



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： 南京畅群分析仪器有限公司

项目编号： 10579-2025-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: 南京畅群分析仪器有限公司

1.2 项目编号: 10579-2025-SA

1.3 工商注册地址:

南京市雨花台区西春路 1 号创智大厦南楼 706 室

1.4 审查地址:

南京市雨花台区西春路 1 号创智大厦南楼 706 室

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: 岳喜武 职务: 电话: 025-85335711 邮箱: 15951971501@163.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: 实验室仪器的销售的售后服务

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 05 月 24 日下午至 2025 年 05 月 25 日上午

审查覆盖的时期: 自体系实施日至 2025 年 05 月 24 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 | 张磊 | 组长 | 2022-S1SC-2258213 | 02.01 | |
| | | | | | |

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:

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。】

_____南京畅群分析仪器有限公司位于南京市雨花台区西春路 1 号创智大厦南楼 706 室,经营实验室仪器的销售及售后服务。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 | 6 |
| | | 规范要求 | 6 | 6 |
| | | 监督 | 7 | 7 |
| | | 改进 | 5 | 4.8 |
| | | 服务文化 | 6 | 6 |
| 商品服务 | 35 | 商品信息 | 6 | 6 |
| | | 技术支持 | 6 | 6 |
| | | 配送 | 4 | 4 |
| | | 维修 | 10 | 10 |
| | | 质量保证 | 7 | 7 |
| | | 废弃商品回收 | 2 (不涉及) | 0 |
| 顾客服务 | 25 | 顾客关系 | 15 | 15 |
| | | 投诉处理 | 10 | 9 |
| 特别减分项 | | 超过 5 分不通过 | | |
| 特别加分项 | | 最多 1 分 | | |
| 总计: | | | 98 | 94.8 |

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=94.8/98*100=96.73

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），五星级售后服务；

d)达到 95 分以上（含 95 分），五星级售后服务。

3)评分结果为：96.73 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】

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，得分：96.73 分，满足五星级售后服务的要求，推荐保持认证注册资格。

4.改进建议

企业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，不断提高售后服务的能力和水平，希望企业积极参与相关标准研究，以便进一步提高服务水平，完善企业的各方面建设——尤其是一些与服务相关的记录文件资料更加完善。方便客户提出的售后服务，提高服务质量。



5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

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】

实验室仪器的销售的售后服务（五星级）

报告编制人： 张磊

编制日期： 2025 年 5月25日