



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： 广东国博电缆电气集团有限公司

项目编号： 10783-2024-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： 广东国博电缆电气集团有限公司

1.2 项目编号： 10783-2024-SA

1.3 工商注册地址：

佛山市高明区荷城街道三和路 42 号（车间三）之一厂房（住所申报）

1.4 审查地址：

佛山市高明区荷城街道三和路 42 号（车间三）之一厂房（住所申报）

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： 卢添旺 职务： 电话： 13544301749 邮箱： 1290261104@qq.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:35kV 及以下电力电缆、防火电缆、低压电线、架空绝缘导线、钢芯铝合金绞线、控制电缆、10kV 干式变压器、10kV 非晶合金变压器、10kV 油浸式变压器、预装式变电站（欧变）、组合式变压器（美变）、KYN28-12、XGN15-12、SF6-12 等系列高压柜、GGD、GCK、GGJ 等系列低压柜、高低压成套开关设备（资质范围内）、一步法硅烷交联电缆料、聚氯乙烯绝缘料（J-70、J-90）、聚氯乙烯护套料（H-70、H-90）等的研发、生产和销售的售后服务。

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08月11日上午至2025年08月11日下午现场审查覆盖的时期: 上次审查结束日至 年 月 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
A	杜森柠	组长	2023-S1SC-2269857	02.01	13824404403

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: 认证范围变更, 增加了产品“高低压成套开关设备(资质范围内)”, 认证范围变更为“35kV 及以下电力电缆、防火电缆、低压电线、架空绝缘导线、钢芯铝合金绞线、控制电缆、10kV 干式变压器、10kV 非晶合金变压器、10kV 油浸式变压器、预装式变电站(欧变)、组合式变压器(美变)、KYN28-12、XGN15-12、SF6-12 等系列高压柜、GGD、GCK、GGJ 等系列低压柜、高低压成套开关设备(资质范围内)、一步法硅烷交联电缆料、聚氯乙烯绝缘料(J-70、J-90)、聚氯乙烯护套料(H-70、H-90)等的研发、生产和销售的售后服务”

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:

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。】

广东国博电缆电气集团有限公司注册地址为: 佛山市高明区荷城街道三和路42号(车间三)之一 厂房(住所申报), 生产地址为: 佛山市高明区荷城街道三和路42号(车间三)之一厂房(住所申报), 设有财务人员、销售人员、办公人员, 售后服务人员和过程。

公司经营业务包括: 研发、生产、销售: 电力变压器、配电变压器、箱式变电设备、高低压成套开关设备、风电电力设备、光伏电力设备、电动汽车充换电设备、变压器配件、变压器生产设备、电线电缆、电缆配件、电源设备、五金器材、金属材料、塑料、绝缘材料; 货物或技术进出口(国家禁止或涉及行政审批的货物和技术进出口除外); 电力工程设计和施工, 电力设备的运行和维修; 电力咨询服务; 国内贸易。*(依法须经批准的项目, 经相关部门批准后方可开展经营活动)。

售后服务认证范围变更为“35kV 及以下电力电缆、防火电缆、低压电线、架空绝缘导线、钢芯铝合金绞线、控制电缆、10kV 干式变压器、10kV 非晶合金变压器、10kV 油浸式变压器、预装式变电站(欧变)、组合式变压器(美变)、KYN28-12、XGN15-12、SF6-12 等系列高压柜、GGD、GCK、GGJ 等系列低压柜、高低压成套开关设备(资质范围内)、一步法硅烷交联电缆料、聚氯乙烯绝缘料(J-70、J-90)、聚氯乙烯护套料(H-70、H-90)等的研发、生产和销售的售后服务”。

现场核对售后服务范围后, 确认的售后服务认证范围为: 35kV 及以下电力电缆、防火电缆、低压电线、架空绝缘导线、钢芯铝合金绞线、控制电缆、10kV 干式变压器、10kV 非晶合金变压器、10kV 油浸式变压器、预装式变电站(欧变)、组合式变压器(美变)、KYN28-12、XGN15-12、SF6-12 等系列高压柜、GGD、GCK、GGJ 等系列低压柜、高低压成套开关设备(资质范围内)、一步法硅烷交联电缆料、聚氯乙烯绝缘料(J-70、J-90)、聚氯乙烯护套料(H-70、H-90)等的研发、生产和销售所涉及的售后服务(技术支持、产品送货、退换货和投诉处理)。

经确认, 公司营业执照经营范围涵盖了申请的认证范围。

经现场确认, 企业的生产过程固定, 售后服务内容涉及技术支持、产品送货、退换货和投诉处理, 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
		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	3.5
		维修	10	9.5
		质量保证	7	6.5
		废弃商品回收	2	2
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:				97.5

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=

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：97.5 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】

受评价方有明确的服务理念；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；并对客户提供了配送、技术支持、退换货服务、投诉处理方面优质的售后服务；能够很好地定期开展满意度调查；生产统一管理和销售，并统一提供售后服务。

4.改进建议

加强公司售后服务人员的技能培训

5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

无

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】

报告编制人:



编制日期: 2025 年 8 月 11 日