



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： 欧森(天津)科技有限公司

项目编号： 1012-2022-SA

审查类型： ☒初次认证 ☐保持认证 ☐再认证

地址： 北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

联系： 010-5824 6003

邮编： 100101



1. 基本信息

1.1 受审查方名称: 欧森(天津)科技有限公司

1.2 项目编号: 1012-2022-SA

1.3 工商注册地址:

天津自贸试验区(中心商务区)金昌道 637 号宝正大厦 15 层 G 区 1501-093

1.4 审查地址:

天津自贸试验区(中心商务区)金昌道 637 号宝正大厦 15 层 G 区 1501-093

天津市滨海高新区华苑产业区(环外)海泰发展二路 12 号四幢 166

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):

欧森(天津)科技有限公司

天津市滨海高新区华苑产业区(环外)海泰发展二路 12 号四幢 166

1.6 受审查组织联系方式

联系人: 刘星海 职务: 电话: 0459-8883228 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:

智能化工业机器人、钻井泥浆无害化处理设备、电磁加热设备和电磁加热三项分离装置、三项分离器、游离水脱除器、油水增效分离元件、三项分离增效装置、无淤塞油水泥分离填料、固体废弃物处理设备、采油设备、石油钻采专用设备及配件、油田技术服务、钻井泥浆(水基泥浆、油基泥浆、盐水泥浆)不落地无害化处理、环保专用设备设计及技术服务、污水处理(油田含油污水、压裂返排液、城市生活污水、垃圾渗滤液、化工污水等)服务危废污水除外的售后服务(配送、安装、维修、技术支持)。

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： 2022 年 08 月 23 日 上午至 2022 年 08 月 24 日 上午 (共 1.5 天)

审查覆盖的时期： 自体系实施日 2022.1.1 至 2022 年 8 月 24 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]0008	李俐	组长	2022-S1SC-2222792	02.01	13709207775

1.14

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：

1.15. 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：

1.16 远程审核时适用：

1) 实施远程审核概况

地点： 天津自贸试验区(中心商务区)金昌道 637 号宝正大厦 15 层 G 区 1501-093

范围： 智能化工业机器人、钻井泥浆无害化处理设备、电磁加热设备和电磁加热三项分离装置、三项分离器、游离水脱除器、油水增效分离元件、三项分离增效装置、无淤塞油水泥分离填料、固体废弃物处理设备、采油设备、石油钻采专用设备及配件、油田技术服务、钻井泥浆(水基泥浆、油基泥浆、盐水泥浆)不落地无害化处理、环保专用设备设计及技术服务、污水处理（油田含油污水、压裂返排液、城市生活污水、垃圾渗滤液、化工污水等）服务危废污水除外的售后服务（配送、安装、维修、技术支持）。

使用的 ICT 工具：微信视频、语音、群沟通、远程文件）

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。】



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	5.86
		监督	7	6.86
		改进	5	4.82
		服务文化	6	5.91
商品服务	35	商品信息	6	5.86
		技术支持	6	5.82
		配送	4	3.91
		维修	10	9.86
		质量保证	7	3.91
		废弃商品回收	2	1.98
顾客服务	25	顾客关系	15	14.83
		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:			100	95.62

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

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：95.62 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，得分：**95.62** 分，满足五星级售后服务的要求，推荐初次认证注册。

4.改进建议

5.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】

智能化工业机器人、钻井泥浆无害化处理设备、电磁加热设备和电磁加热三项分离装置、三项分离器、游离水脱除器、油水增效分离元件、三项分离增效装置、无淤塞油水泥分离填料、固体废弃物处理设备、采油设备、石油钻采专用设备及配件、油田技术服务、钻井泥浆(水基泥浆、油基泥浆、盐水泥浆)不落
地无害化处理、环保专用设备设计及技术服务、污水处理（油田含油污水、压裂返排液、城市生活污水、垃圾渗滤液、化工污水等）服务危废污水除外的售后服务（配送、安装、维修、技术支持），（五星级）

报告编制人：

李利

编制日期：2022年 8 月 24 日

