



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： 特变电工股份有限公司

项目编号： 1043-2022-SA

审查类型： ☒初次认证 ☐保持认证 ☐再认证

地址： 北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

联系： 010-5824 6003

邮编： 100101



1. 基本信息

1.1 受审查方名称: 特变电工股份有限公司

1.2 项目编号: 1043-2022-SA

1.3 工商注册地址:

新疆昌吉州昌吉市北京南路 189 号

1.4 审查地址:

新疆昌吉州昌吉市世纪大道 (南) 496 号

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: 景鹏 职务: 电话: 18602990975 邮箱:

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) 服务认证 (依据 GB/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:

一体化电控装置或电控一体化变电站、高低压开关柜(体)生产的售后服务

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: 2022 年 9 月 8 日上午至 9 日上午 (共 1.5 天)

审查覆盖的时期: 自体系实施日至 2022 年 09 月 09 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
ISC-222788	黄柏根	组长	2021-S2SC-122 2788	02.01	18611748165
ISC-259671	樊静	组员	2019-S1SC-125 9671	02.01	13401130610

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检查中存在的问题 ☒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: 新疆昌吉州昌吉市世纪大道 (南) 496 号

范围: 一体化电控装置或电控一体化变电站、高低压开关柜 (体) 生产的售后服务。

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。



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	5.75
		资源配置	6	6
		规范要求	6	5.9
		监督	7	6.7
		改进	5	5
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	6	6
		技术支持	6	6
		配送	4	4
		维修	10	9
		质量保证	7	5
		废弃商品回收	2	0
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:			100	94.35

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=94.35/97*100=97.3

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： 97.3 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，制度完善，资源和人员充分、主动服务意识强；售后服务反应时间及时；顾客满意度比较高，部署实施了CRM售后系统，实现售后业务管理信息化。

4.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。

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】

一体化电控装置或电控一体化变电站、高低压开关柜（体）生产的售后服务（销售的技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理）（五星级）

报告编制人：

黄柏根

2022年9月9日

