### 服务认证审查员能力见证评价报告

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 被见证人姓名 | 郑增亮 | 注册证书号 | 2020-S1SC-2225473 | 本次见证专业代码 | 02.01 |
| 被见证人在审查组中的作用 | 🗹组长 🞎组员 | 审查员级别 |  🞎实习审查员🗹审查员 🞎高级审查员 |
| 见证类型 | 🞎新入职 🞎晋级审查员 🞎扩展专业 🞎首次担任初审/再认证组长 🞎持续监督评价 🗹晋级高级服务审查员 |
| 见证人姓名 | 王慧霞  | 见证内容 |  🗹售后服务 🞎 品牌服务 🞎 其他 |
| 见证评价人个人声明本人已识别并确保与被见证人 郑增亮 无任何直接的利益冲突，理解见证评价人员职责与要求，承诺只对实际见证到的申请人的审查能力和组织及沟通能力进行评价，保证能提供公正的审查表现报告，并对报告中所陈述的内容负责。6b6a2fd1786b79dfcb863476f5bdc2e副本见证评价人签名： 2022年7月22号 |
| 受审查方名称 | 山东嘉隆办公家具有限公司 |
| 联 系 人 | 赵小龙  | 职务 | 经理 | 联系电话 | 15806974400  |
| 现场审查日期 | 2022年7 月21日 至 2022 年7月22日 |
| 审查依据标准 | 🗹GB/T29722-2011 🗹商品售后服务成熟度（CTS ISC-JSGF-06《商品售后服务成熟度认证技术规范》） 🞎替代标准： □其他 🞎替代标准：  |
| 审查类别 | ■完整体系审查 🞎部分体系审查 |
| 审查类型 | ■第三方审查经历 🞎第二方审查经历 |
| 申请人在审查中被见证的专业条款及结果 | 承担专业审查时被见证的专业条款：售后服务——GB/T29722-2011☑5.1.1；☑5.1.2；☑5.1.3；☑5.1.4；☑5.1.5；☑5.1.6；☑5.1.7；☑5.2.1；☑5.2.2；☑5.2.3；☑5.2.4；☑5.2.5；☑5.2.6；☑5.3.1；☑5.3.2品牌服务——GB/T29725-2011□5.1.1；□5.1.2；□5.1.3； □5.2.1；□5.2.2；□5.2.3；□5.3.1；□5.3.2； □5.3.3；□5.4.1；□5.4.2；□5.4.3；□5.4.4； □5.5.1； □5.5.2；其他 | 见证结果为不满意的条款是：无不满意的说明(可另附页）：无 |
| 申请人在审 查中被见证 的过程及结 果 | 被见证的过程： 参见GB/T19001-2011🗹 6.2 审查的启动 （组长/专业审查员）☑ 6.3 现场审查活动的准备 （组长、组员）☑ 6.4 现场审查活动的实施 （组长、组员）🗹 6.5 审查报告的编制和分发 （组长） | 见证结果为不满意的条款是：无不满意的说明(可另附页）：无 |
| 说明：表中 Y 表示申请人具备能力，N 表示申请人不具备能力，NA 表示未观察到或不适用。选择 Y 时，可不再作说 明；选择 N 时，应详细说明不具备能力的典型事例或证据。 |
| 序号 | 评价内容 | 适用人员和体系 | Y/N/NA | 不具备能力的典型事例或证据 |
| 1 | 能否充分理解审查计划；依据审查计划对自己分工的审查活动是否进行了认真策划和准备；编制审查检查表 ；策划是否符合要求。 | 组员 | Y |  |
| 2 | 能否有效地收集和验证准确的、客观的审查证据和信息、审查抽样是否具有代表性、合理性，做到总体明确，注意分层，适度均衡，独立抽样。 | 组员 | Y |  |
| 3 | 能否识别受审查方服务特性、服务过程、蓝图；能否识别影响这些特性和过程的主要因素，并掌握评定这些因素受控状态审查证据的方法；能否把握组织的服务质量和质量管理与法律法规符合性，并作出合理的审查结论。 |  组员 | Y |  |
| 4 | 能否理解审查准则，并依据准则收集和评价审查证据；提出的审查发现是否准确；出具的不符合报告内容 是否准确、判标是否适宜。 |  组员 | Y |  |
| 5 | 能否对服务特性和管理特性的适宜性、充分性和有效性提出较为适宜的意见；能否根据审查发现及审查组的信息提出合理的、公正的、适宜的最终审查结论。 |  组员 | Y |  |
| 6 | 能否清楚、友善、准确地与对方沟通；提出问题或索取有关证据；能否尊重审查方并善于倾听对方的意见；能否与组内成员作良好沟通；能否掌握了面谈、倾听、观察、对文件和记录的查阅等审查方法。 |  组员 | Y |  |
| 7 | 能否准确、清晰地记录审查活动和收集到的信息；对审查活动及结果的记录是否清晰准确、可追溯，能否支持最终的审查结论； |  组员 | Y |  |
| 8 | 能否依据审查通知书中的审查目的、审查范围、审查准则对审查进行合理的总体策划；审查方案、审查计划是否合理；在审查中能否有效地利用审查资源；在分配审查任务时能否合理地安排审查组的专业审查员审查专业条款。 | 组长 | Y |  |
| 9 | 能否代表审查组与受审查方进行良好的沟通；能否协调好审查组内部沟通，形成共识意见； | 组长 | Y |  |
| 10 | 能否积极、主动地组织、指导和协调审查组成员开展审查工作；领导、协调审查组是否有效；审查计划是否顺利实施； | 组长 | Y |  |
| 11 | 能否为新审查员提供指导，能否组织和实施与本次审查有关的专业培训。 | 组长 | Y |  |
| 12 | 能否领导、组织审查组全面、系统地汇总审查发现； 客观分析管理体系和服务特性的符合性和有效性并得出了准确、公正的审查结论； | 组长 | Y |  |
| 13 | 能否及时、敏锐地预见审查中可能发生的冲突和矛盾；能否有能力组织审查组积极预防和解决冲突和矛盾； | 组长 | Y |  |
| 14 | 能否依据认证规范的要求编制和完成审查报告；审查报告中审查证据是否充分、完整、有效；审查发现是否明确；对受审查方管理体系和服务特性评价和结论的阐述是否客观、公正、准确； | 组长 | Y |  |
| 15 | 能否认真准备首次、末次会议，并顺利主持；首次、末次会议内容、程序是否完整；首次、末次会议的气氛是否融洽、务实、高效； | 组长 | Y |  |
| 申请人能否遵守 **CCAA** 审查员行为规范要求（服务认证审查员注册准则 **2.5** 条款）：🗹是 🞎否* 遵纪守法、敬业诚信、客观公正；
* 努力提高个人的专业能力和声誉；
* 帮助所管理的人员拓展其专业能力；
* 不承担本人不能胜任的任务；
* 不介入冲突或利益竞争，不向任何委托方或聘用机构隐瞒任何可能影响公正判断的关系；
* 不讨论或透露任何与工作任务相关的信息，除非应法律要求或得到委托方和或聘用单位的书面授权；
* 不接受受审查方及其员工或任何利益相关方的任何贿赂、佣金、礼物或任何
* 其它利益，也不应在知情时允许同事接受；
* 不有意传播可能损害审查工作或人员注册过程的信誉的虚假或误导性信息；
* 不以任何方式损害及其人员注册过程的声誉。与针对违背本准则的行为而进行的调查进行充分的合作；
* 不向受审查方提供相关咨询。

若否，请说明： |
| 评价结论 | 新入职： 🞎具备审查员能力 🞎不具备审查员能力晋级审查员： 🗹适宜晋级服务审查员 🞎不适宜晋级服务审查员晋级审查组长： 🞎适宜担任组长从事审查活动 🞎不适宜担任组长从事审查活动晋级高级审查员： 🞎适宜晋级高级服务审查员 🞎不适宜晋级高级服务审查员扩展专业： 🞎具备专业拓展能力 🞎不具备专业拓展能力持续监督评价： 🞎持续具备审查员能力 🞎不能持续具备审查员能力 |
| 见证人（签名） | 6b6a2fd1786b79dfcb863476f5bdc2e副本 2022 年07月22号 | 联系电话 | 18133826030 |
| 认证机构意见 | 签名 年 月 日 |