



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： 德阳得瑞宝新材料有限公司

项目编号： 10215-2025-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: 德阳得瑞宝新材料有限公司

1.2 项目编号: 10215-2025-SA

1.3 工商注册地址:

四川省德阳市旌阳区阿里山街北段 19 号 2 栋

1.4 审查地址:

四川省德阳市旌阳区长白山路北段 15 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: 陈晓霞 职务: 电话: 13880615303 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:

顶驱配件、柴油机配件、泥浆泵配件的加工, 电控设备、石油机械钻井设备、顶驱、柴油机的维修, 电控设备、防爆电器、安防设备、仪器仪表、电线电缆、高低压电力设备、电器元件、家用电器、五金产品、劳保用品、日用产品、活动板房的销售所涉及的售后服务。

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 03 月 13 日 上午至 2025 年 03 月 14 日 上午 (共 1.5 天)审查覆盖的时期: 自体系实施 2024 年 06 月 01 日日至 2025 年 03 月 14 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。

经现场确认及与相关负责人沟通, 组织的审核范围与认证申请有变更:

原: 顶驱配件、柴油机配件、泥浆泵配件的加工, 电控设备、石油机械钻井设备、顶驱、柴油机的维修, 空调改装(需资质凭资质), 电控设备、防爆电器、安防设备、仪器仪表、电线电缆、高低压电力设备、电器元件、家用电器、五金产品、劳保用品、日用产品、活动板房的销售所涉及的售后服务

现: 顶驱配件、柴油机配件、泥浆泵配件的加工, 电控设备、石油机械钻井设备、顶驱、柴油机的维修,



电控设备、防爆电器、安防设备、仪器仪表、电线电缆、高低压电力设备、电器元件、家用电器、五金产品、劳保用品、日用产品、活动板房的销售所涉及的售后服务。

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
		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	5.5
		配送	4	4
		维修	10	10
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	13.5
		投诉处理	10	8.5
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:			100	95



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=95

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: 95 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】

受评价方专注于顶驱配件、柴油机配件、泥浆泵配件的加工, 电控设备、石油机械钻井设备、顶驱、柴油机的维修, 电控设备、防爆电器、安防设备、仪器仪表、电线电缆、高低压电力设备、电器元件、家用电器、五金产品、劳保用品、日用产品、活动板房等领域的销售与服务。其服务体系涵盖了售前、售中及售后的全流程环节。

售前服务



配备专业的销售团队及技术人员，团队成员具备丰富的产品知识和行业经验。能够深入了解客户需求，根据客户不同的使用场景和预算，为客户提供精准的产品选型建议。

提供详细的产品资料，为客户展示产品的功能及优势。

售中服务

拥有高效的订单处理流程。一旦客户确定购买意向，销售团队会迅速将订单信息传递至相关部门，确保订单及时处理。从合同签订、款项支付到产品发货，每个环节都有明确的时间节点和责任人，保证订单能够按时履行。

售后服务

建立了完善的售后技术支持团队，团队成员均经过专业培训，具备快速解决技术问题的能力。客户在使用产品过程中遇到问题，可通过电话、邮件、在线客服等多种渠道反馈，售后团队会在规定时间内响应并提供解决方案。

设有备品备件库，储备充足的常用备件。当设备出现故障需要更换备件时，能够及时调配，缩短设备维修时间，减少客户因设备故障造成的损失。

二、本次评价

评价方法

本次评价采用了文件审查、现场观察、客户满意度调查及与相关人员访谈等多种方法。对受评价方的服务体系文件进行了全面审查，包括服务流程、服务标准、人员培训计划等；现场观察了办公经营场所、售后技术支持团队、备品备件库等场所的运行情况；组织通过在线问卷和电话回访的方式对部分客户进行了满意度调查；评价人员与销售团队、售后技术人员、管理人员等进行了交流，了解他们对服务体系的理解和执行情况。

评价结果

服务流程方面：整体服务流程基本清晰，从售前咨询到售后服务的各个环节都有明确的规定和操作流程要求。但在一些细节上还存在优化空间，例如在客户反馈问题的处理流程中，不同渠道反馈的问题有时会出现重复处理的情况，影响处理效率。建议进一步整合客户反馈渠道，建立统一的问题管理系统，确保问题能够得到及时、准确的处理。

服务人员能力方面：销售团队和售后技术人员的专业能力得到了客户的普遍认可。销售团队能够准确把握客户需求，提供专业的产品建议；售后技术人员具备扎实的技术知识和丰富的实践经验，能够快速解决设备故障。但在服务人员的沟通技巧和服务态度方面，仍有提升的空间。建议加强对服务人员沟通技巧和服务态度的培训，提高客户服务体验。



客户满意度方面：通过客户满意度调查结果显示，大部分客户对受评价方的产品和服务表示满意，但仍有部分客户提出了一些改进建议。主要集中在产品质量稳定性、售后服务响应速度和服务费用合理性等方面。

服务体系文件方面：服务体系文件齐全，涵盖了服务管理的各个方面。但部分文件存在更新不及时的问题，一些实际操作流程已经发生了变化，但文件未进行相应的修改。建议定期对服务体系文件进行评审和更新，确保文件的有效性和可操作性。售后服务运行记录填写的规范性，保存的完整性应予以改善。

内部评价人员能力：依据本标准，组织于2024年12月06日开展售后服务评价，企业内部的评价得分96分。经于内部评价人员沟通内部评价实施流程、要点及标准要求，其理解不够和操作不熟悉，内部评价的能力还有待进一步加强和提高。

三、总结与建议

总体来看，受评价方的售后服务管理体系已经基本建立了框架，并且在实际运行中取得了一定的成效。但通过本次评价也发现了一些问题和不足之处，需要进一步改进和完善。

4.改进建议

服务流程方面

优化服务响应流程：建立更加高效的客户反馈渠道，确保客户的咨询和投诉能够及时被接收和处理。

完善服务跟踪流程：在服务完成后，加强对客户的回访跟踪，了解客户对服务质量的满意度和设备使用情况。

人员管理方面

加强培训与技能提升：定期组织针对售后服务人员的专业技能培训和产品知识更新培训，邀请设备技术专家进行授课，开展集中培训，并安排实际操作考核，确保服务人员能够熟练掌握各类产品的售后服务涉及的技术。

强化服务意识培养：开展服务意识专项培训和团队建设活动，树立以客户为中心的服务理念。通过案例分析、角色扮演等方式，进行服务意识培训，让服务人员深刻理解客户需求的重要性，提高服务态度和沟通能力。

客户关系管理方面

建立客户信息管理系统：全面收集客户的基本信息、设备购买信息、服务记录等，建立完善的客户



信息数据库。通过数据分析，深入了解客户需求和习惯，为客户提供个性化的服务和产品推荐。

建立服务管理信息化平台：将售后服务的各个环节纳入信息化管理平台，实现服务申请、派单、跟踪、结算等流程的信息化操作，提高服务效率和管理水平。通过平台实时监控服务进度和质量，及时发现和解决问题。

注意售后服务相关记录的保存及分析、评价，通过分析评价得到的数据提出改进方案，持续提高顾客满意度。

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】

顶驱配件、柴油机配件、泥浆泵配件的加工，电控设备、石油机械钻井设备、顶驱、柴油机的维修，电控设备、防爆电器、安防设备、仪器仪表、电线电缆、高低压电力设备、电器元件、家用电器、五金产品、劳保用品、日用产品、活动板房的销售所涉及的售后服务（五星）

报告编制人： 张心

编制日期：2025年03月14日