



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：江西正天优品实业集团有限公司

项目编号：20198-2024-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： 江西正天优品实业集团有限公司

1.2 项目编号： 20198-2024-SA

1.3 工商注册地址：

江西省宜春市樟树市清江大道 6036 号

1.4 审查地址：

江西省宜春市樟树市清江大道 6036 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： 陈秀红 职务： 行政部部长 电话： 18170992691 邮箱： 3027906790@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：

**FW:**密集架、文件柜、书架、信报箱、金库门、活动库房、保险柜、双道通勤门、炉拼台、更衣柜（四、六、八）、双层工作台、不锈钢货架、四层存放架、移门工作台、移门碗柜、吊柜、残食台（污碟台）、饼盘车、不锈钢水池、餐车、烟罩、烟管、金属制品、酒店家具、办公家具、厨房设备（需资质产品除外）、电磁（燃气）大锅灶、电磁（燃气）炒灶、电磁（燃气）低汤灶、电磁（燃气）蒸箱、电磁（燃气）煲仔炉、电磁（燃气）可倾式汤炉、煮面炉（煮粥桶）、电磁（燃气）蒸饭车、保温台（四格、五格）、保温汤桶车、商用冰柜（二、四、六门）、平冷工作台、开水器、双温水龙头、洗地龙头、不锈钢快餐桌（四、六、八人位）、消毒柜、油烟净化器、油烟净化一体机、洗碗机（整体拉升漂洗水箱、整体拉伸水槽）、筷子消毒车、食品机械、不锈钢餐具、不锈钢杂件的售后服务。（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03月08日下午至2026年03月09日上午

现场审查覆盖的时期： 上次审查结束日至2026年3月9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 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： 总经理发生变化，由陈可变为聂鹏

其它变更： 营业执照上的营业范围发生变化，具体详见附件

### 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。】**



江西正天优品实业集团有限公司位于江西省宜春市樟树市清江大道 6036 号，密集架、文件柜、书架、信报箱、金库门、活动库房、保险柜、双道通勤门、炉拼台、更衣柜（四、六、八）、双层工作台、不锈钢货架、四层存放架、移门工作台、移门碗柜、吊柜、残食台（污碟台）、饼盘车、不锈钢水池、餐车、烟罩、烟管、金属制品、酒店家具、办公家具、厨房设备（需资质产品除外）、电磁（燃气）大锅灶、电磁（燃气）炒灶、电磁（燃气）低汤灶、电磁（燃气）蒸箱、电磁（燃气）煲仔炉、电磁（燃气）可倾式汤炉、煮面炉（煮粥桶）、电磁（燃气）蒸饭车、保温台(四格、五格)、保温汤桶车、商用冰柜（二、四、六门）、平冷工作台、开水器、双温水龙头、洗地龙头、不锈钢快餐桌(四、六、八人位)、消毒柜、油烟净化器、油烟净化一体机、洗碗机（整体拉升漂洗水箱、整体拉伸水槽）、筷子消毒车、食品机械、不锈钢餐具、不锈钢杂件的售后服务。

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售后服务（五星级）评价准则。

**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	5.6
		监督	7	6.7
		改进	5	4.7
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	6	6
		技术支持	6	5.85
		配送	4	4
		维修	10	9.95
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	14.15
		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	97.95

**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=97.95/100\*100=97.95

### 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），五星级售后服务；

d) 达到 95 分以上（含 95 分），五星级售后服务。

3) 评分结果为：97.95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】

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，**得分：97.95**分，满足售后服务（五星级）的要求，推荐保持认证资格。

### 4.改进建议

建议后续售后市场的报修、维修情况跟进形成电子档或是纸质的闭环管理，以便于后续跟进了解售后抱怨处理的及时性，有利于提高企业的售后服务管理水平，得到客户的认可。

### 5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

认证证书主要为企业招投标使用，服务、包装上未使用相关标志；

### 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】**

**FW:**密集架、文件柜、书架、信报箱、金库门、活动库房、保险柜、双道通勤门、炉拼台、更衣柜（四、六、八）、双层工作台、不锈钢货架、四层存放架、移门工作台、移门碗柜、吊柜、残食台（污碟台）、饼盘车、不锈钢水池、餐车、烟罩、烟管、金属制品、酒店家具、办公家具、厨房设备（需资质产品除外）、电磁（燃气）大锅灶、电磁（燃气）炒灶、电磁（燃气）低汤灶、电磁（燃气）蒸箱、电磁（燃气）煲仔炉、电磁（燃气）可倾式汤炉、煮面炉（煮粥桶）、电磁（燃气）蒸饭车、保温台（四格、五格）、保温汤桶车、商用冰柜（二、四、六门）、平冷工作台、开水器、双温水龙头、洗地龙头、不锈钢快餐桌（四、六、八人位）、消毒柜、油烟净化器、油烟净化一体机、洗碗机（整体拉升漂洗水箱、整体拉伸水槽）、筷子消毒车、食品机械、不锈钢餐具、不锈钢杂件的售后服务。（五星级）

报告编制人：徐爱红

编制日期： 2026 年3 月 9 日