



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： 河北雨农水务科技有限公司

项目编号： 11635-2024-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： 河北雨农水务科技有限公司

1.2 项目编号： 11635-2024-SA

1.3 工商注册地址：

河北省保定市清苑区白团乡白城三村

1.4 审查地址：

河北省保定市清苑区白团乡白城三村

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： 李红锐 职务： 管代 电话： 13831167179 邮箱： 1459965095@qq.com

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：

过滤器、施肥罐、施肥机、给水塑料管材、灌溉塑料管材、滴灌带/管、微喷带、水带的售后服务

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： 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： 2025年01月15日 上午至2025年01月16日 上午 (共1.5天)

审查覆盖的时期： 自体系实施日至2025年1月16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-24421 | 范玲玲 | 组长   | 2022-S1SC-2024421 | 02.01 | 15931236461 |

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。】

现场审查中, 审查组与受审查方的高层领导进行了座谈, 并按计划对部门及相关人员进行了面谈。按过程方法观察了 5 个部门 0 个服务场所, 并对体系有关的过程信息和数据进行了确认。

审查基于对可获取的信息进行抽样, 存在抽样风险。

**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  | 6.4   |
|        |    | 改进        | 5  | 4.5   |
|        |    | 服务文化      | 6  | 6     |
| 商品服务   | 35 | 商品信息      | 6  | 6     |
|        |    | 技术支持      | 6  | 6     |
|        |    | 配送        | 4  | 4     |
|        |    | 维修        | 10 | 10    |
|        |    | 质量保证      | 7  | 7     |
|        |    | 废弃商品回收    | 2  | 0     |
| 顾客服务   | 25 | 顾客关系      | 15 | 14.35 |
|        |    | 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:    |    |           |    | 96.25 |

**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=实际得分/涉及项总分值\*100=96.25/（100-2）\*100=98.21

#### 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），五星级售后服务；

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：98.21 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】

受评价方自本年度有明确的服务理念；人员充足，主动服务意识强；能够很好地落实三包要求，履行承诺；产品质量过硬，有较好的口碑；包装物考虑了安全防护等功能；并对客户提供了配送、调试、检维修等方面优质的售后服务；能够很好地定期开展满意度调查。

### 4.改进建议

更加关注产品废弃后的环保问题。

### 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】

过滤器、施肥罐、施肥机、给水塑料管材、灌溉塑料管材、滴灌带/管、微喷带、水带的售后服务。（五星）

报告编制人：范玲玲

编制日期：2025 年1 月 16日