



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： 重庆起跑线品牌管理有限公司

项目编号： 21262-2025-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



1. 基本信息

1.1 受审查方名称: 重庆起跑线品牌管理有限公司

1.2 项目编号: 21262-2025-SA

1.3 工商注册地址:

重庆市梁平区双桂街道梁平工业园区科技企业孵化园 1 栋 C 区第 4 层负 2 号标准厂房

1.4 审查地址:

重庆市梁平区双桂街道梁平工业园区科技企业孵化园 1 栋 C 区第 4 层负 2 号标准厂房

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: 吕朝坤 职务: 电话: 13628321989 邮箱: 113827780@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/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: 服装(校服、职业装、运动服、军训服、工作服)的售后服务 (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 08 月 26 日上午至 2025 年 08 月 26 日下午

审查覆盖的时期: 自体系实施日 2025 年 02 月 10 日至 2025 年 08 月 26 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	张心	组长	2025-S1SC-3207381	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: 不适用

1) 实施远程审核概况

地点: _____

范围: _____

使用的 ICT 工具: 不适用

- 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: 本次审核不涉及多场所抽样; 对服务体系有关的过程信息和数据进行抽样复核确认; 通过与相关人员进行面谈及现场观察、抽查文件、记录等评价方法进行现场审核; 审核已经按审核计划实施, 达到了审核目的。

经现场确认及与相关负责人沟通, 组织的审核范围与认证申请有变更:

原: 服装(校服、职业装、运动服、军训服、工作服)的设计, 生产的售后服务(五星级)的售后服务

现: 服装(校服、职业装、运动服、军训服、工作服)的售后服务(五星级)



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	6
		规范要求	6	6
		监督	7	7
		改进	5	4
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	6	6
		技术支持	6	4.5
		配送	4	4
		维修	10	10
		质量保证	7	5
		废弃商品回收	2	2
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	0	0
特别加分项		最多 1 分	0	0
总计:			100	92.5

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。求因企业特点而不适用 5.2.5.5(不属于贸易型企业)、5.2.2.1（不涉及安装、调试），对其进行删减，该指标分值不进行计算。

评分计算：评价实得分数=实际得分/涉及项总分值*100=92.5/96.5=95.8

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：95.8 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】

一、服务宗旨与目标

组织致力于以“以质量和服务求生存，以创新求发展”为服务的宗旨，并在销售前、后保障消费者权益，通过高效、周到的售后服务提升品牌形象与客户满意度。目标是将客户投诉率控制在极低水平，确保售后问题在规定时间内得到妥善解决，投诉解决满意度达 100%，售后服务客户总体满意度 95 分。

售后服务团队与资源配置



组织建立了与售后服务相关的管理、支持部门，包括：管理层、综合部、采销部、生产部等，各部门之间有清晰的职能划分，岗位设置合理，能够保证售后服务工作的顺利开展。售后服务人员配合采销部门，完成服务的交付；组织架构是适宜的、符合的。经审查现场确认，认证范围：服装(校服、职业装、运动服、军训服、工作服)的售后服务。组织有售后服务管理师 5 名，负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导，满足售后服务管理需要。设置有售后服务人员，具备服装相关知识与良好沟通能力，能够解答消费者各类咨询。

三、售后服务评价：

服务响应及时性：

客户咨询响应：客户通过电话、邮件等渠道咨询产品相关问题时，组织能迅速回复，在 24 小时内对客户的咨询做出有效回应，解答客户关于产品款式、尺寸、材质、价格、养护、洗涤方法等方面疑问。

售后问题处理：对于客户反馈的售后问题，如产品质量缺陷、辅料损坏、使用问题、养护洗涤要求等，企业能快速启动处理流程，及时安排专业人员与客户沟通问题细节，确定解决方案的时间节点。

服务质量：

维修服务水平：维修人员经培训及有多年相关工作经验，他们能准确诊断产品缺陷的问题根源，熟练运用维修工具和更换合适的辅料，使产品恢复正常使用功能。

上门服务质量：对于需要上门量体、设计服务，技术人员具备专业的服装知识和技能，提供个性化设计及服务。

客户投诉处理能力：企业建立客户投诉处理机制，对客户投诉进行分类、记录和跟踪。在处理投诉时，工作人员能保持耐心、诚恳的态度，积极倾听客户诉求，迅速给出合理的解决方案，如退换货、补偿、维修等，直到客户满意为止

配件供应保障：

配件库存充足性：企业属于生产、销售一体的企业。维持一定数量和种类的常用服装配件库存，确



保在客户需要更换辅料时能够及时供应，避免因配件短缺导致维修延误，影响客户正常使用。对于一些特殊或定制的配件，快速的供应渠道和生产调配能力，保证在合理的时间内为客户提供所需配件。

客户反馈与满意度：客户满意度提升措施有效性：根据客户反馈，企业采取了切实可行的措施来改进售后服务，如加强员工培训、优化服务流程等，并跟踪这些措施的实施效果，持续提升客户满意度和忠诚度，通过客户口碑传播，增强企业的市场竞争力和品牌形象。

通过对以上各个方面的综合评估，组织可以较为全面地提供完善的售后服务，从而提高客户的购买体验和品牌认可度，促进企业的可持续发展。

4.改进建议

- 1) 对投诉进行分析、总结，以避免类似问题的再次发生，提升整体服务质量。
- 2) 对加强培训员工现有能力的提升；设立网站,包含售后服务的页面和内容,能够提供在线服务功能。
- 3) 加强建立多种客户反馈收集渠道，如客户满意度调查、在线评价平台、售后回访等，方便客户随时表达对售后服务的意见和建议，并且对这些反馈信息进行有效的整理和分析，以便及时发现服务体系中的问题和不足之处。

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】

服装(校服、职业装、运动服、军训服、工作服)的售后服务（五星级）

报告编制人：张心

编制日期：2025年08月26日