



北京国标联合认证有限公司

服务认证审查报告

■ 品牌认证 依据 GB/T27925-2011

组织名称： 沈阳福特办公家具有限公司

项目编号： 1250-2022-SB

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： 沈阳福特办公家具有限公司

1.2 项目编号： 1250-2022-SB

1.3 工商注册地址：

沈阳市于洪区于洪乡东民村

1.4 审查地址：

沈阳市新民市胡台镇李范屯村的工厂店/辽宁省沈阳市铁西区北一西路金谷平台大厦 511 (常驻办公地址)

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）：

沈阳市新民市胡台镇李范屯村的工厂店/辽宁省沈阳市铁西区北一西路金谷平台大厦 511 (常驻办公地址)

1.6 受审查组织联系方式

联系人： 吴国辉 职务： 电话： 15369969933 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) ☒ 品牌认证 依据 GB/T27925-2011
- 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：

品牌名： 盛辉福特；

品牌使用范围： 家具、制式营具、学生课桌椅、公寓床、餐桌椅、钢木家具、密集架、木制家具、板式家具、软体家具、宾馆客房家具、校用家具、实验台及实验室家具、医用家具（需资质许可要求除外）、钢制柜、教学设备、书架、货架、酒店家具、橱柜、衣柜的品牌服务（销售的技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理）。

1.10 审查方式： ☐ 现场审核 ☒ 远程审核 ☐ 现场结合远程审核



1.11 审查覆盖的时期和本次审查时间:

本次审查时间: 2022 年 12 月 19 日 上午至 2022 年 12 月 20 日 上午 (共 1.5 天)

审查覆盖的时期: 上次审查结束日至 2022 年 12 月 20 日(审查结束日)止

1.12 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-247788	王慧霞	组长	2021-S2SC-1247788	02.01.02	18133826030

1.13 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: 无

组织机构变更: 无

管理层变更: 无

其它变更: 无

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: 沈阳市新民市胡台镇李范屯村的工厂店/辽宁省沈阳市铁西区北一西路金谷平台大厦 511 (常驻办公地址)。

范围: 品牌名: 盛辉福特。品牌使用范围: 家具、制式营具、学生课桌椅、公寓床、餐桌椅、钢木家具、密集架、木制家具、板式家具、软体家具、宾馆客房家具、校用家具、实验台及实验室家具、医用家具 (需资质许可要求除外)、钢制柜、教学设备、书架、货架、酒店家具、橱柜、衣柜的品牌服务 (销售的技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理)。

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。】

对企业品牌服务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, 如对顾客进行从合同建立 (品牌管理) -生产 (商品质量) -安装 (服务) 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服务认证 (品牌) 评价准则。给与再认证证书注册资格。

2. 审查结果:

1) 能力:

本部分满分150分, 实际得分148分。各分项得分见下表:

序号	标题	检查内容	小类分值	代码 (维度)	分项得分%	分项实际得分
5.1.1	品牌规划 (30分)	5.1.1.1 在战略层面上重视品牌建设问题, 将其作为企业整体经营发展战略的一部分。	15	A1	100	15
		5.1.1.2 规划企业品牌发展时, 应考虑与企业经营发展的整体战略目标保持一致, 符合企业生产经营活动中有关产品、市场、服务等特征要素的要求、以及社会、经济、科技、政治等方面的发展, 及其对行业和企业的影响。	15	A2	100	15
5.1.2	品牌管理 (60分)	5.1.2.1 对企业品牌进行有效管理, 包括品牌管理的组织与执行、品牌状态的监视、品牌策略的调整, 以及品牌保护等内容。	20	A3	100	20
		5.1.2.2 建立品牌管理制度, 并以企业文件形式体现。	40	A4	100	40
5.1.3	保障机制 (60分)	5.1.3.1 设有专门负责品牌管理的职能部门, 岗位设置明确, 人员结构合理、数量充足。	20	A5	100	20
		5.1.3.2 提供必要的财力支持, 保障品牌管理和经营活动的有效实施。	20	A6	90	18
		5.1.3.3 提供必要的物质资源和良好的生产办公环境, 以及开展各类活	20	A7	100	20



序号	标题	检查内容	小类分值	代码 (维度)	分项得分%	分项实际得分
		动所必需的基础设施。				

2) 品质:

本部分满分300分，实际得分300分，各分项得分如下：

序号	标题	检查内容	小类分值	代码 (维度)	分项得分%	分项实际得分
5.2.1	企业品质 (60分)	5.2.1.1 企业领导者具有企业家风范，建立企业文化，保障企业产品和服务质量。	30	B1	100	30
		5.2.1.2 培养员工的学习意识，通过不断学习形成积极向上的风貌。	30	B2	100	30
5.2.2	商品质量(120分)	5.2.2.1 所供商品的质量，应符合国家的商品安全 and 质量标准，且外观形态(含包装)有其美观度和实用性。	60	B3	100	60
		5.2.2.2 企业具有创新能力，所供商品性能优良，在同行业中技术领先。	60	B4	100	60
5.2.3	服务质量(120分)	5.2.3.1 制定系统有序的服务规范化要求。	30	B5	100	30
		5.2.3.2 服务人员有良好的服务态度和服务技能。	30	B6	100	30
		5.2.3.3 对顾客承诺的服务应及时有效兑现。	30	B7	100	30
		5.2.3.4 顾客满意度在同行业中处于领先水平。	30	B8	100	30



3) 声誉:

本部分满分 250 分, 实际得分 240 分, 各分项得分如下:

序号	标题	检查内容	小类分 值	代码 (维度)	分项得 分%	分项实 际得分
5.3.1	品牌知 名度 (30 分)	5.3.1.1 企业标识的设计应能体现其经营宗旨和理念, 符合品牌、产品、服务等方面的形象要求, 并具有显著性, 容易被识别。	20	C1	90	18
		5.3.1.2 公众能通过企业行为或企业标识形成认知。	10	C2	100	10
5.3.2	品牌美 誉度 (30 分)	5.3.2.1 公众对企业通过品牌推广、文化活动、经营活动等行为传递出的信息产生认同, 有良好心理感知。	15	C3	80	12
		5.3.2.2 企业的品牌和文化赢得了认可和赞誉, 公众愿意优先选择其产品和服务。	15	C4	90	13.5
5.3.3	品牌忠 诚度 (30 分)	5.3.3.1 重复购买的频率与数量反映了顾客的忠诚度。	10	C5	100	10
		5.3.3.2 顾客向其他消费者推荐该品牌和企业。	10	C6	100	10
		5.3.3.3 顾客主动地关心与该品牌相关的信息, 访问品牌网站并积极参与相关活动。	10	C7	90	9
5.3.4	社会责 任 (100 分)	5.3.4.1 从财务、产品与服务、管理结构等方面为社会创造利润、实现经济价值。	25	C8	90	22.5
		5.3.4.2 承担持续发展责任, 主要体现在质量、节能、低碳、环保和创新等方面。	25	C9	100	25
		5.3.4.3 履行法律法规规定的各项义务和责任, 注重以人为本, 合法雇佣员工, 合理安排工作时间, 尊重员工及其权益。	25	C10	100	25
		5.3.4.4 开展社会责任活动, 包括消费者权益保护、相关利益方权益维护、自然环境保护、促进社区发展和公益事业等。	25	C11	100	25
5.3.5	诚信 (60 分)	5.3.5.1 把诚信作为核心价值观, 纳入企业发展战略。	15	C12	100	15
		5.3.5.2 为企业设定诚信建设目标, 为员工制定诚信行为准则。	15	C13	100	15
		5.3.5.3 对员工的诚信要求, 主要通过	15	C14	100	15



序号	标题	检查内容	小类分值	代码 (维度)	分项得分%	分项实际得分
		教育、培训、激励、监察和约束等方式得以落实。				
		5.3.5.4 采取诚信承诺管理、诚信评价管理等措施,提升企业的诚信水平。	15	C15	100	15

4) 企业文化:

本部分满分150分,实际得分147分,各分项得分如下:

序号	标题	检查内容	小类分值	代码 (维度)	分项得分%	分项实际得分
5.4.1	精神信念	应塑造积极创新、公平竞争、承担社会责任的企业精神和正确的价值观念。	20	D1	100	20
5.4.2	宣传推广(50分)	5.4.2.1 通过发行报纸刊物、开通内部广播、建立网络平台等各种方式,宣传和推广企业文化。	15	D2	100	15
		5.4.2.2 通过建筑、仪式等多种方式向员工传达企业的价值观,阐释品牌和文化内涵与意义,培养员工对企业文化的认同感、归属感。	10	D3	100	10
		5.4.2.3 对社会公众进行必要的文化传播,使公众了解其文化和品牌形象,树立良好的社会形象。	10	D4	100	10
		5.4.2.4 开展和参与内部及外部的评价表彰活动,激发员工的工作积极性和责任心,奖励符合企业价值观的行为。	15	D5	100	15
5.4.3	顾客感知(30分)	5.4.3.1 应使顾客感知和体验企业文化,促进顾客对企业文化氛围的融合,树立顾客信心。	15	D6	90	13.5
		5.4.3.2 组织开展顾客活动,联络顾客感情,培养顾客忠诚度。	15	D7	90	13.5
5.4.4	业界交流(50分)	5.4.4.1 与行业内外的相关企业开展交流与合作活动,宣传企业文化。	20	D8	100	20
		5.4.4.2 邀请国内外知名学者、专家开展品牌与企业文化建设的讲座。	15	D9	100	15
		5.4.4.3 参加行业论坛或展会等,对先进的企业文化经验进行学习和研究。	15	D10	100	15



5) 顾客感知:

本部分满分30分，实际得分 分，各分项得分如下:

序号	标题	检查内容	小类分值	代码 (维度)	分项得分%	分项实际得分
5.5.1	企业具有一定的行业影响力 (80分)	以下因素可用于判断其行业影响力高低: a) 企业规模在行业内的排名; b) 产品的市场份额; c) 价格变动对市场的影响; d) 业内标准或规章的参与度; e) 技术应用在业内的领先程度; f) 管理变革在业内的影响程度; g) 受政府、行业的支持情况等。	80	E1	100	80
5.5.2	企业具有一定的社会影响力 (70分)	以下因素可用于判断其社会影响力高低: a) 品牌形象被接受的程度; b) 产品覆盖区域增长速度; c) 品牌形象国际化程度; d) 品牌具有记载历史文化、激发进取精神、传递亲情和家庭伦理、传播道德情操和审美趣味、传播良好社会风气, 带给公众正确价值观念等功能; e) 在保护环境、支持公益等方面发挥的榜样作用。	70	E2	100	70

评分原则说明:

- 1) 应当评审评分项中的所有方面，特别是对组织具有重要性的方面，即：必须考虑在品牌评价的过程中对关键因素的重要度；
- 2) 给一个评分项评分时，首先判定哪个分数范围总体上“最适合”企业在本评分项达到的水平。总体上“最适合”并不要求与评分范围内的每一句话完全一致，允许在个别要素上有所差距；
- 3) 企业品牌达到的水平是依据对评价准则中所有要素的综合评价的结果，并不是专门针对某一个要素进行评价或对每一个要素评价后进行平均的结果；
- 4) 在适合的范围内，实际分数根据企业品牌的水平与评分要求相接近的程度来判定

得分 950 分以上（含 950 分），五星品牌；

得分 900 分以上（含 900 分），四星品牌；

得分 800 分以上（含 800 分），三星品牌；

得分 700 分以上（含 700 分），二星品牌。

评分结果为： 985 分， 五 星品牌



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】

沈阳福特办公家具有限公司成立于 2009 年 04 月，企业的长期规范运作在品牌服务方面积累了丰富的经验，企业的服务认证（品牌）的建立通过品牌服务手册来制定管理要求和标准要求，品牌服务手册（依据依据 GB/T27925-2011 标准编制）A0 版，手册版本完整适用本企业的标准要求，主要经营品牌名：盛辉福特。品牌使用范围：家具、制式营具、学生课桌椅、公寓床、餐桌椅、钢木家具、密集架、木制家具、板式家具、软体家具、宾馆客房家具、校用家具、实验台及实验室家具、医用家具（需资质许可要求除外）、钢制柜、教学设备、书架、货架、酒店家具、橱柜、衣柜的品牌服务（销售的技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理），企业产品销售主要在东北三省范围内；企业涉及品牌服务的员工共计 25 人。设置了管理层、销售部、生产部、技术部、办公室；销售部负责售后服务，办公室为品牌服务支持部门；管理层总体把握企业运营，规划品牌使用范围与管理；组织架构是适宜的、符合的。

4.改进建议

企业的高层领导在企业品牌的建立与管理发挥了关键作用。公司在不断总结、改进、完善的过程中确定确立了一整套的品牌服务管理体系，建立了完善的组织架构，配置了充分的人力资源，从基础设置、工作环境以及资金保障方面都配置了适宜的资源，对于各项品牌服务活动制定了明确的规范要求，不断提高售后服务的能力和水平，希望企业积极参与相关标准研究，以便进一步提高服务水平，完善企业的各方面建设——尤其是一些与品牌服务相关的记录文件资料更加完善。方便客户提出的品牌服务，提高品牌忠诚度。

5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

在品牌服务体系运行的一个认证周期里，企业营业执照、地址未发生变更，质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证证书、中国环境标志产品认证证书在有效期内使用。

品牌服务运行的周期中经抽查、询问未发现企业转让、出售、借用、冒用证书的情况发生。证书、标志使用情况良好。品牌服务系统运转良好。



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】

品牌名:盛辉福特。品牌使用范围:家具、制式营具、学生课桌椅、公寓床、餐桌椅、钢木家具、密集架、木制家具、板式家具、软体家具、宾馆客房家具、校用家具、实验台及实验室家具、医用家具(需资质许可要求除外)、钢制柜、教学设备、书架、货架、酒店家具、橱柜、衣柜的品牌服务(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:

王慧霞

编制日期:2022年12月20日

