



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： 烟台尚美丽家新能源有限公司

项目编号： 1075-2022-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: 烟台尚美丽家新能源有限公司

1.2 项目编号: 1075-2022-SA

1.3 工商注册地址:

山东省烟台市经济技术开发区沭河路 22 号

1.4 审查地址:

山东省烟台开发区上海大街 58 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: 徐颖 职务: 电话: 18561121223 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:

新型生物质取暖装置、电取暖装置生产的售后服务 (配送、安装、技术支持、维修、退换货、客诉处理) (五星)

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 16 日 上午至 2022 年 10 月 16 日 下午 (共 1.0 天)

审查覆盖的时期: 自体系实施日 2022 年 3 月 1 日至 2022 年 10 月 16 日 (审查结束目) 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-258213	张磊	组长	2022-S1SC-2258213	02.01	17621168040
ISC-259671	樊静	组员	2019-S1SC-1259671	02.01	13401130610

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: 山东省烟台开发区上海大街 58 号

范围: 新型生物质取暖装置、电取暖装置生产的售后服务(配送、安装、技术支持、维修、退换货、客诉处理)(五星)

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。】



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	5.9
		资源配置	6	5.9
		规范要求	6	5.8
		监督	7	6.7
		改进	5	4.8
		服务文化	6	5.4
商品服务	35	商品信息	6	5.7
		技术支持	6	5.85
		配送	4	3.95
		维修	10	9.45
		质量保证	7	6.85
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	14.75
		投诉处理	10	9.9
特别减分项		超过 5 分不通过		
特别加分项		最多 1 分		
总计:				96.05

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= 96.05

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： 96.05 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】

通过从售后服务体系、商品服务、顾客服务三个方面进行检查，公司比较重视管理体系建设，主动服务意识强；售后服务能力较好，售后服务反应时间及时，能够很好地开展顾客满意度调查

4.改进建议

建议设立公众号。

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】

新型生物质取暖装置、电取暖装置生产的售后服务（配送、安装、技术支持、维修、退换货、客诉处理）（五星）

报告编制人：

张磊

编制日期：2022年10月16日

