



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：北京世纪东方数字电影院线有限公司

项目编号：20722-2024-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：北京世纪东方数字电影院线有限公司

1.2 项目编号：20722-2024-SA

1.3 工商注册地址：

北京市朝阳区民族园路2号3幢5层501内5024

1.4 审查地址：

北京市朝阳区安贞里三区13号楼三层

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：甄雅君 职务： 电话：010-65819988 邮箱：zyj@ibex.com.cn

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:数字电影放映设备及电影放映的售后服务（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09月17日上午至2025年09月17日下午

现场审查覆盖的时期：上次审查结束日至2025年09月17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	桑小红	组长	2023-S1SC-2208484	02.01	13651379057



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。】

_____ 抽查了数字电影放映设备及电影放映的售后服务相关的资料, 涵盖 2024 年 9 月 28 日至本次审核期间的所有资料。通过现场观察对以上过程信息和数据进行了复核确认, 按照计划实施了评价。



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	4
		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	2	2
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		0
特别加分项		最多 1 分		0
总计:				96

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：96 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】

公司建立了行政人事部、市场部、技术部、财务部，设立了售后服务负责人岗位，由蔡金柱担任。在售后服务管理手册中明确了售后服务的各岗位及部门的职责，岗位的设置及职能的划分基本合理。

公司办公地址：北京市朝阳区安贞里三区 13 号楼三层，有固定的办公经营场所，办公场所面积约 360 平米，售后服务涉及退换、召回、维修、保养、检测、配件供应等。配备必要的办公设备、电脑、电话、办公桌椅等。配备了必要的设备，能够满足日常办公和售后服务活动。

公司售后服务体系管理层除总经理和售后服务负责人外，主要由技术部人员负责售后服务工作。市场部人员负责销售工作。行政人事部、财务部等相关部门人员配合售后服务岗位人员完成相关工作。公司配置 12 名售后服务管理师，对售后服务工作进行管理和指导。公司今年计划对售后服务管理师进行调整。技术部是售后服务管理和执行的主要部门，其他部门应协助或提供有关支持。

《售后服务管理手册》经公司总经理庄茵批准，2021-7-6 发布、实施。《手册》对公司的管理方针



做了阐述，对售后服务的结构和运作进行了描述，通过服务品牌、服务能力、客户关系、技术支持、备件服务等方面的持续改进，实现由被动服务向主动服务的转变，以满意服务捍卫客户价值，助力终端实销。查看手册：描述了服务活动，明确了服务理念、服务承诺等。公司主要售后服务活动包括：退换、召回、维修、保养、检测、配件供应等，并制定了相应规范，形成了程序文件，包括《售后服务基本工作规范》、《与客户接触人员工作要求》、《商品系统性缺陷公开机制》、《客户投诉或满意度调查制度》、《客户投诉处理流程及规范》、《危机事件处理制度》等。服务器保修流程：用户电话——派单——电话用户确认故障——邮寄故障设备——修复寄回用户。

识别了相关的法律法规。包括 GD-J 029 数字电影流动放映监管信息 GPSGPRS 接口、GY T 248-2011 中档和流动放映系统声频功率放大器技术要求与测量方法、GY T251-2011 数字电影流动放映系统技术要求和测量方法、GYT 250-2011 数字电影流放映系统用投影机技术要求与测量方法等。

公司制定的目标为：

顾客反馈问题处理及时率 100%

顾客投诉处理及时率 100%

顾客满意度 ≥ 90 分

售后服务及时率达 100%

统计时间：2025年1月-6月，统计人：伍国权，评价：达标。

公司有网站 www.ibex.com.cn，目前该网站只能获得账号和密码后登录。企业有良好的认知和口碑，在业界享有一定声誉。但企业无其他方面提升的宣传，企业多参加社会公众活动宣传企业。

公司规定，客户投诉由技术部专职处理，负责记录投诉时间、内容、诉求等内容。自上次审查以来未发生顾客投诉情况。

4.改进建议

希望企业完善投诉处理流程，进一步提高服务意识，能够通过不断贯彻和执行售后服务管理标准，把这方面的工作提升到一个新的高度，在今后日益激烈的竞争中牢牢占据行业的最高端。

5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

认证证书及标志按规定使用，无违规的情况。

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】

数字电影放映设备及电影放映的售后服务（五星级）

报告编制人： 桑小红

编制日期： 2025年 9月17 日