



服务认证审查计划

1. 受审查方基本信息

- 1.1 受审查方名称: 牡丹江市蓝天石油仪器有限责任公司
1.2 项目编号: 0003-2022-SA
1.3 工商注册地址/邮编: 黑龙江省牡丹江市西安区邮政路 13 号
1.4 审查地址/邮编: 黑龙江省牡丹江市西安区邮政路 13 号
1.5 联系人/职务: 王晓忠 15945925860 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:

通过对受审查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) 受审查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:

石油钻采设备、井下工具、石油仪器仪表、测井仪器及配件的组装生产(需资质的除外), 油田化学助剂(不含危险化学品)的销售相关售后服务(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 9 日至现场审查结束日止。需要时, 可超期取证。

2.6 现场审查人日数: 2.0 人日

2.7 现场审查时间: 2022 年 1 月 9 日上午至 2022 年 1 月 10 日下午 共 2.0 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 8 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）： 年 月 日



审 查 日 程 安 排

日期	时间	审查内容	审查人员
1 月 9 日	8:30-9:00	首次会议	
	9:00-12:00	管理层 1 服务文化 3.1 组织管理 3.5 服务投入 8.2. 服务改进 8.3 管理改进	
	12:00-12:30	午餐	
	13:30-15:30	办公室（含财务） 2.3 服务监督与奖惩 3.3 人员配置 3.4 业务培训 3.5 服务投入	
	15:30-18:00	生技部（含车间） 4 配送安装 4.1 商品包装 4.2 配送服务 4.3 安装调试 5 维修服务 5.1 维修保障 5.2 维修设施 5.3 技术支持	
1 月 10 日	8:00-12:00 (12:00-12:30 午餐)	供销部 1.4 服务目标 2.1 服务规范 2.2 服务流程 2.4 服务制度管理 3.2 服务网点 3.3 人员配置 3.4 业务培训 4.2 配送服务 4.3 安装调试 5.1 维修保障 5.2 维修设施 6.1 投诉渠道 6.2 投诉记录 6.3 投诉处理 7.1 沟通渠道 7.2 客户关系 8.2 服务改进 8.3 管理改进 9 评分标准 10 达标标准	
	12:00-12:30	午餐	
	12:30-15:30	整理资料	
	15:30-16:30	管理层沟通、末次会议	

注：审查组将根据现场实际情况，必要时调整上述计划。