



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： 广州柏诚智能科技有限公司

项目编号： 1242-2022-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： 广州柏诚智能科技有限公司

1.2 项目编号： 1242-2022-SA-2023

1.3 工商注册地址：

广州市黄埔区科学大道 101 号 611 房（仅限办公）

1.4 审查地址：

生产地址：广州市番禺区金阳一路 164 号 101 房；经营地址：广州市黄埔区科学大道 101 号 611 房

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）：

生产地址：广州市番禺区金阳一路 164 号 101 房

经营地址：广州市黄埔区科学大道 101 号 611 房

1.6 受审查组织联系方式

联系人： 朱小姐 职务： / 电话： 18664865215 邮箱： lanxiang.zhu@basic.com.cn

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：

BSH2000 供热供冷综合计量管理系统、建筑能耗监测系统、建筑能耗计量监测系统、冷热量表、温控器、水表、电能表、流量计的售后服务（技术支持、配送、调试、维修、退换货、投诉处理）（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 12 月 25 日 上午至 2023 年 12 月 25 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 12 月 25 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]0211	杜森柠	组长	2023-S1SC-2269857	02.01	13824404403

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。】

广州柏诚智能科技有限公司注册地址为：广州市黄埔区科学大道 101 号 611 房（仅限办公），生产地址为：广州市番禺区金阳一路 164 号 101 房。注册地址设置部分的销售办公人员，生产地址设置产品的生产、销售和售后服务人员和过程。公司经营业务包括：BSH2000 供热供冷综合计量管理系统、建筑能耗监测系统、建筑能耗计量监测系统、冷热量表、温控器、水表、电能表、流量计的生产和销售，生产过程固定，售后服务涉及配送、安装、维修、保养，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	5.88
		规范要求	6	6
		监督	7	6.7
		改进	5	4.6
		服务文化	6	5.9
商品服务	35	商品信息	6	6
		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	14.4
		投诉处理	10	9.96
特别减分项		超过 5 分不通过		
特别加分项		最多 1 分		
总计：				96.44

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=96.44

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：96.44 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、调试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

无



5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

证书主要用于招投标。标志已经规范使用。

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】

报告编制人： 杜森柠

编制日期：2023年12月25 日