



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/T 27922-2011

组织名称： 浙江鸿圣木业有限公司

项目编号： 0339-2022-SA-2023

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: 浙江鸿圣木业有限公司

1.2 项目编号: 0339-2022-SA-2023

1.3 工商注册地址:

浙江省湖州市南浔区旧馆镇塘南村河滨路 58 号-1 (自主申报)

1.4 审查地址:

浙江省湖州市南浔区旧馆镇塘南村河滨路 58 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: 王红利 职务: 电话: 13706523789 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:

运动木地板、pvc 地板、强化复合地板、实木多层地板的售后服务 (咨询、配送、安装、维修、技术支持等) (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 28 日 上午至 2023 年 03 月 28 日 下午 (共 1.0 天)



现场审查覆盖的时期：上次审查结束日至 2023 年 3 月 28 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-251867	卢晶	组长	2022-S1SC-2251867	02.01	13588042563

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：无

管理层变更：无

其它变更：无

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：

1.16 . 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。】

企业未设置销售网点，对经营地址进行现场审核；对服务体系有关的过程信息和数据如销售合同、送货单等进行复核确认。与总经理王红利、供销部张鹏凯进行沟通，了解近一年售后服务开展情况。



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	3.92
		人员配置	6	5.88
		资源配置	6	5.68
		规范要求	6	5.88
		监督	7	6.86
		改进	5	4.9
		服务文化	6	5.88
商品服务	35	商品信息	6	5.88
		技术支持	6	5.88
		配送	4	3.92
		维修	10	9.8
		质量保证	7	6.86
		废弃商品回收	2	1.96
顾客服务	25	顾客关系	15	14.7
		投诉处理	10	9.59
特别减分项		超过 5 分不通过		无
特别加分项		最多 1 分		无
总计：				97.59

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），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：97.59 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】

浙江鸿圣木业有限公司成立于 2021 年 7 月，公司专注于地板木地板整体解决方案，是国内运动木地板行业的领袖企业，拥有堪称行业标杆的强大产能和质检部体系，实现了从原木林区伐木开始，到研发、设计、生产、销售、安装、翻新、售后等全产业链贯通布局。公司自 2021 年 11 月开始运行售后管理体系。审核现场核对公司资质等进行确认。

提供有营业执照，统一社会信用代码：91330503MA2JKDWB65，经湖州市南浔区市场监督管理局批准，批准时限：2021 年 7 月 21 日至长期，经网上核查，已年审有效。

公司通过三体系认证，① 质量管理体系认证证书，证书编号：ISC-Q-2021-1845-R，认证范围：运动木地板、PVC 地板、强化符合地板销售服务，发证日期：2021 年 12 月 14 日，换证日期：2022 年 11 月 22 日，有效期至 2024 年 12 月 13 日。② 环境管理体系认证证书，证书编号：ISC-E-2021-1267-R，认证范围：运动木地板、PVC 地板、强化符合地板销售服务所涉及场所的相关环境管理活动；发证日期：2021 年 12 月 14 日，换证日期：2022 年 11 月 22 日，有效期至 2024 年 12 月 13 日。③ 职业健康安全管理体系认证证书，证书编号：ISC-O-2021-1159-R，认证范围：运动木地板、PVC 地板、强化符合地板销售服务所涉及场所的相关环境管理活动，发证日期：2021 年 12 月 14 日，换证日期：2022 年 11 月 22 日，有效期至 2024 年 12 月 13 日。2022 年进行年度监督审核，均在有效期。



文件化服务体系：组织在 2021 年 11 月 1 日建立并实施了售后服务管理体系，制定了售后服务管理要求、售后服务考核管理制度、服务提供规范等管理制度，并根据 GB/T 27922-2011 的标准要求对职能部门进行了职责划分，落实售后服务的分工。经审查，组织的售后服务体系基本符合 GB/T 27922-2011 的要求。

3) 服务理念的制作、沟通、理解和应用情况：公司制定了售后服务的理念：顾客满意是我们永恒的追求。通过售后服务手册等向各部门员工进行宣贯，在投标文件、合同、售后服务承诺书、不断提升顾客的满意度。

4) 服务承诺的确定、对外宣传和保障措施的策划情况：公司为提高市场的竞争力，从服务理念、技术支持、响应机制等方面，提出了更高的服务要求，编制了《售后服务承诺书》。时间+效率+满意

特点是：对顾客提出的要求反映快，处理问题和解决问题效率高，达到顾客满意。通过销售合同、标书、网络和业务人员介绍等方式进行对外宣传。公司配置了售后服务人员，从合同签订、售后跟进，包括客户回访、售后服务及时响应等方面履行承诺，保障了售后承诺的有效实施。

5) 服务目标设定及目标实现措施的策划情况：公司根据经营实际，设定了总目标：1、严格执行各项售后服务制度，确保各项服务标准得到 100%贯彻执行；客户满意率达到 90。查见 2022 年售后服务目标完成情况的考核记录，各部门基本完成了既定目标。

6) 服务活动所需资源的配置情况：公司配置了 2 名售后服务管理师，对售后服务部门人员均做了培训，及人员能力的再确认。各部门职责划分清晰，公司办公场地宽敞明亮，部门间沟通畅通，售后服务专项资金依据项目而定，不设限，保障了售后服务的正常运行。

7) 服务活动描述：企业属于销售类企业，从提供服务开始，售后服务同时开展，从人员能力、保安器材等方面确保和提升服务质量。

8) 顾客服务描述：组织建立了系统的规章制度，包括《售后服务基本工作规范》、《服务规范化》、《售后服务考核管理制度》、《服务提供规范》、《服务质量控制规范》等。通过现场抽查的大量服务记录包括：《客户满意度调查表》等，定期或者不定期的沟通能力培训等，证实组织的售后服务活动能够严格按照公司制定的《售后服务手册》实施，目前未发生重大的投诉事件，顾客满意程度高。

9) 组织在行业影响力、社会口碑、技术领先型和客户认可水平的评价：组织成立以来，发展良好，在行业内有一定的认可度，通过网络查询，未发现企业现存的行政处罚和司法处罚案件。

4.改进建议

A、亮点：1、售后服务资源配置符合标准要求；2、企业从事人员人员配备及时到位，；B、改进：1、B、改进：1、评优、奖励应及时。

5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

截止审核当日止，证书与标志使用符合要求。



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】

运动木地板、pvc 地板、强化复合地板、实木多层地板的售后服务（咨询、配送、安装、维修、技术支持等）（五星级）

报告编制人:

李昂

编制日期: 2023年4月1日

