



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： 德阳得瑞宝新材料有限公司

项目编号： 10215-2025-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: 德阳得瑞宝新材料有限公司

1.2 项目编号: 10215-2025-SA

1.3 工商注册地址:

四川省德阳市旌阳区阿里山街北段 19 号 2 栋

1.4 审查地址:

四川省德阳市旌阳区长白山路北段 15 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: 陈晓霞 职务: 管代 (综合部经理) 电话: 0838-2378877 邮箱: scdrb888@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 原审查范围:

FW: 顶驱配件、柴油机配件、泥浆泵配件的加工, 电控设备、石油机械钻井设备、顶驱、柴油机的维修, 电控设备、防爆电器、安防设备、仪器仪表、电线电缆、高低压电力设备、电器元件、家用电器、五金产品、劳保用品、日用产品、活动板房的销售所涉及的售后服务 (五星级)

现变更为: 电控设备、石油机械钻井设备、顶驱、柴油机的维修, 顶驱配件、柴油机配件、泥浆泵配件、电控设备、防爆电器、安防设备、仪器仪表、电线电缆、高低压电力设备、电器元件、家用电器、五金产品、劳保用品、日用产品、活动板房的销售所涉及的售后服务 (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30日上午至2026年01月30日下午

现场审查覆盖的时期： 上次审查结束2025年03月14日至2026年01月30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	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：范围变更 (1.9 范围变更描述)

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，达到了审核目的。



## 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	4.5
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	6	6
		技术支持	6	5.5
		配送	4	4
		维修	10	10
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	13.5
		投诉处理	10	8.5
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:			100	96

### 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 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），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：96 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】

本次评价旨在全面审查受评价方：电控设备、石油机械钻井设备、顶驱、柴油机的维修，顶驱配件、柴油机配件、泥浆泵配件、电控设备、防爆电器、安防设备、仪器仪表、电线电缆、高低压电力设备、电器元件、家用电器、五金产品、劳保用品、日用产品、活动板房的销售所涉及的售后服务管理体系的完整性、适宜性与有效性，验证其是否能够满足客户售后服务需求、符合相关标准与企业自身服务承诺。

本次评价根据：国家相关法律法规：《中华人民共和国产品质量法》《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：受评价方在产品加工、维修、销售过程中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；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等；

流程范围：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；备品备件及物资储备情况；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03月14日至2026年01月30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、备件仓库等现场，检查服务设施配备情况、服务流程执行情况、备件管理情况等。

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产品的加工、维修、销售过程中的售前、售中、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、相关服务设施及备件资源等。

服务体系组织架构：企业设立了管理层、供销部、综合部、售后服务部及技术支持部门（生产技术部），各部门与销售、技术、生产等部门紧密协作。组建了客户服务热线、现场服务、技术支持、备件管理等多个职能小组。各小组分工明确、协同工作，保障售后服务的高效运转。

#### 服务流程与内容

售前服务：在销售前期，企业为客户提供产品选型咨询服务。技术人员根据客户的使用环境、需求等，



为其推荐合适的产品，并详细介绍产品性能、技术参数、使用方法及注意事项，帮助客户全面了解产品，做出合理的采购决策。

**售中服务：**在产品销售、服务过程中，技术人员根据客户需求，提供技术指导、咨询等服务。

**售后服务：**客户咨询与投诉处理：客户服务热线 7×24 小时开通，及时接听客户来电。工作人员耐心解答客户关于产品使用、维护等方面的咨询，对于客户投诉，详细记录问题内容、客户联系方式等信息，并在规定时间内给予反馈，承诺在一定期限内解决问题。

**定期回访与维护：**企业针对重点客户和关键项目，安排技术人员对产品进行回访。询问产品运行状态，及时发现潜在问题并进行处理。

**备件供应保障：**建立了完善的备件库存管理制度，根据产品销售情况和历史数据，合理储备常用备件。确保在维修需要时，能够快速供应备件。

**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。

#### 4.改进建议

**多渠道响应：**除了传统的客服电话，还应提供在线客服、电子邮件等多种沟通渠道，并确保各渠道都有专人负责及时查看和回复。

**加强技术培训与支持：**定期培训售后服务人员：针对产品知识、工作原理、故障排除等方面进行系统培训，必要时外聘技术专家进行现场指导和答疑。

**建立技术支持团队：**由经验丰富的工程师组成技术支持小组，为一线售后服务人员提供技术指导，协助解决复杂的技术问题。同时，鼓励售后服务人员在遇到难题时及时向技术支持团队请教，避免问题拖延。

**引入服务绩效考核机制：**建立完善的考核指标体系：包括服务响应时间、问题解决率、客户满意度、服



务态度等方面，对售后服务人员的工作表现进行全面、客观的评价。

资料审查中，对受评价方售后服务体系相关记录进行抽查，包括人员考评记录、培训记录、客户反馈记录、满意度调查记录、内部评价记录等，对记录的完整性、规范性和有效性还有待加强及改进。内部评价人员能力需要通过培训及实操得到进一步加强。

## 5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

证书及标志使用未见违规情况的发生

## 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30日