



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：北京北奥特交通安全科技有限公司

项目编号：20990-2024-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: 北京北奥特交通安全科技有限公司

1.2 项目编号: 20990-2024-SA

1.3 工商注册地址:

北京市北京经济技术开发区荣华南路 2 号院 1 号楼 28 层 2804 室

1.4 审查地址:

北京市北京经济技术开发区荣华南路 2 号院 1 号楼 28 层 2804 室

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: 蔚蓝 职务: 电话: 010-51650901 邮箱: 2627814719@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: 安全防护设施、全自动升降路障、停车设施的售后服务 (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 12 月 05 日上午至 2025 年 12 月 05 日下午

现场审查覆盖的时期: 上次审查结束日至 2025 年 12 月 5 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	黄微	组长	2025-S1SC-3258382	02.01	
B	陈芳	组员	2025-S1SC-3015478	02.01	

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: 注册及办公地址变更为北京市北京经济技术开发区荣华南路 2 号院 1 号楼 28 层 2804 室

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。】



抽查了安全防护设施、全自动升降路障、停车设施的售后服务相关的资料，涵盖 2024 年 12 月 24 日至本次审核时间的所有资料。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	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	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	15
		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:				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】

公司保障部是专门负责售后服务的部门，售后负责人：吕俊渊，相关职责在《售后服务手册》中组织架构和售后服务人员岗位职责分工有明确规定。明确售后服务管理者代表工作职责。公司注册及办公地点进行了变更，原地址为：北京市北京经济技术开发区科创十四街99号26幢2层206室，变更为：北京市北京经济技术开发区荣华南路2号院1号楼28层2804室。有固定的办公场所，配备办公设备、电脑、电话、办公桌椅等必要的设备，能够满足日常办公和售后服务活动。公司主要业务为安全防护设施、全自动升降路障、停车设施的售后服务，销售部配备了业务人员，保障部配备了售后服务技术人员，符合各岗位的要求。公司配置了5名服务管理师，均获得有培训合格证书。制定有2025年《培训计划》，为保持人员的相关技能进行培训。2025.1.8，内容包括：管理制度培训、服务流程培训、问题沟通培训、售后服务标准培训、相关法律法规培训、售后服务安全培训售后等。

有办公场所，有独立办公区间，配备了工位、电脑、办公设备等，能够满足正常工作的需要。提



供了《设施设备台帐》显示了设备名称，归属部门；配备的设备有尖嘴钳、螺丝刀、冲击钻、投影机、功放、音箱、显示器、万用表、绝缘测试仪、数字示波器等。

《售后服务管理手册》经公司总经理樊树峰批准，2021年7月6日发布、实施。《售后服务管理手册》对公司的售后服务方针做了阐述，对体系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，助力终端经营，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：服务策划、技术支持、服务运营、绩效评价、持续改进等，并制定了相应规范，形成了《售后服务管理制度》、《销售管理制度》《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》、《销售服务考核办法》。

由保障部负责记录顾客投诉，建立顾客投诉档案，保障部接到投诉电话及时交给保障部门解决顾客投诉，最迟不超过一个小时解决顾客投诉问题，合同中规定：7天 X24小时技术响应(维修服务电话:010-51650902,18001332623),并在网站上明示服务电话18001332628。公司已建立自有网站www.beiaote.com,客户可以通过宣传品及网站了解公司服务相关内容,公司设有24小时服务热线电话,公司要求服务人员要随时回答客户提出的各种问题,能够提供在线服务功能。

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】

安全防护设施、全自动升降路障、停车设施的售后服务（五星级）

报告编制人： 黄微

编制日期： 2025年12 月 5 日