审查信息传递表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 组织名称 | 江西三木家具实业有限公司 | 认证合同号 | 0393-2022-SA-2023 |
| 注册地址 | 江西省赣州市南康区龙岭工业园东区 | 法人 | 郭清平 | 固定电话 |  |
| 手机 |  |
| 生产/经营地址 | 江西省赣州市南康区龙岭工业园东区 | 联系人 | 吴余康 | 固定电话 | 0797-6665699 |
| 手机 | 15397897555 |
| 认证领域 | 服务认证 |
| 依据标准 | GB/T27922-2011 |
| 认证范围 | 实木家具、板式家具、办公家具、软体家具、钢木家具、校用家具、钢制家具、酒店家具、医用家具的生产、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 | 43 | 体系范围内覆盖人数 | 43 |
| 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：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（含财务）：5.1.1.1部门售后服务职责 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 5.1.3.1财务保障情况生产部：5.1.1.1部门售后服务职责 5.1.3.3基础设施 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 5.2.2.1安装调试 5.2.2.2技术指导 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 业务服务部（售后服务）：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 5.2.1.5产品召回情况 5.2.2.3服务承诺 5.2.2.4售后服务收费 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 5.2.5.2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 5.3.1.1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投诉处理补救采购部：5.1.1.1部门售后服务职责5.2.3.1包装配送5.2.6.1废弃物说明5.2.6.2废弃商品回收处理 |
| ☑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：伍光华/2023.3.18 |
| 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： |
| □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： |
| 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： |