



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	重庆瞰扬机电设备有限公司	陪同人员	李亚玲
受审核部门	综合部	预计整改完成日期	2023 年 03 月 13 日

不符合事实描述:

查顾客满意度调查情况: 公司 2022 年 11 月以调查问卷形式对顾客进行了满意度调查, 共计发放 3 份, 回收 3 份。对公司的售后服务、产品质量、交付准确、产品价格等项进行打分。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 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:

2023.3.12

日期:

2023.3.12

日期:

2023.3.12

纠正措施验证 (包括验证的主要内容和结果)

已按照纠正措施实施并验证有效。

审核员:

日期:

2023.3.13





不符合项纠正措施表

不符合项事实摘要:

2022 年 11 月综合部对 3 家顾客进行了顾客满意程度调查。通过统计, 顾客满意度为 96 分。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、评价的记录。

纠正情况:

对该次顾客满意度调查实施补充分析、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《顾客满意程度测量管理程序》理解不够, 在工作中执行不到位, 导致未能及时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《顾客满意程度测量管理程序》。
- 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 03 月 13 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, 验证措施实施有效。

验证人:

周先全

日期:

2023.3.13

受审核方代表:

周先全

日期: 2023.3.13



重庆瞰扬机电设备有限公司

客户满意度调查分析报告

编号: KY-QR-49

公司策划了《顾客满意程度测量管理程序》，按文件要求，根据公司质量管理的要求，供销部于 2022. 11. 20 至 2022. 11. 22 对公司的产品质量、价格、服务、交付等情况进行了顾客满意度的调查，共发放了 3 份顾客满意调查表，收回 3 份，现将有关统计、分析的情况报告如下：

三份调查表总体评价都为很满意，评分分别为 95 分，96 分，97 分

顾客满意度平均得分为 96 分，达到公司质量目标。（公司顾客满意度指标 ≥ 90 分），

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，与顾客、供方之间的沟通，做好合同评审的交期内容。加强对综合部、生产部、供销部的内部沟通、人员技能及产品质量意识的培训，合理制定生产进度计划及交付流程，做好合同评审中关于交期方面的内容。在满足产品、服务质量要求的前提下做好交期的及时性和准确性，持续提高顾客满意度。

公司体系建立至今没有发生客户流失及重大质量、服务的投诉的现象。通过这次顾客满意度调查，使我们看到了公司存在的不足，我们将通过这次调查，进一步树立“顾客是上帝”的理念，提高企业的整体素质，克服存在的不足，为制造优质的产品而努力。

报告人：徐华

2022 年 3 月 13 日



培训记录

培训时间	2023 年 03 月 13 日	培训课题	不符合项整改培训	培训教师	周先全
组织部门	综合部			培训方式	讲解
参加培训人: 徐华 吴国芬 李亚玲					
培训的目的: 针对此次外审老师开出的不符合项 (涉及综合部 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程度测量管理程序。 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、顾客满意程度测量管理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: 周先全 日期: 2023.3.13					
备注:					

