**审核计划**

|  |  |
| --- | --- |
| 受审核方 | 河北大宾美术用品有限公司 |
| 受审核方地址 | 涿州市松林店镇西庄头村 |
| 联系人 | 单路生 | 联系电话 |  13393028337 | 邮编 | 254517096@qq.com |
| 最高管理者 | 单路生 | 传真 |  | 邮箱 |  |
| **合同编号**. | 0028-2019-S-2020 | **审核领域** | ☑售后B/T27922-2011 |
| **审核类型** | **监查1** |
| 审核目的 | **□认证注册：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****☑保持认证注册资格：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****□恢复认证注册资格：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_****□扩大认证范围 ：****□其它：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。** |
| 审核范围 | 家具（办公家具、幼儿园用家具、学生课桌椅）美术器材、教具及模具、体育用品、音乐器材、工艺美术用品、玩具、教学仪器设备、文化用品、实验室成套设备、灯具、电教器材、计算机软硬件及辅助设备、家用电器、办公用品、纺织品、计算机系统集成、幼儿户外游乐设施、图书的售后服务（五星级） | 专业代码 | 02.01 |
| 审核准则 | **▉**售后GB/T27922-2011**☑ 受审核方管理体系文件 ☑适用的法律法规 ☑认证合同** |
| 审核日期 | **现场审核于****2020年08月22日 上午至****2020年08月22日 下午，共** **1.0 天。** |
| 审核语言 | ☑**普通话** □**英语** □**其他** |
| 审核组成员 |
| 姓名 | 性别 | 职务 | 注册级别 | 注册编号 | 专业代码 | 组内代号 |
| 李京田 | 女 | 组长 | 服务认证审查员 | 2019-S1SC-1014142 | 02.01 | ISC-14142 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **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 | 李京田 | 受审核方签字及公章 |  |
| 联系电话 |  |
| 日期 | 2020.8.21 | 日期 | 2020.8.21 |
| **审核日程安排** |
| **日期** | **时间** | **部门** | **过程** | **涉及条款** | **审核人员** |
| **2020.****8.22** | 8：30-9：00 | 首次会议（管理层和相关部门主责人员） |  |
| 9：00-10：00 | **管理层** | 管理层：5.1.1组织架构、5.1.2人员配置、5.1.3资源配置生产技术部：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 | A |
| 10:00-12：30 | 综合部：  | 5.1.5监督、5.1.6改进、5.2.5.3退换 储运部： 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 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 |
| **13:00-****16:00** | 质检部： | 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、5.2.4.4设施维护、、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 |
| **16:00-****16:30** | 与受审查方沟通（管理层、关键部门负责人） | A |
| **16:30-****17:00** | 末次会议（管理层和相关部门主责人员） | A |
| **午休时间：12：30-13：00** |

**注：每次监督审核必审条款：**

1. **Q：4.1、4.2、4.3、4.4、5.2、5.3、6.1、6.2、6.3、8.1、8.2、8.3、8.4、8.5、8.6、8.7、9.1、9.2、9.3、10.2、10.3;**
2. **J:3.2、3.3、3.4、4.2、4.3、5.2、5.3、6.2、6.3、7.2、7.3、7.4、8、9、10、11、12**
3. **E:4.1、4.2、4.3、4.4、5.2、5.3、6.1、6.2、8.1、8.2、9.1、9.2、9.3、10.2、10.3**
4. **S：4.1、4.2、4.3.1、4.3.2、4.3.3、4.4.1、4.4.3、4.4.6、4.4.7、4.5.1、4.5.2、4.5.3、4.5.5、4.6**
5. **除以上必审条款外还需审核：标准/规范/法规的执行情况、上次审核不符合项的验证、认证证书、标志的使用情况、投诉或事故、监督抽查情况、体系变动**