



监督审查计划书

1. 受审查方基本信息

- 1.1 受审查方名称: 北京瑞拓江南自控设备有限公司
- 1.2 项目编号: 1160-2021-SA-2022
- 1.3 工商注册地址: 北京市大兴区广茂大街 48 号院 4 号楼 1-2 层
- 1.4 审查地址: 北京市大兴区广茂大街 48 号院 4 号楼 1-2 层
- 1.5 联系人/职务: 李国新 联系方式: 13681445850
- 1.6 服务覆盖的员工总数: 55
- 1.7 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:

服务认证 (依据 GB/T27922-2011)

☐ 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:

仪器仪表自控气动、液动、二偏心、三偏心、四偏心蝶阀及球阀的相关售后服务。(销售的技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理)(五星级)。

2.6 审查人数: 1.0

2.7 审查时间安排: 2022 年 09 月 28 日 上午至 2022 年 09 月 28 日 下午 (共 1.0 天)

2.8 审核方式: ☒ 现场审核 ☐ 远程审核 ☐ 现场结合远程审核



2.9 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	见证安排
A	黄柏根	组长	2021-S2SC-1222788	02.01	18611748165	
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）：黄柏根 2022年9月27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9月27日



审 查 日 程 安 排

日期	时间	受审核部门	审查内容	审 查 人员
9 月 28 日	8:00-8:40		准备首次会资料	
	8:40-9:00	管理层	首次会议, 5.1.1 组织架构 5.1.2 人 员 配 置 5.1.3 资源配置 8.2 服务改进 8.3 管理改进	A
	9:00-11:00	售后服务部 销售部	1.4 服务目标 2.1 服务规范 2.2 服务流程 2.4 服务制度管理 3.3 人员配置 3.4 业务培 训 4.2 配送服务 4.3 安装调试 5.1 维修保障 5.2 维修设施 6.1 投诉渠道 6.2 投诉记录 6.3 投诉 处理 7.1 沟通渠道 7.2 客户关系 8.2 服务改进 8.3 管理改进 9 评分标准 10 达标标准	A
	11:00-12:00	行政部	5.1.5 监管 5.3.2.1 记录 5.3.2.2 反馈、解决 5.3.2.3 调解 5.3.1.4 满意度调查	A
	12:00-12:30	午餐		
	12:30-13:30		审查组内部沟通, 整理审查材料	A
	13:30-14:30	采购部 生产部 质保部 开发部	4.1 商品包装 4.3 安装调试 5.1 维修保障 5.2 维修设施 5.3 技术支持 8.1 产品改进	A
	15:30-16:30	管理层	整理审查材料与受审核沟通 末次会议	A



注：审查组将根据现场实际情况，必要时调整上述计划。