



## 审查组公正性和保密承诺

为了保护受审查方和社会公众的权益，维护北京国标联合认证有限公司的公正性、权威性、保证认证审查的有效性，审查组成员特作如下承诺：

1. 在审查工作中遵守国家有关认证的法律、法规和方针政策，遵守北京国标联合认证有限公司对认证公正性的管理规定和要求。
2. 认真执行北京国标联合认证有限公司的认证工作程序，准确、公正地反映被审查组组织服务管理现状与服务认证准则的符合程度。
3. 尊重受审查方的管理和权益，对所接触到的受审查方未公开信息保守秘密，不向第三方泄漏。为受审查方保守审查过程中涉及到的经营、技术、管理机密。
4. 严格遵守审查员行为准则，保持良好的职业道德和职业行为。
5. 不接受受审查组织赠送的礼品和礼金，不参加宴请，不参加营业性娱乐活动。
6. 在审查之日前两年内未对受审查方进行过有关服务认证的咨询，也未参与该组织的设计、开发、生产、技术、检验、销售及服务等工作，与受审查方没有任何经济利益和利害冲突。审查员已就其所在组织与受审查方现在、过去或可预知的联系如实向认证机构进行了说明。
7. 遵守《中华人民共和国认证认可条例》及相关规定，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，不同时在其它认证机构执业，也不在认证咨询机构或以其它形式从事认证咨询活动。
8. 如因承诺人违反上述要求所造成的对受审查方和北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应责任直至法律责任。

承诺人签名： 王慧霞

组 长： 王慧霞

2022 年 03 月 11 日



参加过行业或国家标准的制定，不利于品牌美誉度的进一步提升；组织针对售后服务的目标和水平没有明确的承诺，此方面的工作有待进一步加强。

(4) 商品服务方面

企业长期的规范运作在商品服务方面积累了大量的实际经验，商品信息和企业信息能够完整准确的体现并被顾客识别和了解，在商品销售和售后服务过程中提供了有力的技术支持，对配送、维修环节进行了有效的把控，商品质量符合国家相关法规要求和标准要求。另外组织对于和顾客直接进行面对面接触服务人员，缺少对个人卫生和形象方面的要求，服务的意识还有待于提高，希望组织通过对一线人员的服务意识的培训，不断提高这方面的意识和理念，把售后服务提升到一个新的高度。

(5) 顾客服务方面

企业建立了完善的客户档案，实施客户分类和分类管理，按照内部规定的要求进行顾客满意度的调查，认真处理顾客的投诉和抱怨，并将顾客抱怨和产品和服务的持续改进有效的结合起来，实现了服务管理的螺旋式上升，此方面的工作走在了同行的前面，但是对于售后服务中可能出现的紧急情况，还缺少有针对性的处理工作流程，不利于在危急时刻更好的保护组织的品牌和美誉度，希望组织能够通过不断贯彻和执行售后服务管理标准，把这方面的工作提升到一个新的高度，在今后日益激烈的竞争中牢牢占据行业的最高端。

3、审查结果：  现场审查通过，推荐继续保持注册五星级售后服务认证证书  
 不通过

4、报告编制人： 王慧霞 编制日期： 2022年03月11日

5、报告批准人： \_\_\_\_\_ 批准日期： \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日