不 符 合 项 报 告

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **审核领域及类型** | **■QMS** **□50430** **□EMS** **□OHSMS**  **监查2** | | |
| **受审核方** | **甘肃中海空港电力设备制造有限公司** | | |
| **受审核部门** | **综合管理部** | **陪同人员** | **李佳** |
| **不符合事实描述:**  现场查见：综合管理部对顾客进行了满意度调查，但未对顾客满意度进行汇总分析，不能满足质量管理体系标准GB/T19001-2016/ISO9001:2015中的9.1.2条款：“组织应监视顾客对其要求和期望已得到满足的程度的感受”的要求。  **上述事实不符合：■ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015标准9.1.2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：**  现场查见：综合管理部对顾客进行了满意度调查，但未对顾客满意度进行汇总分析，不能满足质量管理体系标准GB/T19001-2016/ISO9001:2015中的9.1.2条款：“组织应监视顾客对其要求和期望已得到满足的程度的感受”的要求。 |
| **纠正情况：**  立即对顾客满意度调查进行汇总分析。 |
| **原因分析：**  相关工作人员工作疏忽，对标准理解不够，未及时对顾客满意度调查进行汇总分析。 |
| **纠正措施：**  综合管理部组织相关人员进行顾客满意度调查汇总分析。  **预定完成日期：** |
| **举一反三检查情况：**  对相关人员进行培训，严格按照工作流程对收集的顾客满意度调查表进行分析，杜绝类似事件再次发生。 |
| **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:**