



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：上海安兴实业集团有限公司
- 1.2 项目编号：0138-2023-SA
- 1.3 工商注册地址：上海市闵行区双柏路 528 号
- 1.4 审查地址：上海市闵行区双柏路 528 号
- 1.5 联系人/职务：沈永灿 联系方式：15021939009
- 1.6 服务覆盖的员工总数：65
- 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：

复印纸，电打纸，一般票据、纸杯、办公文具、打印机耗材的售后服务（配送、退换货、安装）

2.6 审查人日数： 1.5

2.7 审查时间安排： 2023 年 02 月 06 日 下午至 2023 年 02 月 07 日 下午（共 1.5 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	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年2月5日
张磊

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）： 沈永坤 2023年2月5日





审 查 日 程 安 排

注：审查组将根据现场实际情况，必要时调整上述计划。

日期	时间	审查内容	审查人员
2023.2.6	14:00-14:30	首次会议（总经理和相关部门负责人参加）	A
	14:30-18:00	相关部门：管理层、综合部、售后服务部、销售部 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
2023.2.7	08:00-10:00	相关部门：综合部、售后服务部 5.3.1顾客关系 5.3.2投诉处理	A
	10:00-12:00	相关部门：管理层、综合部、售后服务部 6.1总体要求 6.2评分 6.3评分结果	A
	12:00-12:30	午餐时间	A
	12:30-16:00	相关部门：管理层、综合部、售后服务部、销售部 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