



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：郑州日成图书有限公司
1.2 项目编号：0127-2021-SA
1.3 工商注册地址/邮编：郑州市中原区嵩山南路 150 号
1.4 审查地址/邮编：河南省郑州市中原区嵩山南路 150 号
1.5 联系人/职务：黄亚迪 18703625857 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：

国内出版物批发、零售的售后服务（五星级）

审查取证期限：自 2022 年 4 月 23 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 23 日上午至 2022 年 4 月 23 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	2021-S2SC-1205805	02.01	15011335853
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 22 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）：



年 月 日



审 查 日 程 安 排

审查时间	审查员代码	过程/活动/条款
2022-04-23		
08:30-09:00	A	微信首次会议、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 5.1.2 人员配置 5.1.3 资源配置 5.1.4 规范要求
10:00-11:00		办公室： 5.1.5 监督 5.1.6 改进 5.1.7 服务文化
11:00-15:00 12:00-12:30 午餐	A	供应中心 5.2.1 商品信息 5.2.3 配送 5.2.5 质量保证 5.2.6 废弃商品回收 5.3.1 顾客关系 5.3.2 投诉处理 6.1 总体要求 6.2 评分 6.3 评分结果
15:00-16:30	A	编目中心： 5.2.1 商品信息 5.2.2 技术支持 5.2.4 维修 5.2.5 质量保证
16:30-17:00	A	微信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 22 日

注：审查组将根据现场实际情况，必要时调整上述计划。