



北京国标联合认证有限公司

服务认证审查报告

■售后服务 依据 GB/T27922-2011

组织名称：江西星特消防设备有限公司

项目编号：1230-2021-SA-2022

审查类型：初次认证 保持认证 再认证

地址：北京市朝阳区北苑路168号1号楼16层1603

联系：010-5824 6003

邮编：100101



1. 基本信息

1.1 受审查方名称： 江西星特消防设备有限公司

1.2 项目编号： 1230-2021-SA-2022

1.3 工商注册地址：

江西省宜春市樟树市金属产业创业园区经开西五路

1.4 审查地址：

江西省宜春市樟树市金属产业创业园区经开西五路（生产地址）；江西省樟树市四特大道 268 号蓝波湾（办公地址）

1.5 场所说明：

上述地址为单一场所组织

多场所组织，包括上述地址的总部，以及下列固定分场所（包括名称与地址）：

江西省樟树市四特大道 268 号蓝波湾（办公地址）

1.6 受审查组织联系方式

联系人： 杨晓平 职务： _____ 电话： 13879506538 邮箱： _____

1.7 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 保持认证注册 再认证注册

1.8 审查准则：

1) 服务认证（依据 GB/T27922-2011）

2) 受审查方管理体系文件

3) 适用的国家、行业及地方有关的法律法规及标准

1.9 审查范围：

消防设备的生产及消防器材、钢艺制品架（密集架、书架、货架）、钢制办公家具的销售所涉及的售后服务（销售的技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理）（五星级）

1.10 审查方式：

现场审核 远程审核 现场结合远程审核

1.11 暗访评价方式（必要时）

现场： 年 月 日至 年 月 日

非现场： 年 月 日至 年 月 日

不需要

1.12 审查覆盖的时期和本次审查时间：



本次审查时间： 2022 年 11 月 22 日 上午至 2022 年 11 月 22 日 下午 (共 1.0 天)

现场审查覆盖的时期： 上次审查结束日至 2022 年 11 月 22 日(审查结束日)止

1.13 审查组成员：

代码	姓名	组内身份	注册证书号	专业代码	联系电话
ISC-68076	褚敏杰	组长	2022-S1SC-2068076	02.01	15170020221

1.14 组织变更信息说明（监督评价和再认证评价适用）

组织名称或地址变更： /

组织机构变更： /

管理层变更： /

其它变更： /

1.15

现场评价前一年内发生的重大服务质量事故 无 有，说明：

现场评价前一年内发生的相关方投诉 无 有，说明：

现场评价前一年内的服务质量政府监督抽查中存在的问题 无 有，说明：

现场评价前一年内的服务质量政府执法检查中存在的问题 无 有，说明：

1.16 . 审查风险及审查中遇到的可能影响审查结论的不确定因素和（或）障碍（适用时，如断电、火灾、洪灾…） 无 有，说明：

1.17 远程审核时适用：

1) 实施远程审核概况

地点： _____

范围： _____

使用的 ICT 工具：

2) 是 否 与审核方达成了信息安全协议；

3) 是 否 远程审核遇到可能降低审核结论可靠性的障碍，遇到可能应影响审核任务完成的突发事件及可能带来的风险；如果填“是”请说明_____

4) 是 否 远程审核使用 ICT 有效，达到了审核目的；

5) 是 否 需要补充现场审核，如需补充请说明关注的内容：_____



评价抽样方法说明【包括：（1）抽样及样本信息说明（包括多场所涉及的本次抽样是否充分考虑服务场所的差异、场所的规模、服务活动的复杂程度、地域特点，列出样本信息及抽样原因）。（2）对服务体系有关的过程信息和数据进行复核确认情况。（3）面谈与观察等评价方法使用情况。（4）未按计划实施评价的说明及风险。】

1抽样：

对销售合同、售后服务记录（培训、维修单等）、产品检测报告、计量具校准证书等进行了抽样；

销售合同：

山西奥凯建筑工程有限公司——档案库房消防设备，2022.10.17；

江西卓尔金属设备集团有限公司——消防系统及安装，2022.10.10；

广东赣通金属设备有限公司——柜式灭火装置及系统组件，2022.10.25。

人员资质证书：

丁XX——焊接与热切割作业，2025.8.26；

员工培训记录：

售后手册、程序文件的培训——2022.3.9；

有关服务法律法规和标准要求的培训——2022.5.24；

公司服务理念和企业文化培训——2022.8.19；

客户培训记录：

聂XX——智能密集架，2022.5.6，反馈很好；

维修单：

曾小明——微型消防站，2022.10.4，客户评价合格，保留客服专员回访记录。

陕西省戒毒所——设备故障，2022.8.1，客户评价满意；

产品检测报告：

型式试验报告——柜式七氟丙烷气体灭火装置，国家固定灭火系统和耐火构件质量监督检验中心出具，2018.3.16；

消防产品认证证书——柜式七氟丙烷气体灭火装置，应急管理部消防产品合格评定中心，有效期2024.8.20；

测量装置校准证书：

绝缘耐压测试仪——2021.11.30，四川东华计量检测技术有限公司；

精密压力表——2021.11.30，四川东华计量检测技术有限公司；

超声波测厚仪——2021.11.30，四川东华计量检测技术有限公司；

螺纹环规——2021.11.30，四川东华计量检测技术有限公司；

电子天平——2021.11.30，四川东华计量检测技术有限公司；

专利：

一种七氟丙烷气体灭火器专用集流管，2018.4.25；

具备信号反馈装置的气体灭火装置，2018.4.25；

2、对服务体系有关的过程信息和数据进行了复核确认；

3、面谈与观察等评价方法使用情况

与总经理、售后服务管理者代表、各部门主管、销售人员、售后服务人员代表进行了面谈；

对生产车间、仓库、组装作业进行了现场观察；

对体系文件和记录进行了查阅。

4、已按计划实施评价。



2.服务认证审查结果:

指标	分值	指标	分值	得分
售后服务体系	40	组织架构	4	4
		人员配置	6	6
		资源配置	6	5.8
		规范要求	6	6
		监督	7	6.5
		改进	5	4.6
		服务文化	6	5
商品服务	35	商品信息	6	6
		技术支持	6	5.5
		配送	4	4
		维修	10	9.5
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	14.8
		投诉处理	10	10
特别减分项		超过 5 分不通过		
特别加分项		最多 1 分		
总计:				96.7

评分原则说明:

a) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据, 一般均为定性指标, 不符合则扣除全部分值。

b) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时 (例如: 人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等), 可按其不符合的比例扣除分值。



c)发现以下情况时应产生一项特别扣分项：不符合国家法律、法规的要求；不符合企业有关服务制度的要求；不符合行业专业性的特殊要求；对服务系统运行有影响的情况。每个特别扣分项在评分值之外扣除 1 分，且应进行整改。

d)在评价过程中发现企业售后服务的特别优势时（高于国家法律、法规的有关要求，处于行业领先的情况），可产生 1 分的特别加分项，但该项不超过 1 个。

e)当删减发生时，该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和成为涉及项分值。

评分计算：评价实得分数=实际得分/涉及项总分值*100=

评分结果

1) 评分达到 70 分以上（含 70 分）为标准的最低要求。70 分以下或特别扣分项达到 5 个以上（含 5 个），为评价不合格。

2) 对于评分达到 70 分以上（含 70 分），且特别扣分项低于 5 个的，按照以下要求进行级别划分：

- a) 达到 70 分以上（含 70 分），达标级售后服务；
- b) 达到 80 分以上（含 80 分），五星级售后服务；
- c) 达到 90 分以上（含 90 分），四星级售后服务；
- d) 达到 95 分以上（含 95 分），五星级售后服务。

3) 评分结果为：96.7分，五星级售后服务

3.受评价方服务体系概述及本次评价概述【适用时，应对多场所（多名称）组织的管理模式进行说明】

- 1) 产品质量过硬，有较好的口碑；产品包装包装物考虑了安全防护等功能；
- 2) 人员充足，能力较强，电工、焊工持证上岗；设施设备完好，备品备件充足；
- 3) 主动服务意识强；能够很好地落实三包要求，履行保修承诺；能够为顾客提供有效的培训；
- 4) 能够很好地定期开展满意度调查；
- 5) 有明确的服务理念；配送及时、安全。

4.改进建议

- 1) 完善网站建设，增加售后服务内容及承诺内容；
- 2) 保持各种文件承诺内容的一致性，以增加信任度；
- 3) 加强记录管理，并应对保留的记录进行统计分析。



5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

证书及标志使用符合规定要求

6.评价结论:

根据评价情况,评价组得出评价结论如下:

通过审查评价,评价组确定受评价方的服务体系符合相关标准的要求,具备实现预期结果的能力,服务体系运行正常有效,本次评价达到预期评价目的,认证范围适宜,本次现场评价结论为:

- 推荐认证注册资格 推荐再认证注册资格 推荐保持认证注册资格
推荐恢复认证注册资格 推荐变更认证范围。

通过审查评价,评价组确定受评价方的 服务体系 不满足标准的要求:

- 不推荐认证注册资格 不推荐再认证注册资格 不推荐保持认证注册资格
不推荐恢复认证注册资格 不推荐变更认证范围。

评价组推荐的认证范围和星级【适用于初次审核、再认证评价、监督变更范围评价】

报告编制人:



编制日期: 2022年11月23日