



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： 重庆格纳迪机电设备有限公司

项目编号： 20100-2024-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: 重庆格纳迪机电设备有限公司

1.2 项目编号: 20100-2024-SA

1.3 工商注册地址:

重庆市两江新区玉峰山镇金丰路 168 号 4 幢

1.4 审查地址:

重庆市两江新区玉峰山镇金丰路 168 号 4 幢

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: 彭春梅 职务: 电话: 13368235252 邮箱: 383213141@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: 工程质量检测设备、机电设备、实验仪器、教学仪器、测绘仪器的销售所涉及的售后服务 (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 03 月 17 日上午至 2026 年 03 月 17 日下午



现场审查覆盖的时期：上次审查结束 2025 年 03 月 10 日至 2026 年 03 月 17 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	张心	组长	2025-S1SC-3207381	02.01	15023289133

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：无变更

地址变更：变更

原：工商注册地址：重庆市经开区白鹤路工业园区科技中心及门房（办公楼 1 楼部分）

审查地址：重庆市经开区白鹤路工业园区科技中心及门房（办公楼 1 楼部分）

现：工商注册地址：重庆市两江新区玉峰山镇金丰路 168 号 4 幢

审查地址：重庆市两江新区玉峰山镇金丰路 168 号 4 幢

组织机构变更：无变更

管理层变更：无变更

其它变更：无变更

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：不适用

1) 实施远程审核概况

地点：_____

范围：_____

使用的 ICT 工具：不适用

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：本次审查不涉及多场所抽样；对服务体系有关的过程信息和数据进行抽样复核确



认；通过与相关人员进行面谈及现场观察、抽查文件、记录等评价方法进行现场审查；评价已经按审查计划实施，达到了评价目的

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	5
		改进	5	4
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	6	6
		技术支持	6	5.5
		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	13.5
		投诉处理	10	10
特别减分项		超过 5 分不通过	0	0
特别加分项		最多 1 分	0	0
总计：			100	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

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 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】

受评价方专注于工程质量检测设备、机电设备、实验仪器、教学仪器、测绘仪器等领域的销售与服务。其服务体系涵盖了售前、售中及售后的全流程环节。

售前服务

配备专业的销售团队, 团队成员具备丰富的产品知识和行业经验。能够深入了解客户需求, 根据客户不同的使用场景和预算, 为客户提供精准的产品选型建议。

提供详细的产品资料和演示服务。为客户展示产品的功能、操作方法及优势。

售中服务

拥有高效的订单处理流程。一旦客户确定购买意向, 销售团队会迅速将订单信息传递至相关部门,



确保订单及时处理。从合同签订、款项支付到产品发货，每个环节都有明确的时间节点和责任人，保证订单能够按时履行。

售后服务

建立了完善的售后技术支持团队，团队成员均经过专业培训，具备快速解决技术问题的能力。客户在使用产品过程中遇到问题，可通过电话、邮件、在线客服等多种渠道反馈，售后团队会在规定时间内响应并提供解决方案。

设有备品备件库，储备充足的常用备件。当设备出现故障需要更换备件时，能够及时调配，缩短设备维修时间，减少客户因设备故障造成的损失。

二、本次评价

评价方法

本次评价采用了文件审查、现场观察、客户满意度调查及与相关人员访谈等多种方法。对受评价方的服务体系文件进行了全面审查，包括服务流程、服务标准、人员培训计划等；现场观察了展厅、售后技术支持团队、备品备件库等场所的运行情况；通过在线问卷和电话回访的方式对部分客户进行了满意度调查；与销售团队、售后技术人员、管理人员等进行了交流，了解他们对服务体系的理解和执行情况。

评价结果

服务流程方面：整体服务流程较为清晰，从售前咨询到售后服务的各个环节都有明确的规定和操作流程要求。

三、总结与建议

总体来看，受评价方的售后服务管理体系基本已经建立了较为完善的框架，并且在实际运行中取得了一定的成效。但通过本次评价也发现了一些问题和不足之处，需要进一步改进和完善。

4.改进建议

- 1、整合客户反馈渠道，建立统一的问题管理系统，确保问题能够得到及时、准确的处理。
- 2、服务人员的沟通技巧和服务态度方面，仍有提升的空间。建议加强对服务人员沟通技巧和服务态度的培训，提高客户服务体验。
- 3、服务体系文件，定期对服务体系文件进行评审和更新，确保文件的有效性和可操作性。售后服务运行记录填写的规范性，保存的完整性应予以改善。

4、内部评价人员能力：依据本标准，组织于2025年12月03日开展售后服务评价，内部评价小组由彭春梅、黎娟执行具体工作，企业内部的评价得分98分。经与内部评价人员沟通内部评价实施流程、要



点及标准要求，其理解和操作不熟悉，内部评价的能力还有待进一步加强和提高。

5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

未见证书及标志违规使用情况

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】

报告编制人： 张心

编制日期：2026年03月17日