



不符合项报告

审核领域及 类型	<input checked="" type="checkbox"/> QMS <input type="checkbox"/> EMS <input type="checkbox"/> OHSMS 质量管理体系：初次认证第（二）阶段		
受审核方	河北启天电子技术有限公司		
受审核部门	销售部	陪同人员	李红

不符合事实描述：

现场审核发现，销售部规定按月对销售服务质量进行考核，但未提供 2020 年 8 月对销售服务质量进行考核的证据。

- 上述事实不符合：
- GB/T 19001-2016 idt ISO 9001:2015 标准 8.6 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：[Signature]

审核组长：[Signature]

受审核方代表：[Signature]

日期：2020.9.13

日期：2020.9.13

日期：2020.9.13

纠正措施验证（包括验证的主要内容和结果）

提供销售服务质量考核记录，培训记录，
经查，采取措施有效。

审核组长：[Signature]

日期：2020.9.16



不符合项纠正措施表

不符合项事实摘要:

未按要求对销售服务质量(8月份)进行考核。

纠正情况:

对8月份销售服务质量进行考核。

原因分析:

因工作繁忙,疏忽大意,忘记该项任务。

纠正措施:

针对此不符合,对销售部进行培训

预定完成日期: 2020.9.30

举一反三检查情况:

经查无类似问题

受审核方纠正措施有效性的验证:

上述措施已实施,能够有效防止类似问题再发生。

受审核方代表: 张志

日期: 2020.9.14

培 训 记 录

时 间	2020.9.14	地 点	办公室
主 讲	魏永红		
参加人员	销售部全体人员		
培 训 主 要 内 容	<ol style="list-style-type: none">1、GB/T 19001-2016 标准的 8.6/10.2 条款内容及其理解；2、本公司管理体系文件相关内容；3、纠正措施实施控制要求。		
考 核 评 价 情 况	<p>经过培训讲解，提问、交流等形式进行评价，培训效果良好，达到了预期目的。</p> <p>评价人： 魏永红</p> <p>2020 年 9 月 14 日</p>		

销售服务质量检查表

编号：JL8.6-03

序号	检验项目	质量要求	检查情况	结论	备注
1	销售人员仪表、标识的佩戴情况	仪表整洁、大方；举止端庄；佩戴工作牌	仪表整洁、工牌佩戴正确，举止大方	合格	
2	销售服务设施维护使用及完好情况	各类服务设施完好，正常使用	各类服务设施完好	合格	
3	销售环境的保持	销售环境舒适、清洁	环境舒适、清洁	合格	
4	接待质量（包括来人来电）	对来人来电接待礼貌、细致、耐心、专业	对来人来电接待礼貌、耐心、专业	合格	
5	电话记录的及时、完整、清晰情况	电话记录清楚、及时、完整	电话记录清楚、及时、完整	合格	
6	制订采购计划并实施采购	清楚、及时、完整、进行审批,在合格供方中采购	采购及时、完整、在合格供方中采购	合格	
7	商品的运输	及时和安全	运输及时和安全	合格	
8	订购商品的验收	对所有订购商品进行入库检验，确保经检验合格的商品方可入库。	验收均合格	合格	
9	商品的储存	储存环境、防护	储存环境良好、防护良好	合格	
10	顾客要求评审的及时性	对顾客要求评审及时率 100%	评审及时率 100%	合格	
11	提供产品的质量合格率	提供产品的质量合格率 100%	质量合格率 100%	合格	
12	顾客沟通及时性、主动性	售前、售中和售后及时进行	沟通及时	合格	
13	顾客异议及时处理	顾客异议及时处理率 100%	异议及时处理率 100%	合格	
14	销售服务情况回访	保持回访记录，清楚，完整。	回访记录，清楚，完整。	合格	

检查人：魏永红 销售员：王丽强 日期：2020.9.14

销售服务质量检查表

编号：JL8.6-03

序号	检验项目	质量要求	检查情况	结论	备注
1	销售人员仪表、标识的佩戴情况	仪表整洁、大方；举止端庄；佩戴工作牌	仪表整洁、工牌佩戴正确，举止大方	合格	
2	销售服务设施维护使用及完好情况	各类服务设施完好，正常使用	各类服务设施完好	合格	
3	销售环境的保持	销售环境舒适、清洁	环境舒适、清洁	合格	
4	接待质量（包括来人来电）	对来人来电接待礼貌、细致、耐心、专业	对来人来电接待礼貌、耐心、专业	合格	
5	电话记录的及时、完整、清晰情况	电话记录清楚、及时、完整	电话记录清楚、及时、完整	合格	
6	制订采购计划并实施采购	清楚、及时、完整、进行审批,在合格供方中采购	采购及时、完整、在合格供方中采购	合格	
7	商品的运输	及时和安全	运输及时和安全	合格	
8	订购商品的验收	对所有订购商品进行入库检验，确保经检验合格的商品方可入库。	验收均合格	合格	
9	商品的储存	储存环境、防护	储存环境良好、防护良好	合格	
10	顾客要求评审的及时性	对顾客要求评审及时率 100%	评审及时率 100%	合格	
11	提供产品的质量合格率	提供产品的质量合格率 100%	质量合格率 100%	合格	
12	顾客沟通及时性、主动性	售前、售中和售后及时进行	沟通及时	合格	
13	顾客异议及时处理	顾客异议及时处理率 100%	异议及时处理率 100%	合格	
14	销售服务情况回访	保持回访记录，清楚，完整。	回访记录，清楚，完整。	合格	

检查人：魏永红 销售员：李田毅 日期：2020.9.14

销售服务质量检查表

编号：JL8.6-03

序号	检验项目	质量要求	检查情况	结论	备注
1	销售人员仪表、标识的佩戴情况	仪表整洁、大方；举止端庄；佩戴工作牌	仪表整洁、工牌佩戴正确，举止大方	合格	
2	销售服务设施维护使用及完好情况	各类服务设施完好，正常使用	各类服务设施完好	合格	
3	销售环境的保持	销售环境舒适、清洁	环境舒适、清洁	合格	
4	接待质量（包括来人来电）	对来人来电接待礼貌、细致、耐心、专业	对来人来电接待礼貌、耐心、专业	合格	
5	电话记录的及时、完整、清晰情况	电话记录清楚、及时、完整	电话记录清楚、及时、完整	合格	
6	制订采购计划并实施采购	清楚、及时、完整、进行审批,在合格供方中采购	采购及时、完整、在合格供方中采购	合格	
7	商品的运输	及时和安全	运输及时和安全	合格	
8	订购商品的验收	对所有订购商品进行入库检验，确保经检验合格的商品方可入库。	验收均合格	合格	
9	商品的储存	储存环境、防护	储存环境良好、防护良好	合格	
10	顾客要求评审的及时性	对顾客要求评审及时率 100%	评审及时率 100%	合格	
11	提供产品的质量合格率	提供产品的质量合格率 100%	质量合格率 100%	合格	
12	顾客沟通及时性、主动性	售前、售中和售后及时进行	沟通及时	合格	
13	顾客异议及时处理	顾客异议及时处理率 100%	异议及时处理率 100%	合格	
14	销售服务情况回访	保持回访记录，清楚，完整。	回访记录，清楚，完整。	合格	

检查人：魏永红 销售员：纪宏超 日期：2020.9.14

销售服务质量检查表

编号：JL8.6-03

序号	检验项目	质量要求	检查情况	结论	备注
1	销售人员仪表、标识的佩戴情况	仪表整洁、大方；举止端庄；佩戴工作牌	仪表整洁、工牌佩戴正确，举止大方	合格	
2	销售服务设施维护使用及完好情况	各类服务设施完好，正常使用	各类服务设施完好	合格	
3	销售环境的保持	销售环境舒适、清洁	环境舒适、清洁	合格	
4	接待质量（包括来人来电）	对来人来电接待礼貌、细致、耐心、专业	对来人来电接待礼貌、耐心、专业	合格	
5	电话记录的及时、完整、清晰情况	电话记录清楚、及时、完整	电话记录清楚、及时、完整	合格	
6	制订采购计划并实施采购	清楚、及时、完整、进行审批,在合格供方中采购	采购及时、完整、在合格供方中采购	合格	
7	商品的运输	及时和安全	运输及时和安全	合格	
8	订购商品的验收	对所有订购商品进行入库检验，确保经检验合格的商品方可入库。	验收均合格	合格	
9	商品的储存	储存环境、防护	储存环境良好、防护良好	合格	
10	顾客要求评审的及时性	对顾客要求评审及时率 100%	评审及时率 100%	合格	
11	提供产品的质量合格率	提供产品的质量合格率 100%	质量合格率 100%	合格	
12	顾客沟通及时性、主动性	售前、售中和售后及时进行	沟通及时	合格	
13	顾客异议及时处理	顾客异议及时处理率 100%	异议及时处理率 100%	合格	
14	销售服务情况回访	保持回访记录，清楚，完整。	回访记录，清楚，完整。	合格	

检查人：魏永红 销售员：李祺磊 日期：2020.9.14