



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： 重庆华虹仪表有限公司

项目编号： 20354-2024-SA-2025

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： 重庆华虹仪表有限公司

1.2 项目编号： 20354-2024-SA-2025

1.3 工商注册地址：

重庆市北碚区嘉创路 88 号

1.4 审查地址：

重庆市北碚区嘉创路 88 号

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： 易丽 职务： 电话： 13883376866 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：

电能计量仪表、互感器、绝缘子的销售所涉及售后服务（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： 2025 年 05 月 06 日 上午至 2025 年 05 月 06 日 下午 (共 1.0 天)

现场审查覆盖的时期： 上次审查结束 2024 年 05 月 21 日至 2025 年 05 月 06 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-207381	张心	组长	2025-S1SC-3207381	02.01	15023289133

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: 不适用

1) 实施远程审核概况

地点: _____

范围: _____

使用的 ICT 工具: 不适用

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: 本次审查不涉及多场所抽样; 对服务体系有关的过程信息和数据进行抽样复核确认; 通过与相关人员进行面谈及现场观察、抽查文件、记录等评价方法进行审查; 审查已经按审查计划实施, 达到了审查目的。



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	6
		监督	7	7
		改进	5	5
		服务文化	6	6
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	2	1
顾客服务	25	顾客关系	15	13
		投诉处理	10	9.5
特别减分项		超过 5 分不通过	0	0
特别加分项		最多 1 分	0	0
总计：			100	95.5

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=95.5

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：95.5 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】

本次评价概述：

本次评价依据：国家相关法律法规：依据《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规，确保评价工作符合法律要求，保障客户合法权益。

企业服务承诺：受评价方在产品销售过程中向客户做出的售后服务承诺为依据，检查企业是否履行承诺内容。

认证领域和认证标准：服务认证（依据 GB/T27922-2011）

评价方法：资料审查：受评价方售后服务体系相关资料，包括服务管理制度、流程文件、培训记录、客户反馈记录等，对资料的完整性、规范性和有效性进行审查。

现场检查：受评价方办公场所、备件仓库等现场，检查服务设施配备情况、服务流程执行情况、备件管理情况等。

客户调查：通过查看顾客满意度调查表、电话访问等方式，向受评价方的客户了解售后服务的实际



体验，收集客户对服务响应速度、服务质量、服务态度等方面的评价意见。

指标考核：根据预先设定的售后服务评价指标体系，对受评价方的服务响应时间、响应及时率、客户满意度等指标进行量化考核。

评价范围：本次评价涵盖受评价方在电能计量仪表、互感器、绝缘子的销售过程中的售前、售中、售后服务全流程，包括服务体系组织架构、服务流程执行情况、服务质量保障措施等方面内容。评价对象涉及售后服务部门全体工作人员、相关服务设施及备件资源等。

服务体系组织架构：企业设立了专门的售后服务部门，该部门与销售、技术、生产等部门紧密协作。售后服务部门内部划分客户服务热线、现场服务、技术支持、备件管理等多个职能小组。各小组分工明确、协同工作，保障售后服务的高效运转。

服务流程与内容

售前服务：在销售前期，企业为客户提供产品选型咨询服务。技术人员根据客户的用电环境、计量需求等，为其推荐合适的产品，并详细介绍产品性能、技术参数、使用方法及注意事项，帮助客户全面了解产品，做出合理的采购决策。

售中服务：在产品销售过程中，技术人员根据客户需求，提供技术指导、咨询等服务。

售后服务：客户咨询与投诉处理：客户服务热线 7×24 小时开通，及时接听客户来电。工作人员耐心解答客户关于产品使用、维护等方面的咨询，对于客户投诉，详细记录问题内容、客户联系方式等信息，并在规定时间内给予反馈，承诺在一定期限内解决问题。

定期回访与维护：企业针对重点客户和关键项目，安排技术人员对产品进行回访。问询产品运行状态，及时发现潜在问题并进行处理。

备件供应保障：备件管理组建立了完善的备件库存管理制度，根据产品销售情况和历史维修数据，合理储备常用备件。确保在维修需要时，能够快速供应备件。

服务质量保障措施：为确保售后服务质量，企业建立了服务质量考核机制。对售后服务人员的响应速度、维修质量、客户满意度等指标进行定期考核。同时，企业注重服务人员的培训与发展，定期组织内部培训和外部技术交流活动，提升服务人员的专业技能和服务意识。此外，企业还通过客户满意度调查、回访等方式，收集客户反馈意见，针对存在的问题及时进行改进，不断优化服务体系。



4.改进建议

多渠道响应：除了传统的客服电话，还应提供在线客服、电子邮件等多种沟通渠道，并确保各渠道都有专人负责及时查看和回复。

加强技术培训与支持：定期培训售后服务人员：针对电能计量仪表、互感器、绝缘子的产品知识、工作原理、安装调试、故障排除等方面进行系统培训，技术专家进行现场指导和答疑。

建立技术支持团队：由经验丰富的工程师组成技术支持小组，为一线售后服务人员提供远程技术指导，协助解决复杂的技术问题。同时，鼓励售后服务人员在遇到难题时及时向技术支持团队请教，避免问题拖延。

引入服务绩效考核机制：建立完善的考核指标体系：包括服务响应时间、问题解决率、客户满意度、服务态度等方面，对售后服务人员的工作表现进行全面、客观的评价。

考核结果与激励挂钩：将绩效考核结果与售后服务人员的奖金、晋升、培训机会等挂钩，激励他们积极提高服务质量，对于表现优秀的员工给予表彰和奖励，而对于不达标的员工进行辅导和改进。

资料审查中，对受评价方售后服务体系相关记录进行抽查，包括人员考评记录、培训记录、客户反馈记录、满意度调查记录、内部评价记录等，对记录的完整性、规范性和有效性还有待加强及改进。内部评价人员能力需要通过培训及实操得到进一步加强。

5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

未见证书及标志使用不当或违规使用的情况

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】