



不符合项报告

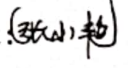
审核领域及 类型	☒ QMS ☐ 50430 ☐ EMS ☐ OHSMS ☐ FSMS ☐ HACCP ☐ 初审 ☐ 第()阶段审核 ☐ 再认证 ☒ 监督(二)次 ☐ 证书转换 ☐ 特殊审核 ☐ 其他		
受审核方	射洪市凡博纸制品有限公司	陪同人员	吴吉志
受审核部门	生产部	预计整改完成日期	2023年02月28日

不符合事实描述:2023年1月组织以问卷调查形式对顾客进行了满意度调查,共计发放3份,回收3份。对公司的服务、质量、交付、价格等项进行打分。出示《顾客满意度调查表》对满意度得分进行了统计;通过统计顾客满意度为97分。组织不能提供对该次顾客满意度调查所获信息和数据进行了分析、评价的证据。
不符合 ISO 9001:2015 标准条款。

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。应利用分析结果评价 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: 2023.2.27 日期: 2023.2.27 日期: 2023.2.27

纠正措施验证 (包括验证的主要内容和结果)



审核员:  日期: 2023.2.28



培训记录

培训时间	2023 年 02 月 28 日	培训课题	不符合项整改培训	培训教师	张小艳
组织部门	行政部			培训方式	讲解
参加培训人: <u>陈洪</u> <u>吴吉宏</u>					
培训的目的: 针对此次外审老师开出的不符合项（涉及生产部 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、顾客满意度控制程序有了进一步的认识和了解，均表示以后会认真理解，将标准和相关程序文件的要求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，参培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识和了解，能将之运用到实际工作中去，通过提问考核本次培训效果较好。 评价人: <u>(张小艳)</u> 日期: <u>2023.2.28</u>					
备注:					





不符合项纠正措施表

不符合项事实摘要:

2023年1月组织以问卷调查形式对顾客进行了满意度调查,共计发放3份,回收3份。对公司的服务、质量、交付、价格等项进行打分。通过统计顾客满意度为97分。不能提供对该次顾客满意度调查所获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:

由于相关工作人员工作疏忽,对ISO 9001:2015标准9.1.3条款及《顾客满意度控制程序》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《顾客满意度控制程序》。
- 2、对该次顾客满意度调查实施补充分析、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28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:

已按上述措施实施并验证有效。

验证人: (张小红)

日期: 2023.2.28

受审核方代表: (张小红)

日期: 2023.2.28



客户满意度分析报告

调查方法:

本次调查采用的方法是给客户打电话,询问客户对我公司产品质量及服务意见和建议。一共用了1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2022年度交付情况,抽调客户3家,对3家客户分别打电话询问,调查率为100%,调查数据有效。

在本次调查表中,没有客户表示很不满意。综合评价均为满意和非常满意。

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。

为了抓住客户市场,把企业的各种优点(质量,交付期,价格,售后服务等)与客户有效的沟通,并全方位地了解客户对我公司的满意度,测试产品质量的潜在市场及目前该行业的市场动态,我公司2023.1.8发起了这次面向公司各客户的调查活动。具体调查工作由公司业务部负责运作。

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,我们组织了这次满意度调查,在调查工作完成后,我们对每一个抽象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五级,即非常满意、满意、一般、不满意、极差很满意,满意,较不满意,不满意,对应分数分别为:10分、8分、6分、4分、2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、本次客户调查率100%,客户的平均总评满意率达97分,从中我们可以看到各客户对我司是满意的。
- 2、从数据来看,公司产品质量,技术资料,环保要求以及售后服务得分为很满意。

调查总结

通过本次对顾客进行满意度调查,从统计结果可以看出,顾客对公司的产品质量、价格、售后响应速度等都比较满意,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分析,因疫情等客观原因造成交期受到影响。今后将加强物资供应的及时性以及与顾客、供方、物流方之间的沟通,做好合同评审的交期评审内容。加强对行政部、生产部、销售部的内部沟通、人员培训,合理制定生产进度计划及交付流程,在满足产品、服务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。

编制	陈洪	审核	李金	批准	张小红
----	----	----	----	----	-----

2023.2.28

2023.2.28

2023.2.28

