



## 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： 贵州国塑科技管业有限责任公司
- 1.2 项目编号： 0365-2021-SA
- 1.3 工商注册地址/邮编： 贵州省安顺市平坝区黎阳高新技术产业园区夏云工业园关音路 3 号
- 1.4 审查地址/邮编： 贵州省安顺市平坝区黎阳高新技术产业园区夏云工业园关音路 3 号
- 1.5 联系人/职务： 徐辉荣 18786689101 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：

塑料板、管、型材制造、销售相关的技术支持、配送、安装、维修、投诉处理的售后服务（五星级）

审查取证期限：自 2021 年 4 月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 5 月 12 日上午至 2022 年 5 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/<br>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 |     |    |                   |       |             |

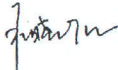
说明：组内身份包括组长、实习组长、组员、技术专家、观察员等。

#### 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 5 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 5 月 11 日



## 审 查 日 程 安 排

| 审查时间              | 审查员代码 | 过程/活动/条款                                                                                                           |
|-------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2022-05-12        |       |                                                                                                                    |
| 08:30-09:00       | A     | 视频首次会议、巡视现场                                                                                                        |
| 09:00-12:00       | A     | 管理层/总经办：<br>法律地位、资质、企业获得认可的品牌、荣誉、管理认证等<br>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 |
| 12:00-12:30<br>午餐 |       |                                                                                                                    |
| 12:30-14:30       | A     | 运营综合部/仓储部/技术部等：<br>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                                                       |
| 14:30-15:30       | A     | 营销部：5.2.1 商品信息 5.3.1 顾客关系 5.3.2 投诉处理                                                                               |
| 15:30-16:30       | A     | 质检部：5.2.5 质量保证 6.1 总体要求 6.2 评分 6.3 评分结果                                                                            |
| 16:30-17:00       | A     | 远程与受审核方领导沟通<br>末次会议                                                                                                |

注：审查组将根据现场实际情况，必要时调整上述计划。