



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：淄博海源电子科技有限公司

项目编号：10235-2024- SA-2025

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：010-58246003

邮编：100028



扫描全能王创建



1. 基本信息

1.1 受审查方名称: 淄博海源电子科技有限公司

1.2 项目编号: 10235-2024-SA-2025

1.3 工商注册地址:

山东省淄博市淄川区钟楼街道办事处星辰路1号

1.4 审查地址:

山东省淄博市淄川区钟楼街道办事处星辰路1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: 宁艳玲 职务: 办公室主任 电话: 15898754832 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:

资质范围内水表、智能表、供水设备、热量表的售后服务(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04月09日上午至2025年04月09日下午(共1.0天)

现场审查覆盖的时期: 上次审查结束日至2025年4月9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[S]0074	韩永师	组长	2023-S1SC-2068643	02.01	13370506375

1.14 组织变更信息说明(监督评价和再认证评价适用)

组织名称或地址变更:

组织机构变更:

管理层变更: 法人由黄冲变更为陆萍。

其它变更:

1.15

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:

1.16. 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:

1.17 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。】





抽查了资质范围内水表、智能表、供水设备、热量表的售后服务相关的资料，涵盖2024年4月12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	3.98
		人员配置	6	5.96
		资源配置	6	5.99
		规范要求	6	5.99
		监督	7	5.96
		改进	5	4.94
		服务文化	6	5.96
商品服务	35	商品信息	6	5.92
		技术支持	6	5.95
		配送	4	3.99
		维修	10	9.99
		质量保证	7	6.98
		废弃商品回收	2	1.97
顾客服务	25	顾客关系	15	13.99
		投诉处理	10	9.97
特别减分项		超过5分不通过		
特别加分项		最多1分		
总计：				97.54

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=

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：97.54 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】

该公司长期的规范运作在水表、智能表、供水设备、热量表的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的被顾客识别和了解，在商品销售和售后服务过程中提供了有力的技术支撑，强化了售后人力资源的配置，在销售、配送、售后、退换环节严格按照售后服务流程，每一个环节、办公室(财务部)、市场部、售后部、仓储部(生产部)等相关部门积极响应把客户放到第一位，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律、法规和标准要求。

该公司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的高度满意。

该公司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，网站、微信公众号等企业文化在售后服务活动中起到了关键性的积极作用。

4. 改进建议

该公司对于售后服务中可能出现的紧急情况，处置到位，记录偏少，不利于在危急时刻更好的保护该公司的品牌和美誉度，希望该公司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；办公室(财务部)在法律法规获取和更新方面需要加强。

5. 证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

经过审查，该公司所获证书使用正常，标志使用规范。

6. 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】

资质范围内水表、智能表、供水设备、热量表的售后服务。(五星级)

报告编制人：韩永师

韩永师

编制日期：2025年04月09日

