



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： 山东卓怡家具有限公司

项目编号： 10442-2023-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: 山东卓怡家具有限公司

1.2 项目编号: 10442-2023-SA

1.3 工商注册地址:

济南市天桥区齐鲁鑫茂科技产业园 17 号-1-103

1.4 审查地址:

济南市天桥区齐鲁鑫茂科技产业园 17 号-1-103

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):

无

1.6 受审查组织联系方式

联系人: 展建国 职务: 电话: 18410259001 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:

木质家具 (办公桌、会议桌、学习桌、阅览桌、条桌、茶几、文件柜、书柜、学生柜、储物柜、床头柜、衣柜、办公椅、会议椅、学生课桌椅、排椅)、钢质家具 (书架、货架、密集架、期刊架、报刊架、书包柜、文件柜、公文柜、公寓床、公寓椅、双层床、联排课桌椅)、软体家具 (沙发、床垫、办公座椅、软体床、礼堂椅)、铝质家具 (培训桌、会议桌、学生课桌、阅览桌、电脑桌、茶几、书包柜、学生柜、储物柜、橱柜) 及家具材料的售后服务 (销售的技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理)。

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 06 月 30 日 上午至 2023 年 07 月 01 日 上午 (共 1.5 天)审查覆盖的时期: 自体系实施日至 2023 年 7 月 1 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-247788	王慧霞	组长	2021-S2SC-1247788	02.01	18133826030

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。】

对企业服务评价体系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-生产-安装-售后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 GB/T27922-2011 评价准则。推荐认证注册资格。



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	4.7
		服务文化	6	6
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	7(不涉及3分)	4
		废弃商品回收	2(不涉及)	0
顾客服务	25	顾客关系	15	15
		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:				94.7

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=99.68

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： 99.68 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】

山东卓怡家具有限公司成立于 2003 年 3 月，企业的长期规范运作在商品售后服务方面积累了丰富的经验，企业的售后服务体系的建立通过售后服务手册来制定管理要求和标准要求，售后服务手册（依据 GB/T27922-2011 标准编制）A0 版，手册版本完整适用本企业的标准要求，主要经涉及木质家具（办公桌、会议桌、学习桌、阅览桌、条桌、茶几、文件柜、书柜、学生柜、储物柜、床头柜、衣柜、办公椅、会议椅、学生课桌椅、排椅）、钢质家具（书架、货架、密集架、期刊架、报刊架、书包柜、文件柜、公文柜、公寓床、公寓椅、双层床、联排课桌椅）、软体家具（沙发、床垫、办公座椅、软体床、礼堂椅）、铝质家具（培训桌、会议桌、学生课桌、阅览桌、电脑桌、茶几、书包柜、学生柜、储物柜、橱柜）及家具材料的售后服务（销售的技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理）。企业产品销售在全国范围内；企业涉及售后服务的员工共计 45 人。设置了管理层、供销部、质检部、生产技术部、综合部；供销部负责售后服务，管理层、质检部、生产技术部、综合部为售后服务支持部门，如服务文化的宣贯、服务策略的制定、人员培训等；管理层总体把握企业运营，提供基础设施、生产、检验、售后服务设备及工具等；供销部负责原材料及产品、备品备件、用具等采购、产品的销售。生产技术部负责产品生产及产品维修等；质检部负责产品质量管理；供销部总体负责产品销售的售后服务工作；同时负责接受客户投诉、顾客信息、交付、服务工作的等工作。售后服务人员配合销售，完成服务的交付、物资配件支持、负责售后服务过程的监督检查考核、财务部负责资金支持等后台支持；组织架构是适宜的、符合的。

企业的售后服务理念服务第一、用户至上。售后服务上得保证：售后服务实力强大，维修快捷，并严格履行合同的相关承诺，保证用户的产品使用。在商品销售和售后服务过程中提供了有力的技术支持，对配送、维修环节进行了有效的把控。

4.改进建议

企业的高层领导在企业持续快速发展中发挥了关键作用。公司在不断总结、改进、完善的过程中确定确立了一整套的售后服务管理体系，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，对于各项售后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——尤其是一些与服务相关的记录文件资料更加完善。方便客户提出的售后服务，提高服务质量。



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】

木质家具（办公桌、会议桌、学习桌、阅览桌、条桌、茶几、文件柜、书柜、学生柜、储物柜、床头柜、衣柜、办公椅、会议椅、学生课桌椅、排椅）、钢质家具（书架、货架、密集架、期刊架、报刊架、书包柜、文件柜、公文柜、公寓床、公寓椅、双层床、联排课桌椅）、软体家具（沙发、床垫、办公座椅、软体床、礼堂椅）、铝质家具（培训桌、会议桌、学生课桌、阅览桌、电脑桌、茶几、书包柜、学生柜、储物柜、橱柜）及家具材料的售后服务（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: 王慧霞

编制日期: 2023 年07月01日