



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： 华夏精典(重庆)人才服务有限公司

项目编号： 20423-2023-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: 华夏精典(重庆)人才服务有限公司

1.2 项目编号: 20423-2023-SA

1.3 工商注册地址:

重庆市江北区金渝大道 153 号 7 幢 11-13

1.4 审查地址:

重庆市江北区金渝大道 153 号 4 幢 24-11 至 24-19

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: 袁靖 职务: 电话: 18180175501 邮箱: 2234570149@qq.com

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) 售后服务 (依据 GT/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:

S: 许可范围内人力资源服务 (人力资源测评、人力资源培训、承接人力资源服务外包), 涉密档案整理和数字化加工的售后服务 (技术支持、技术咨询) 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 05 月 20 日上午至 2025 年 05 月 20 日下午



现场审查覆盖的时期：上次审查结束 2024 年 05 月 31 日至 2025 年 05 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
A	张心	组长	2022-S1SC-2207381	02.01	

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：无变更

组织机构变更：无变更

管理层变更：无变更

其它变更：无变更

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：

1.16 . 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：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；评价已经按评价计划实施，达到了目的。



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	6.5
		改进	5	3.5
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	3	2.5
		技术支持	4.5	4.5
		配送	4	4
		维修	0	0
		质量保证	5	5
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	14
		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:			83.5	80

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。

因企业及其商品的特点(无形产品)而不适用，本次评价涉及删减项 5.2.1.1、5.2.1.3、5.2.1.4、5.2.2.1、5.2.4、5.2.5.5，以上指标分值共计 16.5 不进行评价计算。

评分计算：评价实得分数=实际得分/涉及项总分值*100=95.5

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：__95.5__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】

受评价方服务体系概述：公司以客户需求为核心，搭建了覆盖人力资源测评、培训、服务外包及涉密档案整理和数字化加工全业务流程的售后服务体系。该体系基于专业化、标准化、个性化的原则，配备经验丰富的客服人员、技术支持人员和项目管理团队，形成了多层级、多维度的服务架构，确保能够及时、有效地响应客户在合作过程中及合作结束后的各类需求。

公司制定了售后服务管理制度，明确各岗位服务职责、服务流程和服务标准，规范售后服务人员的工作行为。实现售后服务需求的快速响应、任务分配、进度跟踪和结果反馈的全流程管理。加强售后服务团队的专业能力建设，定期组织开展业务培训和技能考核，提升服务人员的专业知识、沟通技巧和问题解决能力。通过建立激励机制，鼓励服务人员主动创新服务方式，提高客户满意度。



本次评价概述：本次评价旨在全面、客观地评估公司售后服务体系的运行状况和服务质量水平。依据GT/T27922-2011、国家相关法律法规、行业标准以及公司内部制定的售后服务规范，从服务响应速度、服务解决效率、服务质量水平、客户满意度等多个维度评价指标体系。本次评价通过资料收集与分析、客户满意度调查、内部访谈与员工自评，公司的售后服务管理体系，建立实施是基本有效的，基本符合评价标准要求。

4.改进建议

- 1) 售后记录保存的规范及完整性。
- 2) 进一步加强人员培训，更方便地为客户提供优质的售后服务；对内部评价人员进行培训，提升其内部评价能力。
- 3) 建立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。

5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

未见证书及标志违规使用情况

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】

报告编制人： 张心

编制日期：2025年05月20日