



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：湖南金海塑胶管业有限公司
1.2 项目编号：0017-2021-SA
1.3 工商注册地址/邮编：湖南省邵阳市隆回县城东南工业园/422200
1.4 审查地址/邮编：湖南省邵阳市隆回县城东南工业园/422200
1.5 联系人/职务：阳姐 电话：0739-8699777 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：

塑胶管材的生产和销售的售后服务（配送、安装、技术支持、退换货服务、投诉处理）五星级。

审查取证期限：自 2022 年 2 月 21 日至现场审查结束日止。需要时，可超期取证。

2.6 现场审查人日数：1.0

2.7 现场审查时间：2022 年 2 月 21 日上午至 2022 年 2 月 21 日 下午 共 1.0 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 | 庞啟雄 | 组长 | 2019-S1SC-1255086 | 02.01 | 16603014775 |
|---|-----|----|-------------------|-------|-------------|

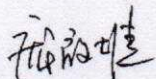
说明：组内身份包括组长、实习组长、组员、技术专家、观察员等。

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2月8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2月9日



审 查 日 程 安 排

| 日期 | 时间 | 审查内容 | 审查人员 |
|------------|-------------|--|------|
| 2022.02.21 | 08:30-09:30 | 首次会议、巡视现场 | 庞啟雄 |
| | 09:30-12:00 | 管理层：法律地位、资质、企业获得认可的品牌、荣誉、管理认证、相关法律法规清单等 5.1.1 组织架构 5.1.2 人员配置 5.1.3 资源配置 5.3.2 投诉处理 销售部：5.1.1 组织架构 5.1.2 人员配置 5.1.3 资源配置 5.1.4 规范要求 5.1.5 监督 5.1.6 改进 5.1.7 服务文化 | |
| | 12:00-13:00 | 午餐 | |
| | 13:00-15:00 | 销售部：5.2.1 商品信息 5.2.2 技术支持 5.2.3 配送 5.2.4 维修 5.2.5 质量保证 5.2.6 废弃商品回收 5.3.1 顾客关系 5.3.2 投诉处理 | |
| | 15:00-16:00 | 行政部：5.1.1 组织架构 5.1.4 规范要求 5.1.5 监督 5.1.6 改进 5.3.1 顾客关系 | |
| | 16:00-17:00 | 与受审核方领导沟通，整理资料 | |
| | 17:00-17:30 | 末次会议 | |

注：审查组将根据现场实际情况，必要时调整上述计划。