



服务认证审查计划

1. 受审方基本信息

1.1 受审方名称：中鼎立天（河南）科技股份有限公司

1.2 项目编号：0022-2020-S

1.3 工商注册地址/邮编：郑州高新技术产业开发区长椿路东冬青街北 6 幢 14 层 69 号

1.4 审查地址/邮编：郑州高新技术产业开发区长椿路东冬青街北 6 幢 14 层 69 号

1.5 联系人/职务：刘毓璠 18037466717 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：

建筑材料、环保材料、金属制品、五金交电、不间断电源、仪器仪表、计算机软硬件及辅助设备、通讯器材、电线电缆、机械设备、空调、制冷设备的售后服务（五星级）审查取证期限：自 2022 年 4 月 11 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：1.0

2.7 远程审查时间安排：2022 年 4 月 11 日上午至 2022 年 4 月 11 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

说明：组内身份包括组长、实习组长、组员、技术专家、观察员等。

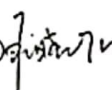
2.9 审查日程安排：

审查日程安排由审查组长与受审方负责人商定，具体附后。



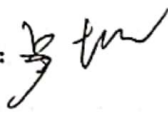
3.其他说明

- 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):  22年4月10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, 配合审查。

授权代表(签字):  22年4月10日

审 查 日 程 安 排

审查时间	审查员代码	过程/活动/条款
2022-4-11		
08:30-09:00	A	视频首次会议 视频巡视现场



09:00-10:00	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
10:00-12:00 12:00-12:30 午餐	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
12:30-14:00	A	售后/售前/商务部: 5.2.1 商品信息 5.3.1 顾客关系 5.3.2 投诉处理 5.2.6 废弃商品回收
14:00-16:30	A	技术部: 5.2.2 技术支持 5.2.4 维修 5.2.5 质量保证 5.2.3 配送 5.2.5 质量保证
16:30-17:00	A	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 10 日

注: 审查组将根据现场实际情况, 必要时调整上述计划。