



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： 西安祥能电子科技有限公司

项目编号： 10122-2025-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： 西安祥能电子科技有限公司

1.2 项目编号： 10122-2025-SA

1.3 工商注册地址：

陕西省西安市高新区科技路 58 号汇豪树中心 3 号楼 1 单元 13 层 11306 室

1.4 审查地址：

陕西省西安市高新区科技路 58 号汇豪树中心 3 号楼 1 单元 13 层 11302-11303 室

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： 邵光磊 职务： 电话： 18591885052 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：

软件开发：智能无人飞行器销售和技术服务的售后服务（五星）

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： 2025 年 02 月 26 日 下午至 2025 年 02 月 27 日 下午 (共 1.5 天)

审查覆盖的时期： 自体系实施日至 2025 年 2 月 27 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[S]0372	郭力	组长	2023-S1SC-2263290	02.01	18429080135 17792013676

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。】

西安祥能电子科技有限公司位于陕西省西安市高新区科技路 58 号汇豪树中心 3 号楼 1 单元 13 层 11302-11303 室, 经营以一般项目: 普通机械设备安装服务; 机械设备销售; 建筑材料销售; 五金产品批发; 电气设备销售; 仪器仪表销售; 金属制品销售; 建筑装饰材料销售; 工程管理服务; 对外承包工程; 工程技术服务(规划管理、勘察、设计、监理除外); 安全技术防范系统设计施工服务; 专业设计服务; 节能管理服务; 规划设计管理; 市政设施管理; 轨道交通专用设备、关键系统及部件销售; 人工智能行业应用系统集成服务; 安防设备销售; 塑料制品销售; 音响设备销售; 人工智能基础软件开发; 软件开发; 半导体照明器件销售; 智能无人飞行器销售; 信息系统集成服务; 新能源原动设备销售; 技



术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广；安全系统监控服务；计算机系统服务；智能控制系统集成；计算机软硬件及辅助设备批发；信息系统运行维护服务；导航、测绘、气象及海洋专用仪器销售；智能机器人的研发；数据处理和存储支持服务；地理遥感信息服务。（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）许可项目：发电业务、输电业务、供（配）电业务；建筑智能化系统设计；建筑劳务分包；建设工程施工；输电、供电、受电电力设施的安装、维修和试验；特种设备设计；电气安装服务；舞台工程施工；售后服务涉及软件开发；智能无人飞行器销售和技术服务（维修、技术指导、培训、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	5
		规范要求	6	5
		监督	7	7
		改进	5	5
		服务文化	6	5
商品服务	35	商品信息	6	6
		技术支持	6	6
		配送	4	4
		维修	10	10
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	0	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		0
特别加分项		最多 1 分		0
总计:			98	95

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=95/98*100=96.9 分

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： 96.9 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；并对客户提供了维修、技术指导、培训、客诉解决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，为更方便地为客户提供售后服务；



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】

软件开发；智能无人飞行器销售和技术服务的售后服务（五星）

报告编制人：郭力

编制日期：2025年2月27日