



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：湖州南浔花果山木业有限公司

项目编号：20630-2025-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



扫描全能王 创建



1. 基本信息

1.1 受审查方名称：湖州南浔花果山木业有限公司

1.2 项目编号：20630-2025-SA

1.3 工商注册地址：

湖州市南浔区旧馆镇塘南村河滨路 58 号

1.4 审查地址：

湖州市南浔区旧馆镇塘南村河滨路 58 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：王红利 职务： 电话：13706523789 邮箱：18458268840@163.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) 售后服务（依据 GT/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：运动木地板、pvc 地板、强化复合地板、实木多层地板、静电地板的售后服务（咨询、配送、安装、维修、技术支持等）（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：2025 年 05 月 15 日上午至 2025 年 05 月 15 日下午

审查覆盖的时期：自体系实施日至 2025 年 5 月 15 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
A	卢晶	组长	2025-S1SC-3251867	02.01	

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。】





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	3.92
		人员配置	6	5.88
		资源配置	6	5.76
		规范要求	6	5.88
		监督	7	6.68
		改进	5	4.84
		服务文化	6	5.88
商品服务	35	商品信息	6	5.88
		技术支持	6	5.88
		配送	4	3.92
		维修	10	9.8
		质量保证	7	6.86
		废弃商品回收	2	1.96
顾客服务	25	顾客关系	15	14.7
		投诉处理	10	9.59
特别减分项		超过 5 分不通过		
特别加分项		最多 1 分		
总计:				97.43

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=97.43

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：97.43 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】

湖州南浔花果山木业有限公司于 2010 年 09 月 15 日成立。法定代表人王红利，公司经营范围包括：木制品、PVC 地板的制造、加工、销售及售后服务；体育设施工程设计、施工；原木、木材销售；货物及技术进出口等。

提供有营业执照，统一社会信用代码：913305035623682887，经湖州市南浔区市场监督管理局批准，批准时限：2010 年 09 月 15 日至长期，经网上核查，已年审有效。

公司通过三体系认证：

- ① 质量管理体系认证证书，证书编号：02824Q10083ROM，发证日期：2024-01-09，有效期至 2027-01-08，签发机构：北京中安质环认证中心有限公司；
- ② 环境管理体系认证证书，证书编号：02824E10061ROM，发证日期：2024-01-09，有效期至 2027-01-08，签发机构：北京中安质环认证中心有限公司；
- ③ 职业健康安全管理体系认证证书，证书编号：02824S10058ROM，发证日期：2024-01-09，有效期至 2027-01-08，签发机构：北京中安质环认证中心有限公司；三体系证书均在有效期内。





文件化服务体系：组织在 2024 年 12 月 17 日建立并实施了售后服务管理体系，制定了售后服务管理要求、售后服务考核管理制度、服务提供规范等管理制度，并根据 GB/T 27922-2011 的标准要求对职能部门进行了职责划分，落实售后服务的分工。经审查，组织的售后服务体系基本符合 GB/T 27922-2011 的要求。

3) 服务理念、沟通、理解和应用情况：公司制定了售后服务的理念：顾客满意是我们永恒的追求。通过售后服务手册等向各部门员工进行宣贯，在投标文件、合同、售后服务承诺书、不断提升顾客的满意度。

4) 服务承诺的确定、对外宣传和保障措施的策划情况：公司为提高市场的竞争力，从服务理念、技术支持、响应机制等方面，提出了更高的服务要求，编制了《售后服务承诺书》。时间+效率+满意特点是：对顾客提出的要求反映快，处理问题和解决问题效率高，达到顾客满意。通过销售合同、标书、网络和业务人员介绍等方式进行对外宣传。公司配置了售后服务人员，从合同签订、售后跟进，包括客户回访、售后服务及时响应等方面履行承诺，保障了售后承诺的有效实施。

5) 服务目标设定及目标实现措施的策划情况：公司根据经营实际，设定了总目标：1、严格执行各项售后服务制度，确保各项服务标准得到 100%贯彻执行；2024 年的顾客满意率达到 95%。2025 年售后绩效考核预计年底进行。

6) 服务活动所需资源的配置情况：公司配置了 3 名售后服务管理师（张顺利、于春秀、李铁成），对售后服务部门人员均做了培训，及人员能力的再确认。各部门职责划分清晰，公司办公场地宽敞明亮，部门间沟通畅通，2025 年售后服务专项资金 33.5 万元，基本能保障售后服务的正常运行。

7) 服务活动描述：企业属于销售类企业，从提供服务开始，售后服务同时开展，从人员能力、保安器材等方面确保和提升服务质量。

8) 顾客服务描述：组织建立了系统的规章制度，包括《售后服务基本工作规范》、《服务规范化》、《售后服务考核管理制度》、《服务提供规范》、《服务质量控制规范》等。通过现场抽查的大量服务记录包括：《客户满意度调查表》等，定期或者不定期的沟通能力培训等，证实组织的售后服务活动能够严格按照公司制定的《售后服务手册》实施，目前未发生重大的投诉事件，顾客满意程度高。

9) 组织在行业影响力、社会口碑、技术领先型和客户认可水平的评价：组织成立以来，发展较好，猴王品牌在行业内有一定的认可度。

4.改进建议

A、亮点：1、售后服务资源配置符合标准要求；2、企业从事人员配备及时到位；3、企业产品质量保障措施有效；B、改进：须加强知识产权意识培训和品牌赋能。

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】

运动木地板、pvc 地板、强化复合地板、实木多层地板、静电地板的售后服务（咨询、配送、安装、
维修、技术支持等）（五星级）

报告编制人：

李阳

编制日期： 2025年5月15日

