



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：北京金科龙石油技术开发有限公司

项目编号：1197-2022-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：北京金科龙石油技术开发有限公司

1.2 项目编号：1197-2022-SA

1.3 工商注册地址：

北京市昌平区科技园区振兴路2号院2号楼8层2818室

1.4 审查地址：

江苏省阜宁县高新技术产业开发区孙西公路8号(F)

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：钟晓君 职务： 电话：18912570262 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：石油钻采配件、井下工具的制造和相关的售后服务。

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11月29日上午至2022年11月30日上午(共1.5天)

审查覆盖的时期：自2022年6月10日至2022年11月30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-1255440	魏继祥	组长	2020-S1SC-1255440	02.01	13913451846



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: 江苏徐州、江苏阜宁

范围: 石油钻采配件、井下工具的制造和相关的售后服务。

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	6
		资源配置	6	6
		规范要求	6	5.2
		监督	7	6.7
		改进	5	3.9
		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	13.8
		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:				96.1

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=96.1

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： 96.1 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】

- 1) 产品质量过硬，有较好的口碑；
- 2) 产品包装上信息满足要求，包装物考虑了安全防护等功能；
- 3) 能够很好地落实三包要求，履行保修承诺；
- 4) 能够很好地定期开展满意度调查；
- 5) 有明确的服务理念；
- 6) 能够为顾客提供有效的培训；
- 7) 配送及时、安全。

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.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】

石油钻采配件、井下工具的制造和相关的售后服务（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:

编制日期: 2022 年 11 月 30 日

