



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： 杭州海润泰合检测技术有限公司

项目编号： 20510-2023-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: 杭州海润泰合检测技术有限公司

1.2 项目编号: 20510-2023-SA

1.3 工商注册地址:

浙江省杭州市拱墅区华中南路 668 号 2 幢 501 室

1.4 审查地址:

浙江省杭州市拱墅区华中南路 668 号 2 幢 501 室

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: 徐恒俊 职务: 电话: 15381111288 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:

(资质范围内) 检验检测的售后服务

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 07 月 27 日 上午至 2023 年 07 月 28 日 上午 (共 1.5 天)

审查覆盖的时期: 自体系实施日至 2023 年 7 月 28 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-251867	卢晶	组长	2022-S1SC-2251867	02.01	13588042563

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	3.92
		人员配置	6	5.9
		资源配置	6	5.88
		规范要求	6	5.8
		监督	7	6.8
		改进	5	4.8
		服务文化	6	5.75
商品服务	35	商品信息	6	不适用
		技术支持	6	1.47 (部分条款不适用)
		配送	4	不适用
		维修	10	不适用
		质量保证	7	2.88 (部分条款不适用)
		废弃商品回收	2	不适用
顾客服务	25	顾客关系	15	14.53
		投诉处理	10	9.52
特别减分项		超过 5 分不通过		
特别加分项		最多 1 分		
总计:				72.13

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=72.13/74.5=96.81

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：96.81 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】

杭州海润泰合检测技术有限公司是青岛海检集团的全资子公司，建于 2014 年 7 月，是国家高新技术企业，国家食品安全风险评估中心应用技术合作中心实验室。实验室坐落于下城区创新中国产业园园区内，注册资金 1100 万元，办公面积约 4100 平方米，核心业务是食品、农产品、保健品、化妆品和生物医药的安全分析和功能评价，通过咨询、培训、检测和分析等服务为全球客户提供完整解决方案的第三方检测机构。

自成立至今，海润泰合取得了浙江省质量技术监督局颁发的检验机构资质认定 CMA 证书，通过了浙江省农产品质量安全检测机构认证考核并取得 CATL 证书，也获得国家实验室认可 CNAS 资质。公司现有检测业务涉及食品、农产品等领域，共通过 1570 个参数的认证，其中食品 1239 个参数，234 个产品，非食品 97 个参数。海润泰合通过自身的研发能力和本地化的专业检测实验室、健全的管理体系和完善的服务流程，为客户提供方便快捷的检测服务，同时提供技术咨询、检测方案制定及安全风险评估等专



业服务。

提供有营业执照，统一社会信用代码：91330103396312288Q，经杭州市拱墅区市场监督管理局批准，批准时限：2014年7月1日至2034年6月30日，经网上核查，已年审有效。企业除营业执照外，还具备中国合格评定国家认可委员会实验室认可证书、检验检测机构资质认定证书和农产品质量安全检测机构考核合格证书等资质证书，营业执照和相关资质证书可以覆盖本次申请的认证范围。

① 公司经过中国合格评定国家认可委员会授权，获得实验室认可证书，注册号：CNAS L13487，生效时间：2020-08-26，截止日期：2026-08-25；

② 公司拟通过浙江省质量技术监督局审查，获得CMA许可使用标志，发证日期：2018年5月21日，有效日期：2024-05-20。

③ 公司通过农产品质量安全检测机构考核合格证书，证书编号：[2019]农质检核（浙）字第0087号，发证单位：浙江省农村农业厅。发证日期：2021-03-24，有效期至：2025-01-05

文件化服务体系：组织在2022年2月15日建立并实施了售后服务管理体系，制定了售后服务管理要求、售后服务考核管理制度、服务提供规范等管理制度，并根据GB/T 27922-2011的标准要求对职能部门进行了职责划分，落实售后服务的分工。经审查，组织的售后服务体系基本符合GB/T 27922-2011的要求。

3) 服务理念的制作、沟通、理解和应用情况：公司经过多年的深耕发展，在行业内有一定的影响力，不仅仅满足于服务质量的需求，为了进一步加强企业的知名度，制定了售后服务的理念：内诚于心、外信于人。通过售后服务手册等向各部门员工进行宣贯，在投标文件、合同、售后服务承诺书、不断提升顾客的满意度。

4) 服务承诺的确定、对外宣传和保障措施的策划情况：公司为提高市场的竞争力，从服务理念、技术支持、响应机制等方面，提出了更高的服务要求，编制了《售后服务承诺书》。时间+效率+满意

特点是：专业能力强，过程严谨，结果准确，达到顾客满意。通过销售合同、标书、网络和业务人员介绍等方式进行对外宣传。公司配置了售后服务人员，从合同签订、售后跟进，包括客户回访、售后服务及时响应等方面履行承诺，保障了售后承诺的有效实施。

5) 服务目标设定及目标实现措施的策划情况：公司根据经营实际，设定了总目标：1、顾客满意度评分 ≥ 90 分。服务及时率 $\geq 95\%$ 。查见2023年售后服务半年度目标完成情况的考核记录，各部门基本完成了既定目标。

6) 服务活动所需资源的配置情况：公司配置了2名售后服务管理师，对售后服务部门人员均做了培训，及人员能力的再确认。各部门职责划分清晰，公司办公场地宽敞明亮，部门间沟通畅通，售后服务专项资金依据项目而定，不设限，保障了售后服务的正常运行。

7) 服务活动描述：企业属于服务类企业，从提供服务开始，售后服务同时开展，从人员能力、检测设备更新等方面确保和提升服务质量。

8) 顾客服务描述：组织建立了系统的规章制度，包括《售后服务基本工作规范》、《服务规范化》、《售后服务考核管理制度》、《服务提供规范》、《服务质量控制规范》等。通过现场抽查的大量服务记录包括：《客户满意度调查表》等，定期或者不定期的沟通能力培训等，证实组织的售后服务活动能够严格按照公司制定的《售后服务手册》实施，目前未发生重大的投诉事件，顾客满意程度高。

9) 组织在行业影响力、社会口碑、技术领先型和客户认可水平的评价：组织成立以来，发展良好，在行业内具有较高的认可度，通过网络查询，未发现企业现存的行政处罚和司法处罚案件。

4.改进建议

组织服务体系的亮点及改进的建议：A、亮点：1、售后服务资源配置符合标准要求；2、企业从事人员人员配备及时到位，；B、改进：客户反馈信息文件记录系统化。



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】

(资质范围内)检验检测的售后服务(五星级)

报告编制人:

李昂

编制日期: 2023 年 7 月 28 日