



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： 盐城华远石油机械有限公司

项目编号： 0151-2022-SA-2023

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: 盐城华远石油机械有限公司

1.2 项目编号: 0151-2022-SA-2023

1.3 工商注册地址:

盐城市盐都区大冈镇卧龙西路 88 号

1.4 审查地址:

江苏省盐城市盐都区大冈镇卧龙西路 88 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: 刘敬钦 职务: \_\_\_\_\_ 电话: 18751452899 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:

抽油泵 (节能环保抽油泵, 耐磨防腐抽油泵, 防砂抽油泵, 螺杆式抽油泵, 整筒式抽油泵) 及配件, 螺杆钻具、螺杆泵驱动装置及专用变频控制柜、钻采配件生产所涉及的售后服务 (配送服务、安装服务、维修服务、培训服务)。(五星级)

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： 2023年01月06日 上午至 2023年01月06日 下午 (共 1.0 天)

现场审查覆盖的时期： 上次审查结束日至 年 月 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-258 213	张磊	组长	2022-S1SC-2258213	02.01	17621168040

### 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： 无

其它变更： 无

### 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： 江苏省盐城市盐都区大冈镇卧龙西路 88 号

范围： 抽油泵（节能环保抽油泵，耐磨防腐抽油泵，防砂抽油泵，螺杆式抽油泵，整筒式抽油泵）及配件，螺杆钻具、螺杆泵驱动装置及专用变频控制柜、钻采配件生产所涉及的售后服务（配送服务、安装服务、维修服务、培训服务）。（五星级）

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	5.8
		规范要求	6	6
		监督	7	7
		改进	5	4.8
		服务文化	6	5.9
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	4.9
		废弃商品回收	2	1.9
顾客服务	25	顾客关系	15	14.8
		投诉处理	10	9.9
特别减分项		超过 5 分不通过		
特别加分项		最多 1 分		
总计:				97

### 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=97

### 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】

### 4.改进建议

针对客户提出的需求尽量满足有需求

### 5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】



无为违规使用证书的情况

## 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】

抽油泵(节能环保抽油泵,耐磨防腐抽油泵,防砂抽油泵,螺杆式抽油泵,整筒式抽油泵)及配件,螺杆钻具、螺杆泵驱动装置及专用变频控制柜、钻采配件生产所涉及的售后服务(配送服务、安装服务、维修服务、培训服务)。(五星级)

报告编制人:

张磊

编制日期:2023年1月5日

北京国标联合认证有限公司(盖章)

