



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：江西永成家俱制造有限公司

项目编号：10303-2023-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: 江西永成家俱制造有限公司

1.2 项目编号: 10303-2023-SA

1.3 工商注册地址:

江西省南昌市青山湖区湖坊镇顺外村昌东工业园昌东三路3号楼2楼

1.4 审查地址:

江西省南昌市青山湖区昌北经开区芙蓉路261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: 李永辉 职务: 电话: 13870882866 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:

实木家具、金属家具、软体家具、板式家具、钢木家具、儿童用家具、(医、养)通用家具、公检法用家具、军队家具的生产所涉及的售后服务(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: 2023年03月23日上午至2023年03月24日上午(共1.5天)



审查覆盖的时期: 自体系实施日至 2023 年 03 月 24 日上午(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]0099	庞啟雄	组长	2022-S1SC-2255086	02.01	16603014775

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: _____

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。】

检查了售后服务管理师的配置, 抽样检查了安装维修服务的设备配置、公司员工对服务理念、服务承诺、服务目标的认知和理解, 核对了售后服务预算经费的配备; 观察了生产过程和销售过程; 通过与公司管理层面谈了解公司售后服务体系的组织架构、资源配置、公司荣誉等情况



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	5
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	5	5
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	13
		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		98	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=实际得分/涉及项总分值*100=95/98*100=96.9

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： 96.9 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】

江西永成家俱制造有限公司是在2022年11月建立售后服务体系，公司的售后服务体系已运行3个多月的时间，配置了4名售后服务管理师。公司提出了服务理念及服务承诺，编制了公司服务蓝图，制定了售后服务流程图及市场信息反馈图，服务目标经统计已达成要求；公司管理制度基本完备，记录齐全。对客户的意见反馈能及时回应并妥善处理，公司2022年12月进行了顾客满意度调查，满意度得分98.87分。公司在2月13-14日进行了服务体系自我评价，认为公司运行的商品售后服务体系是基本符合要求和有效的。

根据计划安排，2023年3月23日上午-24日上午审查组对江西永成家俱制造有限公司的售后服务体系进行现场检查，通过查阅文件记录，观察服务过程，提问，听取工作人员汇报，抽查工作人员对公司服务理念、服务承诺、服务目标的理解，对公司售后服务的职能、安装服务、维修服务、网点的管理、是否兑现服务承诺、是否达到服务目标、三包规定、投诉处理、废弃物处理等内容进行了重点检查。对公



司售后服务体系、商品服务、顾客服务三个方面进行了评价，综合得分96.9分。

4.改进建议

1. 进一步加强一线员工服务意识的培训，不断提高服务水平，以此提升公司美誉度；
2. 积极参与国家或行业的标准化活动，提升公司形象，提高服务质量；
3. 建设官方网站及微信公众号，完善服务呼叫中心，更方便地为客户提供售后服务。

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】

实木家具、金属家具、软体家具、板式家具、钢木家具、儿童用家具、（医、养）通用家具、公检法用家具、军队家具的生产所涉及的售后服务（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：庞啟雄

编制日期：2023年3月24日