这次客户满意度调查,在全国调查数据收集上来以后,我们对每一个抽样指标的可靠性进行了分析,数据是比较可靠和稳定的。
数据分析 我们将客户满意度调查分为四级,即很满意,满意,较不满意,不满意,对应分数分别为:5 分、4 分、3 分和 1 分。我们将按照客户的综合得分情况做出客户满意度及市场需求方面的判断及分析。 1、本次调查表的回收率在 75%,客户的平均总评满意率达 96%,从中我们可以看到各客户对



我司是满意的。				
2. 从数据来看，客户对公司产品质量，产品价格以及售后服务得分较为满意。但交货准时度及交货出错得分相对较低。				
3. 交货准时度及交货出错是影响到公司满意度不高的两个主要因素。调查结果及客户所提意见来看，顾客对公司的产品质量、价格、售后响应速度等都比较高满意，满意度稍差出现在交付及时度及准确性上。通过对该次顾客满意度的调查结果及析，因疫情等客观原因造成交期受到影响。今后将加强生产原料供应及时性以及与顾客、供方之间的沟通，做好合同评审时交期方面的内容评审。加强对行政部、生产部、技质部的内部沟通和人员培训，合理制定生产计划及交付流程，在满足产品质量要求的前提下控制交期的及时性和准确性，持续提高顾客满意度。				
调查总结				
从整体来看，客户对于我司各方面综合评价是满意的。对于我们的弱项，交货准时度以及交货出错，问题产生原因是人员分工不合理及内部沟通和疫情等客观因素导致。因此我司需要有的放矢，扬长避短，客户满意的方面我们要保持稳定，不满意的方面还需要各部门努力合作改善。				
编制	谭燕	审核	阮	批准
日期	2023.2.3	日期	2023.2.3	日期
				2023.2.3

