**文件审核报告**

|  |
| --- |
| **受审核方名称：**盐城华远石油机械有限公司审查的文件的名称： 售后服务手册 版本号：第1 版 实施日期：2021年9月15日 程序文件 版本号： 第1 版 2021年9月15日 依据标准：GB/T27922-2011☑ 适用的法律法规和其他要求□ 其他： |
| 文件审核描述（含不适用条款及合理性的描述）：1. 建立了所需的售后服务文件体系； ☑是 □否
2. 阐明了售后服务体系的实施范围，包括任何的不适用及其合理性； ☑是 □否
3. 建立了完善的客户档案施客户分类和分类管理，按照内部规定的要求进行顾客满意度的调查； ☑是 □否
4. 制定了明确的规范要求，通过监督实施持续改进，不断提高售后服务的能力和水平；☑是 □否
5. 识别和确定了商品销售和售后服务过程中提供了有力的技术支持，对配送、维修环节进行了有效的把控；☑是 □否
6. 识别了应遵守的法律法规和其它要求； ☑是 □否
7. 对售后服务体系的运行绩效建立了必要的监控机制； ☑是 □否
8. 规定了服务体系各个职能与层次的相应职责、有关的责任机制和信息交流机制，并确定了必要的资源能力； ☑是 □否
9. 规定了对服务体系进行内审和管理评审并持续改进的要求。 ☑是 □否

  文件审核人：伍光华 2022年2月28 日 |
| 文件审核结论：☑企业文件基本符合标准的要求。□企业文件基本符合标准的要求，但有个别问题点需要纠正， 可在现场审核时确认纠正结果。□企业文件存在严重缺陷，不符合标准要求。 文件审核人：伍光华 2022年2月28日 |
| 受审核方意见： ☑同意审核意见 □不同意审核意 受审核方管理者代表： 2022年 3月 1日 |