



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： 东营市冠诚石油技术有限公司

项目编号： 1020-2022-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: 东营市冠诚石油技术有限公司

1.2 项目编号: 1020-2022-SA

1.3 工商注册地址:

山东省东营市东营区庐山路 1188 号第一幢 804 号

1.4 审查地址:

山东省东营市东营区庐山路 1188 号第一幢 804 号

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: 苟金杰 职务: _____ 电话: 18554615618 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:

石油钻采设备配件及井下工具 (资质要求除外)、家俱、五金工具、办公设备及用品、仪器仪表、电子元器件、电气产品 (日用电器、电器材料、电力



器材、电器设备及配件、家用电器）、照明工具、塑料制品（不含医用）、多媒体设备、玻璃制品、绝缘材料、汽车配件、电机、蓄电池、通讯器材（不含地面卫星接收及无线发射装置）、护栏、围栏、阀门、泵及配件、计算机及耗材销售的售后服务。

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：2022年08月29日上午至30日上午（共1.5天）

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29日上午至30日上午（共1.5天）

审查覆盖的时期：自体系实施日至2022年8月30日(审查结束)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-222788	黄柏根	组长	2021-S2SC-122 2788	02.01	18611748165

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：山东省东营市东营区庐山路 1188 号第一幢 804 号

范围：综合部、维修技术部、销售服务部

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。

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	5.95
		资源配置	6	5.8
		规范要求	6	5.8
		监督	7	6.95
		改进	5	4.9
		服务文化	6	5.35
商品服务	35	商品信息	6	5.8
		技术支持	6	5.7
		配送	4	3.95
		维修	10	8.95
		质量保证	7	5
		废弃商品回收	2	0
顾客服务	25	顾客关系	15	13.8
		投诉处理	10	9.8
特别减分项		超过 5 分不通过		
特别加分项		最多 1 分		
总计:				

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=90.75/94*100=96.5

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: 96.5 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,公司比较重视管理体系建设,售后服务人员充足,主动服务意识强;售后服务能力较好,售后服务反应时间及时,能够很好地开展顾客满意度调查;售后资金保障、物料产品准备。



4.改进建议

- 1、对文件进行归纳整合。
- 2、通过信息化手段建立客户维护档案，对档案信息实行动态管理。
- 3、加强对售后服务的记录管理。

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。

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】

石油钻采设备配件及井下工具（资质要求除外）、家俱、五金工具、办公设备及用品、仪器仪表、电子元器件、电气产品（日用电器、电器材料、电力器材、电器设备及配件、家用电器）、照明工具、塑料制品（不含医用）、多媒体设备、玻璃制品、绝缘材料、汽车配件、电机、蓄电池、通讯器材（不含地面卫星接收及无线发射装置）、护栏、围栏、阀门、泵及配件、计算机及耗材销售的售后服务（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

2022年8月30日

