



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：江西富龙皇冠实业有限公司

项目编号：11441-2025-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: 江西富龙皇冠实业有限公司

1.2 项目编号: 11441-2025-SA

1.3 工商注册地址:

江西省赣州市南康区东山街道办事处官坑家具集聚区 18 栋

1.4 审查地址:

江西省赣州市南康区东山街道办事处官坑家具集聚区 18 栋

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: 赖福香 职务: 电话: 18179749203 邮箱: 2604087062@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: 木制 (质) 家具、人造板家具、板木家具、实木家具、钢木家具、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12月14日上午至2025年12月14日下午审查覆盖的时期：2025/5/10日至2025年12月14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	15970087948

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。】

江西富龙皇冠实业有限公司，工商注册地址：江西省赣州市南康区东山街道办事处官坑家具集聚区 18

栋，审查地址：江西省赣州市南康区东山街道办事处官坑家具集聚区 18 栋。公司设有设有售后管理团

队、销售人员、办公人员，售后服务人员和过程。



经营范围：家具生产、销售(凭许可证经营)；室内外装璜；木材、五金产品、建筑材料(危化品除外)销售、出口贸易；企业管理服务(依法须经批准的项目,经相关部门批准后方可开展经营活动)※

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，企业的生产过程稳定，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：S:木制（质）家具、人造板家具、板木家具、实木家具、钢木家具、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	6.8
		改进	5	4.5
		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	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	96.30

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=

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：96.3 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；供销售部统一管理和销售，并统一提供售后服务。

4. 改进建议

加强客户主动回访及细化售后服务过程中的记录

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:木制(质)家具、人造板家具、板木家具、实木家具、钢木家具、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、销售的售后服务(五星级)

报告编制人：徐爱红

编制日期：2025 年 12月 14日

徐爱红
2025/12/14