



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：重庆市地矿测绘院有限公司

项目编号：20201-2024-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： 重庆市地矿测绘院有限公司

1.2 项目编号： 20201-2024-SA

1.3 工商注册地址：

重庆市江北区郭家沱街道山涧水岸社区郭兴路 66 号

1.4 审查地址：

重庆市渝北区大竹林街道高科山顶总部基地 37 栋 4、5 楼

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： 陈桂斌 职务： 电话： 13650508826 邮箱：

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：

FW: 资质范围内测绘航空摄影、摄影测量与遥感、地理信息系统工程、工程测量、界线与不动产测绘、
地图编制技术服务；自然资源调查、监测、评价、评估技术服务；软件开发、大数据研发及应用服务、
互联网数据服务、物联网应用服务及信息系统集成技术服务；农田工程建设勘测设计、生态修复规划及
土地规划的售后服务（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: 2026年01月22日上午至2026年01月22日下午现场审查覆盖的时期: 上次审查结束2025年02月24日至2026年01月22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: **无变更**地址变更: **审核地址无变更; 注册地址变更 (原: 重庆市渝中区长江二路 177-1; 现: 重庆市江北区郭家沱街道山涧水岸社区郭兴路 66 号)**组织机构变更: **无变更**管理层变更: **管理者代表由陈桂斌变更成秦芸, 总经理王丙龙变更成余姝**其它变更: **营业执照变更 (提供新的营业执照, 见扫描件附件)****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:** 本次评价不涉及多场所抽样; 对售后服务体系有关的过程信息和数据进行抽样;



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评价；评价已经按评价计划实施，达到了评价目的。

2.服务认证审查结果:

指标	分值	指标	涉及分值	得分
售后服务体系	40	组织架构	4	4
		人员配置	6	5
		资源配置	6	6
		规范要求	6	6
		监督	7	6.5
		改进	5	5
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	3	3 删减 3 分 (5.2.1.1、5.2.1.3、5.2.1.4)
		技术支持	6	6
		配送	4	4
		维修	6	6 删减 4 分 (5.2.4.5、5.2.4.6)
		质量保证	5	5 删减 2 分 (5.2.5.5)
		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:			91	86.5



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=86.5/91=95

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 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】

本次评价根据：国家相关法律法规：《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，确保评价工作符合法律要求，保障客户合法权益。；企业服务承诺：受评价方向客户做出的售后服务承诺为依据，检查企业是否履行承诺内容；认证标准：服务认证（依据GB/T27922-2011）评价包括：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；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等；

流程范围：涉及资质范围内测绘航空摄影、摄影测量与遥感、地理信息系统工程、工程测量、界线与不动产测绘、地图编制技术服务；自然资源调查、监测、评价、评估技术服务；软件开发、大数据研发及应用服务、互联网数据服务、物联网应用服务及信息系统集成技术服务；农田工程建设勘测设计、生态修复规划及土地规划的售后服务全流程，涵盖客户需求受理、问题诊断分析、解决方案制定与实施、服务验收与回访、档案归档等环节。售后服务团队的人员配置、技能水平；物资储备情况；技术支持、技术诊断等技术资源的建设与应用情况；售后服务相关制度文件的完整性与执行情况。

时间范围：本次评价覆盖的体系运行周期为2025年02月24日至2026年01月22日。

评价方法：资料审查：受评价方售后服务体系相关资料，包括管理制度、流程文件、培训记录、客户反馈记录等，对资料的完整性、规范性和有效性进行审查。

现场检查：受评价方办公场所现场，检查服务设施配备情况、服务流程执行情况、人员能力管理情况等。

客户调查：通过查看顾客满意度调查表、访问到场客户等方式，向受评价方的客户了解售后服务的实际体验，收集客户对服务响应速度、服务质量、服务态度等方面的评价意见。

指标考核：根据预先设定的售后服务评价指标体系，对受评价方的服务响应时间、响应及时率、客户满意度等指标进行考核。

评价范围：本次评价涵盖受评价方在合同签订前、服务中、售后服务全流程，包括服务体系组织架构、服务流程执行情况、服务质量保障措施等方面内容。评价对象涉及售后服务部门全体工作人员、相关服务设施及售后服务涉及资源等。

服务体系组织架构：企业设立了管理层、综合管理部、资产财务部、安全保密部、科创质量中心、数字科技中心、自然资源勘测调查事业部、低空经济事业部、智能制造中心、运营管理部，各部门与销售、技术、业务实施等部门紧密协作。组建了客户服务热线、现场服务、技术支持、售后支持等多个职能小组。各小组分工明确、协同工作，保障售后服务的高效运转。



服务理念上，始终将客户需求放在首位，追求以专业、高效、优质的服务，为客户提供精准的解决方案。

从前期与客户的沟通交流，深入了解项目需求细节，到后期项目交付后持续跟踪，都致力于让客户满意。

服务流程上，形成了标准化的作业流程。在项目启动阶段，进行详细的需求调研与分析，制定科学合理的项目计划。执行过程中，严格按照既定标准和规范操作，确保数据的准确性和项目的质量。项目交付后，立即启动售后服务流程，及时响应客户反馈。

服务团队是服务体系的核心，团队成员具备多元化的专业技能。既有经验丰富的测量工程师、土地规划师、软件开发工程师，也有擅长沟通协调的项目管理人员。他们不断接受培训与学习，掌握行业最新技术和理念，提升服务水平。

质量控制方面，建立了严格的质量把控机制。从数据采集、处理到成果交付，每一个环节都有相应的质量检查点，对不符合要求的及时进行整改。同时，售后服务过程中，也会定期对服务质量进行评估，根据客户反馈不断优化服务体系。

服务质量保障措施：为确保售后服务质量，企业建立了服务质量考核机制。对售后服务人员的响应速度、服务质量、客户满意度等指标进行定期考核。同时，企业注重服务人员的培训与发展，定期组织内部培训和外部技术交流活动，提升服务人员的专业技能和服务意识。此外，企业还通过客户满意度调查、回访等方式，收集客户反馈意见，针对存在的问题及时进行改进，不断优化服务体系。

受评价方构建了一套比较全面的售后服务体系。

4.改进建议

优化服务响应机制：引入智能客服系统，快速分类常见问题，提高咨询处理效率。

加强服务质量监督：建立服务质量反馈渠道，如在线问卷、电话回访等，定期收集客户对售后服务评价。对服务质量不达标售后人员进行培训或绩效考核，激励员工提升服务水平。

提升技术支持能力：定期组织技术培训，让售后人员掌握最新技术，更好地解决客户问题。

强化知识管理：建立售后服务知识库，将常见问题解决方案、技术文档等进行整理归档。



售后人员可以快速查询，提高服务效率，同时也方便新员工学习，缩短培训周期。

5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

未见违规使用证书及标志的情况

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：2026年01月22日