



服务认证审查计划

1. 受审方基本信息

- 1.1 受审方名称：吉林省宇琦泵业有限公司
1.2 项目编号：0055-2021-SA
1.3 工商注册地址/邮编：九台市工业集中区 C 区
1.4 审查地址/邮编：吉林省九台市营城工业集中区 C 区
1.5 联系人/职务：李强 13364686911 邮箱：
1.6 与总部不在同一地址的多场所情况：

2. 审查策划

2.1 认证领域和认证标准：

☒ 售后服务 依据 GB/T27922-2011 ☐ 批发零售服务 依据 SB/T10962-2013

☐ 网店销售服务 依据 T/EDA02-2017 ☐ 品牌认证 依据 GB/T27925-2011

☐ 其他：

2.2 审查类型：

☐ 初次认证审查 ☒ 监督审查 ☐ 再认证审查 ☐ 其他

2.3 审查目的：

通过对受审方涉及认证范围内的服务及管理现状，对照认证标准进行量化评价和判定，从而决定能否推荐 ☐ 初次认证注册 ☒ 保持认证资格 ☐ 再认证注册

2.4 审查准则：

- 1) 2.1 中的认证标准
- 2) 受审方服务系统相关文件
- 3) 适用的国家、行业及地方有关的法律法规及标准

2.5 审查范围：

离心泵及其配件的设计、加工、生产的售后服务(销售的技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理)

审查取证期限：自 2022 年 1 月 5 日至现场审查结束日止。需要时，可超期取证。

2.6 远程审查人日数： 1.0 人日

2.7 远程审查时间：2022 年 1 月 5 日上午至 2022 年 1 月 5 日下午 共 1.0 天

2.8 审查组成员：

代码	姓名	组内身份	注册证书号/ 专家工作单位	相关专业	联系电话
----	----	------	------------------	------	------



A	黄柏根	组长	2021-S2SC-1222788	02.01	18611748165
---	-----	----	-------------------	-------	-------------

说明：组内身份包括组长、实习组长、组员、技术专家、观察员等。

2.9 审查日程安排：

审查日程安排由审查组长与受审查方负责人商定，具体附后。

3.其他说明

- 1) 首/末次会议由审查组长主持，要求受审查方管理层和相关职能过程负责人参加；
- 2) 审查过程中请为每个审查小组配备一至两名向导，其职责主要是审查的见证、联络、向导等；
- 3) 本公司及审查组承诺保守受审查方的技术、商业、管理方面的秘密；
- 4) 计划内容选项方法以“☒”或“☐”表示。

审查组长（签名）： 2022 年 1 月 4 日

4. 受审查方确认意见：

同意本计划的安排，我单位可以按此计划安排工作，配合现场审查。

授权代表（签字）： 2022 年 1 月 4 日





审 查 日 程 安 排

日期	时间	审查内容	审查人员
1 月 5 日	08:30-09:00	首次会议	A
	9:00-12:00	销售部 5.2.2.3 服务承诺 5.2.2.4 售后服务收费 5.2.3.2 送货 5.2.4.1 报修登记接待 5.2.4.2 售后服务法律法规 5.2.4.3 服务人员素质 5.2.5.2 质量承诺 5.2.5.3 质量问题处理 5.2.5.4 服务中断措施 5.2.5.5 先性赔付 5.3.1.1 顾客反馈渠道 5.3.1.3 客户信息 5.3.1.4 满意度调查 5.3.1.5 主动性服务 5.3.2.1 客户投诉档案 5.3.2.2 客户投诉处理 5.3.2.3 投诉处理补救	A
	13:30-14:30	综合部 5.1.1.1 部门售后服务职责 5.1.3.2 内部保障 5.1.4.2 法律法规 5.1.5 监督管理 5.1.6.1 改进 5.3.1.2 网站服务 5.1.3.1 财务保障情况	A
	14:30-15:30	生产部技术部 5.2.2 技术支持、 5.2.2.1 安装调试 5.2.2.2 技术指导 5.2.3.1 包装配送 5.2.4.4 设施维护 5.2.4.5 配件质量、供应	A
	15:30-18:00	准备资料 末次会议	A

注：审查组将根据现场实际情况，必要时调整上述计划。