**审核计划**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 受审核方 | | | 江西协诚家具有限公司 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 受审核方地址 | | | 江西省赣州市南康区太窝乡园岭村（生产地址）；江西省赣州市南康区东山街道办事处泓泰A区16栋125-128（办公地址） | | | | | | | | | | | | | | | |
| 联系人 | | | 谢光强 | | | | 联系电话 | | 18270719662 | | | 邮编 | | | | 341400 | | |
| 最高管理者 | | |  | | | | 传真 | |  | | | 邮箱 | | | | 304259296@qq.com | | |
| **合同编号**. | | | 0623-2021-SA | | | | **审核领域** | | | □QMS□EMS■OHSMS | | | | | | | | |
| **审核类型** | | | **服务认证：初次认证第（二）阶段** | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | 办公家具、医用家具（护士站、药柜）的设计、生产及软体家具、钢木家具的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）。 | | | | | | | | | | 专业  代码 | | | | 02.01 | |
| 审核准则 | | | **GB/T27922-2011** | | | | | | | | | | | | | | | |
| 审核日期 | | | **现场审核于****2021年07月28日 上午至2021年07月29日 下午 (共2.0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 |
| 褚敏杰 | | 组长 | | 男 | | 服务认证审查员 | 02.01 | | | | | | | | 15170020221 | | | ISC-68076 |
|  | |  | |  | |  |  | | | | | | | |  | | |  |
|  | |  | |  | |  |  | | | | | | | |  | | |  |
|  | |  | |  | |  |  | | | | | | | |  | | |  |
| **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 | 褚敏杰 | | | | 审核方案  管理人员 | | | 李永忠 | | | 受审核方  签字及公章 | | |  | | | | |
| 联系电话 | 15170020221 | | | |
| 日期 | 2021.7.26 | | | | 日期 | | | 2021.7.26 | | | 日期 | | | 2021.7.28 | | | | |

**现场审核日程安排表**

| 日期 | 时间 | 审查内容 | 审查人员 |
| --- | --- | --- | --- |
| 7.28 | 9：00-9：30 | 首次会议/巡视现场：法律地位、资质、企业获得认可的品牌、荣誉、管理认证等 | A |
| 9：30-17：30  12：00-12：30  午餐 | 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  行政部、财务部  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 | A |
| 7.29 | 9：00-16：00  12：00-12：30  午餐 | 销售服务部  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、5.2.3.1包装配送、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、5.2.6.1废弃物说明、5.2.6.2废弃商品回收处理、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  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 |
| 16：00-17：00 | 6.1总体要求、6.2评分、6.3评分结果 | A |
| 17：00-17：30 | 末次会议 | A |

**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**