



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：江西白莲智能科技集团有限公司

项目编号：10589-2023-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：江西白莲智能科技集团有限公司

1.2 项目编号：10589-2023-SA-2024

1.3 工商注册地址：

江西省九江市永修县新城县城工业园集中区

1.4 审查地址：

江西省九江市永修县新城县城工业园集中区

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：石仕义 职务： 电话：13803552177 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：

金属/钢木办公家具【实验室家具、教学家具、宿舍家具、公寓家具、适老/养老家具、银行家具、医院家具】密集架(智能密集架、手动密集架、无轨密集架、电动密集架)；书架（智能书架、不锈钢书架、钢木书架、期刊架、报架）；档案馆设备（智慧馆库、智能书车）、智能储物柜、智能快递柜、（指纹人脸识别、语音识别、指静脉、刷卡、扫码开启方式）、智能手机屏蔽柜、智能物证（卷宗）柜、文件柜、办公资料柜、更衣柜、防磁柜、博物馆珍藏架、文物柜架）；导诊台（护士站）、治疗柜、处置柜、药品柜、智能药品柜、药架、中药柜、西药柜、发药台、病历夹车；床（公寓床、学生两连双位侧梯公寓组合床、学生多连多人位侧梯公寓组合床、双层床、军用床、共享陪护床）；仪器柜、阅览桌椅、讲台、电脑桌、金属架柜、课桌椅、可躺式课椅、午休课桌、钢塑课桌椅；保险柜（箱）、金库门、活动库房、危险品存放移动库房、智能枪弹柜（智能枪弹一体柜、枪弹柜）的设计、生产所涉及的销售后服务（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 10 月 31 日 下午至 2024 年 11 月 01 日 下午 (共 1.5 天)

现场审查覆盖的时期: 上次审查结束日至 2024 年 11 月 01 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]0211	杜森柠	组长	2023-S1SC-2269857	02.01	13824404403

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:

组织机构变更:

管理层变更:

其它变更: 认证范围变更。

企业原认证范围: 金属/钢木办公家具【实验室家具、教学家具、宿舍家具、公寓家具、适老/养老家具、银行家具、医院家具】密集架(智能密集架、手动密集架、无轨密集架、电动密集架); 书架(智能书架、不锈钢书架、钢木书架、期刊架、报架); 档案馆设备(智慧馆库、智能书车)、智能储物柜、智能快递柜、(指纹人脸识别、语音识别、指静脉、刷卡、扫码开启方式)、智能手机屏蔽柜、智能物证(卷宗)柜、文件柜、办公资料柜、更衣柜、防磁柜、博物馆珍藏架、文物柜架); 导诊台(护士站)、治疗柜、处置柜、药品柜、智能药品柜、药架、中药柜、西药柜、发药台、病历夹车; 床(公寓床、双层床、军用床、共享陪护床); 仪器柜、阅览桌椅、讲台、电脑桌、金属架柜、课桌椅; 保险柜(箱)、金库门、活动库房、危险品存放移动库房、智能枪弹柜(智能枪弹一体柜、枪弹柜)的设计、生产所涉及及的售后服务(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)

经现场确认, 变更后的认证范围变更为: 金属/钢木办公家具【实验室家具、教学家具、宿舍家具、公寓家具、适老/养老家具、银行家具、医院家具】密集架(智能密集架、手动密集架、无轨密集架、电动密集架); 书架(智能书架、不锈钢书架、钢木书架、期刊架、报架); 档案馆设备(智慧馆库、智能书车)、智能储物柜、智能快递柜、(指纹人脸识别、语音识别、指静脉、刷卡、扫码开启方式)、智能手机屏蔽柜、智能物证(卷宗)柜、文件柜、办公资料柜、更衣柜、防磁柜、博物馆珍藏架、文物柜架); 导诊台(护士站)、治疗柜、处置柜、药品柜、智能药品柜、药架、中药柜、西药柜、发药台、病历夹车;



床（公寓床、学生两连双位侧梯公寓组合床、学生多连多人位侧梯公寓组合床、双层床、军用床、共享陪护床）；仪器柜、阅览桌椅、讲台、电脑桌、金属架柜、课桌椅、可躺式课椅、午休课桌、钢塑课桌椅；保险柜（箱）、金库门、活动库房、危险品存放移动库房、智能枪弹柜（智能枪弹一体柜、枪弹柜）的设计、生产所涉及的售后服务（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）。

经确认，新认证范围只是增加具体产品明细和增加部分产品，现场确认该部分的产品生产正常，且在公司售后服务范围内，可予以变动。

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。】

江西白莲智能科技集团有限公司注册及经营地址为：江西省九江市永修县新城县城工业园集中区，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：第三类医疗器械经营，货物进出口（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：智能馆（库）数字化综合一体管理控制系统软硬件、计算机软硬件开发、网络技术服务及维护、人工智能、云计算、大数据技术开发、无线射频识别系统的研发、



智能门禁系统、智能库房温湿环境控制系统、智能库房环境视频监控系统、智能密集架软件系统、智能存储系统、智能密集架、智能书架、智能书车、智能储物柜、智能图书馆、馆员工作站、智能手机屏蔽柜、智能快递柜、智能语音人脸和指纹识别柜、智能枪弹柜、智能枪弹一体柜、智能库房（门）、智能药品柜、智能控制器、智能物证（卷宗）柜、智能化仓储设备、服务、装修工程及设计、制造、销售，手动密集架、无轨密集架、电动密集架、书架、期刊架、报架、文件柜、防磁柜、博物馆珍藏架、文物柜架、枪弹柜、回转库、保险箱（柜）、金库门、爆炸危险品库房、爆炸危险品保险柜（箱）、货架、智能货架、仓储货架、医疗产品的研发，第一类、第二类的销售及售后服务，医疗设备的研发、维护及技术咨询服务，医用计算机软件、仪器（表）、机械设备及器材的销售及设计、医疗家具、药架、药柜、共享陪护床、仪器柜、阅览桌椅、电脑桌、导诊桌、导诊台（护士站）、金属架柜、军用床、制式营具、木制架柜、档案装具、自动选层档案柜、不锈钢书架、密集架、货架等设备、档案消毒设备、公寓家具、办公家具、课桌椅、教育设备、公寓家具设计、施工、服务、制造、销售；信息系统集成及服务；档案数字化。（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）

根据公司产品的生产范围，本次监督审核申请修改认证范围。具体见 1.14 描述。

经现场确认，新认证范围只是增加具体产品明细和增加部分产品，现场确认该部分的产品生产正常，且在公司售后服务范围内，可予以变动。

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。满足五星级要求。



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	5.96
		资源配置	6	5.72
		规范要求	6	5.92
		监督	7	6.5
		改进	5	4.67
		服务文化	6	5.31
商品服务	35	商品信息	6	5.95
		技术支持	6	6
		配送	4	4
		维修	10	9.62
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	0
顾客服务	25	顾客关系	15	14.74
		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:				95.25

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=95.25

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：95.25 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；销售服务包统一管理和销售，并协同生产部、技术部和品质部共同提供售后服务。

4. 改进建议

关注改进和公司宣传。

5. 证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

证书主要用于招投标。标志已经规范使用。



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】

金属/钢木办公家具【实验室家具、教学家具、宿舍家具、公寓家具、适老/养老家具、银行家具、医院家具】密集架(智能密集架、手动密集架、无轨密集架、电动密集架)；书架（智能书架、不锈钢书架、钢木书架、期刊架、报架）；档案馆设备（智慧馆库、智能书车）、智能储物柜、智能快递柜、（指纹人脸识别、语音识别、指静脉、刷卡、扫码开启方式）、智能手机屏蔽柜、智能物证（卷宗）柜、文件柜、办公资料柜、更衣柜、防磁柜、博物馆珍藏架、文物柜架）；导诊台（护士站）、治疗柜、处置柜、药品柜、智能药品柜、药架、中药柜、西药柜、发药台、病历夹车；床（公寓床、学生两连双位侧梯公寓组合床、学生多连多人位侧梯公寓组合床、双层床、军用床、共享陪护床）；仪器柜、阅览桌椅、讲台、电脑桌、金属架柜、课桌椅、可躺式课椅、午休课桌、钢塑课桌椅；保险柜（箱）、金库门、活动库房、危险品存放移动库房、智能枪弹柜（智能枪弹一体柜、枪弹柜）的设计、生产所涉及的售后服务（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： 杜森柠

编制日期：2024年11月1日