



服务认证审查计划

1. 受审查方基本信息

- 1.1 受审查方名称：金华康扬环境科技有限公司
- 1.2 项目编号：0013-2022-SA
- 1.3 工商注册地址/邮编：浙江省金华市金东区康济北街 1378 号 5 幢（自主申报）/321000
- 1.4 审查地址/邮编：浙江省金华市金东区康济北街 1378 号 5 幢（自主申报）/321000
- 1.5 联系人/职务：方杨波 电话：15267387621 邮箱：
- 1.6 与总部不在同一地址的多场所情况：

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：

生物垃圾处理设备的售后服务（咨询、送货、召回、退换、顾客满意调查等）。

审查取证期限：自 2022 年 1 月 16 日至远程审查结束日止。需要时，可超期取证。

2.6 远程审查人日数：2.0

2.7 远程审查时间：2022 年 1 月 16 日上午至 2022 年 1 月 17 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
A	任泽华	组长	2019-S1SC-1059498	02.01	13173653732



--	--	--	--	--	--

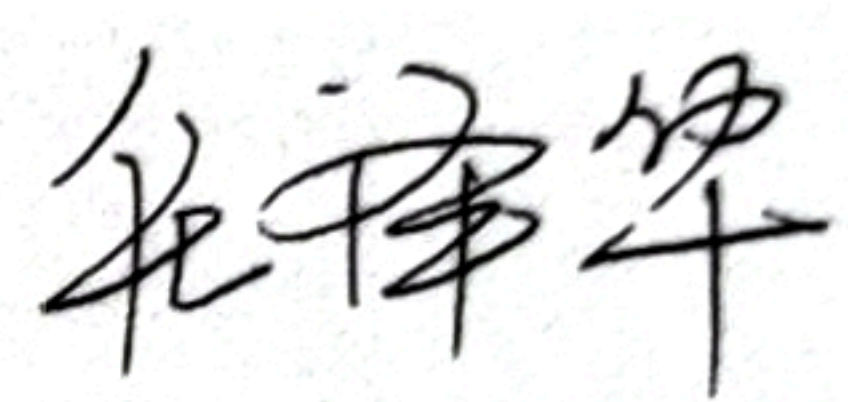
说明：组内身份包括组长、实习组长、组员、技术专家、观察员等。

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）： 2022年1月10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）： 2022年1月10日



审 查 日 程 安 排

2022.1 .16	8: 30-9: 00	首次会议（管理层和相关部门主责人员）	A
	9: 00-12: 00	管理层/财务部：5.1.1 组织架构、5.1.2 人员配置、5.1.3 资源配置 总务部： 5.1.5 监督、5.1.6 改进、5.2.5.3 退换	A
	12:00-13:00	午餐时间	
	13: 00-17:30	制造部/供应链： 5.1.4 规范要求、5.1.7 服务文化、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、5.2.4.1 登记和接待、5.2.4.3 个人形象、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、5.3.1.5 回馈服务、5.3.2.2 反馈、解决	A
2022.1 .17	8: 30-12: 00	技术部/市场部： 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、5.3.1.1 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
	12: 00-12: 30	午餐时间	
	12: 30-14: 00	继续品控部审查	A
	14: 00-16: 00	补充审查	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

注：审查组将根据现场实际情况，必要时调整上述计划。