



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： 西安祥能电子科技有限公司

项目编号： 10122-2025-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: 西安祥能电子科技有限公司

1.2 项目编号: 10122-2025-SA

1.3 工商注册地址:

陕西省西安市高新区科技三路 58 号汇豪国际广场 B 座 3 幢 1 单元 13 层 11305 号 01 室

1.4 审查地址:

陕西省西安市高新区科技路 58 号汇豪树中心 3 号楼 1 单元 13 层 11302-11303 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: 邵光磊 职务:    电话: 18591885052 邮箱: 32867345@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: 计算机软硬件及辅助设备批发; 智能无人飞行器销售和技术服务的售后服务 (五星)

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 27 日上午至 2026 年 01 月 27 日下午

现场审查覆盖的时期: 上次审查结束日至 2026 年 1 月 27 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 |
|----|----|------|-------------------|-------|------|
| 1  | 郭力 | 组长   | 2023-S1SC-2263290 | 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: 无

组织机构变更: 无

管理层变更: 总经理变更为: 李满涛

其它变更: 认证范围变更为: 计算机软硬件及辅助设备批发; 智能无人飞行器销售和技术服务的售后服务。

## 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。】**



西安祥能电子科技有限公司位于陕西省西安市高新区科技路 58 号汇豪树中心 3 号楼 1 单元 13 层 11302-11303 室，经营以一般项目：普通机械设备安装服务；机械设备销售；建筑材料销售；五金产品批发；电气设备销售；仪器仪表销售；金属制品销售；建筑装饰材料销售；工程管理服务；对外承包工程；工程技术服务（规划管理、勘察、设计、监理除外）；安全技术防范系统设计施工服务；专业设计服务；节能管理服务；规划设计管理；市政设施管理；轨道交通专用设备、关键系统及部件销售；人工智能行业应用系统集成服务；安防设备销售；塑料制品销售；音响设备销售；人工智能基础软件开发；软件开发；半导体照明器件销售；智能无人飞行器销售；信息系统集成服务；新能源原动设备销售；技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广；安全系统监控服务；计算机系统服务；智能控制系统集成；计算机软硬件及辅助设备批发；信息系统运行维护服务；导航、测绘、气象及海洋专用仪器销售；智能机器人的研发；数据处理和存储支持服务；地理遥感信息服务。（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）许可项目：发电业务、输电业务、供（配）电业务；建筑智能化系统设计；建筑劳务分包；建设工程施工；输电、供电、受电电力设施的安装、维修和试验；特种设备设计；电气安装服务；舞台工程施工；售后服务涉及智能无人飞行器销售和技术服务（维修、技术指导、培训、客诉解决），对企业服务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，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五星级售后服务评价准则。



## 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  | 5  |
|        |    | 监督        | 7  | 7  |
|        |    | 改进        | 5  | 5  |
|        |    | 服务文化      | 6  | 5  |
| 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    | 0  | 0  |
| 顾客服务   | 25 | 顾客关系      | 15 | 14 |
|        |    | 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:    |    |           | 98 | 94 |

### 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=94/98\*100=95.9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：95.9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】

受评价方自本年度有明确的服务理念；人员充足，主动服务意识强；能够很好地落实三包要求，履行承诺；产品质量过硬，有较好的口碑；包装物考虑了安全防护等功能；并对客户提供了维修、技术指导、培训、客诉解决等方面优质的售后服务；能够很好地定期开展满意度调查；

### 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)进一步加强网站建设，为更方便地为客户提供售后服务；



## 5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

与管理者代表沟通，企业上年度未在产品中使用标志，在投标文件中正确使用了质量管理体系证书，能够符合要求。

## 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】

计算机软硬件及辅助设备批发；智能无人飞行器销售和技术服务的售后服务（五星）

报告编制人：郭力

编制日期：2026年1月27日