



北京国标联合认证有限公司

服务认证审查报告

依据 商品售后服务成熟度（CTS ISC-JSGF-06《商品售后服务成熟度认证技术规范》）

组织名称： 成都扬生家具有限公司

项目编号： 20924-2024-SE

审查类型： 初次认证 保持认证 再认证

审核组长： 张心 组员： 时间： 2025 年 11 月 21 日

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： 成都扬生家具有限公司

1.2 项目编号： 20924-2024-SE

1.3 工商注册地址：

成都崇州经开区金鸡路 430 号

1.4 审查地址：

成都崇州经开区金鸡路 430 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： 王丽梅 职务： _____ 电话： 13981774372 邮箱： _____

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) 商品售后服务成熟度（CTS ISC-JSGF-06《商品售后服务成熟度认证技术规范》）
- 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：

家具的售后服务(配送、安装、维修、技术支持、退换货、投诉处理)十星级

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 11 月 21 日上午至 2025 年 11 月 21 日下午（共 1.0 天）



审查覆盖的时期：2024 年 12 月 18 日至 2025 年 11 月 21 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	2022-S1SC-2207381	02.01	15023289133

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：无变更

组织机构变更：无变更

管理层变更：无变更

其它变更：无变更

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：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；评价时采用文件调查和现场调查的方式，包括查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问到场咨询产品信息的顾客等；审核已经按审核计划实施，达到了审核目的。

**2. 服务认证审查结果:**

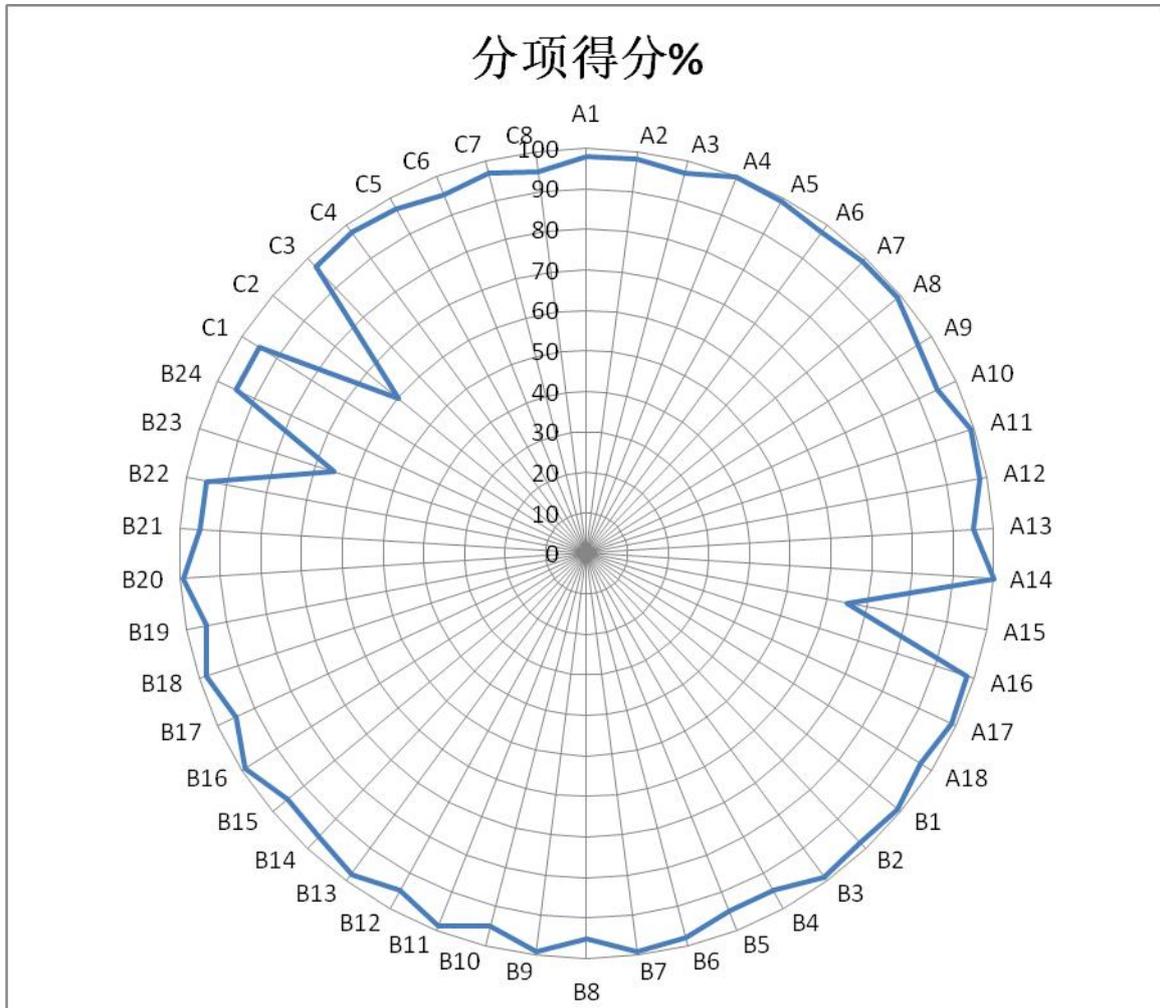
(1) 现场审查总体得分: 140

(2) 统计分析, 各部分得分情况

指标	分值	指标	分值	得分
售后服务体系	73	组织架构 (4+8分)	12	12
		人员配置 (6+9分)	15	10
		资源配置 (6+6分)	12	12
		规范要求 (6+6分)	12	12
		监督 (7+1分)	8	8
		改进 (5+0分)	5	4
		服务文化 (6+3分)	9	9
商品服务	39	商品信息 (6+0分)	6	6
		技术支持 (6+4分)	10	9
		配送 (4+0分)	4	4
		维修 (10+0分)	10	10
		质量保证 (7+0分)	7	7
		废弃商品回收 (2+0分)	2	2
顾客服务	38	服务系统 (10分)	10	9
		顾客关系 (15+2)	17	15
		投诉处理 (10+1)	11	11
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:	150		150	140



各单项雷达图：



对于评分达到 70 分以上（含 70 分），且特别扣分项低于 5 分的企业，按照以下要求进行级别划分：

- a) 达到 70 分以上（含 70 分），达标级商品售后服务成熟度；
- b) 达到 80 分以上（含 80 分），五星级商品售后服务成熟度；
- c) 达到 90 分以上（含 90 分），四星级商品售后服务成熟度；
- d) 达到 95 分以上（含 95 分），五星级商品售后服务成熟度；
- e) 达到 100 分以上（含 100 分），六星级商品售后服务成熟度；
- f) 达到 110 分以上（含 110 分），七星级商品售后服务成熟度；
- g) 达到 120 分以上（含 120 分），八星级商品售后服务成熟度；
- h) 达到 130 分以上（含 130 分），九星级商品售后服务成熟度；
- i) 达到 140 分以上（含 140 分），十星级商品售后服务成熟度。



3. 受评价方服务体系概述及本次评价概述

一、服务宗旨与目标

组织致力于以“专业、高效、务实的敬业态度”为服务的宗旨，“用户至上、服务第一、服务优质、响应及时”的服务原则，并在售前、售后保障消费者权益，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，抽见2025年1-10月目标考核统计：投诉解决满意度100%，售后服务客户总体满意度95分，响应与处理时效率100%。

二、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、管理部、业务部、采购部、服务部、财务部等，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。业务部负责安装、维修、技术支持、交付等，服务部负责接受顾客信息、售后服务工作的开展、服务策略的制定等。管理部负责服务文化的宣贯、服务网点管理、人员培训、售后服务过程的监督检查考核及改进等。售后服务人员配合营销，完成服务的交付、采购部负责物资配件支持、财务部负责售后服务资金支持；组织架构是适宜的、符合的。经审查现场确认,认证范围：家具的售后服务(配送、安装、维修、技术支持、退换货、投诉处理)。组织有售后服务人员30人，售后服务管理师2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。设置有专人售后服务人员，具备家具相关知识与良好沟通能力，能够解答消费者各类咨询。

管理部定期对员工进行专业技术技能的培训。负责人介绍，组织进行内部服务技术培训。不断提升技术创新，持续提高顾客满意度。抽见，培训记录，2025年4月培训了家具常见故障排查与维修方法。2025年8月进行了家具售后服务专项培训。培训效果较好。

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、在线客服等渠道咨询家具相关问题时，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、安装方法等方面的疑问。企业设立了热线电话：18980094900，能24小时接听处理。服务网址：<http://www.ysvcjj.cn>在线交流人员.对于客户投诉或反馈问题进行及时处理。

售后问题处理：对于客户反馈的售后问题，如产品质量缺陷、零部件损坏、使用故障



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，他们能准确诊断家具的问题根源，熟练运用维修工具和更换合适的零部件，使家具恢复正常使用功能。

安装服务质量：对于需要上门安装的家具，安装人员具备专业的安装知识和技能，能否严格按照产品安装说明书进行操作，确保安装过程高效、安全，安装后的家具牢固、稳定、美观，并且在安装完成后能向客户详细介绍家具的使用方法和保养注意事项。

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家具配件库存，确保在客户需要更换零部件时能够及时供应，避免因配件短缺导致维修延误，影响客户正常使用家具。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了解家具生产、销售企业售后服务体系的优势与不足，为企业进一步优化和完善售后服务提供参考依据，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、对投诉案例进行分析总结，以避免类似问题的再次发生，提升整体服务质量。
- 2、对员工现有能力的提升、分析、比较；员工追求卓越服务管理所需能力的评估。
- 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。

4、组织应在技术或服务上建立标准，如参与国家、行业标准的制定。

5. 证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

证书及标志使用情况进行检查，未见违规使用情况。

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】

家具的售后服务(配送、安装、维修、技术支持、退换货、投诉处理)十星级)

报告编制人： 张心

编制日期： 2025 年11月22日