



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：江西卓奇家具有限公司

项目编号：20119-2024-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: 江西卓奇家具有限公司江西卓奇家具有限公司

1.2 项目编号: 20119-2024-SA

1.3 工商注册地址:

江西省赣州市南康区龙岭镇汪背村

1.4 审查地址:

赣州市南康区鸿泰家具城 C 区会展中心二楼 2006 号 / 江西省赣州市南康区龙岭镇龙岭西区二路永红家具厂内 2 号楼 3 层

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):

展厅: 赣州市南康区鸿泰家具城 C 区会展中心二楼 2006 号

生产厂: 江西省赣州市南康区龙岭镇龙岭西区二路永红家具厂内 2 号楼 3 层

1.6 受审查组织联系方式

联系人: 陈向阳 职务: 销售部经理 电话: 13870753306 邮箱: 313246786@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:

木质 (制) 家具、综合类家具、软体家具、钢木家具、校用家具、宿舍 (公寓) 家具、办公家具的生产、销售; 金属 (钢制) 家具、智能家具、机场家具、医院 (医用) 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)

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17日 下午至 2024年03月19日上午 (共 2.0 天)审查覆盖的时期: 自体系实施日至 2024年3月19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**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。】**

江西卓奇家具有限公司注册地址为: 江西省赣州市南康区龙岭镇汪背村, 生产地址为: 江西省赣州市南康区龙岭镇龙岭西区二路永红家具厂内 2 号楼 3 层, 展厅: 赣州市南康区鸿泰家具城 C 区会展中心二楼 2006 号。生产厂不设置办公人员, 办公场所设在展厅, 有财务人员、销售人员、办公人员, 售后



### 服务人员和过程。

公司经营业务包括：许可项目：货物进出口，第三类医疗器械经营（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）一般项目：家具销售，互联网销售（除销售需要许可的商品），家具安装和维修服务，家具零配件销售，木材销售，竹制品销售，藤制品销售，海绵制品销售，塑料制品销售，办公用品销售，家用电器销售，家用电器零配件销售，电子产品销售，家用视听设备销售，茶具销售，玩具、动漫及游艺用品销售，计算器设备销售，教学专用仪器销售，制冷、空调设备销售，通讯设备销售，消防器材销售，机械设备销售，日用百货销售，照明器具销售，交通及公共管理用标牌销售，办公设备销售，水泥制品销售，劳动保护用品销售，灯具销售，玩具销售，五金产品批发，建筑材料销售，家具制造，工业设计服务，园林绿化工程施工，机械设备租赁，装卸搬运，广告设计、代理，广告发布（非广播电台、电视台、报刊出版单位），印刷专用设备制造，第二类医疗器械销售，第一类医疗器械销售，工艺美术品及收藏品零售（象牙及其制品除外），互联网设备销售，教学用模型及教具销售，仪器仪表销售，卫生用品和一次性使用医疗用品销售（除许可业务外，可自主依法经营法律法规非禁止或限制的项目）。

售后服务申请范围：木质（制）家具、综合类家具、软体家具、钢木家具、校用家具、宿舍（公寓）家具、办公家具的生产、销售；金属（钢制）家具、智能家具、机场家具、医院（医用）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）。公司营业执照涵盖了申请的认证范围。

经现场确认，企业的生产过程固定，售后服务涉及技术支持、配送安装、维修服务、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	3.85
		人员配置	6	5.95
		资源配置	6	5.7
		规范要求	6	6
		监督	7	6.5
		改进	5	4.5
		服务文化	6	5.55
商品服务	35	商品信息	6	6
		技术支持	6	6
		配送	4	4
		维修	10	9.65
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	0
顾客服务	25	顾客关系	15	14.65
		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:				95.35

### 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=95.35

### 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：95.35 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】

受评价方有明确的服务理念；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；产品质量过硬，有较好的口碑；并对客户提供了配送、安装、技术支持、退换货服务、投诉处理方面优质的售后服务；能够很好地定期开展满意度调查；生产厂统一管理和销售，并统一提供售后服务。

### 4.改进建议

关注改进和公司宣传。



## 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(制)家具、综合类家具、软体家具、钢木家具、校用家具、宿舍(公寓)家具、办公家具的生产、销售;金属(钢制)家具、智能家具、机场家具、医院(医用)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)

报告编制人:

编制日期: 2024年3月19日