**燃气采暖热水炉供热系统售后服务机构**

**等级评价申请书**

申报企业：（盖章）

联系人：

联系电话：

申报时间：

广东省燃气采暖热水炉商会

二零二零年制

一、申报单位的基本情况

|  |  |
| --- | --- |
| 单位名称 |  |
| 注册地址 |  |
| 电子信箱 |  | 成立时间 |  |
| 工商登记机构 |  | 营业执照号码 |  |
| 注册资金 |  | 经营期限 |  |
| 固定资产总额 |  | 代理品牌 |  |
| 法人代表 |  | 联系电话 |  |
| 上年度营业额 | （单位：万元） |  |  |
| 售后服务授权书品牌及编号 |  |
| 售后服务人员数量 |  | 持证人员数量 |  |
|  |  |  |  |
| 安装维修资质（如无，可不填） |
| 证书名称 | 证书编号 | 发证机关 | 发证日期 |
|  |  |  |  |
| **联 系 方 式** |
| 联系人 |  | 职务 |  | 手机 |  |
| 电话 |  | 传真 |  | E-mail |  |
| 地址 |  | 邮编 |  | 网址 |  |
| 企业承诺：内容属实，同意申报。负责人签字： （公司盖章） 年　　　月　　　　日 |

二、材料清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 材料名称 | 提供方式 | 备注 |
|  | 申报表 | 加盖公章 | 原件 | 必要 |
|  | 资质 | 企业营业执照 | 复印件 | 两者至少提供一个 |
|  | 售后服务授权书 | 复印件 |
|  | 安装维修资质 | 复印件 | 非必要 |
|  | 场地证明 | 租赁合同或自有产权备案书提供以下复印件即可：首页、场地使用说明页、签章页、场地使用图（规划出办公/仓库/维修间等场所） | 复印件 | 必要 |
|  | 营业额证明 | 上一年度财务报表 | 复印件 | 必要 |
|  | 售后人员的管理 | 近三次人员培训记录：提供签到表、培训照片 | 复印件 | 必要 |
|  | 培训课件、培训手册 | 电子版 | 必要 |
|  | 售后服务人员花名册、售后人员资质文件（由有关部门、行业商（协）会或燃气采暖热水炉制造厂家培训颁发的售后服务人员资质认证） | 复印件 | 必要 |
|  | 售后服务人员奖惩机制近两年的奖惩实施记录 | 电子版复印件 | 必要 |
|  | 人员考核记录 | 复印件 | 必要 |
|  | 售后工具 | 售后服务安装检测工具台账近一年的工具使用记录 | 复印件 | 必要 |
|  | 近一年的售后工具仪器定期校准、更替、维护、保养的记录 | 复印件 | 必要 |
|  | 交通工具的固定资产清单（含发票复印件、采购单等证明文件） | 复印件 | 必要 |
|  | 配件 | 库房、配件标识卡、检查维修单维修记录 | 现场检查 | 必要 |
|  | 售后服务规范 | 售后服务手册或其他相关规范文件 | 电子版 | 必要 |
|  | 标准化上门服务文件、零件收费清单 | 电子版或复印件现场检查 | 必要 |
|  | 工作质量 | 月度用户反馈表统计：提供近一年至少20份样本量 | 复印件 | 必要 |

注：1、申报材料按以上类别分别归类整理，按《申报材料目录清单》的顺序装订成册。2、所有申报材料现场审查时需准备原件，以备核查3、申请书传至秘书处邮箱gdgccly@vip.126.com。

**附件3**

**售后服务机构评分细则**

| 编号 | 评价项目 | 分值 | 评价维度 | 评价内容 | 评价方法 | 实际得分 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 资质要求 | 25 | 经营资质（3分） | 获得售后服务授权或具有独立法人资格，从事燃气采暖热水炉及系统安装售后服务。得3分。 | 检查资质文件、授权资格相关文件 |  |  |
| 固定服务场所（5分） | 以评价对象是否有固定的服务场所给分1. 具备固定服务场所得3分。
2. 设置配件库房得1分
3. 设置维修间得1分，

无固定场所，该项不得分。 | 现场检查 |  |  |
| 安装维修资质（2分） | 获得安装维修资质得2分。 | 检查资质文件 |  |  |
| 从业年限（8分） | 1. 从事燃气采暖热水炉供热系统售后服务，每经营1年得2 分，
2. 从事家电安装售后服务，每经营1年，得1分；
3. 以此类推，满分8分。
 | 检查营业执照或相关机构发放的售后服务资质 |  |  |
| 上年度营业额（7分） | 1. 上年营业额5万或以上得5分；
2. 上年营业额10万或以上，分值6分；
3. 上年营业额20万以上，分值7分；
4. 一年内新进入服务点，得4分
 | 检查财务报表 |  |  |
| 2 | 人员要求 | 22 | 标准化服务（3分） | 标准化售后服务实施良好，且有原始记录，酌情给分 | 检查售后服务标准化相关文件及其相关执行情况 |  |  |
| 人员培训（3分） | 能参照国家、行业、企业要求，定期对售后服务人员进行安装、调试、运行、维护等专业培训。且有有原始记录，酌情给分。 | 检查与培训相关的课件及培训记录等文件 |  |  |
| 人员配置（10分） | 1. 有两名以上售后服务人员；至少有一名取得由有关部门、行业商（协）会或燃气采暖热水炉制造厂家培训颁发的售后服务人员资质认证。得6分。
2. 每增加一个持证人员加1分。
 | 提供售后服务人员花名册、售后人员资质文件 |  |  |
| 人员奖惩机制（3分） | 建立售后服务人员奖惩机制 | 检查奖惩机制及相关机制实施的记录 |  |  |
| 人员考核评价（3分） | 依据T/GDGCC 9-2020表3对售后服务人员定期评价定级。 | 检查评估相关资料文件 |  |  |
| 3 | 工具要求 | 15 | 工具管理（12分） | 售后服务所需安装检测维修工具由售后服务机构集中采购配发，建立台账，做到账实卡一致，专人管理。得2 分。 | 检查台账、管理记录及现场实地核查 |  |  |
| 依据T/GDGCC 9-20203.3.2严格设置使用登记卡。2分 | 检查使用登记卡及现场实地核查 |  |  |
| 对售后工具仪器有定期校准、更替、维护、保养记录。得2 分。 | 检查维护的文件记录及现场实地核查 |  |  |
| 1. 符合T/GDGCC 9标准表4要求，必备工具齐全得4分；
2. 每增加一项每增加一项选配工具，加0.5分；
3. 该项总分不超过6分。
 | 检查工具台账及现场实地核查 |  |  |
| 交通工具（3分）） | 符合3.3.5要求配有必备的交通工具得2分；每增加一台汽车，加0.5分；该项总分不超过3分。 | 现场检查 |  |  |
| 4 | 配件准备 | 10 | 存放要求（3分） | 按T/GDGCC 9 标准3.4.1检查，酌情给分。3分。 | 现场检查及检查配件标识卡 |  |  |
| 新旧区分（3分） | 按T/GDGCC 9 标准3.4.2检查，酌情给分。 3 分。 | 现场检查及检查维修单 |  |  |
| 服务配件准备（4分） | 上门售后服务维修记录良好，配件准备齐全，酌情给分。4分。 | 检查维修记录 |  |  |
| 5 | 管理体系 | 13 | 文件规范 | 有售后服务人员上门服务规范文件。给3分。 | 检查相关规范 |  |  |
| 服务规范有要求与用户联络时限、实际上门维修时限、产品修复时限。给3分 | 检查相关制度 |  |  |
| 有完善的接单、派单、回访、关闭报修全流程的闭环管理体系。给3分 | 检查相关流程 |  |  |
| 服务收费明码标价，公开透明；有严格的防控措施，禁止维修人员小病大修、配件以旧冒新、乱收费等各种损害用户利益的不良行为。酌情给分。3分 | 检查相关控制流程 |  |  |
| 有完善的售后服务流程，执行到位，酌情给分。1分。 | 检查售后服务机构流程及现场检查 |  |  |
| 6 | 工作质量 | 15 |  | 按3.6要求进行月度用户反馈表统计，其中优秀、良好所占百分比×15，满分15分。 | 检查售后服务工作质量评价表 |  |  |
| 总分 | 100 |  |  |  |  |  |