



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：北京众博达石油科技有限公司

项目编号：11280-2024-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： 北京众博达石油科技有限公司

1.2 项目编号： 11280-2024-SA

1.3 工商注册地址：

北京市昌平区南邵镇何营路 8 号院 12 号楼 1 至 6 层 101 (8118 室)

1.4 审查地址：

陕西省西安市经开区凤城二路 27 号天心大厦 3 幢 1 单元 11802 室、11804 室、11807 室、11812 室；陕西省西咸新区泾河新城永乐镇永乐工业园区内

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）：

陕西省西安市经开区凤城二路 27 号天心大厦 3 幢 1 单元 11802 室、11804 室、11807 室、11812 室；、陕西省西咸新区泾河新城永乐镇永乐工业园区内

1.6 受审查组织联系方式

联系人： 刘永明 职务： 电话： 18502945079 邮箱： Zbd2020@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:工业泵、压力管道元件(球阀、截(切)断阀、闸阀、电磁阀、调节阀等)、石油化工设备、机电一体化设备、油气田助剂产品、天然气压缩机的生产和制造的售后服务（销售的技术支持、配送安装、维修服务、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: 2025 年 11 月 10 日上午至 2025 年 11 月 10 日下午现场审查覆盖的时期: 上次审查结束日至 2025 年 11 月 10 (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
SA	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:

1.16 . 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。】

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	3
		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	14
		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:			94	92

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=92/94*100=97.8

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: 97.8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,资源和人员充分,通过小程序的售后服务流程对整个售后服务过程进行有效管理,对照认证标准进行量化评价和判定,得分:97.8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】

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】

工业泵、压力管道元件(球阀、截(切)断阀、闸阀、电磁阀、调节阀等)、石油化工设备、机电一体化设备、油气田助剂产品、天然气压缩机的生产和制造的售后服务(销售的技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理) (五星级)

报告编制人:

黄柏根

编制日期: 2025 年11月10日