



监督审查计划书

1. 受审查方基本信息

- 1.1 受审查方名称：湖南金海塑胶管业有限公司
- 1.2 项目编号：0017-2021-SA-2023
- 1.3 工商注册地址：湖南省邵阳市隆回县城东南工业园
- 1.4 审查地址：湖南省邵阳市隆回县城东南工业园
- 1.5 联系人/职务：阳姐 联系方式：0739-8699777
- 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：无

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：

塑胶管材的生产和销售的售后服务（配送、安装、技术支持、退换货服务、投诉处理）五星级。

2.6 审查人日数：

2.7 审查时间安排：2023 年 02 月 16 日 上午至 2023 年 02 月 16 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-2 5821 3	张磊	组长	2022-S1SC-2258213	02.01	17621168040	
--------------------	----	----	-------------------	-------	-------------	--

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）： 2023. 2. 15
年 月 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）： 2023年2月15日





审 查 日 程 安 排

日期	时间	审查内容	审查人员
2023.2.1 6	08:00-08:30	首次会议（总经理和相关部门负责人参加）	A
	08:30-10:30	相关部门：管理层、办公室、生产部、销售部、仓库 法律地位、资质、企业获得认可的品牌、荣誉、管理认证等 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	A
	10:30-12:00	相关部门：办公室、销售部 5.3.1 顾客关系 5.3.2 投诉处理	A
	12:00-12:30	午餐时间	A
	12:30-14:00	相关部门：管理层、办公室、销售部 6.1 总体要求 6.2 评分 6.3 评分结果	A
	14:00-16:00	相关部门：管理层、办公室、生产部、销售部、仓库 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	A
	16:00-16:30	末次会议（总经理和相关部门负责人参加）	A

注：审查组将根据现场实际情况，必要时调整上述计划。