



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：江西广泉钢艺集团有限公司

项目编号：20158-2024-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： 江西广泉钢艺集团有限公司

1.2 项目编号： 20158-2024-SA

1.3 工商注册地址：

江西省樟树市城北工业园

1.4 审查地址：

江西省宜春市樟树市盐城大道 178 号（翡翠明珠 21 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）：

江西省樟树市城北工业园（生产地址）

1.6 受审查组织联系方式

联系人： 姜建平 职务： 电话： 13517055050 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：

骨灰存放架（福寿架）的设计、生产和销售。火化机及配套尾气处理设备、墓碑、骨灰盒及保护箱、制冷设备、智能殡葬系统（智能祭拜云追忆系统、环境安全管理系统、存放管理控制系统、智能存放安全管理系统、智能铭牌安全防范管理系统）、殡葬用品的销售售后服务（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 24 日 上午至 2024 年 03 月 25 日 上午 (共 1.5 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。】

抽取一定的样本客户，进行资料及相关记录进行复核确认，通过最终得分来评判证书的等级。

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	6
		改进	5	5
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	5	5
		技术支持	4.5	4.5
		配送	4	3
		维修	9	9
		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：			91.5	88.5

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=88.5/91.5*100%=96.7

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: 96.7 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, 能够每个月度落实顾客满意度调查, 对照认证标准进行量化评价和判定, 得分: 96.7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】

骨灰存放架（福寿架）的设计、生产和销售。火化机及配套尾气处理设备、墓碑、骨灰盒及保护箱、制冷设备、智能殡葬系统（智能祭拜云追忆系统、环境安全管理系统、存放管理控制系统、智能存放安全管理系统、智能铭牌安全防范管理系统）、殡葬用品的销售售后服务（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25日