



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：泰安汉阳电子科技有限公司

项目编号：20101-2026-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: 泰安汉阳电子科技有限公司

1.2 项目编号: 20101-2026-SA

1.3 工商注册地址:

山东省泰安市泰山区徐家楼街道北天门大街旭德产业园 1-1

1.4 审查地址:

山东省泰安市泰山区徐家楼街道北天门大街旭德产业园 1-1

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: 张杰 职务: _ 电话: 18953815288 邮箱: hyzj88@163.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: 智能水表 (IC 卡冷水水表、电子远传水表、超声波水表、物联网水表、旋翼式水表)、智能热量表 (超声波热量表)、智能电表、暖通阀、室温采集器的售后服务 (需资质凭资质)

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 31 日上午至 2026 年 01 月 31 日下午 审查覆盖的时期: 自体系实施日至 2026 年 01 月 31 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
	韩永师	组长	2023-S1SC-2068643	02.01	

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。】

抽查了智能水表(IC卡冷水水表、电子远传水表、超声波水表、物联网水表、旋翼式水表)、智能热量表(超声波热量表)、智能电表、暖通阀、室温采集器的售后服务(需资质凭资质)的售后服务相关的资料, 涵盖 2025 年 9 月 15 日以来的所有资料。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	3.98
		人员配置	6	5.95
		资源配置	6	5.99
		规范要求	6	5.99
		监督	7	5.96
		改进	5	4.93
		服务文化	6	5.96
商品服务	35	商品信息	6	5.92
		技术支持	6	5.95
		配送	4	3.99
		维修	10	9.99
		质量保证	7	6.98
		废弃商品回收	2	1.97
顾客服务	25	顾客关系	15	13.99
		投诉处理	10	9.96
特别减分项		超过 5 分不通过		
特别加分项		最多 1 分		
总计:				97.51

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），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：97.51 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】

该公司长期的规范运作在智能水表(IC卡冷水水表、电子远传水表、超声波水表、物联网水表、旋翼式水表)、智能热量表（超声波热量表）、智能电表、暖通阀、室温采集器的服务方面积累了丰富的实际经验，商品信息和企业信息能够快速的被顾客识别和了解，在商品销售和售后服务过程中提供了有力的技术支撑，在销售、配送、售后、退换环节严格按照售后服务流程，每一个环节办公室、销售部、生产部、质检部等相关部门积极响应把客户放到第一位，首先解决售后问题提高客户的满意度。商品质量符合国家相关法律、法规和标准要求。

该公司建立了完善的客户档案，实施客户分类和分类管理，按照内部规定的要求进行顾客满意度的调查，无偿的培训、产品调试、问题咨询、客户回访、产品维护和升级等服务，其服务质量评价标准是客户的高度满意。

该公司的高层领导在企业持续快速发展中发挥了关键作用，公司在不断总结、改进、完善的过程中确定确立了一整套的售后服务管理体系，建立了完善的售后服务组织架构，配置了充分的人力资源，从基础设置、工作环境以及资金保障方面都配置了适宜的资源，对于各项售后服务活动制定了明确的规范要求，通过监督实施持续改进，不断提高售后服务的能力和水平，网站、微信公众号、宣传画册等企业



文化在售后服务活动中起到了关键性的积极作用。

4.改进建议

该公司对于售后服务中可能出现的紧急情况，还缺少有针对性的处理手段，比如应急处置等，不利于在危急时刻更好的保护该公司的品牌和美誉度，希望该公司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，在今后日益激烈的市场竞争中牢牢把握行业节奏，稳扎稳打，坚实的走好企业发展的每一步。

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】

智能水表(IC卡冷水水表、电子远传水表、超声波水表、物联网水表、旋翼式水表)、智能热量表(超声波热量表)、智能电表、暖通阀、室温采集器的售后服务(需资质凭资质) (五星级)

报告编制人：韩永师

编制日期：2026年01月31日