



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： 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： 18602939407@126.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: 劳保用品、机电产品、建材、办公用品、电加热装置、自动化控制系统、纺织产品、日杂、日用电器、工业电器、小型机械、电子产品、电力设备、钢材、化工产品、水泥及制品、五金工具、机械密封的经销；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、搅拌机、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、维修、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；油井测试管线（含光缆）、光纤解调仪、油井测试仪设计与生产；油气水井技术服务（含测试）、工程措施服务、增产技术服务；计算机软件开发；传感光缆设计与生产；光纤预警系统安装、维修及技术服务所涉及的售后服务



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	6	6
		配送	4	4
		维修	10	10
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	1
顾客服务	25	顾客关系	15	11
		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:	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=

评分结果:95

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：95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】

公司制度完善，资源充分、人员服务意识强，各分厂从合同签约评审、技术服务合同、项目验收资料、工程进度确认、验收单据等资料档案完整，能够落实顾客满意度调查，并形成顾客满意度报告。也对采购的供应商进行了供方评价……，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95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

无

5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

无异常



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】

服务现证书范围 S:劳保用品,机电产品、建材、办公用品、电加热装置、自动化控制系统、纺织产品、日杂、日用电器、工业电器、小型机械、电子产品、电力设备、钢材、化工产品、水泥及制品、五金工具、机械密封的经销;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、维修、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;油井测试管线(含光缆)、光纤解调仪、油井测试仪设计与生产;油气水井技术服务(含测试)、工程措施服务、增产技术服务;计算机软件开发;传感光缆设计与生产;光纤预警系统安装、维修及技术服务所涉及的售后服务管理活动。(五星级)

报告编制人: 魏津

编制日期: 2025 年 10 月 14 日