



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：河南星通信息技术有限公司

1.2 项目编号：0155-2021-SA

1.3 工商注册地址/邮编：河南自贸试验区郑州片区（经开）航海东路 1507 号正商经开广场 1 号楼 2002

1.4 审查地址/邮编：河南自贸试验区郑州片区（经开）航海东路 1507 号正商经开广场 1 号楼 2002

1.5 联系人/职务：王隆成 13592662888 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：

北斗/GPS 终端设备及软件、电子产品、通讯数码产品、电子显示器、环保设备、计算机软硬件及辅助设备销售的售后服务（配送、培训、退换货）（五星级）

审查取证期限：自 2022 年 4 月 12 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 12 日上午至 2022 年 4 月 12 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 | | | | | |

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11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11日





审 查 日 程 安 排

| 审查时间 | 审查员代码 | 过程/活动/条款 |
|----------------------------------|-------|--|
| 2022-04-12 | | |
| 08:30-09:00 | A | 远程视频首次会议、巡视现场 |
| 09:00-11:00 | 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 5.1.2 人员配置 5.1.3 资源配置 5.1.4 规范要求 5.1.5 监督 5.1.6 改进 5.1.7 服务文化 |
| 11:00-12:00 12:00-12:30 午餐 | A | 办公室：5.1.2 人员配置 5.1.3 资源配置 |
| 12:30-14:00 | A | 供销部：5.2.1 商品信息 5.2.5 质量保证 5.3.1 顾客关系 5.3.2 投诉处理 6.1 总体要求 |
| 14:00-16:30 | A | 售后服务部： 5.2.1 商品信息 5.2.2 技术支持 5.2.3 配送 5.2.4 维修 5.2.6 废弃商品回收 6.2 评分 6.3 评分结果 |
| 16:30-17:00 | A | 与受审核方领导沟通 末次会议 |
| 组长签字： | 编制日期： | 2022年4月11日 |

注：审查组将根据现场实际情况，必要时调整上述计划。