不 符 合 项 报 告

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **审核领域及类型** | **■QMS** **□50430** **□EMS** **□OHSMS**  **监查1** | | |
| **受审核方** | **重庆铭衡科技开发有限公司** | | |
| **受审核部门** | **行政部** | **陪同人员** | 杨桂林 |
| **不符合事实描述:**查顾客满意度调查情况：公司2019年8月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放4份，回收4份。对公司的服务、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分。现场查，组织不能提供对顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价的证据。不符合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适当的信息和数据。  **上述事实不符合：☑ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015标准 9.1.3 条款**  **□ GB/T 50430-2017标准 条款:**  **□ GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015标准 条款**  **□ GB/T 28001-2011 idt OHSAS 18001:2007标准 条款**  **□ ISO45001：2018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： 日 期： 日 期：** | | | |
| **纠正措施验证（包括验证的主要内容和结果）**  **审核员： 日期：** | | | |

不符合项纠正措施表

|  |
| --- |
| **不符合项事实摘要：**  审核组查顾客满意度调查情况：公司2019年8月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放4份，回收4份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。《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。审核组现场查，公司不能提供对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：**  对客户满意度调查情况进行分、评价，并保持相关记录。 |
| **原因分析：**  工作人员工作上的疏忽，对ISO 9001:2015标准 9.1.3 条款理解认识不到位。 |
| **纠正措施：**  对相关工作人员实行ISO 9001:2015标准 9.1.3 条款的培训并提问考核  **预定完成日期：**2020.4.9 |
| **举一反三检查情况：**  对其他相关监视评价类报告进行检查，无类似不符合现象。 |
| **受审核方纠正措施有效性的验证：**  **验证人： 日期：** |

**受审核方代表： 日期:**