



不符合项报告

审核领域及 类型	<input checked="" type="checkbox"/> QMS <input type="checkbox"/> 50430 <input type="checkbox"/> EMS <input type="checkbox"/> OHSMS <input type="checkbox"/> FSMS <input type="checkbox"/> HACCP <input type="checkbox"/> 初审 <input type="checkbox"/> 第()阶段审核 <input checked="" type="checkbox"/> 再认证 <input type="checkbox"/> 监督 () 次 <input type="checkbox"/> 证书转换 <input type="checkbox"/> 特殊审核 <input type="checkbox"/> 其他		
受审核方	重庆川流机械有限公司	陪同人员	韦唯
受审核部门	供销部	预计整改 完成日期	2022年10月8日
<p>不符合事实描述: 查 顾客满意度调查情况: 公司于2022年5月以问卷形式对顾客进行了满意度调查, 共计发放4份, 回收3份。满意度调查对公司的服务、质量、交付、价格等进行打分。通过统计顾客满意度为96%。审核现场, 组织不能提供对顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价的证据, 以此来分析评价顾客的满意程度。</p> <p>上述事实不符合: <input checked="" type="checkbox"/> GB/T 19001:2016 idt ISO 9001:2015 标准 9.1.3 条款: 组织应分析和评价通过监视和测量获得的适当的数据和信息, 应利用分析结果评价: b) 顾客满意程度。 <input type="checkbox"/> GB/T 50430-2017 标准 条款: <input type="checkbox"/> GB/T 24001-2016 idt ISO 14001:2015 标准 条款 <input type="checkbox"/> GB/T 45001-2020 idt ISO 45001: 2018 标准 条款相关要求 <input type="checkbox"/> ISO 22000:2018 标准 条款相关要求 <input type="checkbox"/> GB/T 23331-2020 idt ISO 50001:2018 标准 条款 <input type="checkbox"/> 能源认证标准: 条款 <input type="checkbox"/> GB/T 27341-2009 标准 条款相关要求 <input type="checkbox"/> GB 14881-2013 标准 条款相关要求 <input type="checkbox"/> 危害分析与关键控制点 (HACCP 体系) 认证补充要求 1.0 相关要求</p> <p>不符合性质: <input type="checkbox"/> 严重 <input checked="" type="checkbox"/> 一般</p> <p>审核员: 王平 审核组长: 王平 受审核方代表: 韦唯 日期: 2022.10.7 日期: 2022.10.7 日期: 2022.10.7</p>			
<p>纠正措施验证 (包括验证的主要内容和结果)</p> <p style="text-align: center;">措施执行有效</p> <p style="text-align: right;">审核员: 王平 日期: 2022.10.8</p>			





不符合项纠正措施表

不符合项事实摘要:

审核现场不能提供对 2022 年 5 月进行的顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价的证据。

纠正情况:

立即对该次顾客满意度调查进行补充分析评价, 并保留相关分析、评价记录

原因分析:

相关工作人员对 ISO 9001:2015 标准 9.1.3 条款及《顾客满意监视和测量控制程序》理解不够, 工作疏忽造成未按标准及文件要求及时对顾客满意度调查进行分析、评价并形成满意度调查报告。

纠正措施:

- 1、立即对该次顾客满意度调查进行补充分析评价, 并保留相关分析、评价记录
- 2、对相关工作人员进行 ISO 9001:2015 标准 9.1.3 条款及《顾客满意监视和测量控制程序》的培训, 并对该次培训进行考核及培训效果评价, 杜绝再次出现类似不符合情况。

预定完成日期:

举一反三检查情况:

对其他文件及记录进行整理检查, 未发现类似的不符合情况。

受审核方纠正措施有效性的验证:

对所有措施实施, 并验证有效。

验证人: 韦唯

日期: 2022年10月8日



受审核方代表: 韦唯

日期: 2022年10月8日



不符合整改培训记录

共1页 第1页

培训内容：ISO9001：2015 标准 9.1.3 条款 程序文件《顾客满意度测量控制程序》		培训对象：供销部
培训地点：会议室		培训时间 2022 年 10 月 08 日
主讲人：韦唯		
参加培训人员：王本齐 		
培训内容	ISO9001：2015 标准的 9.1.3 条款及程序文件《顾客满意度测量控制程序》 对顾客满意度调查进行分析、评价并保留成文信息。 要求员工举一反三，在以后的工作中进行不断改进。	
培训效果	参培人员理解培训内容，能按标准及相关程序文件要求实施开展工作，通过提问考核，培训达到预期效果，该次培训有效。 评价人：老徐  日期：2022 年 10 月 8 日	



顾客满意度分析、评价报告

ISO9001:2015 质量管理体系在我企业中运行以来，我部门按照公司文件的要求对购买、使用过我公司产品的客户定期的进行了满意度的调查，现将具体顾客满意度调查结果分析、评价如下：

1、调查方法：本次调查采用的方法是发放调查问卷。

2、顾客满意度调查表统计：

本次调查发出调查表4份，收回调查表3份，发放有效率为75%，在回收的调查表中，有0份顾客满意度评定为很不满意。

3、分项调查所采用的公式：

本次调查由我方将调查表发至客户，有客户对每项打分。具体计算公式为：满意度=打分总分数÷调查数量；

4、经过对收回顾客满意度调查表统计、计算结果如下：

5、综合满意度的调查结果，经过计算综合满意度为：96%

6、总结：公司于2022年5月对与公司合作过的顾客陆续的进行了顾客满意度信息收集工作，到目前为目共发出调查表4份，收回3份。通过综合计算得出顾客满意度为96%。

通过调查分析，顾客对质量、服务、交付及时性和准时性均较为满意，满意度稍差出现在价格上。通过对该次顾客满意度的调查结果分析，因疫情等客观因素，市场原材料及人力成本的上涨造成产品价格不稳定。今后将加强与顾客之间的沟通，及时做好合同评审。通过市场调研，提高市场敏锐度，对供方进行多家比选并及时地评价；增加人员工艺作业技术培训，减少生产作业造成的浪费和成本的增加，



在满足产品质量要求的情况下控制成本价格，持续提高顾客满意。
据调查数据显示，近一年无顾客流失及重大产品质量或服务投诉的情况。

