



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： 陕西鑫联仪器仪表有限公司

项目编号： 0870-2021-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: 陕西鑫联仪器仪表有限公司

1.2 项目编号: 0870-2021-SA-2023

1.3 工商注册地址:

陕西省西安市经开区凤城三路三号 3 幢 1 单元 6 层 10602 号

1.4 审查地址:

陕西省西安市莲湖区未央路 12 号世纪金园 B 座 1904

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: 杨秧 职务: \_\_\_\_\_ 电话: 18702910764 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:

自动化仪器仪表及附属装置 (螺旋(双)转子流量计、普通电磁流量计、楔形流量计、三转子流量计、指示型转子流量计、螺旋单转子流量计、智能控制注水仪、金属刮板流量计、旋进漩涡气体流量计、质量流量计、孔板流量计、过滤器、含水分析仪、氧化锆氧量分析器、仪器仪表配件) 和资质范围内的压力容器的生产、销售, 售后及其技术咨询、技术服务和仪器仪表的维修的售后服务 (配送、安装、维修、技术支持)

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03月07日上午至2023年03月07日下午(共1.0天)现场审查覆盖的时期: 上次审查结束日至2023年3月7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[S]0372	郭力	组长	2020-S1SC-1263290	02.01	18429080135

**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:

组织机构变更:

管理层变更:

其它变更: 认证范围变更为: 自动化仪器仪表及附属装置 (螺旋(双)转子流量计、普通电磁流量计、楔形流量计、三转子流量计、指示型转子流量计、螺旋单转子流量计、智能控制注水仪、金属刮板流量计、旋进漩涡气体流量计、质量流量计、孔板流量计、过滤器、含水分析仪、氧化锆氧量分析器、仪器仪表配件) 和资质范围内的压力容器的生产、销售, 售后及其技术咨询、技术服务和仪器仪表的维修的售后服务 (配送、安装、维修、技术支持)。

**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。】

陕西鑫联仪器仪表有限公司位于陕西省西安市莲湖区未央路 12 号世纪金园 B 座 1904，经营以石油制品制造（不含危险化学品）；化工产品生产（不含许可类化工产品）；泵及真空设备制造；液压动力机械及元件制造；液力动力机械及元件制造；气压动力机械及元件制造；通用零部件制造；通用设备制造（不含特种设备制造）；炼油、化工生产专用设备制造；石油钻采专用设备制造；专用设备制造（不含许可类专业设备制造）；电子专用设备制造；电力设施器材制造；光伏设备及元器件制造；输配电及控制设备制造；电子元器件制造；集成电路制造；仪器仪表制造；智能仪器仪表制造；电工仪器仪表制造；工业自动控制系统装置制造；液气密元件及系统制造；其他通用仪器制造；供应用仪器仪表制造；电子测量仪器制造；其他专用仪器制造；电气设备修理；仪器仪表修理；通用设备修理；专用设备修理；住房租赁；非居住房地产租赁。（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：特种设备制造；特种设备安装改造修理；售后服务涉及配送、安装、维修、技术支持，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	5.5
		规范要求	6	5.5
		监督	7	6.5
		改进	5	5
		服务文化	6	5.5
商品服务	35	商品信息	6	6
		技术支持	6	6
		配送	4	3.5
		维修	10	10
		质量保证	7-3	4
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	14.5
		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:			97	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=94/97\*100=96.9 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），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：96.9 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；并对客户提供了配送、安装、维修、技术支持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；

3) 更加关注产品废弃后的环保问题



## 5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

企业证书标志主要使用在企业宣传、招投标等活动，查看了相关资料及宣传展示情况，企业能够合规使用证书标志，未出现违规使用情况。

## 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】

自动化仪器仪表及附属装置（螺旋(双)转子流量计、普通电磁流量计、楔形流量计、三转子流量计、指示型转子流量计、螺旋单转子流量计、智能控制注水仪、金属刮板流量计、旋进漩涡气体流量计、质量流量计、孔板流量计、过滤器、含水分析仪、氧化锆氧量分析器、仪器仪表配件）和资质范围内的压力容器的生产、销售，售后及其技术咨询、技术服务和仪器仪表的维修的售后服务（配送、安装、维修、技术支持）（五星级售后服务）

报告编制人： 郭力

编制日期： 2023年3月7日