



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：江西白莲智能科技集团有限公司

项目编号：0047-2020-SA-2022

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



## 1. 基本信息

1.1 受审查方名称： 江西白莲智能科技集团有限公司

1.2 项目编号： 0047-2020-SA-2022

1.3 工商注册地址：

江西省九江市永修县新城县城工业园集中区

1.4 审查地址：

江西省九江市永修县新城县城工业园集中区

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： 石仕义 职务： \_\_\_\_\_ 电话： 13803552177 邮箱： \_\_\_\_\_

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) 服务认证（依据 GB/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：

主证书范围：密集架(智能型密集架、手动密集架、无轨密集架、电动密集架)；书架(智能书架、不锈钢书架、钢木书架、期刊架、报架)；档案馆设备(智慧馆库、智能书车)、智能储物柜、智能快递柜、(指纹人脸识别、语音识别、指静脉、刷卡、扫码开启方式)、智能手机屏蔽柜、智能物证(卷宗)柜、文件柜、办公资料柜、更衣柜、防磁柜、博物馆珍藏架、文物柜架)；医用家具(药品柜、智能药品柜、药架、中药柜、导诊台(护士站))；床(共享陪护床、军用床、公寓床、双层床)；校用家具(仪器柜、阅览桌椅、讲台、电脑桌、金属架柜、课桌椅)；保险柜(箱)、金库门、活动库房、危险品存放移动库房、智能枪弹柜(智能枪弹一体柜、枪弹柜)的售后服务(销售的技术支持、配送安装、维修服务、退换货、投诉处理)。(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: 2022 年 09 月 01 日 上午至 2022 年 09 月 01 日 下午 (共 1.0 天)现场审查覆盖的时期: 上次审查结束日至 2022 年 9 月 1 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
ISC-68076	褚敏杰	组长	2022-S1SC-2068076	02.01	15170020221

**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: /

组织机构变更: /

管理层变更: /

其它变更: /

**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。】

#### 1抽样：

对销售合同、售后服务记录（培训、反馈表、安装、维修、验收等）、产品检测报告、计量具校准证书等进行了抽样；  
销售合同：

永修县寰智项目管理有限公司签订，2022.8.20——课桌椅；

昌建建设集团有限公司签订，2022.6.18——7号楼医疗柜；

皖西卫生职业学院附属医院，2022.5.23——密集架、文件柜等；

荆门市深鑫电子科技有限公司签订，2022.7.1——钢制书架等。

员工培训记录：

2022.3.21——《售后服务手册》

2022.4.19——GB/T27922-2011标准条款知识培训

2022.6.17——消费者权益保护法

2022.8.18——如何提高服务形象，做好售后服务工作

2022.10.21——公司产品下料、装配等工种技术要求的讲解

客户培训记录：

杭州地铁运营分公司——智能密集架，2022.4.13；

九江学院——公寓床，2022.5.21；

华东交通大学理工学院——电脑桌，2022.8.9；

售后信息反馈表：

南昌市第一中等专业学校，2022.2.18，储物柜门锁问题；

九江汉峰有限公司，2022.2.24，保险柜无法开锁；

江西省农业技术推广中心，2022.3.4，椅子安装不到位；

验收单：

永修县社会福利院盖章、中科亨顺科技有限公司签字盖章、中共九江市委统一战线工作部

安装维修外派人员确认单：

2022.5.31-江西省军分区保险局，密集架、钢制书架，（28-31）

2022.5.24-瑞昌市自然资源局，预埋轨道，（21-24）

2022.5.11-江西科技出版社，钢木书架，（9-10）

产品检测报告：

白莲手动密集架检测报告、办公桌、餐桌椅、床、床头柜、候诊椅、课桌凳、文件柜、橡木桌等；

校准证书：钢卷尺、卡尺、角尺、测厚仪等；

#### 2、对服务体系有关的过程信息和数据进行了复核确认；

#### 3、面谈与观察等评价方法使用情况

与总经理、售后服务管理者代表、各部门主管、销售人员、售后服务人员代表进行了面谈，对生产车间、仓库、安装作业进行了现场观察；对体系文件和记录进行了查阅。

4、以按计划实施评价。

**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	5.8
		规范要求	6	6
		监督	7	7
		改进	5	4.6
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	6	5.8
		技术支持	6	5.9
		配送	4	4
		维修	10	10
		质量保证	7	6.9
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	14.6
		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:				98.6

**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：98.6 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】

1) 产品质量过硬，有较好的口碑；产品包装包装物考虑了安全防护等功能；

2) 人员充足，能力较强，电工、焊工持证上岗；设施设备完好，备品备件充足；

3) 主动服务意识强；能够很好地落实三包要求，履行保修承诺；能够为顾客提供有效的培训；

4) 能够很好地定期开展满意度调查；

5) 有明确的服务理念；配送及时、安全。

### 4.改进建议

1) 统一售后服务承诺的表达，承诺内容应低于具有法律效率的文件内容；

2) 完善售后服务的记录，并加强统计分析；

3) 建立和完善沟通机制、激励机制，以提高效率。



## 5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

证书及标志使用符合规定要求

## 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】

报告编制人:

编制日期: 2022年9月 2 日

