



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：江西博森家具有限公司

项目编号： 0016-2019-S

审查类型：☐初次认证 ☐保持认证 ☒再认证

地址： 北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

联系： 010-5824 6003

邮编： 100101



审查组公正性和保密承诺

为了保护受审查方和社会公众的权益，维护北京国标联合认证有限公司的公正性、权威性、保证认证审查的有效性，审查组成员特作如下承诺：

1. 在审查工作中遵守国家有关认证的法律、法规和方针政策，遵守北京国标联合认证有限公司对认证公正性的管理规定和要求。

2. 认真执行北京国标联合认证有限公司的认证工作程序，准确、公正地反映被审查组组织服务管理现状与服务认证准则的符合程度。

3. 尊重受审查方的管理和权益，对所接触到的受审查方未公开信息保守秘密，不向第三方泄漏。为受审查方保守审查过程中涉及到的经营、技术、管理机密。

4. 严格遵守审查员行为准则，保持良好的职业道德和职业行为。

5. 不接受受审查组织赠送的礼品和礼金，不参加宴请，不参加营业性娱乐活动。

6. 在审查之日前两年内未对受审查方进行过有关服务认证的咨询，也未参与该组织的设计、开发、生产、技术、检验、销售及服务等工作，与受审查方没有任何经济利益和利害冲突。审查员已就其所在组织与受审查方现在、过去或可预知的联系如实向认证机构进行了说明。

7. 遵守《中华人民共和国认证认可条例》及相关规定，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，不同时在其它认证机构执业，也不在认证咨询机构或以其它形式从事认证咨询活动。

8. 如因承诺人违反上述要求所造成的对受审查方和北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应责任直至法律责任。

承诺人签名：

组 长：

2022 年 7 月 3 日



1. 基本信息

1.1 受审查方名称：江西博森家具有限公司

1.2 项目编号：0815-2022-SA

1.3 工商注册地址/邮编：江西省南昌市南昌县蒋巷镇山尾村/330000

1.4 审查地址/邮编：生产地址：江西省南昌县蒋巷镇蒋辉西路 6 号/办公地址：江西省南昌市红谷滩新区世贸路 942 号远帆大厦 A 座 11 层 1101-1106 号房/330000

1.5 联系人/职务：徐长武 0791-83860237 邮箱：

1.6 与总部不在同一地址的多场所情况：

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 GB/T27922-2011

☐ 批发零售服务 依据 SB/T10962-2013

☐ 网店销售服务 依据 T/EDA02-2017

☐ 品牌认证 依据 GB/T27925-2011

☐ 其他：

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：

办公家具：办公桌、文件柜、茶几、茶水柜、屏风、会议桌、条形桌、班台、主席台、博古架、实木椅、档案柜、床、床头柜、衣柜、餐桌、电视柜、行李架、阅览桌、课桌、课椅、书架、书梯、公寓床、公寓椅、被服柜、学习桌、值班床、圆桌、演讲台、吊柜、服务台、填单台、储物柜、展示柜、矮柜、更衣柜、货架、圆凳、折叠课桌、床屏、床架、荣誉展示柜、单面书架、双面书架、餐边柜、书包柜、花草隔断柜、吧台、咨询台、化妆台、办公台、接待台、会议台、讲台、审判台、法官台、实训台、操作台、导诊台、柜台、吧台椅、展示台、前台、控制台、指挥台、洽谈桌、写字桌、书桌、职员桌、电脑桌、学习桌、休闲桌、圆桌、培训桌、折叠桌、折叠条桌、棋牌桌、圆几、书柜、资料柜、荣誉柜、储物柜、活动柜、备餐柜、展示柜、密码柜、地柜、壁柜、保密柜、置物架、储物架、木制沙发、实木四角椅、密集档案柜、当事人桌、会议条桌、折叠床、礼品柜、餐椅、上下床；校用家具（教学家具）：幼儿桌、学生课桌、学生课椅、书画桌、课桌椅、书包柜、讲台、折叠课桌、电子讲台、阶梯座椅、阶梯地台；图书馆家具：绘画桌、阅览桌、阅览椅、课桌、期刊柜、博古架、组合书架；医疗（医用）家具：诊查桌、诊断桌、医用地柜、



医用鞋柜、医用更衣柜、医用治疗柜、医用处置柜、雾化桌、治疗柜、药柜、被服柜、医用床头柜、药品柜、通风柜、试剂柜、医用吊柜、医用器械柜、医用储物柜、病例柜、诊疗床、医用诊床、采血台、导诊台、医用分类垃圾柜、护士站、医生办公桌、医生文件柜、就诊椅、诊查椅、陪护椅、患者椅、输液椅、诊查床；适老家具（养老家具）；银行家具（金融家具）：现金柜台、监控台、咨询服务台、理财桌、填单台、咨询台、服务台、展示柜；酒店家具：床屏、床、酒店套床、单人床、双人床、沙发床、实木双人床、实木上下床、行李架、书架、衣帽架、吧台、餐桌、餐椅、书桌、电视柜、写字桌、写字椅、休闲桌、休闲椅、圆几、圆桌、电视柜、电视条台、洗濑柜、衣柜；别墅家具（民用家具）、居室家具（宿舍家具）：上下床、床头柜、鞋柜、鞋架、床架、双层床、实木床、午休床、值班床、梳妆台、化妆台、床、行李架、写字桌、写字椅、休闲桌、休闲椅、圆几、圆桌、床屏、电视柜、电视条台、洗濑柜、衣柜、行李柜；智能家具；公寓家具：学生公寓床、学生公寓组合桌柜、公寓椅、实木公寓床、实木组合桌柜；固装家具：木门、木饰面、踢脚线、衣柜、行李架、电视桌、电视条台；钢木家具；实木家具；木制家具；油漆涂饰家具；板式家具（胶板家具）：胶板文件柜、胶版办公桌、胶版办公台；软体家具：咨询椅、办公椅、网布椅、会议椅、大班椅、餐椅、化妆椅、写字椅、更衣凳、书椅、学习椅、等候椅、休闲椅、排椅、旁听椅、洽谈椅、阅览椅、折叠椅、班前椅、主席椅、职员椅、培训椅、吧椅、机场椅、礼堂椅、剧院椅、棋牌椅、圈椅、公寓椅、法官椅、犯人椅、审判椅、诉讼椅、弓形椅、转椅、电脑椅、书画椅、填单椅、方凳、床尾凳、圆凳、换鞋凳、梳妆凳、看台椅、接待沙发、贵宾沙发、布艺沙发、牛皮沙发、皮革沙发、酒店沙发、沙发、床垫、组合沙发、椅子；实验室家具：实验台、检验台、控制台、器具柜、通风柜、试剂柜；屏风家具：屏风、屏风工位、法庭屏风、法庭隔断、屏风隔断、法庭屏风、屏风卡座的设计开发、生产、销售所涉及售后服务（销售的技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理）。

1.10 现场审查时间：2022 年 7 月 2 日上午至 2022 年 7 月 3 日上午共 1.5 天

1.11 审查组成员：

代码	姓名	组内身份	注册证书号/ 专家工作单位	相关专业	联系电话
A	褚敏杰	组长	2019-S1SC-1068076	02.01	15170020221

**2. 服务认证审查结果:****(1) 现场审查总体得分情况**

总分: 95.75

(2) 统计分析

各部分得分情况

1) 售后服务体系:

本部分满分40分, 实际得分38.15分。各分项得分见下表:

序号	标题	检查内容	小类 分值	代码 (维度)	分项得 分%	分项实 际得分
5.1.1	组织架构 (4分)	5.1.1.1 设立或指定专门从事售后服务工作的部门, 并有合理的职能划分和岗位设置	1	A1	100	1
		5.1.1.2 根据需要, 服务网点覆盖商品销售区域, 能够对服务网点进行有效管理	3	A2	100	3
5.1.2	人员配置 (6分)	5.1.2.1 根据行业特性, 配置符合岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术人员和业务人员	1	A3	95	0.95
		5.1.2.2 按服务管理人员总数的10%配置售后服务管理师, 负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导	5	A4	100	5
5.1.3	资源配置 (6分)	5.1.3.1 应提供充足的经费保障, 并能提前准备应对特定问题的专项经费	2	A5	100	2
		5.1.3.2 售后服务组织应提供内部保障, 具体包括: a) 长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训, 使其有良好的素质和能力; b) 定期或不定期的服务文化的培训; c) 有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。	2	A6	95	1.9
		5.1.3.3 售后服务组织应提供基础设施, 具体包括: a) 办公场所和服务场所; b) 售后服务设施, 例如顾客信息系统、安全保障措施等;	2	A7	98	1.96



序号	标题	检查内容	小类 分值	代码 (维度)	分项得 分%	分项实 际得分
		c) 售后服务活动中涉及的工 具、备品备件等。				
5.1.4	规范 要求 (6 分)	5.1.4.1 针对售后服务中的各 项活动和流程,制定相应的制度 和规范,明确产品/服务范围、 职能设计、组织分工、运转机制, 并以企业文件形式体现,形成完 整的售后服务手册	4	A8	98	3.92
		5.1.4.2 制订售后服务规范要 求时应识别国家有关法律法规 的要求,并使员工了解	2	A9	98	1.96
5.1.5	监督 (7 分)	5.1.5.1 设立服务监督机构, 由专职人员负责,监督企业售后 服务系统的运转情况	1	A10	98	0.98
		5.1.5.2 以监督有效奖惩,持 续修正各项服务目标,并通过内 部和外部的监督评价活动促进 服务品质提升	6	A11	95	5.7
5.1.6	改进 (5 分)	5.1.6.1 生产、销售、服务等 部门之间有良好的市场信息反 馈机制,并在商品质量或服务质 量方面不断改进	2	A12	90	1.8
		5.1.6.2 对售后服务中发现的 难以解决的问题,设立有关的服 务研究部门或委托专业机构进 行研究和咨询	1	A13	98	0.98
		5.1.6.3 通过国家认可的相关 品牌、安全或管理认证	1	A14	100	1
		5.1.6.4 重视服务标准化工 作,鼓励参与国家、行业有关标 准的制定工作	1	A15	60	0.6
5.1.7	服务 文化 (6 分)	5.1.7.1 有明确的服务理念, 作为售后服务工作的指导思想, 并保证员工理解	1	A16	95	0.95
		5.1.7.2 对售后服务的目标或 水平做出承诺,服务承诺在广 告、宣传品、保修卡、销售合同 等各种文档材料中的表述准确 一致,并有效地传递给顾客	2	A17	80	1.6
		5.1.7.3 以多种方式向社会公 众做服务文化和活动的宣传,形 成有效的顾客认知和口碑	3	A18	95	2.85



2) 商品服务:

本部分满分35分, 实际得分34.1分, 各分项得分如下:

序号	标题	检查内容	小类 分值	代码 (维度)	分项 得分%	分项实 际得分
5.2.1	商品 信息 (6 分)	5.2.1.1 商品包装有完整、准确的企业和商品有关信息, 便于顾客识别和了解	1	B1	98	0.98
		5.2.1.2 商品附属文档中应明确技术数据、操作使用及保养要求等。文档应便于顾客理解, 各条款符合国家有关规定要求	2	B2	95	1.9
		5.2.1.3 向顾客明示商品的保修期限、维修收费、主要部件和易损配件等信息	1	B3	95	0.95
		5.2.1.4 涉及顾客使用安全的商品, 应在商品上做安全提示, 并明示安全使用年限	1	B4	100	1
		5.2.1.5 建立商品系统性缺陷信息公开机制, 及时告知顾客	1	B5	100	1
5.2.2	技术 支持 (6 分)	5.2.2.1 根据商品的特点, 在售出后提供及时、必要的安装和调试服务	1.5	B6	95	1.425
		5.2.2.2 提供商品使用所必需的使用指导或顾客培训, 解答并解决顾客的疑问	1.5	B7	95	1.425
		5.2.2.3 在商品有效期内为顾客提供持续的各类技术支持服务。对于有保养要求的商品, 应按法律法规要求和服务承诺提供相应的保养服务	1.5	B8	95	1.425
		5.2.2.4 相关服务活动涉及收费的, 应按国家有关规定合理收取, 并事先明示	1.5	B9	95	1.425
5.2.3	配送 (4 分)	5.2.3.1 所售商品的包装应完整、安全, 便于运输或携带	1	B10	98	0.98
		5.2.3.2 对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现	3	B11	98	2.94
5.2.4	维修 (10 分)	5.2.4.1 售后服务网点和服务部门应安排专人负责报修登记和接待服务	1	B12	95	0.95
		5.2.4.2 按国家法律法规有关要求提供包修和保修服务	1	B13	98	0.98
		5.2.4.3 服务人员应注意个人	3	B14	95	2.85



序号	标题	检查内容	小类 分值	代码 (维度)	分项 得分%	分项实 际得分
		卫生和形象，有效执行报修、送修或上门维修的服务程序和服务规范，及时进行维修，并向顾客如实提供维修记录				
		5.2.4.4 定期对维修设施、设备和器材进行检查，保证维修服务的正常进行	1	B15	98	0.98
		5.2.4.5 保证商品维修所必需的材料和配件的质量以及及时供应	3	B16	98	2.94
		5.2.4.6 对于维修期限较长，或因维修方原因延误维修时间的，可为顾客提供相应的代用品	1	B17	95	0.95
5.2.5	质量 保证 (7 分)	5.2.5.1 所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准	1	B18	100	1
		5.2.5.2 对顾客明示的质保期和保修期应符合国家相关规定的要求	1	B19	100	1
		5.2.5.3 对于有质量问题的商品，应按国家有关规定办理退换。如退换（非企业商品质量或服务问题造成的）涉及到收费的，应事先向顾客明示	2	B20	100	2
		5.2.5.4 当商品存在缺陷或出现难以解决的问题（例如：配件停产无法维修、服务场所歇业或地址迁移造成服务中断等）时，应实施商品召回或其他补救赔偿措施。	1	B21	100	1
		5.2.5.5 对于贸易型企业，应配合生产厂家，及时完成报修、登记、维修、收费、退换、召回等服务，并按国家有关规定，执行先行赔付制度	2	B22	100	2
5.2.6	废弃 商品 回收 (2 分)	5.2.6.1 向顾客明示废弃商品回收的有关注意事项，其内容应符合安全和环保的要求	1	B23	100	1
		5.2.6.2 按国家有关安全和环保的规定，对废弃商品进行回收和处置。	1	B24	100	1



3) 顾客服务:

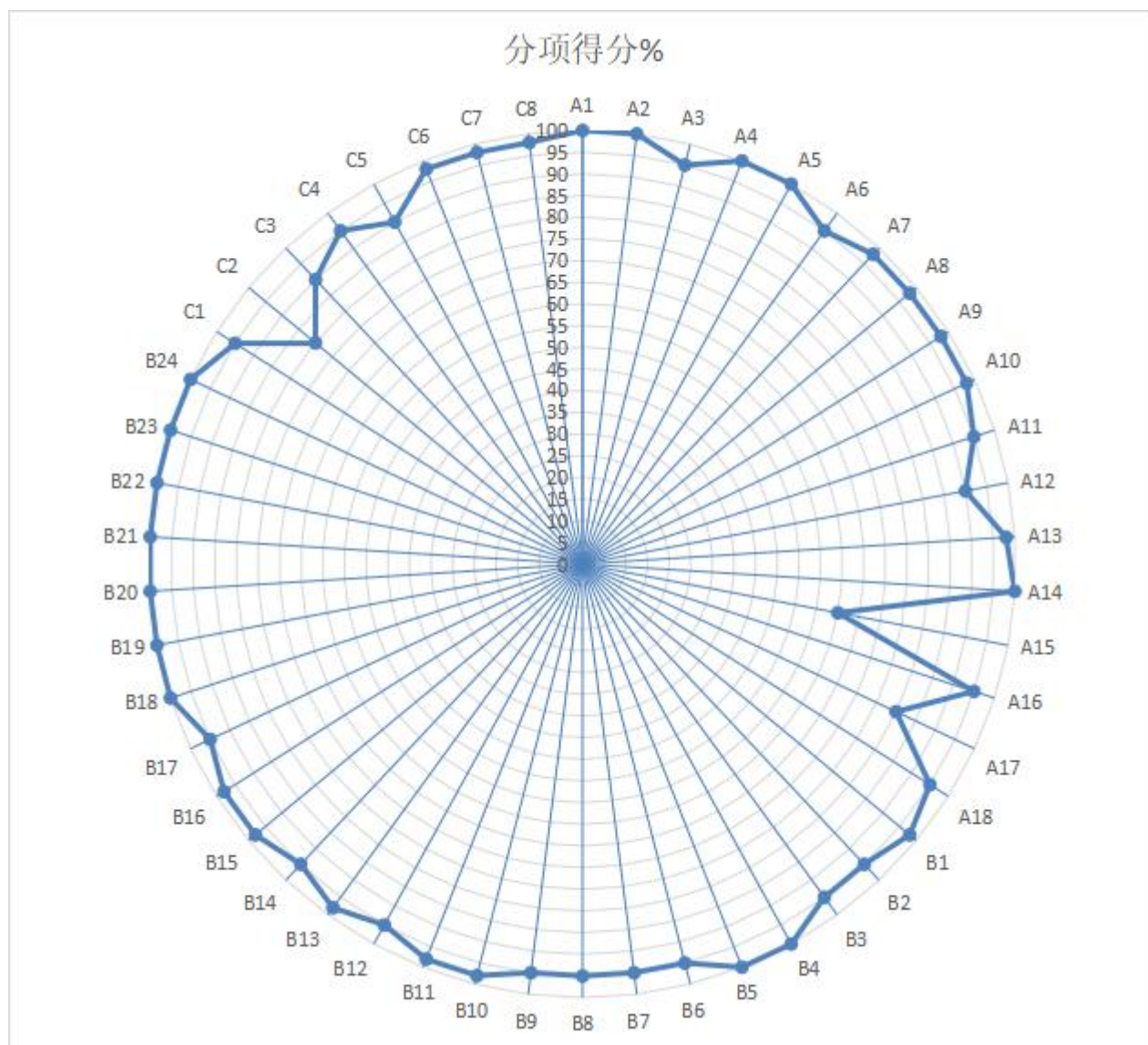
本部分满分25分, 实际得分23.5分, 各分项得分如下:

序号	标题	检查内容	小类 分值	代码 (维度)	分项 得分%	分项实 际得分
5.3.1	顾客 关系 (15 分)	5.3.1.1 设立有预约、咨询、报修、投诉、防伪查询功能的顾客反馈渠道, 建立顾客服务热线或呼叫中心, 并明示受理时间	3	C1	95	2.85
		5.3.1.2 设立网站, 包含售后服务的页面和内容, 能够提供在线服务功能	2	C2	80	1.6
		5.3.1.3 建立顾客信息档案和计算机化的服务管理系统, 能够有效进行顾客使用情况跟踪和回访, 并有对顾客信息和隐私的保密措施	3	C3	90	2.7
		5.3.1.4 定期进行顾客满意度调查(包括售后服务满意度调查), 及时掌握顾客意见。顾客满意度调查可按照SB/T10409 执行	5	C4	95	4.75
		5.3.1.5 定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动	2	C5	90	1.8
5.3.2	投诉 处理 (10 分)	5.3.2.1 专职部门记录顾客投诉, 建立完整的投诉档案	2	C6	98	1.96
		5.3.2.2 及时反馈和处理顾客投诉, 有效解决顾客投诉	7	C7	98	6.86
		5.3.2.3 配备服务调解人员, 并有对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施	1	C8	98	0.98

4) 特别项: 无特别扣分项, 也没有特别加分项。



各单项雷达图:





(3) 服务系统的优势:

- 1) 产品质量过硬, 有较好的口碑;
- 2) 产品包装上信息满足要求, 包装物考虑了安全防护等功能;
- 3) 主动服务意识强;
- 4) 能够很好地落实三包要求, 履行保修承诺;
- 5) 能够很好地定期开展满意度调查;
- 6) 人员充足, 能力较强;
- 7) 有明确的服务理念;
- 8) 能够为顾客提供有效的培训;
- 9) 配送及时、安全。

(4) 服务系统改进方向

- 1) 积极参与相关标准研究, 以便进一步提高服务水平;
- 2) 顾客调查更多关注售后服务的细分内容, 更方便地为客户提供售后服务;
- 3) 更加关注服务承诺的沟通。

3、审查结果: ☒ 现场审查通过, 推荐注册五星级售后服务认证证书

☐ 不通过

4、报告编制人:

编制日期: 2022年7月3日



北京国标联合认证有限公司 (盖章)

批准日期: 2022年7月11日