



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： 赣州据德行贸易有限公司

项目编号： 11496-2025-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: 赣州据德行贸易有限公司

1.2 项目编号: 11496-2025-SA

1.3 工商注册地址:

江西省赣州市赣州蓉江新区数字经济科创园 2 号楼 102-A 室

1.4 审查地址:

江西省赣州市赣州蓉江新区数字经济科创园 2 号楼 102-A 室

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: 罗思燕 职务:  电话: 13479770249 邮箱: 1809376330@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:办公用品、日用品、针纺织品、家具的销售的售后服务

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 22 日上午至 2025 年 12 月 22 日下午 审查覆盖的时期: 自体系

实施日 2025/7/11 至 2025 年 12 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	徐爱红	组长	2025-S1SC-1287609	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检查中存在的问题 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。

赣州据德行贸易有限公司, 工商注册地址: 江西省赣州市赣州蓉江新区数字经济科创园 2 号楼 102-A 室, 审查地址: 江西省赣州市赣州蓉江新区数字经济科创园 2 号楼 102-A 室。公司设有售后管理团队、销售人员、办公人员, 售后服务人员和过程。

经营范围: 出版物零售, 出版物批发, 食品销售, 第二类增值电信业务, 第一类增值电信业务, 网络文化经营, 互联网信息服务, 道路货物运输 (不含危险货物), 建设工程施工 (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, 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: 广告制作, 食品销售 (仅销售预包装食品), 办公用品销售, 文具用品批发, 文具用品零售, 体育用品及器材零售, 体育用品及器材批发, 办公设备销售, 办公设备耗材销售, 办公设备租赁服务, 计算机及办公设备维修, 五金产品零售, 五金产品批发, 建筑材料销售, 金属材料销售, 金属制品销售, 计算机软硬件及辅助设备零售, 计算机软硬件及辅助设备批发, 技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广, 电子出版物出租, 企业会员积分管理服务, 单位后勤管理



服务，票务代理服务，销售代理，信息系统集成服务，水质污染物监测及检测仪器仪表销售，农林牧渔专用仪器仪表销售，大气污染监测及检测仪器仪表销售，环境监测专用仪器仪表销售，安防设备销售，消防器材销售，化工产品销售（不含许可类化工产品），橡胶制品销售，机械零件、零部件销售，涂料销售（不含危险化学品），金属工具销售，日用品销售，电子产品销售，电线、电缆经营，建筑装饰材料销售，厨具卫具及日用杂品批发，第一类医疗器械销售，互联网销售（除销售需要许可的商品），家具销售，劳动保护用品销售，家用电器销售，日用化学产品销售，针纺织品及原料销售，音响设备销售，通信设备销售，制冷、空调设备销售，教学专用仪器销售，电子元器件与机电组件设备销售，金属门窗工程施工，门窗销售，市场营销策划，组织文化艺术交流活动，会议及展览服务，企业形象策划，信息咨询服务（不含许可类信息咨询服务），市场调查（不含涉外调查），供应链管理服务，普通货物仓储服务（不含危险化学品等需许可审批的项目），装卸搬运（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:办公用品、日用品、针纺织品、家具的销售的售后服务（五星）

**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	4.2
		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	2
顾客服务	25	顾客关系	15	12
		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

**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），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 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；业务部统一管理和销售，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:办公用品、日用品、针纺织品、家具的销售的售后服务（五星）

---

报告编制人：徐爱红

编制日期：2025 年 12 月22 日