



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(二)次 ☐ 证书转换 ☐ 特殊审核 ☐ 其他		
受审核方	定州市力强体育用品有限公司	陪同人员	朱红林
受审核部门	销售部	预计整改完 成日期	2021.9.20
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 不符合性质: ☐严重 ☒一般 审核员: 左洁 审核组长: 左洁 受审核方代表: 李强 日期: 2021.9.10 日期: 2021.9.10 日期: 2021.9.10			
纠正措施验证(包括验证的主要内容和结果) 提供了"销售服务质量检查表", "培训记录", 经验证, 采取的措施有效。 审核组长: 左洁 日期: 2021.9.13			



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:

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。

验证人:

日期: 2021. 9. 12

受审核方代表:

日期:

李强

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：魏广华 销售员：王月静 日期：2021.9.11

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：魏广华 销售员：李毅 日期：2021.9.11

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：魏广华 销售员：朱红林 日期：2021.9.11

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：魏广华 销售员：李磊 日期：2021.9.11

培 训 记 录

时 间	2021.9.11	地 点	办公室
主 讲	康书强		
参加人员	销售部全体人员		
培 训 主 要 内 容	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	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。 评价人： 康书强 2021 年 9 月 11 日		