**服务认证审查计划**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 受审查方 | | | |  | | | | 地址 | |  | | | | |
| 联系电话 | | | |  | | | 传真 |  | | | | 联系人 | |  |
| 审查依据 | □GB/T 27922—2011《商品售后服务》  □SB/T 10962—2013《商品经营企业服务质量评价体系》  □GB/T 27925—2011《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》  □其他：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | 项目  编号 | |  |
| 审查类型 | □ SC03: □商品售后服务 □商品经营服务 □商业企业品牌评价  □初审/□再认证：□服务管理审核 □服务特性测评  □第\_\_\_次监督审查：□服务管理审核 □服务特性测评  □扩项 □其他：  □ SC09: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  □初审/□再认证：□服务管理审核 □服务特性测评  □第\_\_\_次监督审查：□服务管理审核 □服务特性测评  □扩项 □其他：  □ SC\_\_\_\_：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  □初审/□再认证：□服务管理审核 □服务特性测评  □第\_\_\_次监督审查：□服务管理审核 □服务特性测评  □扩项 □其他： | | | | | | | | | | 专业代码 |  | | |
| 审查目的 | □ 初次认证/扩项审查：评价受审查方在拟认证/扩项服务范围内的服务特性及服务管理是否满足服务认证准则规定的相应认证等级的要求，以决定能否推荐认证注册。  □ 监督审查：评价受审查方在拟认证服务范围内的服务特性及服务管理是否持续满足服务认证准则规定的相应认证等级的要求，以决定是否保持/变更认证注册等级或暂停、撤销认证。  □ 再认证审查：评价受审查方在拟认证服务范围内的服务特性及服务管理是否满足服务认证准则相应认证等级的要求，以决定能否推荐再注册。 | | | | | | | | | | | | | |
| 审查日期 | | | | | 年 月 日 午 至 年 月 日 午 共 天 | | | | | | | | | |
| 审查范围  (含删减) | | | | |  | | | | | | | | | |
| 分工 | | | | | 姓名 | 资格/注册证书号/技术领域/专家职称及就职单位 | | | | | | | 联系电话 | |
| 组长 | | | A | |  |  | | | | | | |  | |
| 组员 | | | B | |  |  | | | | | | |  | |
| 组员 | | | C | |  |  | | | | | | |  | |
| 组员 | | | D | |  |  | | | | | | |  | |
|  | | |  | |  | S | | | F | | | |  | |
| 说明 | | 1. 请审查组长根据本计划做好评价准备，并与企业及审查组成员联系； 2. 请受审查方为评价组提供 套服务手册（规范）、程序文件和一套服务/产品标准； | | | | | | | | | | | | |
| 受审查方（公章）：  管理者代表（签字）：  年 月 日 | | | | | | | | 审核专用章1北京中安质环认证中心有限公司（审核专用章）：  审查组长（签字）：  年 月 日 | | | | | | |
| IMG_256注:审查活动结束后，请受审查方对我公司的认证服务做出评价，填写《认证客户综合满意度评价表》。在线填表地址为：<http://zazhqadsince2021.mikecrm.com/FoAdq2v> 或扫描二维码。 | | | | | | | | | | | | | | |

| 审查日程安排 | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 时间 | | 受审查部门/场所 | 受审查过程（子过程）/活动 | 审查员 |
|  |  |  |  |  |
| 说明：  1）服务特性测评计划安排也填入上述审查日程安排中，在“受审查部门/场所”栏目注明审查的部门、场所（含临时场所）、经营网点（注明地址和联系人）。  2）其他工作及安排说明：（如就餐、组内交流、关联活动提示等）  3）服务特性的公开测评、暗访和顾客调查应安排在服务管理的审核之后进行。 | | | | |

**附录 服务认证专业条款**

**说明：审核计划提交客户时，将本附录删除。**

**2.1 SC03 批发业和零售业服务**

|  |  |
| --- | --- |
| **1、商业企业品牌评价与企业文化建设** | |
| 专业条款 | 5.1.1、5.1.2、5.2.2、5.2.3、5.3.4、5.5.1 |
| **2、商品售后服务** | |
| 专业条款 | 5.1.4、5.2.2、5.2.4、5.2.5 |

**2.2 SC09 不动产服务**

|  |  |
| --- | --- |
| **1、社区物业服务** | |
| 专业条款 | 6.2.1、6.2.2、6.2.3、6.2.4、8.4、9.4 |
| **2、保安服务** | |
| 专业条款 | 4.2、4.3、5.2、5.3、6.2、6.3、7.2、7.3、8.2、8.3、9.2、9.3、10.2、11.2、  12.3、15.1 |

**2.3 SC19 污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务**

|  |  |
| --- | --- |
| **1、生活垃圾分类服务** | |
| 专业条款 | 不区分 标准条款全为专业条款 |
| **2、环保设施运营组织服务** | |
| 专业条款 | 5.3（专业指标：组织基本能力-污染物检测能力； 设施运行效果-环保性能、运行管理、设备状况）、 6 |

**2.4 SC11 科学研究服务**

|  |  |
| --- | --- |
| **1、合同能源管理服务认证** | |
| 专业条款 | 5.3、5.4.1、5.4.2、5.4.3 |

**2.5 SC12 电信服务**

|  |  |
| --- | --- |
| **1、信息安全服务认证** | |
| 专业条款 | 不区分 标准条款全为专业条款 |