



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： 华盛龙环保科技（北京）股份有限公司

项目编号： 20058-2024-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: 华盛龙环保科技(北京)股份有限公司

1.2 项目编号: 20058-2024-SA

1.3 工商注册地址:

北京市大兴区宏业路9号院6号楼11层1103

1.4 审查地址:

北京市大兴区宏业路9号院6号楼11层1103

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: 伍欣宇 职务: 电话: 18600653379 邮箱: 18600653379@163.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:

FW: 水处理设备的售后服务(安装、调试、维修、退换货、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: 2026年01月13日上午至2026年01月13日下午



现场审查覆盖的时期：上次审查结束日至 2026 年 1 月 12 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
	白玉	组长	2025-S1SC-3233219	02.01	15101047957

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：不适用

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。】



抽查了水处理设备售后服务相关的资料，涵盖上次审核以来至 2025-12-31 前的所有资料。通过现场观察对以上过程信息和数据进行了复核确认，按照计划实施了评价。



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	4.5
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	6	6
		技术支持	6	6
		配送	4	4
		维修	10	8
		质量保证	7	7
		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		
特别加分项		最多 1 分		
总计:				97.5

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=

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：97.5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】

该企业组织架构与制度建设完善，建立了层级清晰的售后组织架构，明确各岗位（如售后主管、技术人员）的职责与权限，形成了标准化的岗位职责说明书。服务流程标准化程度高，针对售前咨询、售中对接、售后服务全流程制定了标准化操作规范，包括服务响应时效、维修操作流程、投诉处理步骤等，如明确了售后问题的分级处理机制和时间节点要求。合规与风险管控意识较强，严格遵循国家相关法律法规（如《消费者权益保护法》《产品质量法》）开展售后工作，在合同签订、收费标准、产品质保等方面做到合规运营。客户服务保障体系健全，搭建了多渠道的客户沟通与反馈机制，如电话、线上平台等，便于客户提出诉求和建议。技术与资源支撑到位，配备了专业的售后技术人员，并建立了技术培训与考核体系，保障技术人员具备解决客户问题的能力。持续改进机制初步建立。

4.改进建议



售后人员的专业培训覆盖不全，尤其是新技术、新设备的操作培训频次不足，现场解决复杂问题的能力欠缺。主动服务意识不足，未定期开展客户回访、增值服务（如设备保养提醒），客户粘性较弱。售后备件库存管理不完善，存在备件短缺问题，有可能导致长时间无法完成设备维修，需优化备件储备与调配机制。

5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

用于投标，未发生证书使用不当行为

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】

水处理设备的售后服务（安装、调试、维修、退换货、投诉处理）（五星级）

报告编制人：何玉

编制日期：2016年 1 月 13 日