



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

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

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: 强海燕 职务:    电话: 13772632321 邮箱: 19112094678@QQ.COM

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) 售后服务 (依据 GT/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:

S: 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 (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: 2025 年 09 月 21 日上午至 2025 年 09 月 21 日下午现场审查覆盖的时期: 上次审查结束日至 2025 年 9 月 21 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        |
|----|----|------|-------------------|-------|-------------|
| 1  | 郭力 | 组长   | 2023-S1SC-2263290 | 02.01 | 18429080135 |

**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。】

陕西西方科技集团有限公司位于陕西省宝鸡市高新开发区 50 号财富大厦 A 座 2307 室，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，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    |
|        |    | 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 |
|-----|--|--|----|----|

**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=95/98\*100=96.9

**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：96.9 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，为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(五星)

报告编制人：郭力

编制日期：2025年9月21日