



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：霸州市煜森家具有限公司

项目编号：11100-2025-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: 霸州市煜森家具有限公司

1.2 项目编号: 11100-2025-SA

1.3 工商注册地址:

河北省廊坊市霸州市胜芳镇霸杨路鑫胜隆西侧

1.4 审查地址:

河北省廊坊市霸州市胜芳镇霸杨路鑫胜隆西侧

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: 郑瑞寻 职务: 电话: 18410259001 邮箱: ZSHRZ 511@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: 教学家具、办公家具、公寓家具、部队家具的售后服务 (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 09 月 06 日下午至 2025 年 09 月 07 日上午 审查覆盖的时期: 自体系

实施日至 2025 年 09 月 07 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-225473	郑增亮	组长	2022-S2SC-1225473	02.01	18233151663
ISC-414047	张会	组员	2025-S1SC-1414047	02.01	15931418816

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	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	3.5
		服务文化	6	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	4
		废弃商品回收	2	0
顾客服务	25	顾客关系	15	13
		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:				91.5

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。

评分计算：评价实得分数=实际得分/涉及项总分值*100=

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：96.32 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】

霸州市煜众家具有限公司成立于2022年04月29日，企业在规范运行的商品售后服务方面积累了经验，企业的售后服务体系的建立通过售后服务手册来制定管理要求和标准要求，售后服务手册（依据 GB/T27922-2011标准编制）A/0版，手册版本完整适用本企业的标准要求，主要经涉及教学家具、办公家具、公寓家具、部队家具的售后服务。企业产品销售主要在河北范围内；企业涉及售后服务的员工共计18人。设置了管理层、业务部、质检部、生产部、办公室；负责售后服务，管理层、质检部、生产部、办公室为售后服务支持部门，如服务文化的宣贯、服务策略的制定、人员培训等；管理层总体把握企业运营，提供基础设施、生产、检验、售后服务设备及工具等；业务部负责原材料及产品、备品备件、用具等采购、产品的销售。生产部负责产品生产及产品维修等；质检部负责产品质量管理；业务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、交付、服务工作的等工作。售后服务人员配合销售，完成服务的交付、物资配件支持、负责售后服务过程的监督检查考核、财务部



负责资金支持等后台支持；组织架构是适宜的、符合的。

企业的售后服务方针：“服务第一、用户至上”。售后服务上得保证：售后服务实力强大，维修快捷，并严格履行合同的相关承诺，保证用户的产品使用。在商品销售和售后服务过程中提供了有力的技术支持，对配送、维修环节进行了有效的把控。

4. 改进建议

企业在实际运行中探索出了自己完善的服务售后管理体系，组织架构完善，人员配置得当，各个环节充分发挥自身职能，为客户提供更为专业的服务。

希望企业在以后的运营过程中，通过建立企业网站、建立新媒体账号等方式，打造企业与客户沟通和展示的平台。并结合企业实际情况，通过进行体系认证和各项产品认证等方式进一步完善主动管理客户关系、预见并解决问题的能力，不断完善标准化的售后流程，制定分级处理方案。同时也希望企业也多邀请重要客户，了解客户的实际需求，多参与国家标准和行业标准的制定，进一步提升和完善自身的服务能力和水平。

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】

S:教学家具、办公家具、公寓家具、部队家具的售后服务（五星级）

报告编制人：郑增亮

编制日期：2025 年09月07日