



不符合项报告

审核领域及 类型	☒ QMS ☐ 50430 ☐ EMS ☐ OHSMS 监查 I		
受审核方	郓城县盛隆钢球有限公司		
受审核部门	供销部	陪同人员	刘文超
不符合事实描述: 审核时未能提供对顾客满意度调查结果进行统计分析利用的证据, 不符合规定要求。 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: 冷局平 审核组长: 姜收平 受审核方代表: 刘文超, 日期: 2021.5.15 日期: 2021.5.15 日期: 5.15 纠正措施验证 (包括验证的主要内容和结果) 姜收平记录了不符合纠正措施及证据: 顾客满意度调查统计表, 培训记录, 实施有效。 审核员: 姜收平 日期: 2021.5.31			



不符合项纠正措施表

不符合项事实摘要:

未能提供对顾客满意度调查结果进行统计分析利用的证据。

纠正情况:

马上对顾客满意度调查结果进行统计分析并制定相应的对策。

原因分析:

部门人员对标准学习不充分, 没有认识到顾客满意度调查后需要进行统计分析和利用的重要性。

纠正措施:

对负责人员培训 ISO9001:2015 标准 9.1.2 条款的要求, 学习顾客满意度调查评价的要求。

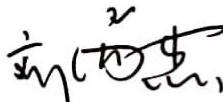
预定完成日期: 2021. 5. 30

举一反三检查情况:

再查有无其他类似情况, 未发现。

受审核方纠正措施有效性的验证:

纠正措施有效。

验证人: 

日期: 5.31

受审核方代表: 

日期: 5.31

员工培训考核记录表

时间: 2021.5.20	培 训 主 题 外审不符合整改培训	培训教师: 刘丙杰
地点: 办公室		培训方式: 讲解
参加培训人员	全体管理人员	
培训内容摘要	1. 检讨本次外审发现的不合格; 2. 学习 ISO9001:2015 标准 9.1.2 条款要求; 3. 学习顾客满意度调查评价的要求。	
考核成绩	考核方式: 现场提问。 考核结果: 合格	
有效性评价	现场提问合格, 经评价已达到培训目的。 评价人: 	

顾客满意度调查统计表

统计日期： 2021-5-31

顾客名称	所订购产品情况（订购方式、型号、规格、数量等）	对本公司产品的满意程度	对本公司服务的满意程度	对销售部的满意程度	其他的意见、要求或建议
路华能源科技（保山）有限公司	钢球、铜球	质量好，价格合理，很满意	供货及时，很满意	全方位的营销支持，很满意	
广东顺德熙扬卫浴公司	钢球、铜球	一流的质量+适中的价位。很满意	及时完善的服务，很满意	政策合理，很满意	加强形象宣传

注：此表实际发放 2 份，实际收回 2 份，对本公司产品的满意度为 100%，对本公司服务的满意度为 90%，对本公司价格的满意度为 90%，对本公司交期的满意度为 100%，对销售部的满意度为 100%。综合满意度为 $(100+90+90+100+100) \div 5=96\%$ 。

另外提出的建议、要求为：

- 1) 希望厂家统一组织一些宣传活动。
- 2) 加强形象宣传，品牌宣传。

改进措施：

针对顾客建议，下一步准备参加全国性的展会推广宣传企业形象，多走访客户加强沟通。

编写：武支义
审核：刘丙杰