



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：长沙肯贝科技有限公司

项目编号：20563-2024-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：长沙肯贝科技有限公司

1.2 项目编号：20563-2024-SA

1.3 工商注册地址：

长沙县江背镇江背社区

1.4 审查地址：

长沙县江背镇江背社区

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：李觉辉 职务：综合部主任 电话：13467500018 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：中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国商标法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国招标投标法、服务标准化工作指南 GB/T 15624-2011、商品售后服务评价 GB/T 27922-2011、聚乙烯（PE）管材管件标准 GB/T13663.3-2018 等

1.9 审查范围：

给排水管道、PE 给水管材管件、PE 双壁波纹管、钢带增强螺旋波纹管、玻璃纤维管道的售后服务（技术支持、配送、维修服务）

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：2024 年 7 月 29 日至 2024 年 7 月 30 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 07 月 29 日 上午至 2024 年 07 月 30 日 上午 (共 1.5 天)

审查覆盖的时期：自体系实施日至 2024 年 7 月 30 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
A	伍光华	组长	2022-S1SC-2219448	02.01	13907930788

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:

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。】

长沙肯贝科技有限公司位于长沙县江背镇江背社区, 经营给排水管道、PE 给水管材管件、PE 双壁波纹管、钢带增强螺旋波纹管、玻璃纤维管道的售后服务(技术支持、配送、维修服务)。对企业服务体系所涉及的相关的员工、顾客、相关方进行分类, 从不同类型中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	5.2
		监督	7	6.7
		改进	5	3.9
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	6	6
		技术支持	6	5.85
		配送	4	4
		维修	10	9.95
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	13.85
		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:			100	96.45

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=96.45/100*100=96.45



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: 96.45 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, 得分: **96.45** 分, 满足五星级售后服务的要求, 推荐认证注册资格。

4.改进建议

无

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】

给排水管道、PE 给水管材管件、PE 双壁波纹管、钢带增强螺旋波纹管、玻璃纤维管道的售后
服务(技术支持、配送、维修服务) (五星级)

报告编制人: 伍光华

编制日期: 2024 年 07 月 30 日