



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： 重庆一可环保工程有限公司

项目编号： 11575-2025-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: 重庆一可环保工程有限公司

1.2 项目编号: 11575-2025-SA

1.3 工商注册地址:

重庆市九龙坡区渝州路街道科园二路 137 号 19 层 2 号

1.4 审查地址:

重庆市九龙坡区渝州路街道科园二路 137 号 19 层 2 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: 袁莉蓉 职务: 电话: 18223170557 邮箱: 1

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: 环保技术咨询服务、资质范围内的废水、废气治理的售后服务 (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 12 月 23 日上午至 2025 年 12 月 23 日下午 审查覆盖的时期: 自体系实施 2024

年 01 月 01 日至 2025 年 12 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	张心	组长	2025-S1SC-3207381	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: 不适用

1) 实施远程审核概况

地点: _____

范围: _____

使用的 ICT 工具: 不适用

- 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: 本次审查不涉及多场所抽样; 对服务体系有关的过程信息和数据进行抽样复核确认; 通过与相关人员进行面谈及与现场到访客户交流、观察、抽查文件、记录等评价方法进行现场审查; 审查已经按审查计划实施, 达到了审查目的。

**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	5
		配送	4	4
		维修	10	10
		质量保证	7	5
		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	0
特别加分项		最多 1 分		
总计:			100	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=95.5

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】

受评价方专注于环保技术咨询服务、资质范围内的废水、废气治理所涉及的售后服务。其服务体系涵盖了售前、售中及售后全流程环节。

售前服务

配备专业的技术团队，团队成员具备丰富的专业知识和行业经验。能够深入了解客户需求，根据客户不同的使用场景和预算，为客户提供精准的前期治理技术选型、配套方案，工艺参数调整建议、配套设施对接指导、协助客户对接上下游合作方等。

售中服务

拥有高效的订单处理流程。一旦客户确定购买意向，组织有专人会迅速将订单信息传递至相关部门，确保订单及时处理。从合同签订、款项支付到技术优化与升级建议、技术咨询、培训、应急技术支持、资质范围内废水 / 废气治理的售后服务（设备与系统运维服务、工艺与达标保障服务、客户回访与满意



度调研、甲方人员培训等)，每个环节都有明确的时间节点和责任人，保证订单能够按时履行。

售后服务

建立了售后技术支持团队，团队成员均经过专业培训，具备快速解决技术问题的能力。客户在服务过程中遇到问题，可通过电话、邮件、在线客服等多种渠道反馈，售后团队会在规定时间内响应并提供解决方案。

设有备品备件库，储备充足的常用备件。当环保设备与系统出现故障需要更换备件时，能够及时调配，缩短设备维修时间，减少客户因设备故障造成的损失。

二、本次评价

评价方法

本次评价采用了文件审查、现场观察、客户满意度调查及与相关人员访谈等多种方法。对受评价方的服务体系文件进行了全面审查，包括服务流程、服务标准、人员培训计划等；现场观察了售后技术支持团队的运行情况；通过面谈到访客户和电话回访的方式对部分客户进行了满意度调查；与销售团队、售后技术人员、管理人员等进行了交流，了解他们对服务体系的理解和执行情况。

评价结果

服务流程方面：整体服务流程较为清晰，从售前咨询到售后服务的各个环节都有明确的规定和操作流程要求。但在一些细节上还存在优化空间，例如在客户反馈问题的处理流程中，不同渠道反馈的问题有时会出现重复处理的情况，影响处理效率。建议进一步整合客户反馈渠道，建立统一的问题管理系统，确保问题能够得到及时、准确的处理。

服务人员能力方面：销售团队和售后技术人员的专业能力得到了客户的普遍认可。销售团队能够准确把握客户需求，提供专业的建议；售后技术人员具备扎实的技术知识和丰富的实践经验，能够快速解决客户反馈、意见。但在服务人员的沟通技巧和服务态度方面，仍有提升的空间。建议加强对服务人员沟通技巧和服务态度的培训，提高客户服务体验。



客户满意度方面：通过客户满意度调查结果显示，大部分客户对受评价方的产品和服务表示满意，但仍有部分客户提出了一些改进建议。主要集中在售后服务响应速度和服务费用合理性等方面。

服务体系文件方面：服务体系文件较为齐全，涵盖了服务管理的各个方面。建议定期对服务体系文件进行评审和更新，确保文件的有效性和可操作性。售后服务运行记录填写的规范性，保存的完整性应予以改善。

内部评价人员能力：依据本标准，组织于 2025 年 08 月 15 日开展售后服务评价，内部评价小组由售后服务管理师袁利蓉、李子涛执行具体工作，企业内部的评价得分 98.5 分。经于内部评价人员沟通内部评价实施流程、要点及标准要求，其理解和操作不熟悉，内部评价的能力还有待进一步加强和提高。

三、总结与建议

总体来看，受评价方的售后服务管理体系基本已经建立了较为完善的框架，并且在实际运行中取得了一定的成效。但通过本次评价也发现了一些问题和不足之处，需要进一步改进和完善。

4.改进建议

服务流程方面

优化服务响应流程：建立更加高效的客户反馈渠道，确保客户的咨询和投诉能够及时被接收和处理。

完善服务跟踪流程：在服务完成后，加强对客户的回访跟踪，了解客户对服务质量的满意度。

人员管理方面

加强培训与技能提升：定期组织针对售后服务人员的专业技能和、知识更新培训，外聘技术专家进行授课，开展集中培训。

强化服务意识培养：开展服务意识专项培训和团队建设活动，树立以客户为中心的服务理念。通过案例分析、角色扮演等方式，进行服务意识培训，让服务人员深刻理解客户需求的重要性，提高服务态度和沟通能力。



客户关系管理方面

建立客户信息管理系统：全面收集客户的基本信息、服务记录等，建立完善的客户信息数据库。通过数据分析，深入了解客户需求和习惯，为客户提供个性化的服务和产品推荐。

建立服务管理信息化平台：将售后服务的各个环节纳入信息化管理平台，实现服务申请、派单、跟踪、结算等流程的信息化操作，提高服务效率和管理水平。通过平台实时监控服务进度和质量，及时发现和解决问题



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】

环保技术咨询服务、资质范围内的废水、废气治理的售后服务 (五星级)

报告编制人:

编制日期: 2025 年 12月 23日