



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：江西阳光安全设备集团有限公司

项目编号：1160-2022-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： 江西阳光安全设备集团有限公司

1.2 项目编号： 1160-2022-SA-2024

1.3 工商注册地址： 江西省樟树市四特大道 305 号

1.4 审查地址：

江西省樟树市四特大道 305 号；江西省樟树市城北经济技术开发区清江大道 699 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）：

江西省樟树市城北经济技术开发区清江大道 699 号

1.6 受审查组织联系方式

联系人： 邓雅琴 职务： 电话： 18370600746 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：

手动密集架、智能密集架、文物密集架、无轨密集架、博物馆珍藏柜、智能物证架、钢木书架、智能书架、旋转书架、拆装式书架、钢木期刊架、重（轻）型货架、防磁柜、底图柜、文件柜、办公家具、教育设备的生产及售后服务（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 30 日 下午至 2024 年 10 月 31 日 上午 (共 1.0 天)

现场审查覆盖的时期： 上次审查结束日至 2024 年 10 月 31 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：

原经营地址 江西省樟树市四特大道 305 号

变更为：

经营地址：江西省樟树市四特大道 305 号

生产经营地址：江西省樟树市城北经济技术开发区清江大道 699 号

组织机构变更： /

管理层变更： /

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。】

江西阳光安全设备集团有限公司地址变更为：

经营地址:江西省樟树市四特大道 305 号

生产经营地址：江西省樟树市城北经济技术开发区清江大道 699 号

公司设有财务人员、销售人员、办公人员，售后服务人员和过程。

公司经营范围为：精密智能型密集架、手动密集架、博物馆珍藏架、文物柜架、期刊架、文件柜、保险柜、中药柜、金库门、智能枪柜、危险品存放移动库房、爆炸危险品保险箱、重型货架、药架、阅览桌、椅、电脑桌、信报箱、办公家具、教育设备、旋转式书架、拆装式书架、无轨密集架、防磁柜、底图柜、代保管箱、物证管理系统软、硬件、学生课桌椅、公寓床、烟花爆竹柜、档案消毒设备、军用床（柜）、金属制品设计、制造、施工、销售、售后服务及进出口经营权；智能门禁系统、人工智能、云计算、大数据技术、计算机系统集成、无线射频识别系统、数字化管理系统软、硬件和电子产品的研发、售后服务；智能书架、智能物证架（柜）、智能寄存柜、仪器柜、图书、报纸、期刊、电子出版物、音像制品批发、销售；智能环境控制系统、消防系统、智能档案馆、智能图书馆设备设计、制造、施工、销售及服务、寄存管理服务；软件技术开发服务；信息安全管理服务；除湿机销售；房屋修缮服务；保温材料销售。（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）***（实行“一照多址”增设的经营点不得从事依法应当取得许可的经营活动。）

经营范围可覆盖认证范围。

本次监督审核对服务体系有关的过程信息和数据进行复核确认，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	4
		人员配置	6	6
		资源配置	6	5.8
		规范要求	6	6
		监督	7	6.6
		改进	5	4.7
		服务文化	6	5.6
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	14.35
		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：				96.35

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=96.35

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：96.35 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；并对客户提供了销售的技术支持、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；销售部统一管理和销售，并协同生产部提供售后服务。

4.改进建议：关注客户的需求

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】

手动密集架、智能密集架、文物密集架、无轨密集架、博物馆珍藏柜、智能物证架、钢木书架、智能书架、旋转书架、拆装式书架、钢木期刊架、重（轻）型货架、防磁柜、底图柜、文件柜、办公家具、教育设备的生产及售后服务（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10月31日