**远卓检验认证有限公司**

**服务认证申请书**

|  |  |
| --- | --- |
| 受审查方全称 |  |
| 注册地址 |  | 邮编 |  |
| 生产地址 |  | 邮编 |  |
| 经营/办公地址 |  | 邮编 |  |
| 统一社会信用代码 |  | 法人代表 |  | 注册资本 |  |
| 最高管理者 |   | 固定电话 |  | 手机 |  |
| 联系人 |   | 固定电话 |  | 手机 |  |
| 申请方网址 |  | 电子邮件 |  | 传真 |  |
| 认证领域及类型 | □商品售后服务(依据GB/T 27922-2011) □初次认证□再认证 □其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_□物业星级服务(依据GB/T20647.9-2006) □初次认证□再认证 □其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_□保安管理服务 (依据GA/T594-2006) □初次认证□再认证 □其他\_\_\_\_\_\_\_□清洁行业经营服务SB/T 10595-2011 □初次认证□再认证 □其他\_\_\_\_\_\_\_□生活垃圾分类服务能力认证GB/T 19095-2019 □初次认证□再认证 □其他\_\_\_\_\_\_\_\_\_注：（1）以上可单选，亦可多选。（2）当同时勾选时，填写下表全部内容（再认证信息除外），单选时按项目填写即可。 |
| 产品和顾客类别 | □产品/服务的最终对象是专业顾客☑产品/服务的最终对象是普通消费者❒物业服务的最终对象是小区业主 | 产品类别 | ☑工业品 ☑民用消费品❒服务  |
| 产品交付形式 | ☑产品/服务通过经销商或代理商零售给顾客 ☑自行设立的销售部门直接面对顾客 □与顾客签订合同后进行生产和服务  |
| 企业类别 | ☑生产型企业（工业制造业等） ❒贸易型企业，代理销售生产型企业的商品并提供服务（商场、连锁店等） ❒服务型企业，在有形产品或设施基础上提供服务（景区、酒店、机场、租赁、物流、物业等） ❒其他：  |
| 受审查方基本概况 | 作息时间：上午： \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 下午：\_\_\_\_\_\_\_\_\_轮班制：轮班数\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 每班员工数\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 非轮班员工数\_\_\_\_\_\_\_\_\_**（注：体系内员工数指工作活动在服务体系所覆盖的认证范围内的所有人员，包括非长期（季节性的、临时的和分包的）雇员，非长期雇员等特殊用人情况可另附说明**。）  |
| 组织服务体系覆盖产品生产季节：□四季生产　□季节生产，生产月份为：\_\_\_\_\_\_\_\_\_。 |
| 除本部外，如在其它地点还有属于服务体系覆盖范围的工作现场（如分公司、厂、办、处、所、站等固定场所，或者如施工、监理、物业、房地产开发等临时场所），**请填写《多场所清单》，并盖公章。** |
| 受审查方是否隶属于某个更大的组织(如集团公司、上级机关等)，□否 □是如选择是此项请填写：该组织名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_受审查方与该组织的关系： \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 组织近一年内是否发生重大质量/环境/安全事故及受到监管部门的处罚□未发生　□有发生，需简述事故发生及处置情况(另附页) |
| 产品/服务过程的外包情况：□无 □有，外包过程有：\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 受审核方是否接受过咨询服务： □否 □是，咨询机构名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 受审核方是否还获得过其他认证机构的服务认证？ ☑否 □是如选择“是”请填写：证书状态：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 证书有效期至\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_认证机构：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
| 申请认证范围内的员工所使用的语言： 中文 。 |
| 产品主要销售区域在 省 市 。 |
| 年销售额为 元人民币。 |
| 申报商品售后服务有关信息 | 申请认证范围：拟申请认证的星级：❒达标、❒三星、❒四星、❒五星 |
| 服务体系建立时间为  **年 月 日**，目前服务手册名称是  ，版本号  。 |
| 受评审方自有的服务体系相关人员数量： 人（注：包括服务文化宣贯、服务网点管理、人员培训、监督部门、研究和改进、配送和维修执行、商品质量保证（采购）、客户关系维系、投诉接听和反馈、销售、设计等与服务系统运行相关的部门）。 |
| 受评审方委托的分支网点服务人员数量： 人（包括经销商、特约服务网点等外委分支服务机构的总人数）。受评审方自有的分支网点服务人员数量： 人（包括在不同区域的分公司、服务站等提供服务的，非外委的人员）。（**注：自有的分支网点服务人员数量是包括在“2. 受评审方自有的服务体系相关人员数量”之中。）** |
| 售后服务网点类型和数量： 个；委托 （个）；自建和委托的比例 。 |
| 近一年，是否获得过服务/顾客满意/品牌文化等方面的荣誉：❒否  ❒是，具体有：  |
| 上年度企业对售后服务的投入经费（含员工薪酬及培训等）： 万元；占销售额的 % |
| 已获售后服务管理师资格证书的有 人，占服务管理人员的 %。（注：服务管理人员指在组织总部在服务有关部门、服务有关环节和岗位的负责人，包括基层管理人员和中、高层管理人员，以及下属分公司、服务网点的管理人员。） |
| 企业成立时间为 （至少一年）申请的产品进入市场时间为 （至少一年）。 |
| 申报的产品年度 ❒销售量 ❒保有量 为 件（台/次）。注：商品为长期耐用型的工业品（如机械、设备、车辆等），按保有量统计。快速消费品（如食品、饮料、酒类、服装等）按销售件数统计。消费类耐用产品（如家电、手机、电子电器、家具等）按销售台/件数计算。订单式的产品或工程服务，按销售合同单数统计。零售的服务型商品（如宾馆、航空、景区等）按票/次统计。 |
| 申报物业星级服务/保安管理服务/清洁行业经营服务/生活垃圾分类服务能力认证有关信息 | 企业总人数： 人；物业项目： 个（附：《多场所清单》）；保安项目： 个（附：《多场所清单》）；清洁行业项目： 个（附：《多场所清单》）；生活垃圾分类服务能力认证: 个（附：《多场所清单》）服务体系建立时间为： 年 月 日目前服务手册名称是 ，版本号 。申请认证范围： 拟申请认证的星级：❒达标、❒三星、❒四星、❒五星 |
| 再认证信息 | 已获得的证书有效期 年 月 日 至 年 月 日。首次获证日期：  |
| 申请 ❒证书到期再认证 ❒提前申请再认证 ❒申请提升证书星级的再认证 |
| 服务体系的重大变化情况（适用时填写，无则写无，可另附页） |
| 服务体系得到有效提升的措施和证据（申请提升星级时填写，无则不填） |
| 受审查组织需提供的资料 | **须提交的附件资料**1. 法律地位的证明文件（包括企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等）的扫描件；
2. 多场所清单**（当申请方有多场所时，须提供）**
3. 涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等扫描件；
4. 文件化的信息（如：服务手册、相关制度、服务规范、服务提供规范和服务检验规范等）电子版）；
5. 公司组织结构图（1.总的组织机构图；2.服务体系或品牌管理有关部门组织机构图）；
6. 公司产品销售和服务流程图；

7、企业简介、产品结构及市场定位、发展战略等方面规划及方案的情况说明（如有请详述）； 8、已获得商标、专利、资质许可、新技术等的扫描件；9、通过的管理体系认证（如质量管理体系认证、环境管理体系认证等）、社会荣誉/获奖证书（如供应商、客户、行业组织的评价）等内容的扫描件；10、适用本组织法律、法规及其他要求清单；11、售后服务的资源配置（专业资格持证人员、设施设备等）情况说明；12、服务承诺的基本内容及对外公示方式；13、售后评价小组成员**如申请认证物业星级须提供以上：1、2、4、5、6、9、10相关项申请资料。**其他物业服务相关的文件或材料：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 承诺书 | 我公司申请开展的服务认证。此申报书是经本公司慎重核实后认真填写的，保证在申请企业服务认证中所提交的证明材料、数据和资料全部真实、完整、合法、有效，复印件与原件内容一致，对因材料真实性问题所引发的一切后果负责。主动协助评价审查人员完成对本企业的调查工作及其他必要的辅助工作，包括为评价审查人员提供必要的工作便利；如遇企业发生变动、相关信息发生变化等情况，及时告知远卓检验认证有限公司，并提交相应信息文件。 在证书有效期内正确使用证书和标志，接受监督检查和国家认可、监管机构的随机抽查。**申请组织法人代表签字：** **申请组织（盖章）：** **日期：**  |

填写要求：1、申请书应如实填写，与实际情况一致；

 2、各项内容不得有空白处，未发生的项目应划斜杠，填写不完整的，将退回补充完善

 3、本申请及附件均加盖公章