



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： 金华康扬环境科技有限公司

项目编号： 0013-2022-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: 金华康扬环境科技有限公司

1.2 项目编号: 0013-2022-SA-2022

1.3 工商注册地址:

浙江省金华市金东区康济北街 1378 号 5 幢 (自主申报)

1.4 审查地址:

浙江省金华市金东区康济北街 1378 号 5 幢 (自主申报)

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):

1.6 受审查组织联系方式

联系人: 姜泽锋 职务: 财务部 电话: 13750970945 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:

生物质垃圾处理设备的售后服务 (咨询、送货、召回、退换、顾客满意调查等) (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 12 月 11 日 上午至 2022 年 12 月 11 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 12 月 11 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-59498	任泽华	组长	2022-S1SC-2059498	02.01	13173653732

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: 不涉及

组织机构变更: 不涉及

管理层变更: 不涉及

其它变更: 联系人: 姜泽锋 电话: 13750970945

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: (不涉及)****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。】**



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	3.86
		人员配置	6	5.76
		资源配置	6	5.72
		规范要求	6	5.86
		监督	7	6.73
		改进	5	4.62
		服务文化	6	5.81
商品服务	35	商品信息	6	5.71
		技术支持	6	5.745
		配送	4	3.85
		维修	10	9.67
		质量保证	7	6.68
		废弃商品回收	2	1.85
顾客服务	25	顾客关系	15	14.26
		投诉处理	10	9.61
特别减分项		超过 5 分不通过	——	
特别加分项		最多 1 分	——	
总计：				95.735

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），三星级售后服务；

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： 95.735 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】

该组织有以下特点：

1) 行业比较特殊，专注于资源循环、绿色环保。

2) 产品质量过硬，有较好的口碑；通过导入了质量、环境、职业健康安全、知识产权等认证；各类风险防控意识较强；

2) 产品包装上信息满足要求；

3) 主动服务意识强；

4) 人员基本满足，能力较强；

5) 能够很好地定期开展满意度调查；

6) 有明确的服务理念；

7) 公司领导有较大的为更好服务顾客进行投资改造等意识。



各项服务内容贯彻执行较好，能够以客户体验为出发点开展工作。

4.改进建议

- 1) 积极参与相关标准研究，以便进一步提高服务水平；
- 2) 可进一步完善体系及服务认证相关工作；
- 3) 更加关注标准的学习和研究，在各服务节点更加有效开展。

5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

未发现违规情况。

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：

张泽华

编制日期：2022年12月11日

