



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：邯郸市众业机械制造有限公司

项目编号：10277-2024-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: 邯郸市众业机械制造有限公司

1.2 项目编号: 10277-2024-SA

1.3 工商注册地址:

河北省邯郸市邯山区北张庄镇北张庄村南(107 国道路东)

1.4 审查地址:

河北省邯郸市邯山区北张庄镇北张庄村南(107 国道路东)

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: 唐伟廷 职务: 电话: 18803202190 邮箱: hdzy.jx@hdz.jx.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:机械备件(破碎锤、钎杆)的制造及销售的售后服务(五星)

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 21 日上午 8: 00 至下午 17: 00 (共 1.0 天)

审查覆盖的时期: 自上次审查结束日 2024 年 05 月 16 日至 2025 年 05 月 21 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
	韩永师	组长	2023-S1SC-2068643	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。

组织机构变更：无。

管理层变更：管理者代表由唐伟廷变更为武蒙行。

其它变更：无。

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：

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。】

1..收集审查证据的方法包括 现场观察,查阅文件记录及面谈交流

2.从销售合同、培训记录、维修记录等对售后服务涉及技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理等方面的数据抽样，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。

3.已按计划实施评价。



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	4
		人员配置	6	6
		资源配置	6	5
		规范要求	6	6
		监督	7	7
		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	6
		配送	4	4
		维修	10	10
		质量保证	7	4
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	15
		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:				95.5

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：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】

1、该公司长期的规范运作在钢钎、破碎锤等生产方面积累了丰富的实际经验，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，在销售、配送、售后、退换维修等环节严格按照售后服务流程，每一个环节管理层、办公室、供销部（售后服务科）、生产部、质量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。

2、审查组在评价过程中未发现企业目前有高于国家法律、法规的有关要求，本次审查过程中无扣分。

3、公司建立了一套完善的服务体系，奉行“以服务为基础，以质量为生存，以科技求发展。”宗旨，对产品质量严格把关，杜绝采购、销售不合格产品。承诺向用户单位提供售前、售中、售后全程服务体系，售后服务联系方式：18803202190，提供咨询、报修、投诉功能的顾客反馈渠道。充分利用现有的条件，优化整套设计方案，以达到实用、先进、环保的要求，也便于安装、实施，更有利于用户单



位。全程跟踪合同执行情况，监督进度，确保按期完工交货。顾客档案由供销部建立计算机化数据库，数据库进行有关管理。

4.改进建议

服务及管理的改进机会包括：建议进一步完善国外客户售后服务等档案管理。

5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

按照北京国标联合认证有限公司的要求和流程正常使用。

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】

机械备件（破碎锤、钎杆）制造的售后服务（配送、安装、维修、退换货、客诉处理）五星级

报告编制人：韩永师

编制日期：2025年05月21日