



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：江西阳光安全设备集团有限公司

项目编号：11265-2025-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: 江西阳光安全设备集团有限公司

1.2 项目编号: 11265-2025-SA

1.3 工商注册地址:

江西省樟树市四特大道 305 号

1.4 审查地址:

江西省樟树市四特大道 305 号、江西省樟树市城北经济技术开发区清江大道 699 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):

江西省樟树市城北经济技术开发区清江大道 699 号 (产品生产)

1.6 受审查组织联系方式

联系人: 邓雅琴 职务: 电话: 18370600746 邮箱: 1264553912@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: 手动密集架、智能密集架、文物密集架、无轨密集架、博物馆珍藏柜、智能物证架、钢木书架、智能书架、旋转书架、拆装式书架、钢木期刊架、重 (轻) 型货架、防磁柜、底图柜、文件柜、办公家具、教育设备的生产的售后服务

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 11 月 22 日上午至 2025 年 11 月 22 日下午

现场审查覆盖的时期： 上次审查结束日至 2025 年 11 月 22 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	叶连英	组长	2025-S1SC-1269413	02.01	13576766709
B	刘丹	组员	2024-S0SC-1316543	02.01	13459853992

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： 无

管理层变更： 无

其它变更： 营业执照变更（减少了注册资金，目前为 16888 万元）

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。】

江西阳光安全设备集团有限公司位于江西省樟树市四特大道 305 号，产品生产地址为江西省樟树市城北经济技术开发区清江大道 699 号，主要经营手动密集架、智能密集架、文物密集架、无轨密集架、博物馆珍藏柜、智能物证架、钢木书架、智能书架、旋转书架、拆装式书架、钢木期刊架、重（轻）型货架、防磁柜、底图柜、文件柜、办公家具、教育设备的生产的售后服务。从不同类型中抽取一定的样本客户，进行资料及相关记录进行复核确认。从相关数据得出结论符合五星级售后服务评价准则。

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	5
		服务文化	6	5.7
商品服务	35	商品信息	6	6
		技术支持	6	5.8
		配送	4	4
		维修	10	9.4
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	14.4
		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:			100	98.30
-----	--	--	-----	-------

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=98.30/100*100=98.30

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: 98.30 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】

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, 得分: **98.30** 分, 满足五星级售后服务的要求, 推荐再认证注册资格。



4.改进建议

无

5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

认证证书主要为企业招投标使用，服务、包装上未使用相关标志。

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】

手动密集架、智能密集架、文物密集架、无轨密集架、博物馆珍藏柜、智能物证架、钢木书架、智能书架、旋转书架、拆装式书架、钢木期刊架、重（轻）型货架、防磁柜、底图柜、文件柜、办公家具、教育设备的生产的售后服务（五星级）

报告编制人：叶连英

编制日期：2025 年 11 月 22 日