



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：北京沐城数智科技有限公司

项目编号：10052-2025-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：北京沐城数智科技有限公司

1.2 项目编号：10052-2025-SA

1.3 工商注册地址：

北京市朝阳区紫月路 18 号院 5 号楼二层 201 室

1.4 审查地址：

北京市朝阳区紫月路 18 号院 5 号楼二层 201 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：孙阳 职务： 电话：010-57500266 邮箱：361547315@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：

FW:测绘航空摄影、摄影测量与遥感、工程测量、界线与不动产测绘、地理信息系统工程、工程勘察相关的售后服务（销售的技术支持、服务、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：2026 年 01 月 23 日上午至 2026 年 01 月 23 日下午



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	5
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	3	3
		技术支持	1.5	1.5
		配送	4	4
		维修	0	0
		质量保证	0	0
		废弃商品回收	0	0
顾客服务	25	顾客关系	15	14
		投诉处理	10	9
特别减分项		超过 5 分不通过		
特别加分项		最多 1 分		
总计:			73.5	71.5

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=71.5/73.5*100=97.2

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：97.2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】

通过从售后服务体系、商品服务、顾客服务三个方面进行检查，对照认证标准进行量化评价和判定，得分：97.2分，满足五星级售后服务的要求，推荐保持认证注册资格。

4.改进建议

无

5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

招投标使用

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】

测绘航空摄影、摄影测量与遥感、工程测量、界线与不动产测绘、地理信息系统工程、工程勘察相关的售后服务（销售的技术支持、服务、投诉处理）（五星级）

报告编制人：

黄柏根

编制日期：2026年1月23日