



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	重庆凝基建材有限公司	陪同人员	陈荣
受审核部门	销售部	预计整改 完成日期	2023. 3. 6

不符合事实描述:

公司将特殊过程确定为: 销售服务过程。但不能提供对该过程进行了年度再确认的证据。不符合 GB/T19001-2016 标准 8.5.1 条款“组织应在受控条件下进行生产和服务提供。适用时, 受控条件应包括:
f) 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。”

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

不符合性质: ☐ 严重 ☒ 一般

审核员:

审核组长:

受审核方代表:

日期: 2023.03.01

日期: 2023.3.1

日期: 2023-3-1

纠正措施验证 (包括验证的主要内容和结果)

经验证纠正措施执行有效.

审核员:

日期: 2023.3.2





不符合项纠正措施表

不符合项事实摘要:

公司将特殊过程确定为: 销售服务过程。但不能提供对该过程进行年度再确认的证据。

纠正情况:

立即补充对该过程的年度再确认, 并保留相关记录。

原因分析:

相关人员对工作的疏忽, 且对 ISO 9001:2015 标准 8.5.1 条款的理解不到位造成。

纠正措施:

1. 立即补充对该过程的年度再确认, 并保留相关记录。
2. 对相关工作人员进行 ISO 9001:2015 标准 8.5.1 条款的培训并进行培训有效性评价。

预定完成日期:

2023.3.3

举一反三检查情况:

检查公司其他记录, 未发现类似记录缺失的情况。

受审核方纠正措施有效性的验证:

已经按以上纠正措施进行验证, 其纠正措施验证有效。

验证人:

喻金全

日期:

2023.3.2

受审核方代表:

喻金全

日期:

2023.3.2



培训记录

培训时间	2023年3月2日	培训课题	不符合项整改培训	培训教师	周道珍
组织部门	行政部			培训方式	讲解
参加培训人：周道珍、陈荣					
培训的目的： 针对此次外审老师开出的不符合项（涉及销售部 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，参培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。					
评价人：喻志全 日期：2023.3.2					
备注：					



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》、《顾客投诉及满意测量控制程序》、《销售服务规范》《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、文件、记录等具备质量要求能力，确认符合要求。
参 与 确 认 人		周道强， 陈荣
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：何礼全 日期：2023.3.2

