



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： 赣州市南康区康企家居有限公司

项目编号： 11598-2024-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: 赣州市南康区康企家居有限公司

1.2 项目编号: 11598-2024-SA

1.3 工商注册地址:

江西省赣州市南康区镜坝工业园中意投互联网家具产业园 16 号

1.4 审查地址:

江西省赣州市南康区镜坝工业园中意投互联网家具产业园 16 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):

赣州市南康区康企家居有限公司 江西省赣州市南康区经济开发区龙回半岭家具集聚区标准厂房 F-2 栋

1.6 受审查组织联系方式

联系人: 凌翔 职务: 电话: 18079105626 邮箱: nkkqpqjj@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: 木制 (质) 家具、人造板家具、板木家具、实木家具、钢木家具、金属 (钢制) 家具、钢塑家具、软体家具 (办公家具、校用家具 (教学家具)、公寓家具 (宿舍家具)、图书馆家具、法院家具、幼儿园家具、酒店家具、屏风家具、医疗 (医用) 家具、实验室家具、定制家具) 的开发设计、生产、销售所涉及的售后服务 (销售的技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理) (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 12 月 12 日上午至 2025 年 12 月 12 日下午现场审查覆盖的时期: 上次审查结束日至 2025 年 12 月 12 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	徐爱红	组长	2025-S1SC-1287609	02.01	1597087948

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: 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。】

赣州市南康区康企家居有限公司注册地址为：江西省赣州市南康区镜坝工业园中意投互联网家具产业园 16 号，设有财务人员、销售人员、办公人员，售后服务人员和过程。

公司经营业务包括：许可项目：出版物零售（依法须经批准的项目，经相关部门批准后在许可有效期内方可开展经营活动，具体经营项目和许可期限以相关部门批准文件或许可证件为准）一般项目：品牌管理，互联网销售（除销售需要许可的商品），市场营销策划，会议及展览服务，企业管理，企业管理咨询，信息咨询服务（不含许可类信息咨询服务），软件开发，计算机软硬件及辅助设备批发，家具制造，家具销售，教学用模型及教具制造，教学专用仪器制造，教学专用仪器销售，家用电器销售，体育用品及器材零售，游艺用品及室内游艺器材销售，消防器材销售，第一类医疗器械销售，第二类医疗器械销售，音响设备销售，网络设备销售，厨具卫具及日用杂品批发，办公设备销售，文化、办公用设备制造，机械设备销售，玩具、动漫及游艺用品销售，玩具制造，办公用品销售，纸制品销售，文具用品零售，金属结构制造，金属结构销售，电子产品销售，发电机及发电机组销售，服装制造，服装服饰批发，橡胶制品制造，橡胶制品销售，产业用纺织制成品销售，塑料制品销售，劳动保护用品销售，照明器具销售，安防设备制造，安防设备销售，园林绿化工程施工，树木种植经营，城市绿化管理（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）。

经确认，公司营业执照经营范围涵盖了申请的认证范围。

经现场确认，企业的生产过程固定，售后服务内容涉及销售的技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理，对企业服务体系所涉及的相关的员工、顾客、相关方进行分类，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。

现场核对售后服务范围后，经过现场审核确认的售后服务认证范围为：木制（质）家具、人造板家具、板木家具、实木家具、钢木家具、金属（钢制）家具、钢塑家具、软体家具（办公家具、校用家具（教学家具）、公寓家具（宿舍家具）、图书馆家具、法院家具、幼儿家具、酒店家具、屏风家具、医疗（医用）家具、实验室家具、定制家具）的开发设计、生产、销售所涉及的售后服务（销售的技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理）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	6.8
		改进	5	4.5
		服务文化	6	5.8
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	7
		废弃商品回收	2	0
顾客服务	25	顾客关系	15	14
		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	96.10

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：96.10 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】

受评价方有明确的服务理念；人员充足，主动服务意识强；能够很好地落实三包要求，履行承诺；产品质量过硬，有较好的口碑；并对客户提供了技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理方面优质的售后服务；能够很好地定期开展满意度调查；销售部统一管理和销售，并统一提供售后服务。

4. 改进建议

加强客户回访及细化售后服务过程中的记录

5. 证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

证书主要用于招投标。标志已经规范使用。

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】

S:木制（质）家具、人造板家具、板木家具、实木家具、钢木家具、金属（钢制）家具、钢塑家具、软体家具（办公家具、校用家具（教学家具）、公寓家具（宿舍家具）、图书馆家具、法院家具、幼儿家具、酒店家具、屏风家具、医疗（医用）家具、实验室家具、定制家具）的开发设计、生产、销售所涉及的售后服务（销售的技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理）（五星级）

报告编制人：徐爱红

编制日期： 2025 年 12月 12日