疫情期间现场补充审核检查表（通用）

受审核企业：山西互感器电测设备有限公司 审核员：朱晓丽

审核日期：2022年7月25日13：00-17:00

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 审核要点 | 审核记录 | 评价结论 |
| 1 | 现场查看经营地址与认证证书的一致性 | 注册、经营地址：太原市杏花岭区胜利街422号 | 与证书一致 |
| 2 | 现场查看资质证书与提供资料的一致性 | 企业资质：营业执照，与提供的资料一致 | 符合要求 |
| 3 | 与最高管理者或管代确认获证后管理体系的重大变化 | 无变化 | 符合要求 |
| 4 | 与最高管理者或管代确认获证后管理体系认证范围有无变化 | 无变化 | 符合要求 |
| 5 | 与最高管理者或管代确认获证后是否发生事件、曝光、处罚和重大投诉 | 企业获取证书后未发生过质量事故、被处罚和重大投诉情况，企业官网查询，企业经营状态正常 | 符合要求 |
| 6 | 与最高管理者或管代确认获证后如何使用认证证书和标志 | 获取证书的目的，提高企业质量管理水平，证书主要用于参加投标时的资质，未发生不合理使用证书情况 | 符合要求 |
| 7 | 在成品库中查看产品包装是否正确使用认证标志 | 产品外包装无认证标识，企业认证目的为投标 | 符合要求 |

疫情期间现场补充审核检查表（服务）

受审核企业：山西互感器电测设备有限公司 审核员：朱晓丽

审核日期：2022年7月25日13：00-17:00

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 标题 | 条款号 | 审核要点 | 审核记录 | 评价结论 |
| 组织架构 | 5.1.1 | 现场查验售后服务工作部门职能划分和岗位设置是否合理 | 据山西互感器电测设备有限公司总经理介绍：企业经营涉及全国，在河南、湖南、四川、云南设有售后服务网点。售后服务由技术服务部负责，下设售后服务专员；管理部、生产部、研发中心、供应部、销售部等做售后服务支持；部门之间有清晰的职能划分，岗位设置合理；据了解，以上设置能够保证售后服务工作的顺利开展。  技术服务部总体负责产品销售的售后服务工作，如服务文化的宣贯、服务策略的制定、人员培训等；同时负责接受客户投诉、顾客信息、交付、服务工作等工作。售后服务人员配合销售部完成服务的交付、物资配件支持、负责售后服务过程的监督检查考核、财务负责资金支持等后台支持。 | 符合要求 |
| 服务网点管理是否有效 | 河南、湖南、四川、云南售后服务网点跟总部管理政策一致，服务网点受控 |  |
| 人员配置 | 5.1.2 | 现场查验售后服务技术人员和业务人员是否符合岗位要求 | 涉及售后服务49人，均经过培训，考核能力符合要求后上岗 | 符合要求 |
| 配置售后服务管理师（10%）是否按要求配备 | 酒小朋、梁新帅、张长千、刘 超、于小龙为售后服务师 | 符合要求 |
| 资源配置 | 5.1.3 | 现场查验基础设施、专项经费、内部保障是否满足要求 | 现场基础设施、经费预算、培训计划、培训记录，均符合要求 | 符合要求 |
| 规范要求 | 5.1.4 | 是否制定以企业文件形式形成完整的售后服务手册，且否识别了法律法规要求 | 《售后服务手册》， 版本：A/0，管理部，审核人：酒小朋，批准人：范浩，实施日期2021.11.10  符合法律法规要求 | 符合要求 |
| 监督 | 5.1.5 | 是否设立服务监督机构，设置奖惩制度，促进服务品质提升 | 技术服务部对负责售后服务监督，指定部门负责人负责日常监督；每月对售后服务进行监督，具体见“安装、调试单”“顾客满意度调查表”“维修记录”“客户档案”“人员绩效考核表”等记录，均保持完好，符合要求 | 符合要求 |
| 改进 | 5.1.6 | 信息反馈机制运行是否畅通 | 各部门、各环节沟通畅通，未发生沟通不畅导致顾客投诉事件 | 符合要求 |
| 是否设立有关服务研究部门或委托专业机构进行难以解决问题的研究和咨询 | 生产技术部负责对售后服务中的难点组织研究分析实施，并制定改进措施 | 符合要求 |
| 是否通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证 | 目前已经取得QES三体系管理证书等 | 符合要求 |
| 是否参与国家、行业有关标准的制定工作 | 产品相关技术标准：DB51/T 1763-2014互感器标准装置现场检测方法DB53/T 604-2014电磁式互感器综合特性现场检验方法DL/T 1152-2012电压互感器二次回路电压降测试仪通用技术条件DL/T 1196-2012互感器负荷箱通用技术条件DL/T 1251-2013电力用电容式电压互感器使用技术规范Q/140000HGQ 002-2015HYE1电压互感器现场检定装置Q/140000 HGQ 001-2015 HLE1电流互感器现场检定装置等  目前未参与国家或行业标准制定 | 符合要求 |
| 服务文化 | 5.1.7 | 是否明确服务理念并保证员工理解 | 公司售后服务宗旨、售后服务承诺对员工进行培训，员工对服务宗旨、承诺理解、贯彻执行良好 | 符合要求 |
| 是否对售后服务的目标或水平做出承诺，是否与企业宣传材料表述准确一致，并向社会公众做宣传 | 企业宣传资料与企业承诺一致 | 符合要求 |
| 商品信息 | 5.2.1 | 现场查看商品包装、商品附属文档信息是否完整、准确、符合法律法规要求 | 部分产品使用木箱进行包装。包装上有产品名称、出厂编号、出厂日期、制造单位名称、环保、安全等标识，配有装箱单、合格证，便于识别  产品附属文档为产品说明书、合格证等，文档应便于顾客理解，各条款符合国家有关规定要求 | 符合要求 |
| 商品的保修期限、维修收费标准、主要部件和易损配件等信息 | 免费维修一年，保修半年，终身维护在合同里明示商品的保修期限、维修收费、主要部件和易损配件等信息 | 符合要求 |
| 商品上做安全提示，并明示安全使用年限 | 产品基本无安全问题，具体情况要根据客户情况而定，无强制使用年限。 | 符合要求 |
| 建立商品系统性缺陷信息公开机制，及时告知顾客 | 每个客户有专人进行跟踪处理该客户相关事宜，及时告知顾客产品信息 | 符合要求 |
| 技术支持 | 5.2.2 | 售出后提供及时、必要的安装和调试、指导、培训、技术支持、保养服务 | 产品到达制定地点后进行安装；售前会对产品情况进行讲解，客户使用过程中发现问题可与售后服务部门技术人员进行电话沟通，产品常见问题解决方法，如还不能解决问题，企业派人进行现场指导并培训；目前未发生客户投诉时间。 | 符合要求 |
| 相关服务活动涉及收费的，应按国家有关规定合理收取，并事先明示 | 在签订合同中有关于售后服务涉及的收费规定，根据实际发生的相关费用，双方协商解决；未发现有违反国家有关规定合理收费的情况。 | 符合要求 |
| 配送 | 5.2.3 | 所售商品的包装应完整、安全，便于运输或携带 | 部分产品使用纸箱进行包装。包装上有产品名称、出厂编号、出厂日期、制造单位名称、环保、安全等标识，配有装箱单，便于识别、运输 | 符合要求 |
| 对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现 | 在合同约定时间范围内尽早对客户进行服务 | 符合要求 |
| 维修 | 5.2.4 | 维修是否及时；维修记录是否保存完好 | 免费质保期内服务人员接到产品故障响应及到达时间：全年365天、每天24小时响应，华中地区最长24小时内到达，其他地区最长48小时内到达  “产品维修记录”保持完好 | 符合要求 |
| 维修设施、设备和器材、材料、配件检查情况 | 维修工具箱等常用设备，使用前、使用后对其进行保养检查、保证服务正常进行。  维修设备及材料、配件均从有资质厂家购买符合国家标准的产品，必要时客户提供产品检验报告，库房对材料、配件等定期进行盘点，保证充足库存。 | 符合要求 |
| 必要时是否可为顾客提供相应的代用品 | 收到客户反馈后进行现场维修，时间较长或无法维修时，提供备品备件，保证客户正常使用，目前未发生 | 符合要求 |
| 质量保证 | 5.2.5 | 商品质量、保质期、保修期是否符合国家相关法规要求和质量标准 | 质量、保质期、保修期是否符合国家相关法规要求和质量标准 | 符合要求 |
| 退换货记录 | 目前未发生 | 符合要求 |
| 商品召回或其他补救赔偿记录 | 目前未发生 | 符合要求 |
| 废弃商品回收 | 5.2.6 | 向顾客明示废弃商品回收的有关注意事项，按国家有关安全和环保的规定，对废弃商品进行回收和处置。 | 产品不涉及环保、安全问题，不涉及产品回收，客户自行处理 | 符合要求 |
| 顾客关系 | 5.3.1 | 设立有预约、咨询、报修、投诉、防伪查询功能的顾客反馈渠道，建立顾客服务热线或呼叫中心，并明示受理时间 | 在销售合同和公司宣传手册、网站上明确有顾客服务热线0351-3045332 ，24小时接听。 | 符合要求 |
| 设立网站，包含售后服务的页面和内容，能够提供在线服务功能 | 设立网站能够提供在线服务功能 | 符合要求 |
| 建立顾客信息档案和计算机化的服务管理系统 | 售后服务对顾客信息记录至公司电脑EXCEL表格中，并对顾客信息文档设置密码，公司规定，未经总经理批准，其他无关人员不得随意了解客户信息。 | 符合要求 |
| 定期进行顾客满意度调查 | 售后服务负责对客户实施定期顾客满意测量，包括以书面问卷及电话、邮件等方式的调查，进行多维度实施满意调查和分析，对客户提出的意见、建议进行数据分析以及改进方案，顾客满意度调查表  为增加客户忠诚度公司不定期的对客户回访，对有可能造成客户抱怨的问题加以补救；对现场服务给予评价，不断增加客户的忠诚度。记录上有一定欠缺。 | 符合要求 |
| 定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动 | 现场了解定期服务除收集、处理和跟踪用户的投诉外，还制定每年不少于1次的用户回访计划，主动定期征询用户意见，如召集座谈会、走访或电话回访用户、发放《顾客满意调查表》等，同时建立用户档案，记录产品运行情况，为提高产品质量和服务质量提供依据；为更好地保证设备的正常运行， | 符合要求 |
| 投诉处理 | 5.3.2 | 投诉事件处理及时性及有效性，记录保存完好 | 目前无投诉事件 | 符合要求 |
| 内部自我评价 | 6.1/6.2/6.3 | 现场查看内部审核材料是否完整，是否与提供时一致 | 计划、记录、报告与提供一致 | 符合要求 |