



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： 武汉凯盛迪龙服饰有限公司

项目编号： 10441-2023-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: 武汉凯盛迪龙服饰有限公司

1.2 项目编号: 10441-2023-SA

1.3 工商注册地址:

湖北省武汉市蔡甸区蔡甸街文正街 3 号

1.4 审查地址:

湖北省武汉市蔡甸区蔡甸街文正街 3 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: 盛荣华 职务: 电话: 18007175628 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:

校服的售后服务 (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 07 月 08 日 下午至 2023 年 07 月 09 日 下午 (共 1.5 天)

审查覆盖的时期: 自体系实施日至 2023 年 7 月 9 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[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。】

检查了公司售后服务管理师的配置, 抽样检查了售后服务的设备配置、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	3
		服务文化	6	6
商品服务	28 (35)	商品信息	5	5
		技术支持	3	3
		配送	4	4
		维修	9	9
		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:			93	89

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=89/93*100=95.7

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：95.7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】

武汉凯盛迪龙服饰有限公司是在2023年1月建立售后服务体系，公司的售后服务体系已运行6个多月的时间，配置了2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。对客户意见反馈能及时回应并妥善处理，公司2023年4月进行了顾客满意度调查，满意度得分97分。公司在6月10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7月8日下午-9日下午审查组对武汉凯盛迪龙服饰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、退换货服务、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 95.7 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，更方便快捷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】

校服的售后服务（五星级）。

报告编制人：

邢敬雄

编制日期：2023年7月9日