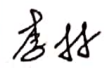




服务认证资料清单

组织名称：巴中市凯洁医纺有限公司				
认证项目：■售后服务 □品牌认证			项目编号：0679-2021-SA	
序号	资料编号和名称	打☑需纸质版并扫描	其他说明	经手人签名/ 日期
01	服务手册（体系文件）	☐		
02	营业执照	☒		
03	注册商标	☐	品牌认证需要	
04	ISC-S-I-02 服务认证申请书	☐		
05	ISC-S-I-03 服务认证申请评审及策划记录表	☒		
06	ISC-S-I-04 服务认证申请受理决定书	☒		机构审查人员
07	ISC-S-I-05 服务认证合同	☐		
08	ISC-S-I-06 审查通知书	☒		
09	ISC-S-I-07 服务认证审查计划	☒		审查组长：  2021.07.03
10	ISC-S-I-08 审查前准备会议和专业培训记录	☐	审查组只有 1 人 时不需要	
11	ISC-S-I-09 首末次会议签到表和会议记录	☒		
12	ISC-S-I-10 服务认证审查检查表	☐		





服务认证审查计划

1. 受审查方基本信息

- 1.1 受审查名称: 巴中市凯洁医纺有限公司
1.2 项目编号: 0679-2021-SA
1.3 工商注册地址/邮编: 四川巴中经开区桥河路新型产业园 A5-5-1/ 636000
1.4 审查地址/邮编: 四川巴中经开区桥河路新型产业园 A5-5-1/636000
1.5 联系人/职务: 岳伟/经理 电话: 18095009563 邮箱:
1.6 与总部不在同一地址的多场所情况: 无

2. 审查策划

2.1 认证领域和认证标准:

- ☒ 售后服务 依据 GB/T27922-2011
☐ 批发零售服务 依据 SB/T10962-2013
☐ 网店销售服务 依据 T/EDA02-2017
☐ 品牌认证 依据 GB/T27925-2011
☐ 其他:

2.2 审查类型:

- ☒ 初次认证审查 ☐ 监督审查 ☐ 再认证审查 ☐ 其他

2.3 审查目的:

通过对受审查方涉及认证范围内的服务及管理现状, 对照认证标准进行量化评价和判定, 从而决定能否推荐 ☒ 初次认证注册 ☐ 保持认证资格 ☐ 再认证注册

2.4 审查准则:

- 1) 2.1 中的认证标准
- 2) 受审查方服务系统相关文件
- 3) 适用的国家、行业及地方有关的法律法规及标准

2.5 审查范围:

主证书范围: 医用纺织品的洗涤、销售、租赁所涉及的售后服务。

2.6 审查人日数: 2.0

2.7 审查时间安排: 现场审核于 2021 年 7 月 2 日 上午至 2021 年 7 月 3 日 下午 (共 2.0 天)

2.8 审查组成员:





代码	姓名	组内身份	注册证书号/ 专家工作单位	相关专业	联系电话
ISC-242345	李林	组长	2020-S1SC-1242345	02.01	18281004560

说明：组内身份包括组长、实习组长、组员、技术专家、观察员等。

2.9 审查日程安排：

审查日程安排由审查组长与受审查方负责人商定，具体附后。

3. 其他说明

- 1) 首/末次会议由审查组长主持，要求受审查方管理层和相关职能过程负责人参加；
- 2) 审查过程中请为每个审查小组配备一至两名向导，其职责主要是审查的见证、联络、向导等；
- 3) 本公司及审查组承诺保守受审查方的技术、商业、管理方面的秘密；
- 4) 计划内容选项方法以“☑”或“■”表示。

审查组长（签名）：  2021 年 6 月 30 日

4. 受审查方确认意见：

同意本计划的安排，我单位可以按此计划安排工作，配合现场审查。

授权代表（签字）：  2021 年 7 月 2 日





审查组公正性和保密承诺

为了保护受审查方和社会公众的权益，维护北京国标联合认证有限公司的公正性、权威性、保证认证审查的有效性，审查组成员特作如下承诺：

1. 在审查工作中遵守国家有关认证的法律、法规和方针政策，遵守北京国标联合认证有限公司对认证公正性的管理规定和要求。

2. 认真执行北京国标联合认证有限公司的认证工作程序，准确、公正地反映被审查组织服务管理现状与服务认证准则的符合程度。

3. 尊重受审查方的管理和权益，对所接触到的受审查方未公开信息保守秘密，不向第三方泄漏。为受审查方保守审查过程中涉及到的经营、技术、管理机密。

4. 严格遵守审查员行为准则，保持良好的职业道德和职业行为。

5. 不接受受审查组织赠送的礼品和礼金，不参加宴请，不参加营业性娱乐活动。

6. 在审查之日前两年内未对受审查方进行过有关服务认证的咨询，也未参与该组织的设计、开发、生产、技术、检验、销售及服务等工作，与受审查方没有任何经济利益和利害冲突。审查员已就其所在组织与受审查方现在、过去或可预知的联系如实向认证机构进行了说明。

7. 遵守《中华人民共和国认证认可条例》及相关规定，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，不同时在其它认证机构执业，也不在认证咨询机构或以其它形式从事认证咨询活动。

8. 如因承诺人违反上述要求所造成的对受审查方和北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应责任直至法律责任。

承诺人签名： 李林

组 长：

2021.07.03





企业长期的规范运作在商品服务方面积累了大量的实际经验,商品信息和企业信息能够完整准确的体现并被顾客识别和了解,在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,商品质量符合国家相关法规要求和标准要求。另外组织对于和顾客直接进行面对面接触服务人员,缺少对个人卫生和形象方面的要求,服务的意识还有待于提高,希望组织通过对一线人员的服务意识的培训,不断提高这方面的意识和理念,把售后服务提升到一个新的高度。

(5) 顾客服务方面

企业建立了完善的客户档案,实施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,认真处理顾客的投诉和抱怨,并将顾客抱怨和产品和服务的持续改进有效的结合起来,实现了服务管理的螺旋式上升,此方面的工作走在了同行的前面,但是对于售后服务中可能出现的紧急情况,还缺少有针对性的处理工作流程,不利于在危急时刻更好的保护组织的品牌 and 美誉度,希望组织能够通过不断贯彻和执行售后服务管理标准,把这方面的工作提升到一个新的高度,在今后日益激烈的竞争中牢牢占据行业的最高端。

3、审查结果: ☒ 审查通过,推荐五星级售后服务认证证书资格
☐ 不通过

4、报告编制人: 李林 编制日期: 2021年 07月 03日

5、报告批准人: 批准日期: 2020年 月 日





服务认证证书内容确认单

为确保服务认证证书的表述准确、无误，请受审查方用打印件确认如下内容：

受审查方名称	巴中市凯洁医纺有限公司		员工人数	8 人
工商注册地址	四川巴中经开区桥河路新型产业园 A5-5-1		邮编	636000
审查地址	四川巴中经开区桥河路新型产业园 A5-5-1		邮编	636000
审查类型	☒ 初次认证 ☐ 监督 ☐ 再认证		特殊： ☐ 标准转换； ☐ 认证范围变更； ☐ 其他认证信息重大变更	
认证领域和认证标准	☒ 售后服务 依据 GB/T27922-2011 ☐ 批发零售服务 依据 SB/T10962-2013 ☐ 网店销售服务 依据 T/EDA02-2017 ☐ 品牌认证 依据 GB/T27925-2011 ☐ 其他：			
认证范围的表述	医用纺织品的洗涤、销售、租赁所涉及的售后服务（五星级）			
证书形式	☒ 纸质证书 ☐ 电子证书	证书组合	☒ 中文（正本+副本） ☐ 中文、英文	
认证标牌制作	☐ 40×60cm（600 元） ☐ 30×40cm（500 元） ☐ 25×34cm（400 元） ☐ 铜拉丝亮边 ☐ 不锈钢拉丝亮边			
其他说明	1) ☐ 需要认证机构代为英文翻译，有偿服务费 200 元； 2) ☐ 需要加印纸质证书， ☐ 中文 ☐ 份/ ☐ 英文 ☐ 份， 有偿服务费 150 元/张，共 元； 3) ☐ 有上述之外的其他信息和要求，见附件； 4) 选项方法以“ ☒ ”表示。			
授权代表人确认（签字）：  2021 年 07 月 03 日（组织盖章）		审查组长确认（签字）： 2021 年 07 月 03 日		





审查人员工作表现反馈表

为利于改进审查工作的质量, 请受审查方针对以下内容对审查人员的工作表现进行评价, 用信封封好后交审查组带回。

受审查方名称		巴中市凯洁医纺有限公司				
审查时间		2021 年 07 月 03 日			审查组人数	1 人
工作质量评价内容		审查组成员姓名				
		李林				
专业知识	服务理论知识	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意
	专业技术知识	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意
	相关法律法规、标准知识	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意
工作表现	审查准备充分性	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意
	审查工作的客观、公正性	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意
个人素质	礼貌、尽责、专业、有条理的 职业水准	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意
	真诚、正直、谨慎的道德 行为表现	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意
	沟通与交际技巧 的个人素养	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意
其他方面的评价或建议:						

填表人 (单位盖章)  王林

2021 年 07 月 03 日

说明: 记录内容选项方法以“☑”表示。



扫描全能王 创建



服务认证决定审批表

受审查方名称	巴中市凯洁医纺有限公司		
审查依据	☒ 售后服务 GB/T27922-2011 ☐ 批发零售服务 SB/T10962-2013 ☐ 网店销售服务 T/EDA02-2017 ☐ 品牌认证 依据 GB/T27925-2011 ☐ 其他:		
服务认证覆盖范围	医用纺织品的洗涤、销售、租赁所涉及的售后服务（五星级）。		
现场审查日期	2021 年 07 月 03 日		
审查组长	李林	审查组成员	
审查领域 审查类型	☒ 初审 ☐ 监督 ☐ 扩大 ☐ 再认证 ☐ 其他:		
审查组意见	☒ 同意推荐认证/保持认证资格 ☐ 不同意推荐认证/保持认证资格 ☐ 同意恢复认证资格 ☐ 不同意恢复认证资格 ☐ 同意扩大或缩小认证范围 ☐ 不同意扩大或缩小认证范围 ☐ 同意暂缓推荐认证/推荐暂停认证资格并说明情况: ☐ 其他 审查组长: 李林 日期: 2021.07.03		
以上由审查组长填写			
认证决定意见	服务认证覆盖范围确认, 是否同现场审查范围一致:		
	☒ 是 ☐ 否		
	☒ 同意认证/保持认证资格 ☐ 同意暂缓认证/暂停认证资格 ☐ 同意扩大或缩小认证范围 ☐ 不同意扩大或缩小认证范围 ☐ 同意恢复认证资格 ☐ 不同意恢复认证资格 ☐ 不同意认证/保持认证资格并说明情况: ☐ 其他说明		
	认证决定人员签名作出认证决定, 表明遵守公司《公正性声明、保密承诺》文件规定。		
	专业决定人员签名: _____ 日期: _____ 非专业决定人员签名: _____ 日期: _____		
批准意见	☒ 同意认证决定意见 ☐ 不同意认证决定意见并说明情况: 总经理/授权人员签名: _____ 日期: _____		





审查组交通费用报销清单

巴中市凯洁医纺有限公司:

根据双方合同约定, 下述审查组成员交通费用请予以报销:

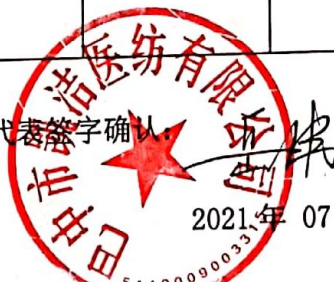
审查员 姓 名	长途交通费用				赴火车站/机 场/长途站 短途交通费	其他(需 要说明)	总计
	时间	起/止地	交通 工具	金额			
李林	2021年07月 02日至07月 02日	自南充至巴中	开车	400			400
李林	2021年07月 03日至07月 03日	自巴中至南充	开车	400			400
	年 月 日 至 月 日	自 至					
	年 月 日 至 月 日	自 至					
	年 月 日 至 月 日	自 至					

审查组长签字:

李林

受审查方代表签字确认:

(盖章)



2021年07月03日

特别说明:

1、审查组必须由审查组长或指定专人负责据此清单实施报销的工作, 报销清单必须经审查组长签字确认。

2、受审查方只给予报销①由上一审查地点或审查员所在地到达受审查方所在地的长途交通(火车、飞机、长途汽车)费用; ②由本企业返回审查员所在地或到下一审查地点的长途交通费用; ③前往火车站、机场、长途汽车站等短途交通费用; ④飞机保险及机场建设费。除此之外的其它费用一律不予报销。

3、请受审查方仔细核对审查组要求报销的款项, 符合要求的费用请协助报销, 并在此清单上签字盖章确认, 请受审查方对不符合要求的费用一律不予报销, 并有责任将情况反馈本机构, 以协助我们加强对审查员的管理。

4、由审查组将此单随审查资料上传系统。





文件审核报告

受审核方名称：巴中市凯洁医纺有限公司

审查的文件名称：售后服务手册 版本号：A/0 实施日期：2021 年 01 月 10 日

程序文件 版本号：A/0 实施日期：2021 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施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，与实际情况符合， ☒是 ☐否

说明：

文件审核人：李林 2021 年 07 月 02 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：李林 2021 年 07 月 02 日

受审核方意见：

- ☒同意审核意见，研究后结合实际修改文件
- ☐不同意审核意见

受审核方管理者代表：李林

2021 年 07 月 03 日





认证人员公正性与真实性声明

为确保审核的有效性、公正性和真实性，审核组郑重声明：

1. 本人及本人所在的组织在两年内未参加过对受审核方所进行的任何咨询活动；
2. 本人及本人所在的组织与受审核方没有任何经济利益关系。如有违反，本人将承担一切责任和风险（如 CCAA 注销审核员资格）。
3. 不接受受审核方的回扣、礼品或其他任何形式的钱物馈赠，在审核期间食宿从简；
4. 本人亲自到审核现场完成所承担的审核任务。

审核组成员（签名）：

北京国标联合认证有限公司审核组

日期：2021 年 07 月 02 日





廉洁自律声明

一、审核员声明：

- 1、本人没有利用审核工作便利，为个人和他人谋取不正当利益；
- 2、未收取受审核方提供的任何钱物（包括现金、有价证券、礼品）；
- 3、未接受受审核方安排的过度接待，包括食宿、旅游和其他娱乐活动；
- 4、未在受审核方报销，应由个人支付的费用（本次审核正常发生的交通费用报消除外）；
- 5、未要求受审核方宴请自己的亲朋好友及安排旅游；
- 6、未从事任何营利性活动，如对受审核方进行咨询、培训或推销等活动；
- 7、以上声明如有不实，本人违反了相关规定，愿意接受做出的处罚。

签字：

日期：2021.07.03

二、受审核方声明：

- 1、本公司未给予审核人员任何费用，包括现金、有价票证、礼品卷、礼品；
- 2、未安排审核人员及观察员旅游和其他娱乐活动；
- 3、未安排接待审核人员的任何亲友；
- 4、未报销上表中审核正常发生的交通费以外的任何费用。

本公司保证上述声明的真实性，如有弄虚作假，愿意接受北京国标联合认证有限公司中止审核、暂停或撤销认证证书等处理决定。

受审核方负责人签名：



巴中市凯洁医纺有限公司

售后服务管理师名单

姓名	性别	电话	身份证号码
张莉	女	18382729779	51362219810823810X
岳伟	男	18095009563	513701198607020918



扫描全能王 创建

姓名 张莉

性别 女 民族 汉

出生 1981 年 8 月 23 日

住址 四川省广安市广安区虎城乡虎城村5组18号

公民身份号码 51362219810823810X



中华人民共和国
居民身份证



签发机关 广安市公安局 安分局

有效期限 2008.10.24-2018.10.24



5119009003315



姓名 岳伟

性别 男 民族 汉

出生 1986 年 7 月 2 日

住址 四川省巴中市巴州区兴文
镇五谷村207号



公民身份号码 513701198607020918



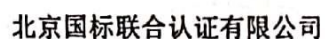
中华人民共和国 居民身份证

签发机关 巴中市公安局巴州分局

有效期限 2017.10.13-2037.10.13



扫描全能王 创建

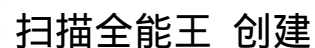


Beijing International Standard united Certification Co.

ISC-S-I-09 (A/0 版)

首次会议签到表

说明：首次会议由审查组长主持。





末次会议签到表

[illegible]

说明：末次会议由审查组长主持。

