



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：四川思凯硕科技有限公司

项目编号：1263-2021-SA-2022

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: 四川思凯硕科技有限公司

1.2 项目编号: 1263-2021-SA-2022

1.3 工商注册地址:

成都市青白江区清泉大道二段 6668 号 (欧洲产业城)

1.4 审查地址:

成都市青白江区清泉大道二段 6668 号 (欧洲产业城)

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: 谭玉红 职务: 管理者代表 电话: 18982268553 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:

二次供水增压设备、污水处理一体化设备的售后服务(安装、调试、维修) (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: 2022年11月16日上午至2022年11月16日下午(共1.0天)

现场审查覆盖的时期: 上次审查结束日 2021年12月08日上午至2021年12月09日下午止



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-207 381	张心	组长	2022-S1SC-2207381	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

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:

1) 实施远程审核概况

地点: 成都市青白江区清泉大道二段 6668 号 (欧洲产业城)

范围: 二次供水增压设备、污水处理一体化设备的售后服务(安装、调试、维修) (五星级)

使用的 ICT 工具: 视频+微信+电话

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【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。】

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; 通过微信、视频、电话等方法评价; 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	3.91
		人员配置	6	5.88
		资源配置	6	5.96
		规范要求	6	5.90
		监督	7	6.92
		改进	5	4.88
		服务文化	6	5.91
商品服务	35	商品信息	6	5.91
		技术支持	6	5.76
		配送	4	3.88
		维修	10	9.65
		质量保证	7	4.85
		废弃商品回收	2	1.96
顾客服务	25	顾客关系	15	12.66
		投诉处理	10	9.78
特别减分项		超过 5 分不通过		0
特别加分项		最多 1 分		0
总计:			涉及项总分 值: 98.00	93.81

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=93.81/98*100=95.72

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：评本次审核 5.2.5.5 条款不涉及，该指标分值不进行评价计算，其涉及项分值评分为 95.72 分（评分=93.81/98*100=95.72）

保持认证注册五星级售后服务

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) 产品质量过硬，有较好的口碑；
- 2) 产品包装上信息满足要求，包装考虑了安全防护等功能；
- 3) 主动服务意识强；
- 4) 能够很好地落实三包要求，履行三包承诺；
- 5) 能够很好地定期开展满意度调查；
- 6) 人员充足，技术能力较强；



- 7) 有明确的服务理念;
- 8) 配送及时、安全。

4. 改进建议

- 1) 梳理售后服务相关记录, 定期对收集的数据进行分析评价, 以便进一步提高服务水平;
- 2) 进一步加强网站建设, 更方便地为客户提供售后服务;
- 3) 更加关注产品废弃后的环保问题。

5. 证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

对产品包装、名片、宣传册、标书等证书及标志使用情况进行检查, 未见违规使用情况。

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:

北京国标联合认证有限公司
1101050761836
编制日期: 2022年11月16日