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：　山西久安精密铸造有限公司

项目编号：　20421-2023-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：　山西久安精密铸造有限公司

1.2 项目编号：　20421-2023-SA

1.3 工商注册地址：

山西省晋中市太谷区胡村镇西吾村 12 号

1.4 审查地址：

山西省太谷县胡村镇西吾村北

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：　张如军　职务：　　电话：　18969161555　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：

可锻铸铁连接件、可锻铸铁阀门的铸造的售后服务

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 06 月 3 日　上午至 2023 年 06 月 4 日　上午　(共 1.5 天)

审查覆盖的时期：　自体系实施日至 2023 年 6 月 4 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-237307	李蒙生	组长	2022-S1SC-2237307	02.01	18031915393

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。】

_____

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	5.82
		规范要求	6	6
		监督	7	6.7
		改进	5	3.8
		服务文化	6	5.85
商品服务	35	商品信息	6	5.55
		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	14.8
		投诉处理	10	9.8
特别减分项		超过 5 分不通过		
特别加分项		最多 1 分		
总计：				95.32

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：95.32/（100-2））≈97.26 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】

山西九安精密铸造有限公司位于山西省太谷县胡村镇西吾村北，注册地址山西省太谷县胡村镇西吾村 12 号，经营可锻铸铁连接件、可锻铸铁阀门的铸造的售后服务，售后服务涉及配送、退换货、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。

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，方便地为客户提供售后服务；

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】

可锻铸铁连接件、可锻铸铁阀门的铸造的售后服务（配送、退换货、技术支持）五星级

报告编制人：李蒙生　　编制日期：2023年6月5日