



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：河北晟拓科技有限公司

项目编号：0180-2023-SA

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: 河北晟拓科技有限公司

1.2 项目编号: 0180-2023-SA

1.3 工商注册地址:

河北省石家庄市桥西区中山西路 258 号佳泰大厦 1411 室

1.4 审查地址:

河北省晋州市晋总路同济医院西 100 米

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: 贾朝亮 职务: \_\_\_\_\_ 电话: 13739756889 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:

汽车配件, 通用设备, 矿山设备, 轮胎, 防爆无轨胶轮车及配件, 支架搬运车及配件的售后服务 (配送、安装、维修、退换货、技术支持)

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 18 日 上午至 2023 年 04 月 19 日 上午 (共 1.5 天)

审查覆盖的时期: 自体系实施日至 2023 年 04 月 19 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

- 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:

1.15. 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:

## 1.16 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。】**

河北晟拓科技有限公司位于河北省晋州市晋总路同济医院西 100 米, 注册地址河北省石家庄市桥西区中山西路 258 号佳泰大厦 1411 室(仅注册), 经营汽车配件, 通用设备, 矿山设备, 轮胎, 防爆无轨胶轮车及配件, 支架搬运车及配件的售后服务, 售后服务涉及配送、安装、维修、技术支持, 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	4
		人员配置	6	6
		资源配置	6	6
		规范要求	6	6
		监督	7	7
		改进	5	3.8
		服务文化	6	5.8
商品服务	35	商品信息	6	5.5
		技术支持	6	6
		配送	4	4
		维修	10	10
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	0
顾客服务	25	顾客关系	15	14.65
		投诉处理	10	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:				95.55

### 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：95.55 / (100-2) ≈ 97.5 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；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.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】**

汽车配件，通用设备，矿山设备，轮胎，防爆无轨胶轮车及配件，支架搬运车及配件的售后服务（配送、安装、维修、退换货、技术支持） 五星级

报告编制人：朱晓丽

编制日期： 2023年4 月19日