



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： 盘锦辽油晨宇集团有限公司

项目编号： 30753-2023-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：盘锦辽油晨宇集团有限公司

1.2 项目编号：30753-2023-SA

1.3 工商注册地址：

盘锦市兴隆台区渤海地区永祥北晨宇工业园 05 号办公楼

1.4 审查地址：

辽宁省盘锦市兴隆台区渤海地区永祥北晨宇工业园

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：张宜昌 职务： 电话：18602939407 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:

劳保用品, 机电产品, 建材, 办公用品的经销; 机动车维护及修理, 物联网运维服务, 油田注汽锅炉无人值守自动控制系统; 仪器仪表、搅拌器、电机、变频器、制冷设备、电器设备、油田管道施工设备等修理; 燃烧器及配件制造销售; 阀门及执行机构修理; 工业自动化控制设备、注汽锅炉控制系统、无线数据远传系统的集成及修理; 防爆电气安装、修理、改造; 油气水井技术服务; 工业泵的设计、开发、生产和维修; 劳动防护用品安全帽的生产; 钻采设备、抽油泵、石油钻采机械配件、工矿配件、螺杆泵、输油泵、螺杆输油泵、井口装置、抽油机、抽油杆及接箍、筛管产品、井下工具加工; 石油机械设备修理所涉及的售后服务管理活动;

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 12 月 19 日 下午至 12 月 20 日 下午 (共 1.5 天)

审查覆盖的时期: 自体系实施日至 2023 年 12 月 20 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-222788	黄柏根	组长	2021-S2SC-1222788	02.01	18611748165

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检查中存在的问题 ☒ 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： _____

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。】

通过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	7
		改进	5	5
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	6	6
		技术支持	4.5	4.5
		配送	4	4
		维修	9	9
		质量保证	4	4
		废弃商品回收	0	0
顾客服务	25	顾客关系	15	13
		投诉处理	10	9
特别减分项		超过 5 分不通过		
特别加分项		最多 1 分		
总计:			92.5	89.5



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=89.5/92.5*100%=96.7

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: 96.7 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】

通过从售后服务体系、商品服务、顾客服务三个方面进行检查, 公司制度完善, 资源和人员是否充分, 能够落实顾客满意度调查, 通过建立的信息化平台 (企



业微信) 实现内部信息反馈机制, 对照认证标准进行量化评价和判定, 得分: 96.7分, 满足五星级售后服务的要求, 推荐认证注册资格。

4.改进建议

无

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】

保用品, 机电产品, 建材, 办公用品的经销; 机动车维护及修理, 物联



网运维服务，油田注汽锅炉无人值守自动控制系统；仪器仪表、搅拌器、电机、变频器、制冷设备、电器设备、油田管道施工设备等修理；燃烧器及配件制造销售；阀门及执行机构修理；工业自动化控制设备、注汽锅炉控制系统、无线数据远传系统的集成及修理；防爆电气安装、修理、改造；油气水井技术服务；工业泵的设计、开发、生产和维修；劳动防护用品安全帽的生产；钻采设备、抽油泵、石油钻采机械配件、工矿配件、螺杆泵、输油泵、螺杆输油泵、井口装置、抽油机、抽油杆及接箍、筛管产品、井下工具加工；石油机械设备修理所涉及的售后服务管理活动；（销售的技术支持、配送、退换货、投诉处理）
(五星级)

报告编制人：黄柏根

编制日期： 2023年12月20日