



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： 山东兆辉家具有限公司

项目编号： 10383-2025-SE

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: 山东兆辉家具有限公司

1.2 项目编号: 10383-2025-SE

1.3 工商注册地址:

山东省潍坊市安丘市经济开发区新安路与润成街交叉口东南角 20 米

1.4 审查地址:

山东省潍坊市安丘市经济开发区新安路与润成街交叉口东南角 20 米

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: 柴琰琰 职务: 电话: 18410259001 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, 服务认证 (依据 S: GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》、ISC-JSGF-06《商品售后服务成熟度认证技术规范》, S: 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:

S: 钢木家具、钢塑家具、金属家具、木质家具 (覆面)、木质家具 (油漆)、软体家具、办公家具、教学家具、公寓家具、图书馆家具、银行系统家具、实验室家具、医用家具、疗养院家具、部队家具、酒店家具、居室家具、厨房家具、卫浴家具、餐厅家具、宾馆家具、户外家具、沙发、床垫、公共场所家具 (班台、办公台、主席台、演讲台、分诊台、护士台、试验台、办公桌、职员桌、会议桌、阅览桌、课桌、书桌、公寓桌、组合桌、幼儿桌、诊桌、护士桌、治疗桌、餐桌、茶几、打包台、折叠桌、条桌、边几、方几、圆几、雾化桌、圆形导诊台、分诊台、洽谈桌、治疗台; 文件柜、档案柜、书柜、更衣柜、储物柜、床头柜、鞋柜、公寓柜、行李柜、书包柜、电视柜、茶水柜、现金柜、保密柜、仪器柜、药品柜、治疗柜、军官物品柜、士兵物品柜、放置柜、通体双节柜、被服柜、液体柜、药品柜、无菌柜、五节柜、存包柜、公寓床下柜、手机柜、治疗室吊柜、仪器柜、仪器橱; 办公椅、会议椅、主席



椅、学生椅、公寓椅、课椅、幼儿椅、礼堂椅、机场椅、犯人椅、审判椅、法官椅、诊疗椅、护士椅、陪护椅、候诊椅、输液椅、部队制式学习椅、军官椅、阅览椅、实验凳、鞋凳、更衣凳、餐桌凳、方凳、圆凳、折叠椅、转椅、弓形椅、写字椅、雾化椅、多功能写字椅、患者椅、会客椅、操作椅、洽谈椅；上下床、高低床、单人床、双人床、公寓床、公寓组合床、病人床、诊疗床、医用床、陪护床、组合营具床、营房制式床、多功能床、儿童床、二连二人位公寓床、二连三人位公寓床、注射床；书架、报纸架、期刊架、密集架、智能密集架、行李架、置物架、储物架、仪器架、衣帽架、货架、博古架、鞋架、毛巾架、扶手架；办公屏风、屏风卡位、桌上屏风、隔断屏风、法官屏风、隔断工位、接待沙发）；沙发、床垫的生产及销售所涉及的商品售后服务成熟度

S: 钢木家具、钢塑家具、金属家具、木质家具（覆面）、木质家具（油漆）、软体家具、办公家具、教学家具、公寓家具、图书馆家具、银行系统家具、实验室家具、医用家具、疗养院家具、部队家具、酒店家具、居室家具、厨房家具、卫浴家具、餐厅家具、宾馆家具、户外家具、沙发、床垫、公共场所家具（班台、办公台、主席台、演讲台、分诊台、护士台、试验台、办公桌、职员桌、会议桌、阅览桌、课桌、书桌、公寓桌、组合桌、幼儿桌、诊桌、护士桌、治疗桌、餐桌、茶几、打包台、折叠桌、条桌、边几、方几、圆几、雾化桌、圆形导诊台、分诊台、洽谈桌、治疗台；文件柜、档案柜、书柜、更衣柜、储物柜、床头柜、鞋柜、公寓柜、行李柜、书包柜、电视柜、茶水柜、现金柜、保密柜、仪器柜、药品柜、治疗柜、军官物品柜、士兵物品柜、放置柜、通体双节柜、被服柜、液体柜、药品柜、无菌柜、五节柜、存包柜、公寓床下柜、手机柜、治疗室吊柜、仪器柜、仪器橱；办公椅、会议椅、主席椅、学生椅、公寓椅、课椅、幼儿椅、礼堂椅、机场椅、犯人椅、审判椅、法官椅、诊疗椅、护士椅、陪护椅、候诊椅、输液椅、部队制式学习椅、军官椅、阅览椅、实验凳、鞋凳、更衣凳、餐桌凳、方凳、圆凳、折叠椅、转椅、弓形椅、写字椅、雾化椅、多功能写字椅、患者椅、会客椅、操作椅、洽谈椅；上下床、高低床、单人床、双人床、公寓床、公寓组合床、病人床、诊疗床、医用床、陪护床、组合营具床、营房制式床、多功能床、儿童床、二连二人位公寓床、二连三人位公寓床、注射床；书架、报纸架、期刊架、密集架、智能密集架、行李架、置物架、储物架、仪器架、衣帽架、货架、博古架、鞋架、毛巾架、扶手架；办公屏风、屏风卡位、桌上屏风、隔断屏风、法官屏风、隔断工位、接待沙发）；沙发、床垫的生产及销售所涉及的售后服务

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： 2025 年 04 月 22 日 上午至 2025 年 04 月 24 日 下午 (共 3.0 天)

现场审查覆盖的时期： 上次审查结束日至 2025 年 04 月 24 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-222788	黄柏根	组长	2024-S2SC-2222788 2024-S2SC-2222788	02.01 02.01	18611748165

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：

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。】

抽取一定的样本客户，进行资料及相关记录进行复核确认，通过最终得分来评判证书的等级_____



2.服务认证审查结果:

售后服务

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	6
		规范要求	6	6
		监督	7	7
		改进	5	5
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	6	4
		技术支持	6	4.5
		配送	4	4
		维修	10	10
		质量保证	7	4
		废弃商品回收	2	0
顾客服务	25	顾客关系	15	12
		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:				

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=88.5/91.5*100=96.2

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；

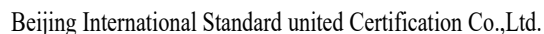
c) 达到 90 分以上（含 90 分），四星级售后服务；

d) 达到 95 分以上（含 95 分），五星级售后服务。

3) 评分结果为：96.2 分，五 星级售后服务

3、售后服务成熟度：

序号	标题	总分	实际得分
特别加分项	最多 1 分	1	0
5.1.1	组织架构（4+8 分）	12	11
5.1.3	资源配置（6+6 分）	12	10.8
5.2.5	质量保证（7+0 分）	7	7
5.2.4	维修（10+0 分）	10	9
5.3.3	投诉处理（10+1 分）	11	4
5.2.1	商品信息（6+0 分）	6	8
5.1.2	人员配置（6+9 分）	15	11
5.2.3	配送（4+0 分）	4	11
5.1.5	监督（7+1 分）	8	11
5.2.2	技术支持（6+4 分）	10	10
5.1.4	规范要求（6+6 分）	12	11
5.3.2	顾客关系（15+2 分）	17	9
5.1.6	改进（5+0 分）	5	10.8
5.3.1	服务系统（10 分）	10	10
5.1.7	服务文化（6+3 分）	9	8.8
5.2.6	废弃商品回收（2+0 分）	2	8
特别扣分项	超过 5 分不通过	1	0





无

6.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

招投标

7.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】

售后服务认证范围:

钢木家具、钢塑家具、金属家具、木质家具(覆面)、木质家具(油漆)、软体家具、办公家具、教学家具、公寓家具、图书馆家具、银行系统家具、实验室家具、医用家具、疗养院家具、部队家具、酒店家具、居室家具、厨房家具、卫浴家具、餐厅家具、宾馆家具、户外家具、沙发、床垫、公共场所家具(班台、办公台、主席台、演讲台、分诊台、护士台、试验台、办公桌、职员桌、会议桌、阅览桌、课桌、书桌、公寓桌、组合桌、幼儿桌、诊桌、护士桌、治疗桌、餐桌、茶几、打包台、折叠桌、条桌、边几、方几、圆几、雾化桌、圆形导诊台、分诊台、洽谈桌、治疗台; 文件柜、档案柜、书柜、更衣柜、储物柜、床头柜、鞋柜、公寓柜、行李柜、书包柜、电视柜、茶水柜、现金柜、保密柜、仪器柜、药品柜、治疗柜、军官物品柜、士兵物品柜、放置柜、通体双节柜、被服柜、液体柜、药品柜、无菌柜、五节柜、存包柜、公寓床下柜、手机柜、治疗室吊柜、仪器柜、仪器橱; 办公椅、会议椅、主席椅、学生椅、公寓椅、课椅、幼儿椅、礼堂椅、机场椅、犯人椅、审判椅、法官椅、诊疗椅、护士椅、陪护椅、候诊椅、输液椅、部队制式学习椅、军官椅、阅览椅、实验凳、鞋凳、更衣凳、餐桌凳、方凳、圆凳、折叠椅、转椅、弓形椅、写字椅、雾化椅、多功能写字椅、患者椅、会客椅、操作椅、洽谈椅; 上下床、高低床、单人床、双人床、公寓床、公寓组合床、病人床、诊疗床、医用床、陪护床、组合营具床、营房制式床、多功能床、儿童床、二连二人位公寓床、二连三人位公寓床、注射床; 书架、报纸架、期刊架、密集架、智能密集架、行李架、置物架、储物架、仪器架、衣帽架、货架、博古架、鞋架、毛巾架、扶手架; 办公屏风、屏风卡位、桌上屏风、隔断屏风、法官屏风、隔断工位、接待沙发); 沙发、床垫的生产及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）

商品售后服务成熟度认证范围：

钢木家具、钢塑家具、金属家具、木质家具（覆面）、木质家具（油漆）、软体家具、办公家具、教学家具、公寓家具、图书馆家具、银行系统家具、实验室家具、医用家具、疗养院家具、部队家具、酒店家具、居室家具、厨房家具、卫浴家具、餐厅家具、宾馆家具、户外家具、沙发、床垫、公共场所家具（班台、办公台、主席台、演讲台、分诊台、护士台、试验台、办公桌、职员桌、会议桌、阅览桌、课桌、书桌、公寓桌、组合桌、幼儿桌、诊桌、护士桌、治疗桌、餐桌、茶几、打包台、折叠桌、条桌、边几、方几、圆几、雾化桌、圆形导诊台、分诊台、洽谈桌、治疗台；文件柜、档案柜、书柜、更衣柜、储物柜、床头柜、鞋柜、公寓柜、行李柜、书包柜、电视柜、茶水柜、现金柜、保密柜、仪器柜、药品柜、治疗柜、军官物品柜、士兵物品柜、放置柜、通体双节柜、被服柜、液体柜、药品柜、无菌柜、五节柜、存包柜、公寓床下柜、手机柜、治疗室吊柜、仪器柜、仪器橱；办公椅、会议椅、主席椅、学生椅、公寓椅、课椅、幼儿椅、礼堂椅、机场椅、犯人椅、审判椅、法官椅、诊疗椅、护士椅、陪护椅、候诊椅、输液椅、部队制式学习椅、军官椅、阅览椅、实验凳、鞋凳、更衣凳、餐桌凳、方凳、圆凳、折叠椅、转椅、弓形椅、写字椅、雾化椅、多功能写字椅、患者椅、会客椅、操作椅、洽谈椅；上下床、高低床、单人床、双人床、公寓床、公寓组合床、病人床、诊疗床、医用床、陪护床、组合营具床、营房制式床、多功能床、儿童床、二连二人位公寓床、二连三人位公寓床、注射床；书架、报纸架、期刊架、密集架、智能密集架、行李架、置物架、储物架、仪器架、衣帽架、货架、博古架、鞋架、毛巾架、扶手架；办公屏风、屏风卡位、桌上屏风、隔断屏风、法官屏风、隔断工位、接待沙发）；沙发、床垫的生产及销售所涉及的商品售后服务成熟度

（销售的技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理）（十星级）

报告编制人： 黄柏根

编制日期：2025年04月24日