



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：北京谊和信科技有限公司

项目编号：20161-2026-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: 北京谊和信科技有限公司

1.2 项目编号: 20161-2026-SA

1.3 工商注册地址:

北京市海淀区东升小营四拔子科技四站办公楼 2-6 号

1.4 审查地址:

北京市昌平区史各庄街道北清路 1 号院珠江摩尔国际大厦 8 号楼 2 单元 1710

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: 陈勇 职务: 售后服务经理 电话: 15342198854 邮箱: 1770163328@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: 用于打印标识(标签、标牌、线号、条码)设备及耗材的售后服务

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: 2026 年 02 月 06 日上午至 2026 年 02 月 06 日下午

审查覆盖的时期: 2025 年 08 月 15 日至 2026 年 02 月 06 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
	白玉	组长	2025-S1SC-3233219	02.01	15101047957

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。】

该企业不涉及多场所抽样, 仅对售后服务人员考核表和企业合同进行了抽查, 抽查结果合格。



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
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	6	5.5
		技术支持	6	5
		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		
特别加分项		最多 1 分		
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），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：97.5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】

本次售后服务体系现场评审结果显示，该企业售后服务组织架构健全，明确由市场部与技术部专职承担售后服务工作，岗位职责、管理制度与流程文件完备，《售后服务管理手册》《售后服务管理制度汇编》等体系文件审批发布规范，运行有效。企业配置持证服务管理人员，人员资质、培训计划、经费预算落实到位，办公及维修设备配置齐全，能够满足日常售后服务与技术支持需求。

企业建立了客户回访、满意度调查、内部监督及跨部门信息反馈机制，客户总体满意度92分，服务过程管控、投诉响应、维修保障、备件管理等环节执行规范，一线人员统一服务标准，服务交付与质量管控较为到位，能够按法规与标准要求开展售后活动，整体运营状况良好。

4.改进建议



企业仍存在部分待改进项：管理体系与售后服务认证尚在筹备未取证，未参与行业标准制定；客户线下培训开展不足，部分产品质保期限、维修收费等信息公示不够清晰；服务文化与标准化建设深度有待加强。

综合来看，企业售后服务体系基本符合认证要求，服务能力与保障水平达标，运行稳定可靠，在补齐体系认证、完善公示内容、强化客户培训等薄弱环节后，可进一步提升售后服务体系的规范性与成熟度。

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】

评价组推荐的认证范围：用于打印标识（标签、标牌、线号、条码）设备及耗材的售后服务

星级：评分结果为：97.5 分，五 星级售后服务

报告编制人：倪

编制日期：2026年 2月 6日