



服务认证审查计划书

1. 受审查方基本信息

- 1.1 受审查方名称：东营市天山石油机械配件有限公司
1.2 项目编号：1059-2022-SA
1.3 工商注册地址：山东省东营市东营区岷山路 22 号
1.4 审查地址：山东省东营市东营区岷山路 22 号
1.5 联系人/职务：王建领 联系方式：18654608599
1.6 服务覆盖的员工总数：15
1.7 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：

服务认证（依据 GB/T27922-2011）

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 审核范围：

石油钻采设备及配件、取芯工具及辅助器材、垂钻工具及其他钻井工具、井下流量计配件、采油井口配件，五金产品生产及日用百货销售的售后服务

2.6 审查人日数： 1.5

2.7 审查时间安排： 2022 年 09 月 13 日 上午至 14 日 上午（共 1.5 天）

2.8 审核方式：现场审核 远程审核 现场结合远程审核



2.9 审核组成员：

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	见证安排
A	黄柏根	组长	2021-S2SC-1222788	02.01	18611748165	

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9月12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9月12日



审查日程安排

日期	时间	受审核部门	审查内容	审查人员
9月13日	08:00-8:30		资料准备	A
	08:30-9:00	管理层	首次会议	
	09:00-12:00	售后部	5.1.1.1 部门售后服务职责 5.1.3.3 基础设施、备品备件 5.2.2.1 安装调试 5.2.2.2 技术指导 5.2.2.3 服务承诺 5.2.2.4 售后服务收费 5.2.4.1 维修登记 5.2.4.2 保修服务及相关要求 5.2.4.3 保修服务及个人形象 5.2.4.4 设施维护 5.2.4.5 配件供应 5.2.5.1 商品质量及相关法规标准 5.2.5.2 质量承诺 5.2.5.3 质量问题处理 5.2.5.4 商品缺陷问题及解决	
	12:00—12:30	午餐		
	12:30—13:30		整理资料	
	12:30-17:30	业务部	5.1.1.1 部门售后服务职责 5.1.1.2 售后服务网点及管理 5.1.4.2 法律法规 5.1.6 信息反馈及改进 5.1.7.1 服务理念 5.1.7.2 服务目标承诺 5.1.7.3 宣传 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 5.2.3 配送 5.2.3.1 包装 5.2.3.2 兑现 5.2.6.1 废弃商品回收明示 5.2.6.2 废弃商品回收处置 5.3.1.1 顾客反馈渠道 5.3.1.2 网站售后服务 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	



9月14日	08:00-10:30	财务部	5.1.1.1 部门售后服务职责.1.2.1 人员配置 5.1.2.2 售后服务管理师配置 5.1.3.2 售后服务 内部保障 5.1.4.1 售后服务流程及规范 5.1.4.2 法律法规 5.1.5 监督管理 5.1.7.3 宣传 5.2.1.5 产 品缺陷信息公开情况
	10:30-12:00	管理层	与受审核沟通 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。