



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：甘肃东麟文化产业有限公司
- 1.2 项目编号：0077-2022-SA
- 1.3 工商注册地址/邮编：甘肃省兰州市城关区皋兰路街道平凉路 366 号 2 楼
- 1.4 审查地址/邮编：甘肃省兰州市城关区皋兰路街道平凉路 366 号 2 楼
- 1.5 联系人/职务：牟翠蓉 13919104373 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：

出版物专项排版、制版、装订；出版物、包装装潢印刷品、其他印刷品（资质范围内）的售后服务（五星）

审查取证期限：自 2022 年 2 月 24 日至现场审查结束日止。需要时，可超期取证。

2.6 审查人日数： 2.0 人日

2.7 审查时间：2022 年 2 月 24 日上午至 2022 年 2 月 25 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	朱晓丽	组长	2021-S2SC-1205805	02.01	15011335853
B					

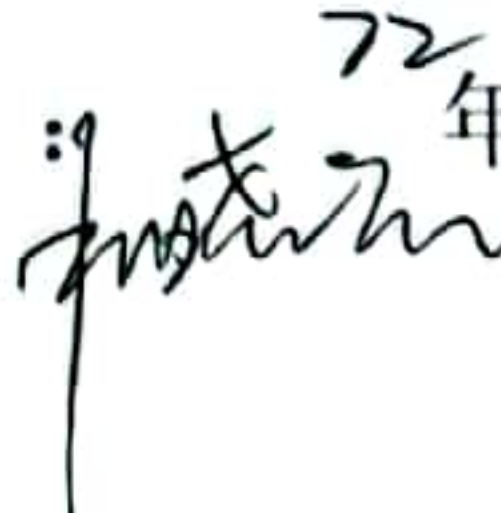
说明：组内身份包括组长、实习组长、组员、技术专家、观察员等。

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）： 22年2月23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）： 22年2月23日





审 查 日 程 安 排

审查时间	审查员代码	过程/活动/条款
2022-2-24		
08:30-09:00	A	首次会议 现场巡视
09:00-15:00 (12:00-12:30 午餐)	A	管理层: 法律地位、资质、企业获得认可的品牌、荣誉、管理认证等 5.1.1 组织架构 5.1.3 资源配置 5.1.4 规范要求 5.1.6 改进
15:00-17:00	A	综合部: 5.1.2 人员配置 5.1.7 服务文化 5.1.5 监督 5.2.1 商品信息
2022-2-25		
07:30-11:00	A	市场部: 5.2.1 商品信息 5.2.3 配送 5.3.1 顾客关系 5.3.2 投诉处理 5.2.6 废弃商品回收
11:00-15:30 (12:00-12:30 午餐)	A	生产部: 5.2.5 质量保证 5.2.2 技术支持 5.2.4 维修 5.2.5 质量保证 6.1 总体要求 6.2 评分 6.3 评分结果
15:30-16:00	A	与受审核方领导沟通 末次会议
组长签字: 朱晓丽	编制日期:	2022 年 2 月 23 日

注：审查组将根据现场实际情况，必要时调整上述计划。