



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： 沧州伍合电力科技有限公司

项目编号： 11046-2025-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: 沧州伍合电力科技有限公司

1.2 项目编号: 11046-2025-SA

1.3 工商注册地址:

河北省沧州市任丘市梁召镇庄上村文明路北四巷 4 号

1.4 审查地址:

河北省沧州市任丘市梁召镇庄上村文明路北四巷 4 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: 李秋峰 职务: 管代 电话: 15032131620 邮箱: 979836024@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: 电力设施器材 (标识牌、绝缘护罩、绝缘梯、验电器、警示带、风力驱鸟器) 的生产和服务; 配电开关控制设备、电工器材、特种劳动防护用品、安防设备、防火封堵材料、化工产品 (危险化学品除外) 的销售的售后服务

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 28 日上午至 2025 年 08 月 28 日下午 审查覆盖的时期: 自体系



实施日至 2025 年 8 月 28 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	张星	组长	2025-S1SC-1263722	02.01	13731692448

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: 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-发运-售后 进行资料及相关记录进行注册确认。从相关数据得出结论符合 GB/T27922-2011 评价准则。 推荐认证注册。



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
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	6	6
		技术支持	6	4.5
		配送	4	4
		维修	10	10
		质量保证	7	4
		废弃商品回收	2	0
顾客服务	25	顾客关系	15	14
		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:				91.5

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=实际得分/涉及项总分值*100=91.5/(100-6.5)=97.86%

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：97.86 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】

沧州伍合电力科技有限公司，成立日期：2024年11月12日，注册资本：800万。企业建立了与售后服务相关的管理、支持部门，包括办公室、生产部等部门，各部门之间有清晰的职能划分，岗位设置合理，能够保证售后服务工作的顺利开展。其中，办公室负责售后服务管理监督评价，负责采购、配送、负责接受顾客信息、交付、售后服务工作的监管等。生产部负责产品的检验检测，登记相关记录。经现场审查记录确认，认证范围：电力设施器材（标识牌、绝缘护罩、绝缘梯、验电器、警示带、风力驱鸟器）的生产和服务；配电开关控制设备、电工器材、特种劳动防护用品、安防设备、防火封堵材料、化工产品（危险化学品除外）的销售的售后服务。

企业涉及售后服务的员工共计10人。企业产品广泛应用于电力行业等领域。目前售后服务管理由组织的办公室牵头，组织全国范围内售后服务工作。生产部进行生产、技术、检验工作，办公室对服务管理过程进行监督等，该服务保障有能力提供服务：如技术人员数量、派工量的管控等总部监督管理有效。公司的售后服务体系建设以“做好售后服务，赢得客户忠诚提供星级体验，创建行业领先”为售后服务



理念，利用互联网、智能化和大数据技术创新服务模式，实现持续提升公司的市场服务能力。在商品销售和售后服务过程中提供了有力的技术支持，对售后服务质量进行了有效的把控。

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，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】

电力设施器材（标识牌、绝缘护罩、绝缘梯、验电器、警示带、风力驱鸟器）的生产和服务；配电开关控制设备、电工器材、特种劳动防护用品、安防设备、防火封堵材料、化工产品（危险化学品除外）的销售的售后服务（五星级）

报告编制人： 张星

编制日期：2025年 8月 28 日