



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：河北汇洁环保设备有限公司

项目编号：10899-2025-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： 河北汇洁环保设备有限公司

1.2 项目编号： 10899-2025-SA

1.3 工商注册地址：

河北省石家庄市栾城区装备制造产业园南车路与和谐街交叉口北行 300 米路东（段同村）

1.4 审查地址：

河北省石家庄市栾城区装备制造产业园南车路与和谐街交叉口北行 300 米路东（段同村）

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： 李晓彦 职务：    电话： 18131158616 邮箱： 1789929177@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: [垃圾处理设备（压缩式垃圾站）的研发、生产、销售；垃圾压缩中转站配套设备、环卫车辆的销售的售后服务](#)

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 07 月 29 日上午至 2025 年 07 月 29 日下午



现场审查覆盖的时期：上次审查结束日 2024 年 07 月 25 日至 2025 年 07 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        |
|----|----|------|-------------------|-------|-------------|
| A  | 吉洁 | 组长   | 2025-S1SC-3022240 | 02.01 | 18633812642 |

### 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：人数变更为 21 人，部门变更为办公室、生技部、采购部、销售部

管理层变更：无变更

其它变更：范围变更为[垃圾处理设备（压缩式垃圾站）的研发、生产、销售；垃圾压缩中转站配套设备、环卫车辆的销售的售后服务](#)

### 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。】

\_\_\_\_\_  
对企业服务评价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，如对顾客进行从合同建立-采购-生产-配送-售后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 GB/T27922-2011 售后服务评价准则。推荐再认证注册资格。



## 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           | 4.5  |
|        |    | 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 (不涉及 2 分) | 5    |
|        |    | 废弃商品回收    | 2 (不涉及 2 分) | 0    |
| 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 |             |      |
| 特别加分项  |    | 最多 1 分    |             |      |
| 总计:    |    |           |             | 94.5 |

### 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=【94.5/（100-4）】\*100=98.4

注：企业不涉及 5.2.5.5（2 分）、5.2.6.1（1 分）、5.2.6.2（1 分），共计 4 分

### 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： 98.4 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】

受评价方河北汇洁环保设备有限公司自2022年1月建立售后服务管理体系以来，产品质量过硬，有较好的口碑；产品包装上信息满足要求，包装物考虑了安全防护等功能；主动服务意识强；能够很好地落实三包要求，履行保修承诺；能够很好地定期开展满意度调查；人员充足，能力较强；有明确的服务理念；能够为顾客提供有效的培训；配送、安装、调试及时、安全；并对客户提供了安装、调试、维修、保养、培训、技术支持、改造升级等方面优质的售后服务。

### 4.改进建议

1) 积极参与相关标准研究，以便进一步提高服务水平；

2) 关注产品废弃后的环保问题。



## 5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

售后服务证书用于向客户展示及投标，未违规使用。

## 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】

垃圾处理设备（压缩式垃圾站）的研发、生产、销售；垃圾压缩中转站配套设备、环卫车辆的销售的售后服务（五星级）

报告编制人：

编制日期：2025年7月29日