



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： 广东润恒科技有限公司

项目编号： 11137-2025-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: 广东润恒科技有限公司

1.2 项目编号: 11137-2025-SA

1.3 工商注册地址:

广东省湛江市坡头区龙头镇兴业路 601 号

1.4 审查地址:

广东省湛江市坡头区龙头镇兴业路 601 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):

1.6 受审查组织联系方式

联系人: 卢西楠 职务: 电话: 18523577723 邮箱: 2856046269@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: 包装装潢印刷品印刷 (资质许可范围内) 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 09 月 22 日下午至 2025 年 09 月 23 日上午

审查覆盖的时期: 自体系实施日至 2025 年 9 月 23 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	杨冰	组长	2022-S1SC-2222864	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。】

广东润恒科技有限公司注册地址为: 广东省湛江市坡头区龙头镇兴业路 601 号, 设有财务人员、生产车间、销售人员、办公人员, 售后服务人员和过程。

公司经营业务包括: 许可项目: 包装装潢印刷品印刷; 特定印刷品印刷。(依法须经批准的项目, 经相关部门批准后方可开展经营活动, 具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准) 一般项目: 纸和纸板容器制造; 纸制品制造; 纸制品销售; 包装材料及制品销售; 专业设计服务; 住房租赁; 非居住房地产租赁; 机械设备租赁; 以自有资金从事投资活动; 货物进出口; 技术进出口。(除依法须经批准的项目外, 凭营业执照依法自主开展经营活动)



公司提供了有效期的印刷许可证，编号（粤）印证字第 4408000588 号，有效期至 2025 年 12 月 31 日。
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，售后服务内容涉及技术支持、配送、投诉处理，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。

现场核对售后服务提供的内容和记录，经过现场审核确认的售后服务认证范围为：**包装装潢印刷品印刷(资质许可范围内)的售后服务（技术支持、配送、投诉处理）（五星级）。**



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	3.94
		人员配置	6	5.96
		资源配置	6	5.54
		规范要求	6	5.96
		监督	7	6.27
		改进	5	4.7
		服务文化	6	5.32
商品服务	35	商品信息	6	6
		技术支持	6	6
		配送	4	4
		维修	10	9.8
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	1.96
顾客服务	25	顾客关系	15	14.65
		投诉处理	10	9.8
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:				96.9

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：96.9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；能够很好地落实三包要求，履行承诺；产品质量过硬，有较好的口碑；并对客户提供了技术支持、配送、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；营销中心负责产品销售，营销中心下属的售后服务部统一提供售后服务。

4.改进建议

加强日常与客户的沟通并形成记录。



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】

包装装潢印刷品印刷(资质许可范围内)的售后服务(技术支持、配送、投诉处理) (五星级)

报告编制人: 杨冰

编制日期: 2025年9月23日