



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： 东方交联电力电缆有限公司

项目编号： 10869-2024-SA

审查类型： ☒初次认证 ☐保持认证 ☐再认证

地址： 北京市朝阳区北三环东路8号1幢-3至26层101内8层810

联系： 010-5824 6003

邮编： 100028



1. 基本信息

1.1 受审查方名称： 东方交联电力电缆有限公司

1.2 项目编号： 10869-2024-SA

1.3 工商注册地址：

河北省宁晋县延白村

1.4 审查地址：

河北省宁晋县延白村

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）：

无

1.6 受审查组织联系方式

联系人： 王玉龙 职务： 电话： 13831167179 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：

资质范围内电线电缆的售后服务

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： 2024年09月03日 上午至 2024年09月04日 上午 (共1.5天)

审查覆盖的时期： 自体系实施日至 2024年09月04日(审查结束日)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-247788	王慧霞	组长	2021-S2SC-1247788	02.01	18133826030

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: _____

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。】

对企业服务评价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, 如对顾客进行从合同建立-生产-配送-售后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 GB/T27922-2011 五星级售后服务评价准则。推荐认证注册资格。



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	7
		改进	5	4.8
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	6	6
		技术支持	6 (不涉及 3 分)	3
		配送	4	4
		维修	10	10
		质量保证	7 (不涉及 3 分)	4
		废弃商品回收	2 (不涉及 2 分)	0
顾客服务	25	顾客关系	15	15
		投诉处理	10	10
特别减分项		超过 5 分不通过		
特别加分项		最多 1 分		
总计:				91.8

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=99.78

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： 99.78 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】

东方交联电力电缆有限公司成立于 2005 年 08 月，企业的售后服务体系与 2024 年 2 月 1 日建立实施。售后服务手册（依据 GB/T27922-2011 标准编制）A0 版，手册版本完整适用本企业的标准要求，主要经涉及：资质范围内电线电缆的售后服务，企业产品销售在全国范围内；企业涉及售后服务的员工共计 25 人。设置了管理层、生产部、办公室、财务部、技术部、业务部；业务部负责售后服务登记维修工作，管理层、生产部、技术部、办公室、财务部为售后服务支持部门；管理层总体把握企业运营，提供基础设施、生产、检验、售后服务设备及工具等；生产部负责原材料及产品质量、用具等采购以及产品生产及产品维修等；技术部负责技术支持和质量保证；办公室总体负责产品销售后售后服务监督工作，如服务文化的宣贯、服务策略的制定、人员培训等；同时负责接受客户投诉、顾客信息、交付、服务工作的等工作。售后服务人员配合销售，完成服务的交付、物资配件支持、负责售后服务过程的监督检查考核、财务部负责资金支持等后台支持；组织架构是适宜的、符合的。企业的售后服务理念：“专业服务，质量为本；科学管理，持续改进；信守合同，顾客满意”。售后服务上得保证：售后服务实力强大，维修快捷，并严格履行合同的相关承诺，保证用户的产品使用。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。

4.改进建议

企业的高层领导在企业持续快速发展中发挥了关键作用。公司在不断总结、改进、完善的过程中确定确立了一整套的售后服务管理体系，建立了完善的组织架构，配置了充分的人力资源，从基础设置、工作环境以及资金保障方面都配置了适宜的资源，对于各项售后服务活动制定了明确的规范要求，不断提高售后服务的能力和水平，希望企业进一步参与相关标准研究，以便进一步提高服务水平，完善企业的各方面建设——尤其是一些与服务相关的记录文件资料更加完善。方便客户提出的售后服务，提高服务质量。更加关注产品废弃后的环保问题。



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】

资质范围内电线电缆的售后服务（五星级）。

报告编制人：王慧霞

编制日期：2024 年 09月04日