



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：上海百渲网络科技有限公司

项目编号：21738-2025-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: 上海百渲网络科技有限公司

1.2 项目编号: 21738-2025-SA

1.3 工商注册地址:

上海市虹口区欧阳路 196 号 10 号楼 5 层 32 室

1.4 审查地址:

上海市徐汇区柳州路 928 号百丽国际广场 16 楼百渲办公区

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: 付照馨 职务: 电话: 15800827039 邮箱: zhaoxin.fu@belle.com.cn

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: 鞋、箱包、服饰配件的销售的售后服务

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 19 日上午至 2025 年 12 月 19 日下午 审查覆盖的时期: 自体系

实施日至 2025 年 12 月 19 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	张磊	组长	2025-S1SC-3258213	02.01	
B	陈卓琦	组员	2023-S0SC-1051924	02.01	

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。】

检查了公司售后服务管理师的配置, 抽样检查了售后服务的设备配置、公司员工对服务理念、服务承诺、服务目标的认知和理解, 核对了售后服务预算经费的配备; 观察了生产过程和销售过程; 通过与公司管理层面谈了解公司售后服务体系的组织架构、资源配置、公司荣誉等情况

**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	28 (35)	商品信息	5	5
		技术支持	3	3
		配送	4	4
		维修	8	9
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	2
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:			94	90.5

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=90.5/94*100=96.28

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），五星级售后服务；

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：96.28 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】

上海百渲网络科技有限公司是在 2025 年 2 月 11 日建立售后服务体系，公司的售后服务体系已运行 9 个多月的时间，配置了 2 名售后服务管理师。公司提出了服务理念及服务承诺，编制了公司服务蓝图，制定了售后服务流程图及市场信息反馈图，服务目标经统计已达成要求；公司管理制度基本完备，记录齐全。对客户意见反馈能及时回应并妥善处理，公司 2025 年 10 月 25 日进行了顾客满意度调查，满意度得分 98 分。公司在 2025 年 11 月 10 日进行了服务体系自我评价，认为公司运行的商品售后服务体系是基本符合要求 和有效的。

通过进行现场检查，通过查阅文件记录，观察服务过程，提问，听取工作人员汇报，抽查工作人员对公司服务理念、服务承诺、服务目标的理解，对公司售后服务的职能、退换货服务、网点的管理、是否兑现服务承诺、是否达到服务目标、三包规定、投诉处理、废弃物处理等内容进行了重点检查。



对公司售后 服务体系、商品服务、顾客服务三个方面进行了评价，综合得分 96.28 分。

4.改进建议

1. 进一步加强一线员工服务意识的培训，不断提高服务水平，以此提升公司美誉度；
2. 积极参与国家或行业的标准化活动，提升公司形象，提高服务质量；
3. 建设官方网站及微信公众号，完善服务呼叫中心，更方便快捷地为客户提供售后服务。

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】

鞋、箱包、服饰配件的销售的售后服务（五星）

报告编制人： 张磊

编制日期：2025年12月19日