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：北京时上品鲜农业科技有限公司

1.2 项目编号：0100-2022-SA

1.3 工商注册地址/邮编：北京市丰台区新发缘宾馆停车场 A 区 36 号/100000

1.4 审查地址/邮编：北京市丰台区新发缘宾馆停车场 A 区 36 号/100000

1.5 联系人/职务：刘乐皇　　电话：18610988792　　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：

食用农产品（果蔬、鲜/冻畜禽肉、鲜蛋）和预包装食品（粮油、调味品、水产品）的售后服务（配送、退换货、客诉解决）。

审查取证期限：自 2022 年 2 月 14 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

2.7 现场审查时间：2022 年 2 月 14 日上午至 2022 年 2 月 15 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

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 2 月 11 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 2 月 11 日

审 查 日 程 安 排

审查时间	审查员代码	过程/活动/条款
2022-2-14		
09:00-09:30	A	首次会议
09:30-12:00（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 5.1.2 人员配置 5.1.3 资源配置 5.1.4 规范要求 5.1.5 监督 5.1.6 改进
12:30-17:30	A	办公室： 5.1.2 人员配置 5.1.7 服务文化
2022-2-15		
09：00-17：00（ 12:00-12:30 午餐）	A	销售部：5.2.1 商品信息 5.2.2 技术支持 5.2.1 商品信息 5.2.3 配送 5.2.4 维修 5.2.5 质量保证 5.2.6 废弃商品回收 5.3.1 顾客关系 5.3.2 投诉处理 技术质量部：5.2.5 质量保证 6.1 总体要求 6.2 评分 6.3 评分结果
17:00-17:30	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 11 日

注：审查组将根据现场实际情况，必要时调整上述计划。