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：石家庄鑫悦利电力科技有限公司

1.2 项目编号：0300-2022-SA

1.3 工商注册地址/邮编：河北省石家庄市晋州市桃园镇东小留村

1.4 审查地址/邮编：河北省石家庄市晋州市桃园镇东小留村

1.5 联系人/职务：赵欣洁 13831119331 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 审核范围：

电力安全工器具（绝缘硬梯、个人保安线、绝缘梯凳、伞式支架、围栏、验电器、高压拉闸杆、接地线（棒）、不锈钢伸缩围栏、插杆、防坠落导轨装置、预埋式地桩、驱鸟设备、拉线保护套、绝缘护罩、防撞条、沟盖板、安全工具柜、登杆脚扣、警示带、电工登高板、标识牌、安全绳、近电报警器）、电力金具、铁附件、脚钉、劳保用品、施工工器具的售后服务（五星）

审查取证期限：自 2022 年 4 月 8 日至现场审查结束日止。需要时，可超期取证。

2.6 远程审查人日数： 2.0

2.7 远程审查时间安排： 2022 年 4 月 8 日上午至 2022 年 4 月 8 日下午共 1.0 天

2.8 审核组成员：

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	2020-S1SC-1242345	02.01	18281004560
B	赵丽	组员	2019-S1SC-1011035	02.01	13552801368

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 4 月 7 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 4 月 7 日

审 查 日 程 安 排

审查时间	审查员代码	过程/活动/条款
2022-4-8		
08:30-09:00	AB	视频首次会议 视频巡视现场
09:00-12:00	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
12:00-12:30 午餐 12:30-16:30	A	办公室： 5.1.2 人员配置 5.1.7 服务文化 5.1.5 监督 6.1 总体要求 6.2 评分 6.3 评分结果 5.1.3 资源配置
09:00-11:00	B	供销部： 5.2.1 商品信息 5.3.1 顾客关系 5.3.2 投诉处理
11:00-14:00 12:00-12:30 午餐	B	生产部：5.2.4 维修 5.2.6 废弃商品回收 5.2.5 质量保证 5.2.3 配送 5.2.5 质量保证
14:00-16:30	B	质检部：5.2.1 商品信息 5.2.2 技术支持 5.2.5 质量保证
16:30-17:00	AB	视频组内沟通 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 4 月 7 日

注：审查组将根据现场实际情况，必要时调整上述计划。