



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： 江西道承智能科技有限公司

项目编号： 1081-2022-SA

审查类型： ☒初次认证 ☐保持认证 ☐再认证

地址： 北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

联系： 010-5824 6003

邮编： 100101



1. 基本信息

1.1 受审查方名称: 江西道承智能科技有限公司

1.2 项目编号: 1081-2022-SA

1.3 工商注册地址:

江西省宜春市樟树市观上镇观中路 156 号 (自主承诺)

1.4 审查地址:

江西省樟树市药都南大道中天豪苑 A1 座 13 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: 王熙晏 职务: 电话: 18107932155 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) 服务认证 (依据 **GB/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:

金属制品 (智能型密集架、书架、整容台、解剖台、智能型骨灰存放架)、安防设备 (电子监控设备、智能枪弹柜、智能装备柜)、制冷设备 (太平柜、冷冻柜、化冻柜、水晶棺、瞻仰台)、熔炉 (火化炉、遗物焚烧炉、祭祀炉)、环境保护专用设备 (尾气处理设备、空气净化装置、污水处理设备)、显示器件 (电子显示屏) 的销售所涉及的售后服务 (技术支持、配送、安装、维修服务、退换货、投诉处理)

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：2022 年 10 月 10 日 上午至 2022 年 10 月 11 日 上午 (共 1.5 天)

审查覆盖的时期：自体系实施日至 2022 年 10 月 11 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
ISC-68076	褚敏杰	组长	2022-S1SC-2068076	02.01	15170020221

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：

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。】

1抽样：

对销售合同、售后服务记录（培训、安装等）、产品检测报告、计量具校准证书等进行了抽样；

销售合同：

江西淦盛投资有限责任公司，2022.4.29——新干县殡仪馆设备及附属设施；

员工培训记录：

2022-05-27——《售后服务手册》



2022-7-14——消费者权益保护法

2022-8-20——售后服务对公司的重要性

客户培训记录:

江西淦盛投资有限公司——殡葬设备, 产品知识、维修保养、故障排除等, 2022. 7. 21;

产品检测报告:

检测报告-湘乡市殡仪馆, 青岛康环检测科技有限公司出具, 2022. 5. 6; ;

校准证书: 游标卡尺、卷尺等;

2、对服务体系有关的过程信息和数据进行了复核确认;

3、面谈与观察等评价方法使用情况

与总经理、售后服务管理者代表、各部门主管、销售人员、售后服务人员代表进行了面谈, 对办公场所进行了现场观察;
对体系文件和记录进行了查阅。

4、以按计划实施评价。



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	5.8
		规范要求	6	6
		监督	7	6.6
		改进	5	4.5
		服务文化	6	5.4
商品服务	35	商品信息	6	5.7
		技术支持	6	5.9
		配送	4	4
		维修	10	9.7
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	12.5
		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:				95.1

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：95.1 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】

- 1) 采购的产品质量过硬，有较好的口碑；产品包装包装物考虑了安全防护等功能；
- 2) 人员充足，能力较强；有生产厂家提供的设施设备完好，备品备件充足；
- 3) 主动服务意识强；能够很好地落实三包要求，履行保修承诺；能够为顾客提供有效的培训；
- 4) 能够很好地定期开展满意度调查；
- 5) 有明确的服务理念；配送及时、安全。

4.改进建议

- 1) 加快网站建设，充分利用信息化手段与客户和相关方进行沟通；
- 2) 完善售后服务的记录，并加强统计分析；
- 3) 在各种文件中保持一致的对外承诺，增加信任；
- 4) 建立系统的客户信息档案（一客一档），例如合同签订时间、商品明细、供应商信息、配送信息、安装调试结果、咨询与投诉内容、处理记录、主动回访计划和结果、下次回访重点关注内容等。



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】

金属制品(智能型密集架、书架、整容台、解剖台、智能型骨灰存放架)、安防设备(电子监控设备、智能枪弹柜、智能装备柜)、制冷设备(太平柜、冷冻柜、化冻柜、水晶棺、瞻仰台)、熔炉(火化炉、遗物焚烧炉、祭祀炉)、环境保护专用设备(尾气处理设备、空气净化装置、污水处理设备)、显示器件(电子显示屏)的销售所涉及的后服务(技术支持、配送、安装、维修服务、退换货、投诉处理)
五星级

报告编制人:

编制日期:2022年10月11日

