



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： 重庆市地矿测绘院有限公司

项目编号： 20201-2024-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： 重庆市地矿测绘院有限公司

1.2 项目编号： 20201-2024-SA

1.3 工商注册地址：

重庆市渝中区长江二路 177-1

1.4 审查地址：

重庆市两江新区春兰三路 1 号地勘大厦 13A、15 楼

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： 陈桂斌 职务： 电话： 13650508826 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：

资质范围内测绘航空摄影、摄影测量与遥感、地理信息系统工程、工程测量、界线与不动产测绘、地图编制技术服务；自然资源调查、监测、评价、评估技术服务；软件开发、大数据研发及应用服务、互联网数据服务、物联网应用服务及信息系统集成技术服务；农田工程建设勘测设计、生态修复规划及土地规划的售后服务（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 04 月 16 日下午至 2024 年 04 月 17 日下午(共 1.5 天)审查覆盖的时期: 2023 年 03 月 01 日至 2024 年 04 月 17 日下午(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-207381	张心	组长	2022-S1SC-2207381	02.01	15023289133

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: 不适用**1) 实施远程审核概况**

地点: _____

范围: _____

使用的 ICT 工具: 不适用

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**

本次评价不涉及多场所抽样; 对服务体系有关的过程信息和数据进行抽样复核确认; 通过与相关人员进行面谈及现场观察、抽查文件、记录等评价方法进行现场评价; 评价已经按评价计划实施, 达到了评价目的。



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	5.5
		规范要求	6	6
		监督	7	6
		改进	5	4.5
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	3	3
		技术支持	6	6
		配送	4	4
		维修	6	6
		质量保证	5	5
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	13
		投诉处理	10	10
特别减分项		超过 5 分不通过	0	0
特别加分项		最多 1 分	0	0
总计:			91	87

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。

本次评价涉及删减项 5.2.1.1、5.2.1.3、5.2.1.4、5.2.4.5、5.2.4.6、5.2.5.5，以上指标分值共计 9 分不进行评价计算，其涉及项分值总分为 91 分

评分计算：评价实得分数=实际得分/涉及项总分值*100

$$87/91*100\%=95.6 \text{ 分}$$

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：__95.6__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) 产品质量过硬，有较好的售后服务口碑；

2) 主动服务意识强；

3) 能够很好地定期开展满意度调查；

4) 有明确的服务理念；

5) 售后响应、投诉处理及时、安全。



4.改进建议

- 1) 专职部门记录顾客投诉，投诉档案建立的完整性及售后服务相关记录的完善和保存。
- 2) 进一步加强人员相关培训，培训的内容应包括专业技术方面，以及营销、顾客沟通方面，人员素质方面等；组织应有年度或定期的培训计划，并对培训结果进行考核，确保服务人员的能力和素质满足要求；
- 3) 设立网站、公众号及对外联络渠道应包含售后服务的页面和内容，能够提供在线服务功能。

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】

资质范围内测绘航空摄影、摄影测量与遥感、地理信息系统工程、工程测量、界线与不动产测绘、地图编制技术服务；自然资源调查、监测、评价、评估技术服务；软件开发、大数据研发及应用服务、互联网数据服务、物联网应用服务及信息系统集成技术服务；农田工程建设勘测设计、生态修复规划及土地规划的售后服务（五星级）。

报告编制人： 张心

编制日期：2024年 4月17日