



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： 重庆西洋水处理材料有限责任公司

项目编号： 10070-2025-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: 重庆西洋水处理材料有限责任公司

1.2 项目编号: 10070-2025-SA

1.3 工商注册地址:

重庆市长寿区晏家街道化北三支路 5 号

1.4 审查地址:

重庆市长寿区晏家街道化北三支路 5 号

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: 王晓燕 职务: \_\_\_\_\_ 电话: 18983683627 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:

水处理药剂 (净水材料) (需资质许可凭资质经营)、危险化学品仅限票据式经营 (资质范围内)、污泥处理剂销售的售后服务 (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 02 月 19 日 下午至 2025 年 02 月 20 日 下午 (共 1.5 天)

审查覆盖的时期: 自 2024 年 09 月 10 日至 2025 年 02 月 20 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**

- 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: 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	7
		改进	5	5
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	5 (不适用删减 1 分)	5
		技术支持	4.5 (不适用删减 1.5 分)	4.5
		配送	4	4
		维修	0 (不适用删减 10 分)	0
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	12
		投诉处理	10	10
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:			87.5	84.5

### 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。

**评分计算：**评价实得分数=实际得分/涉及项总分值\*100=84.5/87.5\*100=96.5 分

### 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：96.5 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) 产品质量过硬，有较好的口碑；
- 2) 配送及时、安全。
- 3) 主动服务意识强；有明确的服务理念；
- 4) 能够很好地落实售后承诺方案；
- 5) 能够很好地定期开展满意度调查；
- 6) 人员充足，技术能力较强；
- 7) 售后服务响应及时。

### 4.改进建议

- 1) 梳理售后服务相关记录，定期对收集的数据进行分析评价，以便进一步提高服务水平；
- 2) 进一步加强网站建设，更方便地为客户提供售后服务；
- 3) 完善建立计算机化的服务管理系统，如无纸化办公系统、客户关系管理系统、呼叫中心系统等，



能够实时进行服务管理和监控。

## 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】**

水处理药剂(净水材料)(需资质许可凭资质经营)、危险化学品仅限票据式经营(资质范围内)、污泥处理剂销售的售后服务(五星级)

报告编制人: 张心

编制日期: 2025年02月20日