**文件审查报告**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **受审查方名称** | 山东兆辉家具有限公司 | 项目编号 | | 0220-2022-SE |
| **审查类型** | ■初次审查 □第次跟踪审查□再认证 ☐扩大认证范围 ☐其他 | | | |
| **审查领域** | 商品售后服务成熟度 | | | |
| **审查依据** | ■ 商品售后服务成熟度（CTS ISC-JSGF-06《商品售后服务成熟度认证技术规范》）  □ 相关服务法律法规 | | | |
| **文件审查内容** | ☑服务方针 ☑服务目标 ☑组织结构图 ☑部门职责  ☑平面布置图 ☑服务蓝图 ☑其他： | | | |
| **文件审查概述** | 文件审核描述（含不适用条款及合理性的描述）：   1. 建立了所需的文件体系； ☑是 □否 2. 阐明了管理体系的实施范围，包括任何的不适用及其合理性； ☑是 □否 3. 建立了适当的服务方针； ☑是 □否 4. 制定了相应的服务目标； ☑是 □否 5. 识别和确定了应控制的过程并制定了相应的服务蓝图； ☑是 □否 6. 识别了应遵守的法律法规和其它要求； ☑是 □否 7. 对服务管理的运行绩效建立了必要的监控机制； ☑是 □否 8. 规定了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. 规定了对服务管理进行内部评审并持续改进的要求。 ☑是 □否 | | | |
| 序号 | 发现的问题 | | 标准条款/要求 | |
|  |  | |  | |
|  |  | |  | |
|  |  | |  | |
|  |  | |  | |
|  |  | |  | |
| **文件审查结论** | ☑企业文件基本符合标准的要求；可以进行远程审查。  □企业文件基本符合标准的要求，但有个别问题点需要纠正， 可在现场审查时确认纠正结果。  □企业文件存在严重缺陷（见下表），不符合标准要求。经验证合格后，进行现场审查。 | | | |
| 文件评审人员签字 | 6b6a2fd1786b79dfcb863476f5bdc2e副本审查组长： 2022年 4 月 18 日 | | | |
| 专业人员：  6b6a2fd1786b79dfcb863476f5bdc2e副本 2022年4 月 18日 | | | |
| 整改后（验证）结论： | □企业文件修改后基本符合标准的要求；可以进行现场审查。  □企业文件修改后基本符合标准的要求，但有个别问题点需要纠正， 可在现场审查时继续确认纠正结果。 | | | |
| 文件整改后评审人员签字 | 6b6a2fd1786b79dfcb863476f5bdc2e副本审查组长： 2022年 4 月18 日 | | | |
| 6b6a2fd1786b79dfcb863476f5bdc2e副本专业人员： 2022年 4月18日 | | | |