



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： 新疆德丰亿升石油防腐工程有限公司

项目编号： 30608-2023-SA-2024

审查类型： ☐初次认证    ☒保持认证    ☐再认证

地址： 北京市朝阳区北三环东路8号1幢-3至26层101内8层810

联系： 010-5824 6003

邮编： 100028



## 1. 基本信息

1.1 受审查方名称: 新疆德丰亿升石油防腐工程有限公司

1.2 项目编号: 30608-2023-SA-2024

1.3 工商注册地址:

新疆克拉玛依市白碱滩区平南一路 806 号

1.4 审查地址:

新疆克拉玛依市白碱滩区金西一街 4900 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: 张雪 职务:          电话: 17399007602 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:

油套管 (内衬、涂、镀) 加工, 抽油杆的抗磨防腐 (包覆) 加工, 聚烯烃类管材生产, 地面管线的防腐加工、防腐保温施工所涉及的售后服务 (销售的技术支持、配送、退换货、投诉处理) (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: 2024 年 09 月 05 日 上午至 2024 年 09 月 06 日 (共 1.5 天)



现场审查覆盖的时期：上次审查结束日至 2024 年 09 月 06 日(审查结束)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   | 2024-S2SC-2222788 | 02.01 | 18611748165 |

### 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：

### 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。】**

抽取一定的样本客户，进行资料及相关记录进行复核确认，通过最终得分来评判证书的等级。



## 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  | 5  |
| 商品服务   | 35 | 商品信息      | 5  | 6  |
|        |    | 技术支持      | 3  | 3  |
|        |    | 配送        | 4  | 4  |
|        |    | 维修        | 5  | 5  |
|        |    | 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 | 10 |
| 特别减分项  |    | 超过 5 分不通过 |    |    |
| 特别加分项  |    | 最多 1 分    |    |    |
| 总计：    |    |           | 86 | 84 |

### 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=84/86\*100%=97.6

### 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），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：97.6 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】

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，对照认证标准进行量化评价和判定，得分：97.6 分，满足五星级售后服务的要求，推荐保持认证注册资格。

### 4.改进建议

网站的建设，通过网站可以全面详细地介绍自己及其产品，展示企业自身文化、树立良好的企业形象。

### 5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

招投标使用



## 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】**

油套管（内衬、涂、镀）加工，抽油杆的抗磨防腐（包覆）加工，聚烯烃类管材生产，地面管线的防腐加工、防腐保温施工所涉及的售后服务（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：2024年9月6日