



服务认证审查计划书

1. 受审查方基本信息

- 1.1 受审查方名称：广州柏诚智能科技有限公司
- 1.2 项目编号：1242-2022-SA
- 1.3 工商注册地址：广州市黄埔区科学大道 101 号 611 房（仅限办公）
- 1.4 审查地址：生产地址：广州市番禺区金阳一路 164 号 101 房；经营地址：广州市黄埔区科学大道 101 号 611 房
- 1.5 联系人/职务：林树强 联系方式：18664865215
- 1.6 服务覆盖的员工总数：70
- 1.7 与总部不在同一地址的多场所情况：名称：广州柏诚智能科技有限公司, 地址：广州市番禺区金阳一路 164 号 101 房, 企业人数：, 审核范围：BSH2000 供热供冷综合计量管理系统、建筑能耗监测系统、建筑能耗计量监测系统、冷热量表、温控器、水表、电能表、流量计的售后服务

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：

BSH2000 供热供冷综合计量管理系统、建筑能耗监测系统、建筑能耗计量监测系统、冷热量表、温控器、水表、电能表、流量计的售后服务

2.6 审查人日数：

2.7 审查时间安排：2022 年 12 月 27 日 上午至 2022 年 12 月 27 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
ISC[S]0 001/A	杨冰	组长	2022-S1SC-2222864	02.01	13533133805	/
ISC[S]0 211/B	杜森柠	组员	2020-S1SC-1269857	02.01	13824404403	/

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）：

杨冰

2022 年 12 月 10 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）：

杜森柠

2022 年 12 月 10 日





审 查 日 程 安 排

日期	时间	审查内容	审查人员
2022.1 2.27	8:30-9:00	资料准备	AB
	9:00-9:30	首次会议	AB
	9:30-10:00	管理层 5.1 服务体系 5.1.1 组织机构 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 5.3.1 顾客关系 5.3.2 投诉处理	AB
	10:00-11:30	营销部/客户服务部 5 评价指标 5.1 服务体系 5.1.4 规范要求 5.1.5 监督 5.1.6 改进 5.1.7 服务文化 5.2 商品服务 5.2.1 商品信息 5.2.2 技术支持 5.2.3 配送 5.2.4 维修 5.2.5 质量保证 5.2.6 废弃商品回收 5.3 顾客服务 5.3.1 顾客关系 5.3.2 投诉处理	B
	10:00-11:00	办公室 5 评价指标 5.1 服务体系 5.1.1 组织机构 5.1.2 人员配置 5.1.5 监督 5.1.6 改进	A
	11:00-12:00	开发部 5 评价指标 5.1 服务体系 5.1.4 规范要求 5.1.5 监督 5.1.6 改进	A
	10:00-11:00	财务部 5 评价指标 5.1 服务体系 5.1.3 资源配置 5.1.5 监督 5.1.6 改进	B
	11:00-12:00	品管部 5 评价指标 5.1 服务体系 5.1.4 规范要求 5.1.5 监督 5.1.6 改进	B
	11:00-12:00	采购部 5 评价指标 5.1 服务体系 5.1.4 规范要求 5.1.5 监督 5.1.6 改进	A
	12:00-12:30	午餐/午休	AB
	12:30-15:00	生产工程部 5 评价指标 5.1 服务体系 5.1.4 规范要求 5.1.5 监督 5.1.6 改进 5.1.7 服务文化 5.2 商品服务 5.2.1 商品信息 5.2.2 技术支持 5.2.3 配送 5.2.4 维修 5.2.5 质量保证 5.2.6 废弃商品回收 5.3 顾客服务 5.3.1 顾客关系	A
	12:30-15:00	生产部/仓储部 5 评价指标 5.1 服务体系 5.1.4 规范要求 5.1.5 监督 5.1.6 改进 5.3 顾客服务 5.3.1 顾客关系 5.3.2 投诉处理	B
	15:00-16:00	准备审核材料	AB
	16:00-17:00	末次会议	AB

注：审查组将根据现场实际情况，必要时调整上述计划。