



## 文件审核报告

受审核方名称：山东百业顺教学器材有限公司

审查的文件名称：售后服务手册 版本号：AO 实施日期：2020 年 01 月 10 日

依据标准：GB/T27922-2011 ☒ 适用的法律法规和其他要求

☐ 其他：

文件审核描述（含不适用条款及合理性的描述）：

1. 建立了所需的售后服务文件体系； ☒是 ☐否
2. 阐明了售后服务体系的实施范围，包括任何的不适用及其合理性； ☒是 ☐否
3. 建立了完善的客户档案对客户分类和分类管理，按照内部规定的要求进行顾客满意度的调查； ☒是 ☐否
4. 制定了明确的规范要求，通过监督实施持续改进，不断提高售后服务的能力和水平； ☒是 ☐否
5. 识别和确定了商品销售和售后服务过程中提供了有力的技术支持，对配送、维修环节进行了有效的把控； ☒是 ☐否
6. 识别了应遵守的法律法规和其它要求； ☒是 ☐否
7. 对售后服务体系的运行绩效建立了必要的监控机制； ☒是 ☐否
8. 规定了服务体系各个职能与层次的相应职责、有关的责任机制和信息交流机制，并确定了必要的资源能力； ☒是 ☐否
9. 规定了对服务体系进行内审和管理评审并持续改进的要求。 ☒是 ☐否
10. 售后服务手册有阐明各部门职责，但是与实际情况不符合，理由：☐充分 ☐不充分

说明：

文件审核人：姜海军

2020 年 7 月 9 日

文件审核结论：

☐企业文件基本符合标准的要求。

☒企业文件基本符合标准的要求，但有个别问题点需要纠正，可在现场审核时确认纠正结果。

☐企业文件存在严重缺陷，不符合标准要求。

文件审核人：姜海军

2020 年 7 月 9 日

受审核方意见：

☒同意审核意见，研究后结合实际修改文件

☐不同意审核意

受审核方管理者代表：殷付战

2020 年 7 月 9 日



## 文件审核问题表

编号	主要问题	标准条款	说明
1	售后服务手册职能分配与售后服务组织图与实际情况不相符。	5.2.1.2、5.2.1.3、 5.2.1.、5.2.1.5、 5.2.4.2、5.2.5.1、 5.2.5.2、5.3.2.2  5.2.1.1、5.2.2、 5.2.3.1、5.2.3.2、 5.2.4.4、5.2.4.5、 5.3.1.5、5.3.2.2	综合部已将售后服务手册里面部门职能根据实际情况已修改。与实际情况一致。
<p>文件修改验证情况：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 以上情况已纠正</p> <p><input type="checkbox"/> 未纠正</p> <p>原因：</p> <p style="text-align: right;">文件审核人：姜海军</p> <p style="text-align: right;">2020 年 7 月 9 日</p>			