



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：河北时代京仪木业有限公司

项目编号：11132-2024-SA

审查类型：初次认证 暂停恢复 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: 河北时代京仪木业有限公司

1.2 项目编号: 11132-2024-SA

1.3 工商注册地址:

河北省石家庄市正定县南岗镇东房头村京仪路 68 号

1.4 审查地址:

河北省石家庄市正定县南岗镇东房头村京仪路 68 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: 宋玉娇 职务: 电话: 15130684543 邮箱: 15130684543@139.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 暂停恢复 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:

FW:综合类木家具、人造板类家具、木制宾馆家具、木制办公家具、木制教学家具、木制公寓家具的售后服务 (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: 2026 年 01 月 08 日上午至 2026 年 01 月 08 日下午



现场审查覆盖的时期：上次审查结束日至 2026 年 1 月 7 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	朱晓丽	组长	2024-S2SC-2205805	02.01	

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：注册、经营地址变更为：河北省石家庄市正定县南岗镇东房头村京仪路 68 号

组织机构变更：组织架构变更为：办公室、业务部、生产部、质检部

管理层变更：售后服务负责人变更为宋玉娇

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。】

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，如对顾客进行从合同建立-生产-安装-售后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。推荐恢复认证并保持认证证书注册资格。



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	6.3
		改进	5	4.8
		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	9.6
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	0
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:				94.7

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：94.7 / (100-2) ≈ 96.6 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】

河北时代京仪木业有限公司 2024 年建立售后服务体系，企业的长期规范运作在商品售后服务方面积累了丰富的经验，通过售后服务手册来制定管理要求和标准要求，售后服务手册（依据 GB/T27922-2011 标准编制）A/1 版，手册版本完整适用本企业的标准要求，经营地址：河北省石家庄市正定县南岗镇东房头村京仪路 68 号。主要经涉及综合类木家具、人造板类家具、木制宾馆家具、木制办公家具、木制教学家具、木制公寓家具的售后服务，企业涉及售后服务的员工共计 80 人。设置了管理层、业务部、质检部、生产部、办公室；业务部负责售后服务，管理层、质检部、生产部、办公室为售后服务支持部门；管理层总体把握企业运营，提供基础设施、生产、检验、售后服务设备及工具等；业务部负责原材料及产品、备品备件、用具等采购、生产部负责产品生产及产品维修等；质检部负责产品质量管理；业务部总体负责产品销售的售后服务工作，办公室负责服务文化的宣贯、服务策略的制定、人员培训等；同时负责接受客户投诉、顾客信息、交付、服务工作的等工作。售后服务人员配合销售，完成服务的交付、物资配件支持、负责售后服务过程的监督检查考核、财务部负责资金支持等后台支持；组织架构是适宜的、符合的。

企业的售后服务理念：服务第一、用户至上。售后服务上得保证：售后服务实力强大，维修快捷，并严格履行合同的相关承诺，保证用户的产品使用。在商品销售和售后服务过程中提供了有力的技术支持，对配送、维修环节进行了有效的把控。



本次审核评分得分为96.6，为五星售后服务。

4.改进建议

不断提高售后服务的能力和水平，希望企业积极参与相关标准研究，以便进一步提高服务水平，完善企业的各方面建设，尤其是一些与服务相关的记录文件资料更加完善。方便客户提出的售后服务，提高服务质量。进一步加强网站建设，为便更好地为客户提供售后服务；更加关注产品废弃后的环保问题。

5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

售后服务运行的周期中经现场抽查、询问未发现企业转让、出售、借用、冒用证书的情况发生。证书、标志使用情况良好。

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】

综合类木家具、人造板类家具、木制宾馆家具、木制办公家具、木制教学家具、木制公寓家具的售后服务（五星级）

报告编制人：朱晓丽

编制日期：2026年1月8日