



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/T 27922-2011

组织名称： 杭州名川科技有限公司

项目编号： 20476-2024-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： 杭州名川科技有限公司

1.2 项目编号： 20476-2024-SA

1.3 工商注册地址：

杭州市余杭区仓前街道苕溪村沙河头 37 号

1.4 审查地址：

杭州市余杭区仓前街道华夏之心 19 幢写字楼 2410

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）：

仓库地址：杭州市余杭区仓前街道余杭塘路 2618 号 3 号楼 1 楼

1.6 受审查组织联系方式

联系人： 徐璐 职务： 总经理助理 电话： 13305819657 邮箱： 18379341850@qq.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/T 27922-2011）

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：窗帘及配件的售后服务（咨询、配送、安装、维修、技术支持等）

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 06 月 19 日上午至 2025 年 06 月 20 日上午

现场审查覆盖的时期： 上次审查结束日至 2025 年 6 月 20 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 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: 无

组织机构变更: 仓库与采购部平行, 组织设置工程部、销售部、运营部、采购部、财务部以及仓库。

管理层变更: 无

其它变更: 无

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。】

企业未设置销售网点, 对经营地址进行现场审核; 对服务体系有关的过程信息和数据如销售合同、检测报告等进行复核确认。与管理者代表/总经理助理徐璐进行沟通, 了解近一年售后服务开展情况。



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	3.81
		人员配置	6	5.76
		资源配置	6	5.8
		规范要求	6	5.76
		监督	7	6.86
		改进	5	4.91
		服务文化	6	5.85
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	6.83
		废弃商品回收	2	1.9
顾客服务	25	顾客关系	15	14.58
		投诉处理	10	9.8
特别减分项		超过 5 分不通过		
特别加分项		最多 1 分		
总计:				97.34

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=97.34

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：97.34 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】

杭州名川科技有限公司成立于 2014 年 5 月，其前身为杭州余杭区余杭街道名川窗饰制品商行（成立于 1997 年）。公司一直致力于窗饰行业。在窗帘、轨道、电动智能系统、成品帘及遮阳系统的科技智能进程中，名川不断进取发展的二十多年，沉淀了丰富经验。公司智能窗饰展厅 500 m²，为公司在行业内的持续发展奠定了坚实基础。名川科技拥有电动智能系统、窗帘布艺面料、家具家居装饰面料、窗帘轨道、成品窗饰等楼宇遮阳产品，品类齐全。并与多家国内外知名布艺面料、智能电机、成品帘材料厂家签订长期战略合作协议，搭建合作共赢的网络产品和服务平台，整体服务于有需求客户。

提供有营业执照，统一社会信用代码：91330110L69354360J，经杭州市余杭区市场监督管理局批准，成立日期：2014年5月4日，营业期限至长期，经网上核查，已年审有效。组织的营业执照可以覆盖本次申请的认证范围。

组织还获得以下资质证书：

① 质量管理体系认证证书，认证范围：窗帘及配件的销售和窗帘的设计、制作及安装，证书编号：



ISC-Q-2025-5952-R, 发证日期: 2025-05-07, 有效期至: 2028-05-15, 发证机构: 北京国标联合认证有限公司。

② 环境管理体系认证证书, 认证范围: 窗帘及配件的销售和窗帘的设计、制作及安装所涉及的相关环境管理活动, 证书编号: ISC-E-2025-4242-R, 发证日期: 2025-05-07, 有效期至: 2028-05-15, 发证机构: 北京国标联合认证有限公司。

③ 职业健康安全管理体系认证证书, 认证范围: 窗帘及配件的销售和窗帘的设计、制作及安装所涉及的职业健康和安全活动, 证书编号: ISC-O-2025-4048-R, 发证机构: 北京国标联合认证有限公司。

④ 高新技术企业证书: 证书编号: GR202333010316, 发证日期: 2023年12月8日, 有效期: 三年。

同时, 组织还获得浙江省创新型中小企业、浙江省科技型中小企业等荣誉。

文件化服务体系: 组织在2024年1月2日建立并实施了售后服务管理体系, 制定了《商品售后服务管理手册》, 手册版本完整适用本企业的标准要求, 主要经涉及: 窗帘及配件的售后服务(咨询、配送、安装、维修、技术支持等), 企业产品销售主要在浙江及周围省范围内; 企业涉及售后服务的员工共计18人。设置了管理层、运营部、采购部、财务部、销售部、工程部、仓库等部门; 销售部总体负责产品销售的售后服务工作; 同时负责接受客户投诉、顾客信息登记、交付、服务工作的等工作。工程部配合销售部完成产品的安装、技术服务、维修、技术支持和质量保证等; 仓库负责窗帘轨道加工制作、产品的发货, 退货等, 采购部负责配件供应质量支持; 运营部、财务部负责售后服务过程的资金支持、监督检查、考核、人员培训等; 组织架构是适宜的、符合的。

3) 服务理念的制作、沟通、理解和应用情况: 公司经过多年的深耕发展, 在行业内有一定的影响力, 不仅仅满足于服务质量的需求, 为了进一步加强企业的知名度, 制定了售后服务的理念: 重视合同, 确保质量, 准时交付, 严守承诺。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, 组织通过销售合同、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、顾客满意度评分 $\geq 95\%$ 。查见2024年售后服务年度目标完成情况的考核记录, 各部门基本完成了既定目标。

6) 服务活动所需资源的配置情况: 公司配置了5名售后服务管理师, 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, 售后服



务专项资金依据项目而定，不设限，保障了售后服务的正常运行。

7) 服务活动描述：企业属于服务类企业，从提供服务开始，售后服务同时开展，从人员能力、检测设备更新等方面确保和提升服务质量。

8) 顾客服务描述：组织编制了《文件控制程序》、《客户关系和投诉处理控制程序》等商品售后服务程序文件，通过现场抽查的服务记录包括：《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，发展良好，在行业内有一定的认可度，通过网络查询，未发现企业现存的行政处罚和司法处罚案件。

4.改进建议

组织服务体系的亮点及改进的建议：A、亮点：1、售后服务资源配置符合标准要求；2、售后响应及时，借助吉客云系统，能及时沟通和解决售后的退换货等；B、改进：加强文件化信息管理。

5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

截止审核当日止，证书与标志使用符合要求。

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】

窗帘及配件的售后服务（咨询、配送、安装、维修、技术支持等）（五星级）

报告编制人：

编制日期： 2025 年6月20日