**审核计划**

|  |  |
| --- | --- |
| 受审核方 | 石家庄华安热能科技有限公司 |
| 受审核方地址 | 河北省石家庄市藁城区兴安镇武家庄村西南50米处 |
| 联系人 | 武翠 | 联系电话 | 15132477215 | 邮编 | 052160 |
| 最高管理者 | 武翠 | 传真 |  | 邮箱 |  |
| **合同编号**. | 0015-2020-S | **审核领域** | □QMS□EMS■OHSMS |
| **审核类型** | **服务认证：初次认证（远程审核）** |
| 审核目的 | **□第二阶段审核：验证组织管理体系的建立、实施运行的符合性及有效性，以确定是否推荐认证注册。****□再认证：验证组织管理体系的符合性和持续有效性，以确定是否推荐保持认证注册资格并换发认证证书。****□特殊审核: □确定是否推荐同意扩大范围的申请并换发认证证书。****□跟踪调查投诉、曝光情况，确认获证客户是否已实施有效的整改措施。****□调查获证客户变更信息，确定管理体系持续有效运行。****□对被暂停客户进行跟踪审核，验证被暂停原因是否已消除，以确定是否恢复认证注册资格。****□验证管理体系实施运行的符合性及有效性。** |
| 审核范围 | 储（蓄）热式电采暖器、固体电蓄热锅炉的售后服务（五星级） | 专业代码 | 02.01.01 |
| 审核准则 | **GB/T27922-2011** |
| 审核日期 | **现场审核于****2020年04月27日 上午至2020年04月28日 上午 (共1.5天)** |
| 审核语言 | □**普通话**□**英语**□**其他** |
| 审核组成员 |
| 姓名 | 组内身份 | 性别 | 注册资格 | 专业代码 | 联系电话 | 组内代号 |
| 马淑琴 | 组长 | 女 | 服务认证审查员 | 02.01.01 | 13621261449 | ISC-42317 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **承诺: 在审核过程中接触的有关受审核方特定产品或机密信息，未经受审核方书面同意不得透露给第三方。当法律要求需要信息提供给第三方时，公司书面通知受审核方所要提供的信息。** |
| 审核组长 | 马淑琴 | 审核方案管理人员 |  | 受审核方签字及公章 |  |
| 联系电话 | 13621261449 |
| 日期 | 2020、04、25 | 日期 |  | 日期 |  |

审 查 日 程 安 排

| 日期 | 时间 | 审查内容 | 审查人员 |
| --- | --- | --- | --- |
| 2020年04月27日上午 | 8：00-8：30 | 首次会议（管理层和相关部门主责人员） | A |
| 8：30-12：00 | 管理层：5.1.1组织架构、5.1.2人员配置、5.1.3资源配置 | A |
| 2020年04月27日下午 | 13：00-15：00 | 办公室： 5.1.5监督、5.1.6改进、5.2.5.3退换 供销部： 5.1.4规范要求、5.1.7服务文化、5.2.3.2按时送达、5.2.4.1登记和接待、5.2.4.3个人形象、5.2.4.6代用品、5.3.1.5回馈服务 | A |
| 2020年04月27日下午 | 15：00-17:00 | 生产部：5.2.1.2附属文档、5.2.1.3明示信息、5.2.1.4安全提示、5.2.1.5缺陷信息公开、5.2.4.2合规性、5.2.5.1质量合规、5.2.5.2保修期合规、5.3.2.2反馈、解决 |  |
| 2020年04月28日上午 | 8：00-10：00 | 技检部：5.2.1.1商品包装、5.2.2技术支持、5.2.3.1配送包装、5.2.3.2按时送达、、5.2.4.5配件质量、供应、5.3.1.5回馈服务、5.3.2.2反馈、解决  | A |
| 10：00-11：00 | 供销部： 5.3.1.1反馈渠道、5.3.1.2网站、5.3.1.3管理系统、5.3.1.4满意度调查、5.3.2.1--5.3.2.3投诉处理 | A |
|  | 11:00-11:30 | 与受审查方沟通（管理层、关键部门负责人） | A |
| 11：30-12：00 | 末次会议（管理层和相关部门主责人员） | A |

注：审查组将根据现场实际情况，必要时调整上述计划。