



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：河北科鼎智能科技有限公司

项目编号：10635-2023-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：河北科鼎智能科技有限公司

1.2 项目编号：10635-2023-SA

1.3 工商注册地址：

石家庄市新石北路 368 号金石工业园 1 号加速器一楼 106-22

1.4 审查地址：

河北省石家庄市桥西区民生路 66 号嘉鲤大厦 9-2-506 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：席会娟 职务： 电话：13315137817 邮箱：646773582@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:工业自动化控制设备、水资源智慧水利设备（灌区智慧信息化管理系统、农业水价改革管理系统、智能测控一体化闸门、智能启闭机、电动执行器、明渠测流箱、井电双控测控终端）、阀门、智能水表、流量计、水利自动化系统应用软件的售后服务（配送、检维修、软件维护、设备升级、修复、技术支持、退换货、投诉处理）（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 08 日上午至 2025 年 12 月 08 日下午

现场审查覆盖的时期：上次审查结束日 2024 年 10 月 29 日至 2025 年 12 月 08 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	吉洁	组长	2025-S1SC-3022240	02.01	18633812642

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: 组织名称及注册地址无变化, 经营地址变更至河北省石家庄市桥西区民生路 66 号嘉鲤大厦 9-2-506 室

组织机构变更: 组织机构变更为行政部、市场部、技术部

管理层变更: 管理者代表变更为张楠

其它变更: 人数由 45 人变更至 25 人

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-采购-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 售后服务评价准则。推荐保持认证注册资格。



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	4.5
		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	9.5
		质量保证	7 (不涉及 2 分)	5
		废弃商品回收	2 (不涉及 2 分)	0
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:				95

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=【95/（100-4）】*100=99

注：企业不涉及 5.2.5.5（2 分）、5.2.6.1（1 分）、5.2.6.2（1 分），共计 4 分

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：__99__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】

受评价方河北科鼎智能科技有限公司自2023年1月5日建立售后服务管理体系以来，2024年1月为更好的提供服务，增设售后部，于2024年5月搬迁至石家庄市中山西路176号石药集团有限公司4楼，扩大了经营面积。2025年因订单量较少，对人员及场地进行了调整，于7月将经营地址迁址河北省石家庄市桥西区民生路66号嘉鲤大厦9-2-506室，面积约200m²，目前有员工25人。公司产品质量过硬，有较好的口碑；人员主动服务意识强；能够很好地落实三包要求，履行保修承诺；能够很好地定期开展满意度调查；能够为顾客提供有效的培训；配送、安装、调试及时、安全；并对客户提供了安装、调试、维修、保养、培训、技术支持、改造升级等方面优质的售后服务。



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) 加强人员建设，更好的开拓市场。

5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

证书主要用于投标及向客户展示，未发现违规使用情况。

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】

工业自动化控制设备、水资源智慧水利设备（灌区智慧信息化管理系统、农业水价改革管理系统、智能测控一体化闸门、智能启闭机、电动执行器、明渠测流箱、井电双控测控终端）、阀门、智能水表、流量计、水利自动化系统应用软件的售后服务（配送、检维修、软件维护、设备升级、修复、技术支持、退换货、投诉处理）（五星级）

报告编制人：

编制日期：2025年12月8日