



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： 江西航奥智能家具有限公司

项目编号： 10447-2023-SA-2024

审查类型： 初次认证 保持认证 再认证

地址： 北京市朝阳区北三环东路8号1幢-3至26层101内8层810

联系： 010-5824 6003

邮编： 100028



1. 基本信息

1.1 受审查方名称: 江西航奥智能家具有限公司

1.2 项目编号: 10447-2023-SA-2024

1.3 工商注册地址:

江西省赣州市南康区东山街道办事处官坑工业园

1.4 审查地址:

江西省赣州市南康区东山街道办事处官坑工业园

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: 蓝水生 职务: 总经理 电话: 13698063012 邮箱: 3170252112@qq.com

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:

木家具 (人造板家具、实木家具)、金属家具、钢木家具、综合类家具、软体家具、校用家具、宿舍家具、医疗家具、养老家具、医养家具、办公家具的设计、生产、销售; 智能家具的销售所涉及的销售服务 (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) (认证范围覆盖的产品清单详见附件)

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: 2024年03月16日上午至2024年03月17日上午(共1.5天)现场审查覆盖的时期: 上次审查结束日至2024年3月17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]0001	杨冰	组长	2022-S1SC-2222864	02.01	13533133805

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: 无

组织机构变更: 无

管理层变更: 管理者代表变更为江海花副总经理。

其它变更:

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。】

江西航奥智能家具有限公司地址为：江西省赣州市南康区东山街道办事处官坑工业园。
注册地址设置销售办公人员，同时设置产品的生产、销售和售后服务人员和过程，同时在全国范围内设置多个服务网点，包括湖南长沙、九江、新疆库尔勒、江西抚州、湖南凤凰县、浙江温州市等区域。公司经营业务包括：木家具（人造板家具、实木家具）、金属家具、钢木家具、综合类家具、软体家具、校用家具、宿舍家具、医疗家具、养老家具、医养家具、办公家具的设计、生产、销售；智能家具的销售所涉及的售后服务（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）（认证范围覆盖的产品清单详见附件），生产过程固定，售后服务涉及运输、技术支持、退换货、投诉处理，对企业服务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，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五星级售后服务评价准则。



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	3.79
		人员配置	6	6
		资源配置	6	5.8
		规范要求	6	6.72
		监督	7	6.6
		改进	5	4.7
		服务文化	6	5.35
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	7
		废弃商品回收	2	0
顾客服务	25	顾客关系	15	13.85
		投诉处理	10	10
特别减分项		超过 5 分不通过		0
特别加分项		最多 1 分		0
总计:				95.21

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=95.21

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），五星级售后服务；

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：95.21 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】

受评价方产品质量较优，在行业具有良好，根据产品的销售情况，设置有多个服务网点。同时服务网点采用经销商和工程销售两种性质，保证了服务的口碑。公司通过建立售后服务管理体系，明确服务理念；售后服务人员充足，主动服务意识强；能够很好地落实三包要求，履行承诺；产品出厂包装考虑了安全防护等功能；并对客户提供了安装、技术支持等方面优质的售后服务；能够很好地定期开展满意度调查。从相关数据得出结论符合五星级售后服务评价准则。



4.改进建议

加强对客户满意度了解，掌握客户对公司改进的需求。

5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

公司证书主要用于产品招投标。证书和标志的使用符合要求。

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】

根据受审查方提供的变更申请，经现场审查确认，体系认证范围可覆盖增加部分内容（具体增加范围明细见《证书信息变更申请书》），同意推荐按增加后的范围颁发新的认证证书。

报告编制人：杨冰

编制日期：2024年3月17日