



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：河北华久金属制品有限公司

项目编号：20354-2023-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: 河北华久金属制品有限公司

1.2 项目编号: 20354-2023-SA

1.3 工商注册地址:

饶阳县马屯丝网创业基地兴盛路 9 号

1.4 审查地址:

饶阳县马屯丝网创业基地兴盛路 9 号

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):

饶阳县王同岳乡马长屯村创业路 20 号

1.6 受审查组织联系方式

联系人: 乔璐璐 职务: 管代 电话: 15531889585 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:

金属丝、金属丝网 (护栏网、隔离栅、声屏障、不锈钢网、钢筋焊接网、钢格板、钢立柱、护栏板、刀片刺网、防眩网) 的商品售后服务 (销售的技术支持、配送、维修服务、退换货、投诉处理)。星级: 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 15 日 上午至 2023 年 04 月 16 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 16 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[S]0074	韩永师	组长	2020-SISC-1068643	02.01	13370506375

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。】

对企业服务评价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,如对顾客进行从合同建立-生产-安装-售后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 GB/T27922-2011 评价准则。推荐认证注册。



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	3.98
		人员配置	6	5.95
		资源配置	6	5.99
		规范要求	6	5.99
		监督	7	5.96
		改进	5	4.93
		服务文化	6	5.96
商品服务	35	商品信息	6	5.92
		技术支持	6	5.95
		配送	4	3.99
		维修	10	9.99
		质量保证	7	6.98
		废弃商品回收	2	1.97
顾客服务	25	顾客关系	15	13.99
		投诉处理	10	9.98
特别减分项		超过 5 分不通过		无
特别加分项		最多 1 分		无
总计:				97.53

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： 97.53 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】

企业的商品售后服务认证体系已经运行了三年，此次为转机构。长期的规范运作在商品服务方面积累了大量的实际经验，商品信息和企业信息能够快速的被顾客识别和了解，在商品销售和售后服务过程中提供了有力的技术支持，在配送、维修环节严格按照售后服务流程，每一个环节、部门积极响应把顾客放到第一位，首先解决售后问题提高顾客的满意度。商品质量符合国家相关法规要求和标准要求。

企业的顾客档案较为完善，并且通过了三体系认证，对顾客实施分类管理，按照内部规定的要求进行顾客满意度的调查，无偿培训、产品调试、问题咨询、顾客回访、产品维护和升级等服务，其服务质量评价标准是顾客满意度。能够认真处理顾客的投诉和抱怨，并将顾客抱怨和产品和服务的持续改进有效的结合起来，实现了服务管理的螺旋式上升，此方面的工作走做的比较完善。

企业的高层领导在企业持续快速发展中发挥了关键作用，公司在不断总结、改进、完善的过程中确定确立了一整套的售后服务管理体系，建立了完善的售后服务组织架构，配置了充分的人力资源，从基



础设置、工作环境以及资金保障方面都配置了适宜的资源，对于各项售后服务活动制定了明确的规范要求，通过监督实施持续改进，不断提高售后服务的能力和水平。

4.改进建议

为顾客服务的意识还需要继续加强培训学习、不断提高这方面的意识和理念，把售后服务提升到一个新的高度。对于售后服务中可能出现的紧急情况，还缺少有针对性的处理工作流程，不利于在危急时刻更好的保护组织的品牌和美誉度，希望组织能够通过不断贯彻和执行售后服务管理标准，把这方面的工作提升到一个新的高度。企业文化的建设也需要进一步加强和完善。

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：

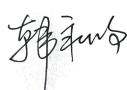
推荐认证注册资格 推荐再认证注册资格 推荐保持认证注册资格
推荐恢复认证注册资格 推荐变更认证范围。

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】

认证范围：金属丝、金属丝网（护栏网、隔离栅、声屏障、不锈钢网、钢筋焊接网、钢格板、钢立柱、护栏板、刀片刺网、防眩网）的商品售后服务（销售的技术支持、配送、维修服务、退换货、投诉处理）。星级：五星级。

报告编制人：  编制日期：2023年04月16日