



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： 重庆西洋水处理材料有限责任公司

项目编号： 10070-2025-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: 重庆西洋水处理材料有限责任公司

1.2 项目编号: 10070-2025-SA

1.3 工商注册地址:

重庆市长寿区晏家街道化北三支路 5 号

1.4 审查地址:

重庆市长寿区晏家街道化北三支路 5 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: 王晓燕 职务: 电话: 18983683627 邮箱: 897568017@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: 水处理药剂 (净水材料) (需资质许可凭资质经营)、危险化学品仅限票据式经营 (资质范围内)、
污泥处理剂销售的售后服务 (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 25 日上午至 2025 年 12 月 25 日下午



现场审查覆盖的时期： 上次审查结束 2025 年 02 月 20 日至 2025 年 12 月 25 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	15023289133

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： **无变更**

管理层变更： **无变更**

其它变更： **无变更**

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： **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：本次审核不涉及多场所抽样；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现场观察、抽查文件、记录等评价方法进行现场审核；审核已经按审核计划实施，达到了评价目的。

**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	6
		规范要求	6	6
		监督	7	7
		改进	5	4
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	6 (不适用删减 1 分, 分值 5)	5
		技术支持	6(不适用删减 1.5 分, 分值 4.5)	4.5
		配送	4	4
		维修	10 (不适用删减 10 分, 分值 0)	0
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	12
		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	0	0
总计:			87.5	83.5

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=83.5/87.5*100=95.4 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），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：95.4 分，5 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】

受评价方主要针对水处理药剂（净水材料）（需资质许可凭资质经营）、危险化学品仅限票据式经营（资质范围内）、污泥处理剂销售的售后服务。

本次评价根据GT/T27922-2011要求，评价组织包括：

售后服务体系文件的完整性、适用性；

售后服务流程执行的合规性、有效性；

不同品类产品售后服务的针对性、响应及时性；

客户投诉处理、满意度及服务改进情况；

危险化学品售后服务的安全合规性及应急处置能力等。

体系方针与目标

方针：“客户至上，便捷高效，产品安全，质量为先”；

公司总目标：售后服务客户总体满意度85分；投诉解决满意度90%；响应与处理时效率95%

组织与职责



设立管理层、行政部、销售部（含专联合规岗、技术支持岗、应急服务岗），明确岗位权责：

合规岗：负责资质管理、危险化学品经营备案核查、售后流程合规性监督；

技术支持岗：提供选型、使用、技术指导，解决客户应用难题；

应急服务岗：处理危险化学品配送 / 使用异常、药剂失效等突发情况；

建立跨部门协同机制（联动销售、仓储、质量），确保售后问题全链条解决。

体系文件支撑

制定《售后服务管理手册》《售后服务程序文件》《售后服务管理文件》等文件，覆盖服务全流程；

配套记录表单（如服务派工单、技术指导记录、危险化学品交付确认单、客户满意度调查表、客户签收记录、人员考核记录等），实现服务过程可追溯。

技术支持服务：售前提供药剂选型建议（根据客户水质、处理工艺匹配产品），售后提供现场投加指导、配伍试验支持；定期回访跟踪药剂使用效果，针对处理效率下降、水质波动等问题，优化投加方案或提供替代产品建议；

质量保障服务：提供产品合格证、检测报告，若出现产品质量问题，48 小时内响应并完成退换货及后续补偿；

协助客户完成药剂储存条件咨询，指导规范储存要求；

合规交付服务：严格按照票据式经营要求，确保货源合规、运输资质齐全，提供完整的票据链（购销合同、备案记录、运输单据、检验报告、签收记录等）；

安全指导服务：提供危险化学品安全技术说明书（MSDS）

效果验证服务：协助客户委托第三方检测处理效果，针对不达标情况，重新调整产品方案或提供技术整改建议；

长期跟踪服务：回访客户产品使用情况，结合客户反馈及建议，持续改进售后服务。

售后服务人员均通过专业培训，具备岗位能力。

开通售后服务热线、客户投诉在 24 小时内受理，7个工作日内闭环处理；

每年度开展客户满意度调研，根据反馈优化服务流程。

组织基本建立了售后服务体系，体系框架基本完整、流程明确、保障到位。

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和设备



使用情况。

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培训和产品知识更新培训。

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。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、产品购买信息、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。

5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

未见证书及标志违规使用情况

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： 张心

编制日期：2025 年12月25日