



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： 广东时正信息科技有限公司

项目编号： 10413-2025-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: 广东时正信息科技有限公司

1.2 项目编号: 10413-2025-SA

1.3 工商注册地址: 广州市南沙区南沙街进港大道 581 号 1213 房

1.4 审查地址: 广州市南沙区南沙街进港大道 581 号 1213 房、广州市番禺区大学城外环西路 378 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):

名称: 华南师范大学 (大学校区), 地址: 广州市番禺区大学城外环西路 378 号, 企业人数: 3, 审核范围: 摆闸、翼闸安装、系统对接、宿舍门禁系统运维服务

1.6 受审查组织联系方式

联系人: 张美华 职务: 经理 电话: 13760749470 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:

计算机系统集成及运维服务、计算机软件开发、计算机软硬件销售的售后服务

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 04 月 28 日 上午至 2025 年 04 月 29 日 上午 (共 1.5 天)

审查覆盖的时期: 自体系实施日至 2025 年 4 月 29 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]0001	杨冰	组长	2022-S1SC-2222864	02.01	13533133805
------------	----	----	-------------------	-------	-------------

## 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 审查风险机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。】

广东时正信息科技有限公司注册和经营地址为: 广州市南沙区南沙街进港大道 581 号 1213 房, 见提供的租赁合同, 设有财务人员、销售人员、办公人员, 售后服务人员和过程。服务场所为: 华南师范大学 (大学校区), 地址: 广州市番禺区大学城外环西路 378 号, 企业人数: 3, 审核范围: 摆闸、翼闸安装、系统对接、宿舍门禁系统运维服务, 见提供的合同。

公司经营业务包括: 信息系统运行维护服务; 计算机及办公设备维修; 信息系统集成服务; 软件开发; 计算机系统服务; 网络与信息安全软件开发; 网络技术服务; 技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广; 信息咨询服务 (不含许可类信息咨询服务); 信息技术咨询服务; 安全系统监控服务; 安全技术防范系统设计施工服务; 制冷、空调设备销售; 计算机软硬件及辅助设备零售; 软件销售; 信息安全



设备销售;互联网设备销售;网络设备销售;电子产品销售;电器辅件销售;通信设备销售;电子元器件零售;办公设备耗材销售;音响设备销售;电线、电缆经营;电气设备销售;计算机软硬件及辅助设备批发;电子元器件批发;办公设备销售;建筑装饰材料销售;建筑材料销售;教学专用仪器销售;家具销售;金属制品销售;针纺织品销售;消防器材销售;安防设备销售;体育用品及器材批发;体育用品及器材零售;建设工程施工;建筑智能化工程施工;建筑智能化系统设计;计算机信息系统安全专用产品销售。

售后服务申请范围：计算机信息系统集成及运维服务、计算机软件开发、计算机软硬件销售的售后服务。

经确认，公司营业执照经营范围涵盖了申请的认证范围。

经现场确认，企业的生产过程固定，售后服务内容涉及计算机信息系统集成及运维服务、计算机软件开发、计算机软硬件销售，对企业服务体系所涉及的相关的员工、顾客、相关方进行分类，从不同类型中抽取一定的样本客户，进行资料及相关记录进行复核确认。从相关数据得出结论符合五星级售后服务评价准则。

**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	5.7
		规范要求	6	5.96
		监督	7	6.58
		改进	5	2.7
		服务文化	6	5.5
商品服务	35	商品信息	6	6
		技术支持	6	6
		配送	4	4
		维修	10	9.65
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	0
顾客服务	25	顾客关系	15	14.19
		投诉处理	10	10
特别减分项		超过 5 分不通过		0
特别加分项		最多 1 分		0
总计:				96.39

**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=96.39

#### 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：96.39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；能够很好地落实售后要求，履行承诺；产品质量过硬，有较好的口碑；并对客户提供了配送、技术支持、维保、投诉处理方面优质的售后服务；能够很好地定期开展满意度调查；服务统一管理和销售，并统一提供售后服务。

### 4.改进建议

关注维保过程管理，提高服务的满意度和公司宣传。



## 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】**

计算机信息系统集成及运维服务、计算机软件开发、计算机软硬件销售的售后服务(五星级)。

报告编制人: 杨冰

编制日期: 2025年4月29日