



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： 湖南创建业工程有限公司

项目编号： 20051-2025-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： 湖南创建业工程有限公司

1.2 项目编号： 20051-2025-SA

1.3 工商注册地址：

湖南省长沙市岳麓区洋湖街道福祥路 72 号蜜橙家园 2 栋 104

1.4 审查地址：

湖南省长沙市芙蓉区荷花园街道远大路 280 号湘域相遇 B 座 1507

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： 李敏 职务： 电话： 15607498269 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：

资质范围内建筑工程施工总承包、垃圾清运的售后服务（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： 2025 年 01 月 17 日 上午至 2025 年 01 月 18 日 上午 (共 1.5 天)

审查覆盖的时期： 自体系实施 2024 年 1 月 10 日至 2025 年 1 月 18 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-247783	宋明珠	组长	2022-S1SC-2247783	02.01	15101755070

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检查中存在的问题 ☒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。】

(1) 抽样及样本信息说明: 不涉及多场所。

(2) 对服务体系有关的过程信息和数据进行复核确认情况: 现场通过企业提供的记录和文件进行确认, 详见检查表。

(3) 面谈与观察等评价方法使用情况: 对正在进行的过程采用观察的方式, 对已经完成的过程采用对照记录进行当面询问的方式。

(4) 未按计划实施评价的说明及风险: 本次审核按照计划进行。

**2.服务认证审查结果:**

(1) 远程审查总体得分情况

总分: 96.15分

(2) 统计分析

各部分得分情况

1) 售后服务体系:

本部分满分40分, 实际得分 39.8分。各分项得分见下表:

序号	标题	检查内容	小类 分值	代码 (维度)	分项得 分%	分项实 际得分
5.1.1	组织 架构 (4 分)	5.1.1.1 设立或指定专门从事售后服务工作的部门, 并有合理的职能划分和岗位设置	1	A1	100	1
		5.1.1.2 根据需要, 服务网点覆盖商品销售区域, 能够对服务网点进行有效管理	3	A2	100	3
5.1.2	人员 配置 (6 分)	5.1.2.1 根据行业特性, 配置符合岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术人员和业务人员	1	A3	100	1
		5.1.2.2 按服务管理人员总数的10%配置售后服务管理师, 负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导	5	A4	100	5
5.1.3	资源 配置 (6 分)	5.1.3.1 应提供充足的经费保障, 并能提前准备应对特定问题的专项经费	2	A5	100	2
		5.1.3.2 售后服务组织应提供内部保障, 具体包括: a) 长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训, 使其有良好的素质和能力; b) 定期或不定期的服务文化的培训; c) 有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。	2	A6	100	2
		5.1.3.3 售后服务组织应提供基础设施, 具体包括: a) 办公场所和服务场所; b) 售后服务设施, 例如顾客信息系统、安全保障措施等;	2	A7	100	2



序号	标题	检查内容	小类 分值	代码 (维度)	分项得 分%	分项实 际得分
		c) 售后服务活动中涉及的工 具、备品备件等。				
5.1.4	规范 要求 (6 分)	5.1.4.1 针对售后服务中的各 项活动和流程,制定相应的制度 和规范,明确产品/服务范围、 职能设计、组织分工、运转机制, 并以企业文件形式体现,形成完 整的售后服务手册	4	A8	100	4
		5.1.4.2 制订售后服务规范要 求时应识别国家有关法律法规 的要求,并使员工了解	2	A9	100	2
5.1.5	监督 (7 分)	5.1.5.1 设立服务监督机构, 由专职人员负责,监督企业售后 服务系统的运转情况	1	A10	90	0.9
		5.1.5.2 以监督有效奖惩,持 续修正各项服务目标,并通过内 部和外部的监督评价活动促进 服务品质提升	6	A11	100	6
5.1.6	改进 (5 分)	5.1.6.1 生产、销售、服务等 部门之间有良好的市场信息反 馈机制,并在商品质量或服务质 量方面不断改进	2	A12	100	2
		5.1.6.2 对售后服务中发现的 难以解决的问题,设立有关的服 务研究部门或委托专业机构进 行研究和咨询	1	A13	100	1
		5.1.6.3 通过国家认可的相关 品牌、安全或管理认证	1	A14	100	1
		5.1.6.4 重视服务标准化工 作,鼓励参与国家、行业有关标 准的制定工作	1	A15	90	0.9
5.1.7	服务 文化 (6 分)	5.1.7.1 有明确的服务理念, 作为售后服务工作的指导思想, 并保证员工理解	1	A16	100	1
		5.1.7.2 对售后服务的目标或 水平做出承诺,服务承诺在广 告、宣传品、保修卡、销售合同 等各种文档材料中的表述准确 一致,并有效地传递给顾客	2	A17	100	2
		5.1.7.3 以多种方式向社会公 众做服务文化和活动的宣传,形 成有效的顾客认知和口碑	3	A18	100	3



2) 商品服务:

本部分满分35分, 实际得分 34 分, 各分项得分如下:

序号	标题	检查内容	小类 分值	代码 (维度)	分项 得分%	分项实 际得分
5.2.1	商品 信息 (6 分)	5.2.1.1 商品包装有完整、准确的企业和商品有关信息, 便于顾客识别和了解	1	B1	100	1
		5.2.1.2 商品附属文档中应明确技术数据、操作使用及保养要求等。文档应便于顾客理解, 各条款符合国家有关规定要求	2	B2	100	2
		5.2.1.3 向顾客明示商品的保修期限、维修收费、主要部件和易损配件等信息	1	B3	100	1
		5.2.1.4 涉及顾客使用安全的商品, 应在商品上做安全提示, 并明示安全使用年限	1	B4	100	1
		5.2.1.5 建立商品系统性缺陷信息公开机制, 及时告知顾客	1	B5	100	1
5.2.2	技术 支持 (6 分)	5.2.2.1 根据商品的特点, 在售出后提供及时、必要的安装和调试服务	1	B6	100	1
		5.2.2.2 提供商品使用所必需的使用指导或顾客培训, 解答并解决顾客的疑问	1	B7	100	1
		5.2.2.3 在商品有效期内为顾客提供持续的各类技术支持服务。对于有保养要求的商品, 应按法律法规要求和服务承诺提供相应的保养服务	3	B8	100	3
		5.2.2.4 相关服务活动涉及收费的, 应按国家有关规定合理收取, 并事先明示	1	B9	100	1
5.2.3	配送 (4 分)	5.2.3.1 所售商品的包装应完整、安全, 便于运输或携带	1	B10	100	1
		5.2.3.2 对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现	3	B11	100	3
5.2.4	维修 (10 分)	5.2.4.1 售后服务网点和服务部门应安排专人负责报修登记和接待服务	1	B12	100	1
		5.2.4.2 按国家法律法规有关要求提供包修和保修服务	1	B13	100	1
		5.2.4.3 服务人员应注意个人	3	B14	100	3



序号	标题	检查内容	小类 分值	代码 (维度)	分项 得分%	分项实 际得分
		卫生和形象,有效执行报修、送修或上门维修的服务程序和服务规范,及时进行维修,并向顾客如实提供维修记录				
		5.2.4.4 定期对维修设施、设备和器材进行检查,保证维修服务的正常进行	1	B15	100	1
		5.2.4.5 保证商品维修所必需的材料和配件的质量以及及时供应	3	B16	100	3
		5.2.4.6 对于维修期限较长,或因维修方原因延误维修时间的,可为顾客提供相应的代用品	1	B17	100	1
5.2.5	质量 保证 (7 分)	5.2.5.1 所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准	1	B18	100	1
		5.2.5.2 对顾客明示的质保期和保修期应符合国家相关规定的要求	1	B19	100	1
		5.2.5.3 对于有质量问题的商品,应按国家有关规定办理退换。如退换(非企业商品质量或服务问题造成的)涉及到收费的,应事先向顾客明示	2	B20	100	2
		5.2.5.4 当商品存在缺陷或出现难以解决的问题(例如:配件停产无法维修、服务场所歇业或地址迁移造成服务中断等)时,应实施商品召回或其他补救赔偿措施。	1	B21	100	1
		5.2.5.5 对于贸易型企业,应配合生产厂家,及时完成报修、登记、维修、收费、退换、召回等服务,并按国家有关规定,执行先行赔付制度	2	B22	100	2
5.2.6	废弃 商品 回收 (2 分)	5.2.6.1 向顾客明示废弃商品回收的有关注意事项,其内容应符合安全和环保的要求	1	B23	100	1
		5.2.6.2 按国家有关安全和环保的规定,对废弃商品进行回收和处置。	1	B24	0	0



3) 顾客服务:

本部分满分25分, 实际得分 22.35 分, 各分项得分如下:

序号	标题	检查内容	小类 分值	代码 (维度)	分项 得分%	分项实 际得分
5.3.1	顾客 关系 (15 分)	5.3.1.1 设立有预约、咨询、报修、投诉、防伪查询功能的顾客反馈渠道, 建立顾客服务热线或呼叫中心, 并明示受理时间	3	C1	100	3
		5.3.1.2 设立网站, 包含售后服务的页面和内容, 能够提供在线服务功能	2	C2	0	0
		5.3.1.3 建立顾客信息档案和计算机化的服务管理系统, 能够有效进行顾客使用情况跟踪和回访, 并有对顾客信息和隐私的保密措施	3	C3	90	2.7
		5.3.1.4 定期进行顾客满意度调查(包括售后服务满意度调查), 及时掌握顾客意见。顾客满意度调查可按照SB/T10409 执行	5	C4	95	4.75
		5.3.1.5 定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动	2	C5	95	1.9
5.3.2	投诉 处理 (10 分)	5.3.2.1 专职部门记录顾客投诉, 建立完整的投诉档案	2	C6	100	2
		5.3.2.2 及时反馈和处理顾客投诉, 有效解决顾客投诉	7	C7	100	7
		5.3.2.3 配备服务调解人员, 并有对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施	1	C8	100	1
6	内部 评价					

4) 特别项: 无特别扣分项, 也没有特别加分项。

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=96.15/100*100=96.15

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： 96.15 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，有较好的口碑；
- 2) 主动服务意识强；
- 3) 能够很好地落实服务要求，履行承诺；
- 4) 能够很好地定期开展满意度调查；
- 5) 人员充足，能力较强；
- 6) 有明确的服务理念。

4.改进建议

- 1) 积极参与相关测绘服务，以便进一步提高服务水平；
- 2) 进一步加强测绘售后服务管理，以便更专业的为客户提供售后服务；



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】

资质范围内建筑工程施工总承包、垃圾清运的售后服务（五星级）

报告编制人：宋明珠

编制日期：2025年01月18日