



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：河北青和电力设备有限公司

项目编号：11213-2025-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: 河北青和电力设备有限公司

1.2 项目编号: 11213-2025-SA

1.3 工商注册地址:

河北省沧州市任丘市经济技术开发区石化路与泰山道交叉口西 100 米

1.4 审查地址:

河北省沧州市任丘市经济技术开发区石化路与泰山道交叉口西 100 米; 河北省沧州市任丘市梁召镇西南芦张村村东

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):

河北省沧州市任丘市梁召镇西南芦张村村东

1.6 受审查组织联系方式

联系人: 代云方 职务: 电话: 18903179288 邮箱: 2947533244@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: 电力安全工器具 (携带型短路接地线、安全工具柜、绝缘梯、安全带、标志牌、拉线保护套、防鸟设备、立式围栏)、铁附件的生产; 劳保用品、五金工具、防撞墩的销售的售后服务

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 09 月 28 日上午至 2025 年 09 月 29 日上午 审查覆盖的时期: 自体系



实施日至 2025 年 9 月 29 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:

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-配送-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 GB/T27922-2011 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	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	6
		配送	4	3
		维修	10	10
		质量保证	7	5.5
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	12
		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:				93.5

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=【93.5/（100-2）】*100=95.4

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：95.4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】

河北青和电力设备有限公司企业成立于2020年9月16日，企业建立了与售后服务相关的管理、支持部门，包括管理层、生产部、办公室等部门，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，生产部负责售后的包装、配送、售后维修，办公室负责接受顾客信息、交付、售后服务工作的监管负责质量保证、质量合规。办公室负责商品的登记与接待、退换货、回馈服务等内容。企业范围为：电力安全工器具（携带型短路接地线、安全工具柜、绝缘梯、安全带、标志牌、拉线保护套、防鸟设备、立式围栏）、铁附件的生产；劳保用品、五金工具、防撞墩的销售的售后服务涵盖地址为：河北省沧州市任丘市经济技术开发区石化路与泰山道交叉口西100米；河北省沧州市任丘市梁召镇西南芦张村村东

企业产品销售在全国范围内；企业涉及售后服务的员工共计20人。设置了管理层、办公室、生产部；办



公室负责售后服务，管理层、生产部、办公室为售后服务支持部门；管理层总体把握企业运营，提供基础设施、生产、检验、售后服务设备及工具等；生产部负责原材料及产品、备品备件、用具等采购、以及产品生产及产品维修等；负责产品质量管理；办公室总体负责产品销售的售后服务工作，如服务文化的宣贯、服务策略的制定、人员培训等；同时负责接受客户投诉、顾客信息、交付、服务工作的等工作。售后服务人员配合销售，完成服务的交付、物资配件支持、负责售后服务过程的监督检查考核、负责资金支持等后台支持；组织架构是适宜的、符合的。企业的售后服务理念：“做好售后服务，赢得客户忠诚，提供星级体验，创建行业领先”。售后服务上得保证：售后服务实力强大，维修快捷，并严格履行合同的相关承诺，保证用户的产品使用。在商品销售和售后服务过程中提供了有力的技术支持，对配送、维修环节进行了有效的把控。

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，为便更方便地为客户提供售后服务；
- 3) 加强记录的控制

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】

电力安全工器具（携带型短路接地线、安全工具柜、绝缘梯、安全带、标志牌、拉线保护套、防鸟设备、立式围栏）、铁附件的生产；劳保用品、五金工具、防撞墩的销售的售后服务（五星级）

报告编制人： 张星

编制日期：2025年9月29 日