



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： 陕西西方科技集团有限公司

项目编号： 10528-2023-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: 陕西西方科技集团有限公司

1.2 项目编号: 10528-2023-SA-2024

1.3 工商注册地址:

陕西省宝鸡市高新开发区 50 号财富大厦 A 座 2307 室

1.4 审查地址:

陕西省宝鸡市高新开发区 50 号财富大厦 A 座 2307 室

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: 王见强 职务:          电话: 19112094678 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:

钻井营房及电控房、钢结构件、机械加工作、通讯设备、石油机械设备、油田开采用设备、化工产品 (不含许可类化工产品)、电气化自动装置、配电控制设备及配件、金属及非金属制品及材料、石油钻采设备及配件、电线电缆、仪器仪表、电气设备、办公用品、针纺织品、劳动保护用品、五金产品、橡胶制品、消防器材、包装材料的销售所涉及的售后服务 (维修、技术指导、培训、客诉解决) (五星)

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 12 月 15 日 上午至 2024 年 12 月 15 日 下午 (共 1.0 天)现场审查覆盖的时期: 上次审查结束日至 年 月 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   | 2023-S1SC-2263290 | 02.01 | 18429080135<br>17792013676 |

**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: 办公地址变更为: 陕西省宝鸡市高新开发区 50 号财富大厦 A 座 2307 室。

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。】

陕西西方科技集团有限公司位于陕西省宝鸡市陈仓区高新大道凤凰一路南 6 号院，经营以一般项目：钻井营房及电控房、钢结构件、机械加工件、通讯设备、石油机械设备、油田开采用设备、化工产品（不含许可类化工产品）、电气化自动装置、配电控制设备及配件、金属及非金属制品及材料、石油钻采设备及配件、电线电缆、仪器仪表、电气设备、办公用品、针纺织品、劳动保护用品、五金产品、橡胶制品、消防器材、包装材料的销售所涉及的售后服务（维修、技术指导、培训、客诉解决），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   | 7    |
|        |    | 改进        | 5   | 5    |
|        |    | 服务文化      | 6   | 5    |
| 商品服务   | 35 | 商品信息      | 6   | 6    |
|        |    | 技术支持      | 6   | 6    |
|        |    | 配送        | 4   | 4    |
|        |    | 维修        | 10  | 10   |
|        |    | 质量保证      | 7   | 7    |
|        |    | 废弃商品回收    | 2-2 | 0    |
| 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 |     | 0    |
| 特别加分项  |    | 最多 1 分    |     | 0    |
| 总计:    |    |           | 98  | 95.5 |

### 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=95.5/98\*100=97.4

### 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：97.4 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；并对客户提供了维修、技术指导、培训、客诉解决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，以便更方便地为客户提供售后服务；

### 5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

与管理者代表沟通，企业上年度未在产品中使用标志，在投标文件中正确使用了质量管理体系证书，能够符合要求。



## 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】**

钻井营房及电控房、钢结构件、机械加工件、通讯设备、石油机械设备、油田开采用设备、化工产品（不含许可类化工产品）、电气化自动装置、配电控制设备及配件、金属及非金属制品及材料、石油钻采设备及配件、电线电缆、仪器仪表、电气设备、办公用品、针纺织品、劳动保护用品、五金产品、橡胶制品、消防器材、包装材料的销售所涉及的售后服务（维修、技术指导、培训、客诉解决）（五星）

报告编制人：郭力

编制日期：2024年12月15日