



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：苏州阿土绿色食品有限公司
- 1.2 项目编号：0570-2021-SD
- 1.3 工商注册地址/邮编：苏州吴中经济开发区越溪街道文溪商业街 947 号
- 1.4 审查地址/邮编：苏州吴中经济开发区越溪街道文溪商业街 947 号
- 1.5 联系人/职务：薛斌斌 13451536710 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：

☐ GB/T 27922-2011 售后服务

☒ 商品售后绿色服务 (CTS ISC-JSGF-05 《商品售后绿色服务认证技术规范》)

☐ 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 审查范围：

初级农产品（蔬菜、畜禽、肉类、蛋类）预包装食品（冷冻类）的配送的商品售后绿色服务（采购、配送、退换货、投诉处理）（十星级）。

审查取证期限：自 2022 年 5 月 15 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：1.5

2.7 远程审查时间安排：2022 年 5 月 15 日上午至 2022 年 5 月 16 日上午 共 1.5 天

2.8 审查组成员：

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		组员			

身份包括组长、实习组长、组员、技术专家、观察员等。

程安排：

日程安排由审查组长与受审查方负责人商定，具体附后。

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）：[Signature] 2022年5月14日

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）：[Signature]



2022年5月14日

审查日程安排



日期	时间	审查内容	审查人员
2022.5 .15	8:30-9:00	远程首次会议（管理层和相关部门主责人员）	A
	9:00-10:00	配送部：5.1.2 人员配置、5.1.3 资源配置、5.1.4 规范要求、5.1.7 绿色服务文化、5.2.1.1 包装、5.2.3.1 包装、5.2.4 安装维修、5.2.4.5 配件质量、供应、5.3.1.3 管理系统、	A
	10:00-12:00	供销部：5.1.4 规范要求、5.1.7 服务文化、5.2.3.2 按时送达、5.2.4.1 登记和接待、5.2.4.3 个人形象、5.2.4.6 代用品、5.3.1.5 回馈服务	A
	12:00-12:30	午餐	
	12:30-15:00	综合部：5.1.5 监督、5.1.6 改进、5.2.5.3 退换 5.3.1.1 反馈渠道、5.3.1.2 网站、5.3.1.3 管理系统、5.3.1.4 满意度调查、5.3.2.1—5.3.2.3 投诉处理	A
	15:00-17:00	质检部：5.2.1.1 商品包装、5.2.2 技术支持、5.2.3.1 配送包装、5.2.3.2 按时送达、5.2.4 安装维修、5.2.4.4 设施维护、5.2.4.5 配件质量、供应、5.3.1.5 回馈服务、5.3.2.2 反馈、解决	A
2022.5 .16	08:00-11:30	管理层：5.1.1 组织架构、5.1.2 人员配置、5.1.3 资源配置 5.2.1.2 附属文档、5.2.1.3 明示信息、5.2.1.4 安全提示、5.2.1.5 缺陷信息公开、5.2.4.2 合规性、5.2.5.1 质量合规、5.2.5.2 保修期合规、5.3.2.2 反馈、解决	A
	11:30-12:00	远程与客户沟通 末次会议（管理层和相关部门主责人员）	A