



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： 山东张弛电气科技有限公司

项目编号： 10423-2023-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: 山东张弛电气科技有限公司

1.2 项目编号: 10423-2023-SA

1.3 工商注册地址:

山东省东营市东营区六盘山路 8 号

1.4 审查地址:

山东省东营市东营区六盘山路 8 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: 尚景美 职务: 电话: 18315462186 邮箱: 1099259074@gg.com

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) 售后服务 (依据 GT/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:

S: 箱式变电站、高、低压成套开关设备、配电馈线终端 FTU、稠油 中频加热控制柜、潜油电
泵控制柜、软启动柜、油井控制柜、变频柜、配电箱、配电柜箱体、温度调节控制箱、RTU 控制箱、光 伏
并网柜、护栏、围栏、变压器, 电表箱、通信箱、金属制品、配电开关控制设备、人工智能机器 人、
光伏设备及元器件、机械电 气设备、电力设施及器材、电线 电缆、五金工具、低压电器、低 压元
件、铜排、钢材、仪表箱, 隔离开关、电缆桥架、电工材料 熔断器、互感器、照明设备、高 压断路
器的售后服务

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： 2025年06月11日上午至2025年06月11日下午 (共1.0天)

现场审查覆盖的时期： 上次审查结束日至2025年06月11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-330572	李洪国	组长	2025-S1SC-1330572	02.01	13853466277

1.14 组织变更信息说明 (监督评价和再认证评价适用)

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。

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，如对顾客进行从合同建立-生产-安装-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五星级售后服务评价准则。推荐保持认证证书注册资格。

**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	6
		改进	5	4.5
		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	9	9
		质量保证	6	5.0
		废弃商品回收	0	0
顾客服务	25	顾客关系	15	13
		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:			96	91.5

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=91.5/96*100%=95.3

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：95.3 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】

通过现场审从售后服务体系、商品服务、顾客服务三个方面进行检查，通过打分获得 95.3，满足售后五星标准，推荐认证注册。

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，希望企业积极参与相关标准研究，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。

5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

在售后服务体系运行的一个周期的时间里，企业营业执照、营业执照注册地址、员工覆盖人数均未发生变更，质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证证书、中国环境标志产品认证证书在有效期内使用。



售后服务运行的周期中经现场抽查、询问未发现企业转让、出售、借用、冒用证书的情况发生。证书、标志使用情况良好。售后服务系统分运转良好

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】

箱式变电站;高、低压成套开关设备;配电馈线终端 FTU;稠油中频加热控制柜、潜油电泵控制柜、软启动柜、油井控制柜、变频柜;配电箱、配电柜箱体、温度调节控制箱、RTU 控制箱、光伏并网柜、护栏、围栏、变压器,电表箱、通信箱、仪表箱、金属制品、配电开关控制设备;电缆桥架的生产及人工智能机器人、光伏设备及元器件、机械电气设备、电力设施及器材、电线电缆、五金工具、低压电器、低压元件、铜排、钢材、隔离开关、电工材料熔断器、互感器、照明设备、高压断路器的售后服务。(销售的技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理)(五星级)

报告编制人: 李洪国

编制日期: 2025年6月11日