



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： 湖南金海塑胶管业有限公司

项目编号： 10777-2023-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: 湖南金海塑胶管业有限公司

1.2 项目编号: 10777-2023-SA

1.3 工商注册地址:

湖南省邵阳市隆回县城东南工业园

1.4 审查地址:

湖南省邵阳市隆回县城东南工业园

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: 贺海英 职务:  电话: 0739-8699777 邮箱: 1013395670@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: 涂塑复合钢管、塑胶管材的售后服务 (配送、安装、技术支持、退换货服务、投诉处理) 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11月24日上午至2025年11月24日下午

现场审查覆盖的时期: 上次审查结束日至2025年11月24日(审查结束)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	杜森柠	组长	2023-S1SC-2269857	02.01	13824404403

#### 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： 无

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。】**

湖南金海塑胶管业有限公司注册地址为：湖南省邵阳市隆回县城东南工业园，有财务人员、销售人员、办公人员，生产地址设置产品的生产和售后服务人员和过程。公司经营业务包括：塑胶管材和涂塑复合钢管的生产和销售。



经现场确认，企业的生产过程固定，售后服务涉及配送、安装、技术支持、退换货服务、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。

公司营业执照范围：一般项目：塑料制品制造；塑料制品销售；黑色金属铸造；新型建筑材料制造（不含危险化学品）；轻质建筑材料制造；轻质建筑材料销售；建筑材料销售；金属链条及其他金属制品制造；金属链条及其他金属制品销售；有色金属合金制造；有色金属合金销售；高性能纤维及复合材料制造；高性能纤维及复合材料销售；化工产品销售（不含许可类化工产品）；钢压延加工；有色金属压延加工；机械零件、零部件加工；机械零件、零部件销售；普通机械设备安装服务；货物进出口；技术进出口；太阳能发电技术服务；发电技术服务；储能技术服务；技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广（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）。营业执照范围可覆盖体系认证范围，无变更。

**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	5.96
		规范要求	6	6
		监督	7	6.85
		改进	5	4.52
		服务文化	6	5.9
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	0
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		/
特别加分项		最多 1 分		/
总计:				96.23

**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=96.23

### 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：96.23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；并对客户提供了配送、安装、技术支持、退换货服务、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；统一管理和销售，并由公司统一提供售后服务。

### 4.改进建议

持续改进售后服务的水平，实现客户的持续满意。

### 5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

公司的证书和标志主要用于参加招投标。



## 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: 杜森柠

编制日期: 2025年 11月 24日