



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：沈阳航天新阳机电有限责任公司

项目编号：20336-2023-SA-2024

审查类型：  初次认证  保持认证  再认证

地址： 北京市朝阳区北三环东路 8 号 1 幢-3 至 26 层 101 内 8 层 810

联系： 010-5824 6003

邮编： 100028



## 1.基本信息

1.1 受审查方名称: 沈阳航天新阳机电有限责任公司

1.2 项目编号: 20336-2023-SA-2024

1.3 工商注册地址:

沈阳市皇姑区阳山路 1 号

1.4 审查地址:

辽宁省沈阳市沈北新区蒲南路 33 号中南高科智造园 48 栋

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: 任东民 职务:    电话: 13840332895 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:

燃油加油机、撬装式加油装置、加油站配套设备、测试设备的销售; 精密机械零部件、金属复合材料加工所涉及的售后服务 (销售的技术支持、配送安装、维修服务、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: 2024 年 03 月 08 日 上午至 2024 年 03 月 08 日 下午 (共 1.0 天)



现场审查覆盖的时期: 上次审查结束日至 年 月 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-222788	黄柏根	组长	2021-S2SC-1222788	02.01	18611748165

### 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:

组织机构变更:

管理层变更:

其它变更:

### 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。】



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	5
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	6	6
		技术支持	6	5.5
		配送	4	4
		维修	9	8.5
		质量保证	4	4
		废弃商品回收	0	0
顾客服务	25	顾客关系	15	14
		投诉处理	10	10
特别减分项		超过 5 分不通过		
特别加分项		最多 1 分		
总计：			94	92

### 评分原则说明：

- 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。
- 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。

后

3) 评分结果为： 97.8 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】

通过从售后服务体系、商品服务、顾客服务三个方面进行检查，公司制度完善，资源和人员是否充分，能够每个月度落实客户满意度调查，对照认证标准进行量化评价和判定，得分：97.8 分，满足五星级售后服务的要求，推荐保持认证注册资格。

## 4. 改进建议

无

## 5. 证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

招投标



## 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】

燃油加油机、撬装式加油装置、加油站配套设备、测试设备的销售; 精密机械零部件、金属复合材料加工所涉及的售后服务 (销售的技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理) (五星级)

报告编制人: 黄柏根

编制日期: 2024年3月8日