



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： 西安国仪测控股份有限公司

项目编号： 30509-2023-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：西安国仪测控股份有限公司

1.2 项目编号：30509-2023-SA

1.3 工商注册地址：

陕西省西安市经济技术开发区凤城五路 105 号恒石国际中心 A 座 1205 室

1.4 审查地址：

陕西省西安市经济技术开发区凤城五路 105 号恒石国际中心 A 座 1205 室

西安市经济开发区草滩生态产业园草滩十路北段二号

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）：

地址：西安市经济开发区草滩生态产业园草滩十路北段二号, 为企业生产地址

1.6 受审查组织联系方式

联系人：刘李强 职务：经理 电话：18691893686 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：

速度式流量计（电磁、涡轮、涡街、超声波、旋进漩涡）、容积式流量计（转子、刮板、腰轮、椭圆齿轮）、质量流量计、差压式流量计（孔板、刮板、楔形、均速管）、变送器（压力、差压、液位、温度）、传感器（位移、速度、温度及气敏）、通讯控制设备（协议箱、RTU、DTU、ZIGBEE、M2M4、LORA）、执行机构（有许可要求的除外）、测控设备（注水仪、智能配注仪系列、单井计量、标定装置）、撬装设备、水处理设备（油气田污水处理设备）、过滤器、控制柜的设计、生产、销售（自产自销）、维修；防爆型电动执行器（该企业 CCC 许可范围内）的设计、外包生产、销售、维修；油气田专用工具的销售；油气田技术咨询；油气田生产管理软件的开发和应用的售后服务（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 08 月 07 日 上午至 2023 年 08 月 08 日 上午 (共 1.5 天)

现场审查覆盖的时期: 上次审查结束日至 2023 年 08 月 08 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]0008	李俐	组长	2022-S1SC-2222792	02.01	13709207775

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: 认证范围与企业产品更一致。

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。

西安国仪测控股份有限公司位于陕西省西安市经济技术开发区凤城五路 105 号恒石国际中心 A 座 1205 室、西安市经济开发区草滩生态产业园草滩十路北段二号, 经营以: 仪器仪表、测控设备、撬装设备、水处理设备、过滤器系列、电气成套设备、通讯控制设备、井口设备、物联网管理系统的生产, 测量设备的检定、校准和技术服务的售后服务涉及配送、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	6
		规范要求	6	6
		监督	7	6.3
		改进	5	4.7
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	6	6
		技术支持	6	5.6
		配送	4	4
		维修	10	9.6
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	14.1
		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	97.3

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=97.3/100*100=97.3 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），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2023年8月7-8日上午，对西安国仪测控股份有限公司的服务体系认证审查，验证了公司在去年一年内，服务体系运作情况，公司领导重视体系运行和管理，体系文件得到有效实施，企业管理规范，产品质量过硬，有较好的口碑；产品包装上信息满足要求，包装物考虑了安全防护等功能；主动服务意识强；能够很好地落实三包要求，履行保修承诺；能够很好地定期开展满意度调查；人员充足，能力较强；有明确的服务理念；能够为顾客提供有效的培训；配送及时、安全，综上所述，审核组认为西安国仪测控股份有限公司的服务管理体系，符合GB/T27922-2011标准要求，达到五星级标准，对体系运行具有持续的有效性、符合性予以肯定。建议报请北京国标联合认证有限公司批准通过再认证审查。

4.改进建议

无



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

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】

速度式流量计（电磁、涡轮、涡街、超声波、旋进漩涡）、容积式流量计（转子、刮板、腰轮、椭圆齿轮）、质量流量计、差压式流量计（孔板、刮板、楔形、均速管）、变送器（压力、差压、液位、温度）、传感器（位移、速度、温度及气敏）、通讯控制设备（协议箱、RTU、DTU、ZIGBEE、M2M4、LORA）、执行机构（有许可要求的除外）、测控设备（注水仪、智能配注仪系列、单井计量、标定装置）、撬装设备、水处理设备（油气田污水处理设备）、过滤器、控制柜的设计、生产、销售（自产自销）、维修；防爆型电动执行器（该企业 CCC 许可范围内）的设计、外包生产、销售、维修；油气田专用工具的销售；油气田技术咨询；油气田生产管理软件的开发和应用的售后服务（配送、安装、维修、技术支持）。 （五星级）

报告编制人：李俐

编制日期： 2023 年8月8日