



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： 杭州华星印务股份有限公司

项目编号： 10323-2023-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: 杭州华星印务股份有限公司

1.2 项目编号: 10323-2023-SA-2024

1.3 工商注册地址:

浙江省桐庐县凤川镇西庄

1.4 审查地址:

浙江省桐庐县凤川镇西庄 1 号

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: 华丹儿 职务: 办公室主任 电话: 13575728709 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:

学生作业本的售后服务 (咨询、质量保证、技术支持、配送、顾客关系、投诉处理等)

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 28 日 上午至 2024 年 03 月 28 日 下午 (共 1.0 天)

现场审查覆盖的时期: 上次审查结束日至 2024 年 03 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 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。】

企业未设置销售网点，对经营地址进行现场审核；对服务体系有关的过程信息和数据如销售合同、送货单等进行复核确认。与总经理华建庐、办公室王燕进行沟通，了解近一年售后服务开展情况。



## 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	3.81
		人员配置	6	5.78
		资源配置	6	5.84
		规范要求	6	5.76
		监督	7	6.86
		改进	5	4.92
		服务文化	6	5.88
商品服务	35	商品信息	6	5.88
		技术支持	6	4.41
		配送	4	3.92
		维修	10	不适用
		质量保证	7	4.84
		废弃商品回收	2	不适用
顾客服务	25	顾客关系	15	14.64
		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：				82.37

### 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=82.37/84.5=

### 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：97.48 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】

1) 与认证范围有关的法律法规许可证明文件的真实性、有效性评价（如：营业执照、资质许可等）：

杭州华星印务股份有限公司坐落于浙江省杭州市桐庐县凤川街道西庄，是杭州市一家学生作业簿册专业定点生产厂家。企业成立四十多年来，一直致力于为各地区中小学提供专业、环保、安全的学生簿册，为华印品牌在省内各地区教育部门奠定了良好的口碑。

提供有营业执照，统一社会信用代码：91330122143595654M，2019 年更名为经杭州华星印务股份有限公司，经杭州市市场监督管理局批准，批准时限：2019 年 11 月 1 日至长期，经网上核查，已年审有效，且营业执照范围能够有效覆盖此次认证审查范围。

企业其他资质情况：证书名称：印刷经营许可证；证书编码：（浙）印证字 1-00105 号；经营范围：出版物、包装装潢、其他印刷品印刷；认证机构：浙江省新闻出版局；有效期限：2025 年 12 月 31 日。

以上信息与初次认证注册时一致，未发生变更。

2) 服务理念的制作、沟通、理解和应用情况：



企业是学生簿册生产专业厂家，创办四十多年以来在浙江省发展了长期稳定的合作单位。经现场审查，企业有专门的售后服务管理师团队，负责售后服务活动的管理与具体服务活动的指导。企业把服务理念写入手册，组织员工培训学习，考核合格后要求员工在日常工作中践行，并通过定期考核和不定期的服务调查的方式监督、改进，满足标准要求。

以上信息与初次认证注册时一致，未发生变更。

### 3) 服务承诺的确定、对外宣传和保障措施的策划情况：

企业的客户主要是教育部门，根据客户需求，合同、标书中明确约定了售后服务相关内容，承诺书亦明示了售后服务相关内容。综合现场审查情况：a. 企业从产品质量、质保服务、售后保障等方面做出承诺，结合客户实际需求写入同等的售后条款；b. 企业配备专项应急资金，通过产品自检和第三方检验践行质量承诺，通过配备专业服务人员、专车、充足的备品以及对每个部门的服务目标考核等来践行服务承诺，基本满足标准要求。

### 4) 服务目标设定及目标实现措施的策划情况：

企业从顾客信息反馈、问题反馈解决等指标来设置总体服务目标。现场审查服务目标考核记录显示：每个部门根据实际情况具体分解落实总体目标，通过定期考核，所有部门均能达到甚至超过考核目标要求，基本能够保障服务目标的不断改进以及服务质量的不断提升，基本满足标准要求。

### 5) 服务活动所需资源的配置情况：综合现场观察、查看记录以及访谈记录来看：

a. 基础设施方面：企业办公区域整洁敞亮、仓库面积充足，基础设施条件优越。b. 人员方面：企业有专门的售后服务管理师团队，负责对售后服务工作的管理和售后服务活动的指导，岗位人员包括技术、业务等分工明确、合理，通过不定期培训，人员能力经确认后均能满足其岗位要求。c. 资金方面：企业每年都有售后服务专项资金计划，并配备应急专项款，专款专用，专人负责，符合标准要求。

### 6) 服务活动描述：

企业是学生簿册生产专业厂家。主要经营的产品为学生作业本，服务对象主要教育部门，客户主要在浙江省，主要服务活动为产品交付和增补退换服务，现场查见企业主要客户资料及客户验收反馈记录，企业与客户达成长期合作关系，业绩稳定，客户满意度非常高。

### 7) 顾客服务描述：

现场审查企业提供的补货、反馈等记录表明：企业能够及时提供咨询、增补等服务，售后人员针对客户对产品的使用情况进行回访，能够及时有效防范、解决顾客在产品使用中遇到的问题。从满意度调查情况看，顾客满意率非常高。

### 8) 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：



综合现场审查合同记录、客户签字确认记录、客户评价记录等，企业在省内有长期稳定的合作客户，产品的质量完全能够满足客户的要求，售后服务活动能够保证客户在使用产品的过程中基本满意，客户认可率很高。

#### 4.改进建议

综上显示，企业建立的服务体系较为完善，从人员、资金、以及硬件设施等方面强有力保障售后服务的顺利开展，有较完善的管理和监督机制，在服务管理方面有一定的优势。改进的建议：加强与学校沟通，持续满足学校课程设计需求。

#### 5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

截止审核当日止，证书与标志使用符合要求。

#### 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】

学生作业本的售后服务（咨询、质量保证、技术支持、配送、顾客关系、投诉处理等）（五星级）

报告编制人：

李晶

编制日期：2024 年 3 月28 日