审查信息传递表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 组织名称 | 韶关市卓一办公家具有限责任公司 | 认证合同号 | 0255-2021-SA-2023 |
| 注册地址 | 韶关市浈江区金汇大道88号鑫金汇建材家居广场条铺20栋229号 | 法人 | 张玖忠 | 固定电话 |  |
| 手机 |  |
| 生产/经营地址 | 韶关市浈江区金汇大道88号鑫金汇建材家居广场条铺20栋229号 | 联系人 | 谭江洪 | 固定电话 | 18826336082 |
| 手机 | 18826336082 |
| 认证领域 | 服务认证 |
| 依据标准 | GB/T27922-2011 |
| 认证范围 | 办公家具、校用家具、厨房设备、窗帘的销售所涉及的售后服务（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） |
| 是否在认可范围 | 否 | 不适用条款 |  | 专业代码 | 02.01 |
| 风险等级 | (中风险) |
| 多场所情况 |  |
| 多场所抽样及说明 |  |
| 是否存在临时场所 | ■不存在□存在：个 | 是否存在外包过程及活动 | ■否□是 | 企业人数 | 6 | 体系范围内覆盖人数 | 6 |
| 审查方案实施情况 | 现场审查 人/日审查组专业⯀能 □否满足要求，□需□否增派审查员/技术专家，各小组分工⯀是 □否合理，时间分配□是 □否足够，说明： 专业范围确定：⯀保持原申请范围 □重新确定认证范围：远程审查（适用时）：已安排的远程审查是否完成 □是 □否 本次远程活动中，是否实现审查目标 □是 □否 组长审查建议：审查组长/日期： |
| 初次审查方案实施情况 | 现场审查 人/日审查组专业⯀能 □否满足要求，□需□否增派审查员/技术专家，各小组分工⯀是 □否合理，时间分配□是 □否足够，说明： 专业范围确定：⯀保持原申请范围 □重新确定认证范围：远程审查（适用时）：已安排的远程审查是否完成 □是 □否 本次远程活动中，是否实现审查目标 □是 □否 组长审查建议：审查组长/日期： |
| 第一次监督审查方案 |
| 信息变化说明 | 组织变更情况：企业规模 □增加 □减少； 人数□增加 □减少到 人；组织结构□变化 □无主要负责人□变更 □无；管理者代表 □变更 □无；主要联系人□变更 □无□企业名称地址变更 □扩大认证范围 □缩小认证范围 □暂停恢复 □标准转版 □新增审查类型 □结合审查多体系证书审查(并/错期)调整： □文件改版或重大修改多现场：□减少 □增加 □增发证书： 变更信息的附件编号或日期： |
| 多场所情况说明 |  |
| 审查方案实施及结论 | 本次审查要素：审查的部门/条款： |
| □保持 □待改进 □撤消 □暂停 □恢复□对下次审查的建议或审查关注点： 审查组长/日期： |
| 第二次监督审查方案 |
| 信息变化说明 | 组织变更情况：企业规模 □增加 □减少； 人数□增加 □减少到 人；组织结构□变化 □无主要负责人□变更 □无；管理者代表 □变更 □无；主要联系人□变更 □无□企业名称地址变更 ☑扩大认证范围 □缩小认证范围 □暂停恢复 □标准转版 □新增审查类型 □结合审查多体系证书审查(并/错期)调整： □文件改版或重大修改多现场：□减少 □增加 □增发证书： 变更信息的附件编号或日期： |
| 多场所情况说明 |  |
| 审查方案实施及结论 | 本次审查要素： 审查的部门/条款：

| **管理层**5.1.1组织机构包括网点情况、5.1.2人员配置、5.1.6.2服务难点及合作、5.1.6.3品牌及安全、5.1.6.4服务规范及标准、5.1.7.1服务理念其他:法律地位、资质、企业获得认可的品牌、荣誉、管理认证等 |
| --- |
| **行政部**5.1.1.1部门售后服务职责、5.1.3.1财务保障情况、5.1.3.2内部保障、5.1.4.2法律法规、5.1.5监督管理、5.1.6.1改进、5.3.1.2网站服务 |
| **供销部**5.1.1.1部门售后服务职责、5.1.3.3基础设施、5.1.4.1售后服务流程及规范、5.1.7.2服务目标承诺、5.1.7.3宣传、5.2.1.1商品包装信息、5.2.1.2产品附属文档、5.2.1.3保修说明信息、5.2.1.4产品安全说明、5.2.1.5产品召回情况、5.2.2.1安装调试、5.2.2技术支持、5.2.2.3服务承诺、5.2.2.4售后服务收费、5.2.3.1包装配送、5.2.3.2送货、5.2.4.1报修登记接待、5.2.4.2售后服务法律法规、5.2.4.3服务人员素质、5.2.4.4设施维护、5.2.4.5配件质量、供应、5.2.4.6代用品准备、5.2.5.1 质量控制、5.2.5.2质量承诺、5.2.5.3质量问题处理、5.2.5.4服务中断措施、5.2.5.5先性赔付、5.2.6.1废弃物说明、5.2.6.2废弃商品回收处理、5.3.1.1顾客反馈渠道、5.3.1.3客户信息、5.3.1.4满意度调查、5.3.1.5主动性服务、5.3.2.1客户投诉档案、5.3.2.2客户投诉处理、5.3.2.3投诉处理补救 |

 |
| ☑保持 □待改进 □撤消 □暂停 □恢复□对下次再认证审查的建议或审查关注点： 审查组长/日期：褚敏杰/2023.2.20 |
| 特殊监督审查方案 |
| 信息变化说明 | 组织变更情况：企业规模 □增加 □减少； 人数□增加 □减少到 人；组织结构□变化 □无主要负责人□变更 □无；管理者代表 □变更 □无；主要联系人□变更 □无□企业名称地址变更 □扩大认证范围 □缩小认证范围 □暂停恢复 □标准转版 □新增审查类型 □结合审查多体系证书审查(并/错期)调整： □文件改版或重大修改多现场：□减少 □增加 □增发证书： 变更信息的附件编号或日期： |
| 多场所情况说明 |  |
| 审查方案实施及结论 | 本次审查要素：审查的部门/条款： |
| □保持 □待改进 □撤消 □暂停 □恢复□对下次审查的建议： 多体系/证书审查(并/错期)调整建议：□改进建议:审查组长/日期： |