



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： 华夏精典(重庆)人才服务有限公司

项目编号： 20423-2023-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: 华夏精典(重庆)人才服务有限公司

1.2 项目编号: 20423-2023-SA-2024

1.3 工商注册地址:

重庆市江北区金渝大道 153 号 7 幢 11-13

1.4 审查地址:

重庆市江北区金渝大道 153 号 4 幢 24-11 至 24-19

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: 李苑菲 职务: 电话: 15677740896 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:

许可范围内人力资源服务 (人力资源测评、人力资源培训、承接人力资源服务外包), 涉密档案整理和数字化加工的售后服务 (技术支持、技术咨询) 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 05 月 31 日 上午至 2024 年 05 月 31 日 下午 (共 1.0 天)



现场审查覆盖的时期：上次审查结束日 2023 年 05 月 30 日至 2024 年 05 月 31 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-207381	张心	组长	2022-S1SC-2207381	02.01	15023289133

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：组织名称变更（原：南方精典(重庆)人才服务有限公司；现：华夏精典(重庆)人才服务有限公司）

组织在本次审核（第一次监督审核）前，于 2023-10-16 已经予以了名称变更并进行了换证。

组织机构变更：无变更

管理层变更：无变更

其它变更：无变更

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：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：本次审核不涉及多场所抽样；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审核；审核已经按审核



计划实施，达到了审核目的。

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	6
		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	4.5	4.5
		配送	4	4
		维修	0	0
		质量保证	5	5
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	14
		投诉处理	10	9.5
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：			83.5	80.5

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。

本次评价涉及删减项 5.2.1.1、5.2.1.3、5.2.1.4、5.2.2.1、5.2.4、5.2.5.5, 以上指标分值共计 16.5 不进行评价计算。

评分计算: 评价实得分数=实际得分/涉及项总分值*100=80.5/83.5*100=96.4

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: 96.4 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) 服务质量过硬, 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) 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；确保服务人员的能力和素质满足要求；内部评价人员能力有待提高。
- 3) 设立网站这类外联络渠道中应能够提供在线服务功能。
- 4) 持续修正各项服务目标：服务目标应根据企业实际情况制定，应有各项服务目标的修正计划和分析统计信息。

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】

报告编制人：张心

编制日期：2024年05月31日