



北京国标联合认证有限公司

服务认证审查报告

■商品售后绿色服务 依据 CTS ISC-JSGF-05

《商品售后绿色服务认证技术规范》

组织名称： 西安茂盛家具有限公司

项目编号： 0800-2022-SD-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： 西安茂盛家具有限公司

1.2 项目编号： 0800-2022-SD-2023

1.3 工商注册地址：

西安市灞桥区红旗街道办高桥村七组工业园 6 号

1.4 审查地址：

陕西省西安市长安区大兆街道甘寨村 6 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）：

无

1.6 受审查组织联系方式

联系人： 朱红云 职务： 总经理 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) 商品售后绿色服务（CTS ISC-JSGF-05《商品售后绿色服务认证技术规范》）
- 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：

办公、酒店、教学、医疗家具（人造板类家具、实木类家具、钢木家具、软体家具、金属家具）
的生产、销售及办公用品的销售所涉及的商品售后绿色服务（销售的技术支持、配送安装、维修服务、
退换货、投诉处理）（十星级）。

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：



审查覆盖的时期和本次审查时间:

本次审查时间: 2023 年 07 月 5 日 上午至 2023 年 07 月 5 日 下午 (共 1.0 天)

审查覆盖的时期: 自体系实施日至 2023 年 07 月 05 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十星级售后服务评价准则。给与保持注册认证证书资格。



2. 服务认证审查结果:

(1) 现场审查总体得分情况

总分: 147.08分

(2) 统计分析

各部分得分情况

1) 售后服务体系:

本部分满分56分, 实际得分55.7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	组织架构(5分)	5.1.1.1 设立或指定专门从事售后服务工作的部门, 并有合理的职能划分和岗位设置	1	A1	100	1
		5.1.1.2 根据需要, 服务网点覆盖商品销售区域, 能够对服务网点进行有效管理	3	A2	100	3
		5.1.1.4 设立了从事绿色供应链管理的责任部	1	A3	100	1
5.1.2	人员配置(7分)	5.1.2.1 根据行业特性, 配置符合岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术人员和业务人员	1	A4	100	1
		5.1.2.2 按服务管理人员总数的10%配置售后服务管理师, 负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导	5	A5	100	5
		5.1.2.3 确保由具备绿色供应链知识的人员承担相关责任	1	A6	100	1
5.1.3	资源配置(12分)	5.1.3.1 应提供充足的经费保障, 并能提前准备应对特定问题的专项经费	2	A7	100	2
		5.1.3.2 售后服务组织应提供内部保障, 具体包括: a) 长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训, 使其有良好的素质和能力; b) 定期或不定期的服务文化的培训; c) 有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。	2	A8	100	2
		5.1.3.3 售后服务组织应提供基础设施, 具体包括:	2	A9	100	2



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
		a) 办公场所和服务场所; b) 售后服务设施, 例如顾客信息系统、安全保障措施等; c) 售后服务活动中涉及的工具、备品备件等。				
		5.1.3.4 组织应确保运行所需的资金有环保安全的专项科目。	2	A10	100	2
		5.1.3.5 组织应确保关键岗位人员定期或不定期的进行绿色环保的培训;	2	A11	100	2
		5.1.3.6 组织应确定、提供和维护过程运行所需的设施设备, 满足绿色环保的要求。	2	A12	100	2
5.1.4	规范要求 (7分)	5.1.4.1 针对售后服务中的各项活动和流程, 制定相应的制度和规范, 明确产品/服务范围、职能设计、组织分工、运转机制, 并以企业文件形式体现, 形成完整的售后服务手册	4	A13	100	4
		5.1.4.2 制订售后服务规范要求时应识别国家有关法律法规的要求, 并使员工了解	2	A14	100	2
		5.1.4.3 制定售后服务规范要求时应识别有关绿色环保的法律法规要求, 并使员工了解	1	A15	100	1
5.1.5	监督 (9分)	5.1.5.1 设立服务监督机构, 由专职人员负责, 监督企业售后服务系统的运转情况	1	A16	100	1
		5.1.5.2 以监督有效奖惩, 持续修正各项服务目标, 并通过内部和外部的监督评价活动促进服务品质提升	6	A17	100	6
		5.1.5.3 组织应评价其绿色供应链管理绩效和绿色供应链管理体系的有效性	2	A18	100	2
5.1.6	改进 (7分)	5.1.6.1 生产、销售、服务等部门之间有良好的市场信息反馈机制, 并在商品质量或服务品质方面不断改进	2	A19	100	2
		5.1.6.2 对售后服务中发现的难以解决的问题, 设立有关的服务研究部门或委托专业机构进行研究和咨询	1	A20	100	1
		5.1.6.3 通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证	1	A21	100	1



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
		5.1.6.4 重视服务标准化工作, 鼓励参与国家、行业有关标准的制定工作	1	A22	70	0.7
		5.1.6.5 组织应持续改进绿色供应链管理体系的适宜性、充分性和有效性, 以提升绿色供应链管理绩效	2	A23	100	2
5.1.7	服务文化 (9分)	5.1.7.1 有明确的服务理念, 作为售后服务工作的指导思想, 并保证员工理解	1	A24	100	1
		5.1.7.2 对售后服务的目标或水平做出承诺, 服务承诺在广告、宣传品、保修卡、销售合同等各种文档材料中的表述准确一致, 并有效地传递给顾客	2	A25	100	2
		5.1.7.3 以多种方式向社会公众做服务文化和活动的宣传, 形成有效的顾客认知和口碑	3	A26	100	3
		5.1.7.4 最高管理者应制定、实施和保持绿色方针;	1	A27	100	1
		5.1.7.5 组织对绿色供应链管理体系所需的相关职能、主体、层次和过程设定绿色供应链管理目标;	1	A28	100	1
		5.1.7.6 组织定期对绿色供应链管理目标的完成情况进行统计和分析	1	A29	100	1

2) 商品服务:

本部分满分69分, 实际得分57.6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	商品信息 (7分)	5.2.1.1 商品包装有完整、准确的企业和商品有关信息, 便于顾客识别和了解	1	B1	100	1
		5.2.1.2 商品附属文档中应明确技术数据、操作使用及保养要求等。文档应便于顾客理解, 各条款符合国家有关规定要求	2	B2	100	2
		5.2.1.3 向顾客明示商品的保修期限、维修收费、主要部件和易损配件等信息	1	B3	100	1
		5.2.1.4 涉及顾客使用安全的商品, 应在商品上做安全提示, 并明示	1	B4	100	1



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
		安全使用年限				
		5.2.1.5 建立商品系统性缺陷信息公开机制, 及时告知顾客	1	B5	100	1
		5.2.1.6 采用网站、电子文档等方式将商品信息传递给消费者, 减少纸质宣传品的使用	1	B6	60	0.6
5.2.2	技术支持 (11分)	5.2.2.1 根据商品的特点, 在售出后提供及时、必要的安装和调试服务	1.5	B7	100	1.5
		5.2.2.2 提供商品使用所必需的使用指导或顾客培训, 解答并解决顾客的疑问	1.5	B8	100	1.5
		5.2.2.3 在商品有效期内为顾客提供持续的各类技术支持服务。对于有保养要求的商品, 应按法律法规要求和服务承诺提供相应的保养服务	1.5	B9	100	1.5
		5.2.2.4 相关服务活动涉及收费的, 应按国家有关规定合理收取, 并事先明示	1.5	B10	100	1.5
		5.2.2.5 在制订安装调试服务流程时, 考虑了环保和安全的风险	1	B11	100	1
		5.2.2.6 在提供安装和调试服务时, 按照有关绿色环保要求实施	1	B12	100	1
		5.2.2.7 在提供保养服务时, 按照有关绿色环保要求实施	1	B13	100	1
		5.2.2.8 在提供商品使用所必需的使用指导或顾客培训时包括了绿色环保的内容	1	B14	100	1
		5.2.2.9 为顾客提供商品相关的紧急情况的应急措施的培训	1	B15	100	1
5.2.3	配送(8分)	5.2.3.1 所售商品的包装应完整、安全, 便于运输或携带	1	B16	100	1
		5.2.3.2 对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现	3	B17	100	3
		5.2.3.3 包装减量化、易回收、环保性	2	B18	100	2
		5.2.3.4 配送过程不应应对周围环境和人员造成不利影响	2	B19	100	2
5.2.4	维修 (22分)	5.2.4.1 售后服务网点和服务部门应安排专人负责报修登记和接待服务	1	B20	100	1
		5.2.4.2 按国家法律法规有关要求提供包修和保修服务	1	B21	100	1



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
		5.2.4.3 服务人员应注意个人卫生和形象,有效执行报修、送修或上门维修的服务程序和服务规范,及时进行维修,并向顾客如实提供维修记录	3	B22	100	3
		5.2.4.4 定期对维修设施、设备和器材进行检查,保证维修服务的正常进行	1	B23	100	1
		5.2.4.5 保证商品维修所必需的材料和配件的质量以及及时供应	3	B24	100	3
		5.2.4.6 对于维修期限较长,或因维修方原因延误维修时间的,可为顾客提供相应的代用品	1	B25	100	1
		5.2.4.7 在制订包修和保修服务要求时,考虑了绿色环保的内容	1	B26	100	1
		5.2.4.8 对维修时,应选用绿色环保的设施、设备和器材	1	B27	100	1
		5.2.4.9 对维修时,所必需的材料和配件应选用绿色环保的产品	2	B28	100	2
		5.2.4.10 在维修过程中,尽可能消除或减少对环境的不良影响	2	B29	100	2
		5.2.4.11 维修结束后,应清洁作业环境妥善处理废弃物	2	B30	100	2
		5.2.4.12 应制定在维修过程中出现紧急情况的应急响应措施,并传达给员工	2	B31	100	2
		5.2.4.13 定期对应急响应措施进行评审,可行时进行演练	2	B32	100	2
5.2.5	质量保 证(13 分)	5.2.5.1 所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准	1	B33	100	1
		5.2.5.2 对顾客明示的质保期和保修期应符合国家相关规定的要求	1	B34	100	1
		5.2.5.3 对于有质量问题的商品,应按国家有关规定办理退换。如退换(非企业商品质量或服务问题造成的)涉及到收费的,应事先向顾客明示	2	B35	100	2
		5.2.5.4 当商品存在缺陷或出现难以解决的问题(例如:配件停产无法维修、服务场所歇业或地址迁移造成服务中断等)时,应实施商品召回或其他补救赔偿措施。	1	B36	不涉及	0
		5.2.5.5 对于贸易型企业,应配合	2	B37	不涉及	0



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
		生产厂家，及时完成报修、登记、维修、收费、退换、召回等服务，并按国家有关规定，执行先行赔付制度				
		5. 2. 5. 6 所售商品性能应符合绿色环保的相关要求	2	B38	100	2
		5. 2. 5. 7 对于有绿色环保性能方面问题的商品，应按国家有关规定办理退换	2	B39	100	2
		5. 2. 5. 8 在产品召回或其他补救措施时，尽可能消除或减少对环保造成的不利影响	2	B40	100	2
5. 2. 6	废弃商品回收 (8分)	5. 2. 6. 1 向顾客明示废弃商品回收的有关注意事项，其内容应符合安全和环保的要求	1	B41	不涉及	0
		5. 2. 6. 2 按国家有关安全和环保的规定，对废弃商品进行回收和处置。	1	B42	不涉及	0
		5. 2. 6. 3 根据当前技术，选择适宜的回收再利用或处置方法	2	B43	不涉及	0
		5. 2. 6. 4 避免回收再利用及处置过程的二次污染	2	B44	不涉及	0
		5. 2. 6. 5 严格按照规定的回收途径实施	2	B45	不涉及	0

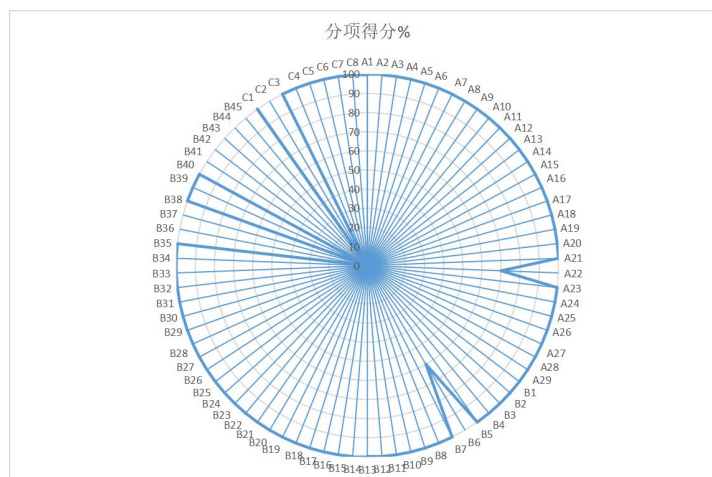


3) 顾客服务:

本部分满分25分, 实际得分23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	顾客关系 (15分)	5.3.1.1 设立有预约、咨询、报修、投诉、防伪查询功能的顾客反馈渠道, 建立顾客服务热线或呼叫中心, 并明示受理时间	3	C1	100	3
		5.3.1.2 设立网站, 包含售后服务的页面和内容, 能够提供在线服务功能	2	C2	0	0
		5.3.1.3 建立顾客信息档案和计算机化的服务管理系统, 能够有效进行顾客使用情况跟踪和回访, 并有对顾客信息和隐私的保密措施	3	C3	100	3
		5.3.1.4 定期进行顾客满意度调查(包括售后服务满意度调查), 及时掌握顾客意见。顾客满意度调查可按照 SB/T10409 执行	5	C4	100	5
		5.3.1.5 定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动	2	C5	100	2
5.3.2	投诉处理 (10分)	5.3.2.1 专职部门记录顾客投诉, 建立完整的投诉档案	2	C6	100	2
		5.3.2.2 及时反馈和处理顾客投诉, 有效解决顾客投诉	7	C7	100	7
		5.3.2.3 配备服务调解人员, 并有对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施	1	C8	100	1

4) 特别项: 无特别扣分项, 也没有特别加分项。





各单项雷达图:

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*150=147.08

评分结果: 对于评分达到 70 分以上 (含 70 分), 且特别扣分项低于 5 个的企业, 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;
 - e) 达到 100 分以上 (含 100 分), 六星级售后服务;
 - f) 达到 110 分以上 (含 110 分), 七星级售后服务;
 - g) 达到 120 分以上 (含 120 分), 八星级售后服务;
 - h) 达到 130 分以上 (含 130 分), 九星级售后服务;
 - i) 达到 140 分以上 (含 140 分), 十星级售后服务。
- 3) 评分结果为: 147.08 分, 十 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】

西安茂盛家具有限公司企业成立于 2012 年 2 月，企业的规范运作在商品售后绿色服务方面积累了大量的经验，企业的售后服务评价体系的建立通过售后绿色服务手册来制定管理要求和标准要求，售后绿色服务手册（依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》、ISC-JSGF-05《商品售后绿色服务认证技术规范》）编制 A0 版，手册版本完整适用本企业的标准要求，企业建立了与售后服务相关的管理、支持部门，包括业务部、质检部、生产部、办公室、绿色服务部等部门，各部门之间有清晰的职能划分，岗位设置合理，能够保证售后服务工作的顺利开展。其中，生产部负责售后的安装、维修，业务部负责接受顾客信息、交付、售后服务工作的监管等。经现场审查记录确认企业涉及办公、酒店、教学、医疗家具（人造板类家具、实木类家具、钢木家具、软体家具、金属家具）的生产、销售及办公用品的销售所涉及的商品售后绿色服务（销售的技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理）（十星级），企业产品销售主要在全国范围内；企业涉及售后服务的员工共计 25 人。该企业主要客户为行政企事业单位、大中小学校。目前售后服务管理由组织的业务部牵头，组织全国内售后服务网点，形成了完善的售后服务网络。生产部和业务部进行生产和售后维修，办公室对服务管理过程进行监督等，该服务保障有能力提供服务：如技术人员数量、派工量的管控等总部监督管理有效。

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绿色服务管理体系，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. 证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

在售后服务评价体系运行的时间里，企业营业执照、地址、员工覆盖人数、认证范围均未发生变更，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均在有效期内。

售后服务运行的周期中经现场抽查、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。售后服务系统分运转良好。



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】

办公、酒店、教学、医疗家具（人造板类家具、实木类家具、钢木家具、软体家具、金属家具）
的生产、销售及办公用品的销售所涉及的商品售后绿色服务（销售的技术支持、配送安装、维修服务、
退换货、投诉处理）（十星级）。

报告编制人: 王慧霞

编制日期: 2023年07月05日