



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	四川弘毅兴物业管理有限公司	陪同人员	伍飞
受审核部门	行政部	预计整改 完成日期	2021.09.20

不符合事实描述:

现场未能提供 2021 年 7 月服务质量培训相关的记录文件。不符合标准 7.2 条款, d) 保留适当的成文信息, 作为人员能力的证据。

上述事实不符合: ☒ GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准 7.2 条款
☐ GB/T 50430-2017 标准 条款:
☐ GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015 标准 条款
☐ GB/T 45001-2020 idt ISO 45001: 2018 标准 条款相关要求

不符合性质: ☐ 严重 ☒ 一般

审核员: 李明峰 审核组长: 李林 受审核方代表: 伍飞
 日期: 2021.9.14 日期: 2021.9.14 日期: 2021.9.14

纠正措施验证 (包括验证的主要内容和结果)
 经验证不符合措施落实有效, 不符合可关闭。

审核员: 李林 日期: 2021.9.16





不符合项纠正措施表

不符合项事实摘要:

查不能提供提供 2021 年 7 月服务质量培训相关的记录文件, 不符合标准 7.2 条款, d) 保留适当的成文信息, 作为人员能力的证据。

纠正情况:

- 1、立即对行政部相关人员重新进行服务质量培训并形成记录存档。
- 2、对行政部员工进行 GB/T 19001:2016 标准 7.2 条款进行培训

原因分析:

- 1、由于行政部工作人员在对员工进行培训时工作疏忽造成培训后未做培训相关的记录文件。对 GB/T 19001:2016 标准 7.2 条款理解不到位

纠正措施:

- 1、立即对公司员工进行标准 7.2 款和服务质量培训学习。强化责任心和意识防止类似问题的再次发生。加强标准的执行力度。进行培训并考核。
- 2、授权伍飞为体系监察员, 为审核不符合项的整改进行监督执行。

预定完成日期:

举一反三检查情况:

- 1、进行全面清查, 无类似情况发生。

受审核方纠正措施有效性的验证:

- 1、纠正措施有效, 完成情况良好。

验证人:

日期: 2021 年 9 月 16 日

受审核方代表:

日期: 2021 年 9 月 16 日



培训记录表

时间: 2021 年 9 月 16 日	培训项目:	培训教师: 伍飞
地点: 会议室	外审不符合培训	培训方式: 学习、讨论
参加培训人员名单: 刘英, 高朝芳 付小华 谢兴建. 李远根 刘永荣 王诗田		
培训内容摘要: 1、通报本次体系审核情况, 关于不符合和需改进情况说明。 2、认真学习标准 GB/T 19001:2016 标准 7.2 条款 (a) 确定其控制下工作的人员所需具备的能力, 这些人员从事的工作影响质量管理体系 绩效和有效性; b) 基于适当的教育、培训或经验, 确保这些人员是胜任的; c) 适用时, 采取措施以获得所需的能力, 并评价措施的有效性; d) 保留适当的成文信息, 作为人员能力的证据。) 和相关要求的内容。 3、服务质量的观念, 服务质量在物业管理中具体特性、服务质量的要素、服务质量的。 4、加深对体系运行的理解和控制。		
考核方式及成绩: 经过现场讨论、提问的方式进行了考核, 与会人员更加熟悉了标准, 对标准的要求理解有一定加深, 提高了认识, 明确了工作要求。 合格。		
考核评价: 加深了理解, 提高了认识, 明确了要求, 有利以后工作的改进, 效果良好。 评价人: 伍飞 2021 年 9 月 16 日		
备注:		

填表人/日期: 伍飞

2021 年 9 月 16 日

