



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： 河南星通信息技术有限公司

项目编号： 0155-2021-SA -2023

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: 河南星通信息技术有限公司

1.2 项目编号: 0155-2021-SA -2023

1.3 工商注册地址:

河南自贸试验区郑州片区(经开)航海东路1507号正商经开广场1号楼2002

1.4 审查地址:

河南自贸试验区郑州片区(经开)航海东路1507号正商经开广场1号楼2002

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: 王隆成 职务:          电话: 13592662888 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:

北斗/GPS 终端设备及软件、电子产品、通讯数码产品、电子显示器、环保设备、计算机软硬件及辅助设备销售的售后服务(配送、培训、退换货)(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: 2023 年 04 月 17 日 上午至 2023 年 04 月 17 日 下午 (共 1.0 天)



现场审查覆盖的时期：上次审查结束日至 2023 年 04 月 17 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-205805 | 朱晓丽 | 组长   | 2021-S2SC-1205805 | 02.01 | 15011335853 |
|            |     |      |                   |       |             |
|            |     |      |                   |       |             |

### 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：无

组织机构变更：无

管理层变更：无

其它变更：无

### 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。】

河南星通信息技术有限公司位于河南自贸试验区郑州片区（经开）航海东路 1507 号正商经开广场 1 号楼 2002，经营北斗/GPS 终端设备及软件、电子产品、通讯数码产品、电子显示器、环保设备、计算机软硬件及辅助设备销售的售后服务，服务过程固定，售后服务涉及配送、培训、退换货，对企业服务体系所涉及的相关的员工、顾客、相关方进行分类，从不同类型中抽取一定的样本客户，进行资料及相关记录进行复核确认。从相关数据得出结论符合五星级售后服务评价准则



## 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    |    |
|        |    | 人员配置      | 6    |    |
|        |    | 资源配置      | 6    |    |
|        |    | 规范要求      | 6    |    |
|        |    | 监督        | 7    |    |
|        |    | 改进        | 4.8  |    |
|        |    | 服务文化      | 6    |    |
| 商品服务   | 35 | 商品信息      | 5.6  |    |
|        |    | 技术支持      | 6    |    |
|        |    | 配送        | 4    |    |
|        |    | 维修        | 10   |    |
|        |    | 质量保证      | 7    |    |
|        |    | 废弃商品回收    | 0    |    |
| 顾客服务   | 25 | 顾客关系      | 14.1 |    |
|        |    | 投诉处理      | 9.8  |    |
| 特别减分项  |    | 超过 5 分不通过 | 0    |    |
| 特别加分项  |    | 最多 1 分    | 0    |    |
| 总计：    |    |           | 96.3 |    |

### 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： $96.3 / (100 - 2) \approx 98.3$  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】

受评价方自本年度有明确的服务理念；人员充足，主动服务意识强；能够很好地落实三包要求，履行承诺；产品质量过硬，有较好的口碑；包装物考虑了安全防护等功能；并对客户提供了安装、维修、等方面优质的售后服务；能够很好地定期开展满意度调查；

### 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) 进一步加强网站建设，为便更方便地为客户提供售后服务；

3) 更加关注产品废弃后的环保问题

### 5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】



用于投标，未发生证书使用不当行为

## 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】**

北斗/GPS 终端设备及软件、电子产品、通讯数码产品、电子显示器、环保设备、计算机软硬件及辅助设备销售的售后服务（配送、培训、退换货）（五星级）

报告编制人： 朱晓丽

编制日期： 2023年4月17日

