



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： 大庆市润安石油科技发展有限公司

项目编号： 1220-2022-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: 大庆市润安石油科技发展有限公司

1.2 项目编号: 1220-2022-SA-2023

1.3 工商注册地址:

黑龙江省大庆市让胡路区和安东街 88 号唐人生活广场 B14-3 号楼外商业 03

1.4 审查地址:

大庆市让胡路区奔三二区西侧商服 5 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: 张影 职务: 经理 电话: 18645961981 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:

金属切削加工、工业自动控制系统装置、智能仪器仪表、石油钻采专用设备配件、金属加工机械配件、耐火保温组件、节流装置、压力调控阀及太阳能组件 (支架) 的售后服务 (配送、安装、维修、保养) (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 10 月 29 日 下午至 2023 年 10 月 30 日 下午 (共 1.5 天)

现场审查覆盖的时期：上次审查结束日至 2023 年 10 月 30 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-73544	姜海军	组长	2022-S1SC-2073544	02.01	18853053088

#### 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：范围变更为：金属切削加工、工业自动控制系统装置、智能仪器仪表、石油钻采专用设备配件、金属加工机械配件、耐火保温组件、节流装置、压力调控阀及太阳能组件（支架）的售后服务（配送、安装、维修、保养）（五星级）

#### 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：

**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。】**

抽查了金属切削加工、工业自动控制系统装置、智能仪器仪表、石油钻采专用设备配件、金属加工机械配件、耐火保温组件、节流装置、压力调控阀及太阳能组件（支架）的售后服务（配送、安装、维修、保养）相关的资料，涵盖2022年11月16日以来的所有资料。通过现场观察对以上过程信息和数据进行了复核确认，按照计划实施了评价。



## 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	3.8
		人员配置	6	6
		资源配置	6	5.8
		规范要求	6	5.8
		监督	7	6.8
		改进	5	4.6
		服务文化	6	5.6
商品服务	35	商品信息	6	5.8
		技术支持	6	6
		配送	4	3.8
		维修	10	9.6
		质量保证	7	6.9
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	14.4
		投诉处理	10	9.5
特别减分项		超过 5 分不通过		
特别加分项		最多 1 分		
总计：				96.6

### 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=96.6

### 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： 96.6 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】

企业长期的规范运作在商品服务方面积累了丰富的实际经验，商品信息和企业信息能够快速的被顾客识别和了解，在商品销售和售后服务过程中提供了有力的技术支持，在配送、安装、维修、退换环节严格按照售后服务流程，每一个环节、部门积极响应把售后客户放到第一位，首先解决售后问题提高客户的满意度。商品质量符合国家相关法规要求和标准要求。

企业建立了完善的客户档案，实施客户分类和分类管理，按照内部规定的要求进行顾客满意度的调查，有偿或无偿的培训、产品调试、问题咨询、客户回访、产品维护和升级等服务，其服务质量评价标准是客户满意度。

企业的高层领导在企业持续快速发展中发挥了关键作用，公司在不断总结、改进、完善的过程中确定确立了一整套的售后服务管理体系，建立了完善的售后服务组织架构，配置了充分的人力资源，从基础设置、工作环境以及资金保障方面都配置了适宜的资源，对于各项售后服务活动制定了明确的规范要



求，通过监督实施持续改进，不断提高售后服务的能力和水平，企业文化在售后服务活动中起到了一定的积极作用。

#### 4.改进建议

对于售后服务中可能出现的紧急情况，还缺少有针对性的处理工作流程，不利于在危急时刻更好的保护组织的品牌和美誉度，希望组织能够通过不断贯彻和执行售后服务管理标准，把这方面的工作提升到一个新的高度，在今后日益激烈的竞争中牢牢占据行业的最高端。

#### 5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

招投标和业务洽谈时出示认证证书原件，未使用认证标志，符合要求。

#### 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】

金属切削加工、工业自动控制系统装置、智能仪器仪表、石油钻采专用设备配件、金属加工机械配件、耐火保温组件、节流装置、压力调控阀及太阳能组件（支架）的售后服务（配送、安装、维修、保养）（五星级）

报告编制人：姜海军

编制日期：2023 年 10 月 30 日