



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： 保定通力电器设备有限公司

项目编号： 0315-2022-SA-2023

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： 保定通力电器设备有限公司

1.2 项目编号： 0315-2022-SA-2023

1.3 工商注册地址：

高阳县湘连口村

1.4 审查地址：

高阳县湘连口村 /河北省沧州市肃宁县邵庄乡电力工业园区

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）：

保定通力电器设备有限公司/河北省沧州市肃宁县邵庄乡电力工业园区

1.6 受审查组织联系方式

联系人： 马杏杰 职务： 电话： 13932273888 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：

高低压成套开关设备（低压无功补偿综合配电柜、环网柜、非金属电表箱、配电计量箱、箱式变电站、铅封）、高压电器（防雷设备、过电压保护器、避雷器、交流外空气间隙金属氧化物避雷器、熔断器、高压熔断管、高压熔断丝、隔离开关、断路器、负荷开关、复合绝缘子、拉紧绝缘子）、铁附件（横担、抱箍）、电力安全工器具（拉闸杆、测高杆、脚扣、安全帽、安全带、500KV 以下声光交流验电器、放电棒、绝缘梯、铝合金梯子、绝缘台、绝缘检修架、绝缘板、安全工具柜、安全围栏、绝缘挡板、绝缘胶板、拉线保护套、安全护具、遮蔽罩、防坠器、便携型短路接地线、个人保安线、红布幔、防撞警示贴、绝缘绳、绝缘手套、绝缘靴、绝缘防穿刺鞋、防鸟刺、驱鸟器、标识牌、安全标志及设备标志牌）、硅胶、电阻片、芯棒、电力施工工具（铜铝电缆电线、绝缘服、护目镜、空气呼吸器、硅胶全面罩、逃生面具、模拟人、气体检漏仪、放生应急包）、线路金具、电力相关仪器仪表、电力产品测试设备、电力物资的售后服务（配送、维修、技术支持、客诉解决）（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: 2023 年 04 月 24 日 上午至 2023 年 04 月 24 日 下午 (共 1.0 天)

现场审查覆盖的时期: 上次审查结束日至 2023 年 04 月 24 日(审查结束)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-205805	朱晓丽	组长	2021-S2SC-1205805	02.01	15011335853

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: _____

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。】

保定通力电器设备有限公司位于高阳县湘连口村/河北省沧州市肃宁县邵庄乡电力工业园区, 经营高低压成套开关设备 (低压无功补偿综合配电柜、环网柜、非金属电表箱、配电计量箱、箱式变电站、铅封)、高压电器 (防雷设备、过电压保护器、避雷器、交流外空气间隙金属氧化物避雷器、熔断器、高压熔断管、高压熔丝、隔离开关、断路器、负荷开关、复合绝缘子、拉紧绝缘子)、铁附件 (横担、抱箍)、电力安全工器具 (拉闸杆、测高杆、脚扣、安全帽、安全带、500KV 以下声光交流验电器、放电棒、绝缘梯、铝合金梯子、绝缘台、绝缘检修架、绝缘板、安全工具柜、安全围栏、绝缘挡板、绝缘胶板、拉线保护套、安全护具、遮蔽罩、防坠器、便携型短路接地线、个人保安线、红布幔、防撞警示贴、绝缘绳、绝缘手套、绝缘靴、绝缘防穿刺鞋、防鸟刺、驱鸟器、标识牌、安全标志及设备标志牌)、硅胶、电阻片、芯棒、电力施工工具 (铜铝电缆电线、绝缘服、护目镜、空气呼吸器、硅胶全面罩、逃生面具、模拟人、气体检漏仪、放生应急包)、线路金具、电力相关仪器仪表、电力产品测试设备、电力物资的售后服务, 服务过程固定, 售后服务涉及配送、维修、技术支持、客诉解决, 对企业服务体系所涉及的相关的员工、顾客、相关方进行分类, 从不同类型中抽取一定的样本客户, 进行资料及相关记录进行复核确认。从相关数据得出结论符合五星级售后服务评价准则



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	6
		规范要求	6	6
		监督	7	6.3
		改进	5	4.7
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	6	6
		技术支持	6	5
		配送	4	4
		维修	10	10
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	0
顾客服务	25	顾客关系	15	14.35
		投诉处理	10	10
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：				95.35

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），五星级售后服务；

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： $95.35 / (100 - 3) \approx 98.3$ 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】

受评价方自本年度有明确的服务理念；人员充足，主动服务意识强；能够很好地落实三包要求，履行承诺；产品质量过硬，有较好的口碑；包装物考虑了安全防护等功能；并对客户提供了安装、维修、等方面优质的售后服务；能够很好地定期开展满意度调查；

4.改进建议

1) 积极参与相关标准研究，以便进一步提高服务水平；

2) 进一步加强网站建设，为便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】

用于投标，未发生证书使用不当行为



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】

高低压成套开关设备(低压无功补偿综合配电柜、环网柜、非金属电表箱、配电计量箱、箱式变电站、铅封)、高压电器(防雷设备、过电压保护器、避雷器、交流外空气间隙金属氧化物避雷器、熔断器、高压熔断管、高压熔断丝、隔离开关、断路器、负荷开关、复合绝缘子、拉紧绝缘子)、铁附件(横担、抱箍)、电力安全工器具(拉闸杆、测高杆、脚扣、安全帽、安全带、500KV 以下声光交流验电器、放电棒、绝缘梯、铝合金梯子、绝缘台、绝缘检修架、绝缘板、安全工具柜、安全围栏、绝缘挡板、绝缘胶板、拉线保护套、安全护具、遮蔽罩、防坠器、便携型短路接地线、个人保安线、红布幔、防撞警示贴、绝缘绳、绝缘手套、绝缘靴、绝缘防穿刺鞋、防鸟刺、驱鸟器、标识牌、安全标志及设备标志牌)、硅胶、电阻片、芯棒、电力施工工具(铜铝电缆电线、绝缘服、护目镜、空气呼吸器、硅胶全面罩、逃生面具、模拟人、气体检漏仪、放生应急包)、线路金具、电力相关仪器仪表、电力产品测试设备、电力物资的售后服务(配送、维修、技术支持、客诉解决)(五星级)

报告编制人: 朱晓丽

编制日期: 2023 年 4 月 24 日

