

泉州ISO9000认证之质量认证审核中常见问题

产品名称	泉州ISO9000认证之质量认证审核中常见问题
公司名称	厦门汉墨企业管理咨询有限公司
价格	.00/次
规格参数	泉州ISO认证:泉州ISO9000认证 泉州ISO认证:泉州ISO9001认证
公司地址	思明区龙山南路 84-2 号龙山时尚中心 206 室
联系电话	18950166287 18950166287

产品详情

泉州ISO9000认证之质量管理体系认证公司机构

审核常见问题：

在审核9.1.2“顾客满意”时，公司销售部部长告诉审核员：“自体系运行以来，我们没有收到任何顾客投诉，也没有出现过顾客退货的情况，这说明顾客对我们的产品质量很满意，因此，我们没有有关的记录。”审核员很满意他们的工作，道谢后就离开了。你认为这种审核是否符合要求？为什么？如果你去审核,你将用什么方法?审核哪些内容?

答：不符合要求，因为9.1.2标准的内容没审核完整，应继续审核如下内容：

----请销售部长介绍监视顾客满意有关信息的收集渠道和方法，（是否确定获取顾客满意信息的方法，）并查阅顾客满意管理程序，评价其程序、监视的内容、信息的来源、分析的方法，顾客满意的信息利用是否满足要求？

----查近期获取顾客满意有关信息的3-5份记录，确认是否按标准和程序的要求实施了监视，信息收集是否充分，顾客的满意程度如何？

----了解顾客满意监视结果利用的情况，是否将顾客反馈的信息输入管理评审？是否采取必要的纠正措施和预防措施？查采取有关措施的有效性。重点关注顾客抱怨、投诉、顾客意见和建议的处置及改进情况？抽3-5份记录(8.5.2)

----结合其他过程的审核进行验证。