



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：江西鹤福堂科技有限公司

项目编号：20749-2024-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： 江西鹤福堂科技有限公司

1.2 项目编号： 20749-2024-SA

1.3 工商注册地址： 江西省宜春市樟树市四特大道 202 号(新天国际)2 栋 303 号

1.4 审查地址： 江西省宜春市樟树市四特大道 202 号(新天国际)2 栋 303 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： 叶玉婷 职务： 部长 电话： 18379066589 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：

殡仪用品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）

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 10 月 6 日 下午至 2024 年 10 月 7 日 下午 (共 1.5 天)

审查覆盖的时期： 自体系实施日至 2024 年 10 月 7 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]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 审查风险机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。】

江西鹤福堂科技有限公司注册地址为: 江西省宜春市樟树市四特大道 202 号 (新天国际) 2 栋 303 号, 设有财务人员、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: 室内环境检测 (依法须经批准的项目, 经相关部门批准后在许可有效期内方可开展经营活动, 具体经营项目和许可期限以相关部门批准文件或许可证件为准) 一般项目: 殡葬服务, 殡葬设施经营, 殡仪用品销售, 礼仪服务, 安全、消防用金属制品制造, 金属制品销售, 金属制品研发, 软件开发, 软件销售, 软件外包服务, 环境监测专用仪器仪表销售, 实验分析仪器销售, 电子专用设备销售, 建筑用石加工, 烘炉、熔炉及电炉销售, 制冷、空调设备销售, 非金属矿及制品销售, 智能控制系统集成, 信息系统集成服务 (除依法须经批准的项目外, 凭营业执照依法自主开展经营活动)。



售后服务申请范围：殡仪用品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）。

现场核对售后服务范围后，确认的售后服务认证范围为：殡仪用品的销售所涉及的售后服务（技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理）五星级。

经确认，公司营业执照经营范围涵盖了申请的认证范围。

经现场确认，企业的生产过程固定，售后服务内容涉及技术支持、产品送货、退换货和投诉处理，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	5.95
		资源配置	6	5.7
		规范要求	6	5.92
		监督	7	6.58
		改进	5	4.64
		服务文化	6	5.39
商品服务	35	商品信息	6	5.92
		技术支持	6	6
		配送	4	4
		维修	10	9.6
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	0
顾客服务	25	顾客关系	15	14.6
		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:				95.09

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=95.09

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：95.09 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；并对客户提供了技术支持、配送安装、维修服务、退换货、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；供销部统一管理和销售，并统一提供售后服务。

4. 改进建议

✧ 增加公司宣传方式，条件成熟时建立公司宣传网站。

✧ 由于生产外包，需要关注产品质量



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】

殡仪用品的销售所涉及的售后服务（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：杨冰

编制日期：2024年10月7日