



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： 山东中恒景新碳纤维科技发展有限公司

项目编号： 20630-2024-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： 山东中恒景新碳纤维科技发展有限公司

1.2 项目编号： 20630-2024-SA

1.3 工商注册地址：

山东省德州市齐河县齐鲁高新技术开发区

1.4 审查地址：

山东省德州市齐河县齐鲁高新技术开发区

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： 张乃鑫 职务： 管代 电话： 15315563129 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：

碳纤维复合材料产品（抽油杆、导线芯）、复合材料（航空航天结构件、复合芯、头盔、胸插板、防刺服、无人机壳体及旋翼组件）、三维编织机设备、自动铺丝机及配件的售后服务（配送、安装、调试、维修、退换）（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08月31日 下午至 2024年09月01日 下午 (共1.5天)



审查覆盖的时期：自体系实施日至 2024 年 09 月 01 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-73544 | 姜海军 | 组长   | 2022-S1SC-2073544 | 02.01 | 18853053088 |

### 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。】

抽查了碳纤维复合材料产品（抽油杆、导线芯）、复合材料（航空航天结构件、复合芯、头盔、胸插板、防刺服、无人机壳体及旋翼组件）、三维编织机设备、自动铺丝机及配件的售后服务（配送、安装、调试、维修、退换）（五星级）相关的资料，涵盖 2024 年 1 月 1 日以来的所有资料。通过现场观察对以上过程信息和数据进行了复核确认，按照计划实施了评价。



## 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  | 3.8  |
|        |    | 人员配置      | 6  | 6    |
|        |    | 资源配置      | 6  | 5.9  |
|        |    | 规范要求      | 6  | 6    |
|        |    | 监督        | 7  | 6.8  |
|        |    | 改进        | 5  | 5    |
|        |    | 服务文化      | 6  | 5.9  |
| 商品服务   | 35 | 商品信息      | 6  | 6    |
|        |    | 技术支持      | 6  | 6    |
|        |    | 配送        | 4  | 3.8  |
|        |    | 维修        | 10 | 9.6  |
|        |    | 质量保证      | 7  | 6.9  |
|        |    | 废弃商品回收    | 2  | 2    |
| 顾客服务   | 25 | 顾客关系      | 15 | 14.6 |
|        |    | 投诉处理      | 10 | 9    |
| 特别减分项  |    | 超过 5 分不通过 |    | 0    |
| 特别加分项  |    | 最多 1 分    |    | 0    |
| 总计:    |    |           |    | 97.3 |

### 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=97.3

### 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：97.3 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】

企业长期的规范运作在商品服务方面积累了大量的实际经验，商品信息和企业信息能够快速地被顾客识别和了解，在商品销售和售后服务过程中提供了有力的技术支持，在配送、安装、调试、维修、退换环节严格按照售后服务流程，每一个环节、部门积极响应把售后客户放到第一位，首先解决售后问题提高客户的满意度。商品质量符合国家相关法规要求和标准要求。

企业建立了完善的客户档案，实施客户分类和分类管理，按照内部规定的要求进行顾客满意度的调查，有偿或无偿的培训、产品调试、问题咨询、客户回访、产品维护和升级等服务，其服务质量评价标准是客户满意度。

企业的高层领导在企业持续快速发展中发挥了关键作用，公司在不断总结、改进、完善的过程中确定确立了一整套的售后服务管理体系，建立了完善的售后服务组织架构，配



置了充分的人力资源，从基础设置、工作环境以及资金保障方面都配置了适宜的资源，对于各项售后服务活动制定了明确的规范要求，通过监督实施持续改进，不断提高售后服务的能力和水平，企业文化在售后服务活动中起到了一定的积极作用。

#### 4.改进建议

对于售后服务中可能出现的紧急情况，还缺少有针对性的处理工作流程，不利于在危急时刻更好的保护组织的品牌和美誉度，希望组织能够通过不断贯彻和执行售后服务管理标准，把这方面的工作提升到一个新的高度，在今后日益激烈的竞争中牢牢占据行业的最高端。

#### 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】**

推荐注册五星级售后服务认证证书，认证范围：碳纤维复合材料产品（抽油杆、导线芯）、  
复合材料（航空航天结构件、复合芯、头盔、胸插板、防刺服、无人机壳体及旋翼组件）、三维编织机  
设备、自动铺丝机及配件的售后服务（配送、安装、调试、维修、退换）（五星级）

报告编制人：姜海军

编制日期：2024 年9月 1 日