



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： 重庆永顺办公设备有限公司

项目编号： 1127-2021-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: 重庆永顺办公设备有限公司

1.2 项目编号: 1127-2021-SA-2022

1.3 工商注册地址:

重庆市沙坪坝区渝碚路 222 号附 4-8-1 号

1.4 审查地址:

重庆市沙坪坝区渝碚路 222 号 3-9-4

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: 罗琼 职务: 电话: 15523836607 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:

办公家具、酒店家具、教学家具、礼堂家具、儿童家具、高隔断、智能密集架、手动密集架、无轨密集架、战备密集架、货架、书架、监狱门、防盗门、防火门 (包括实木家具、钢木家具、油漆饰面板式家具、覆面人造板类家具、软体家具、金属家具) 产品的售后服务 (安装、维修) (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 16 日 上午至 2022 年 09 月 16 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 09 月 16 日下午(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-207381	张心	组长	2022-S1SC-2207381	02.01	15023289133

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。】

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 得分 38.03	组织架构	4	3.87
		人员配置	6	5.87
		资源配置	6	5.74
		规范要求	6	5.82
		监督	7	6.72
		改进	5	4.18
		服务文化	6	5.83
商品服务	35 得分 33.54	商品信息	6	5.73
		技术支持	6	5.76
		配送	4	3.83
		维修	10	9.62
		质量保证	7	6.70
		废弃商品回收	2	1.90
顾客服务	25 得分 23.69	顾客关系	15	14.21
		投诉处理	10	9.48
特别减分项		超过 5 分不通过		0
特别加分项		最多 1 分		0
总计:	涉及项总分 值: 100			95.26

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:95.26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】

通过对受评价方服务体系的本次评价其售后服务系统的优势:

- 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,履行三包承诺;
- 5)能够很好地定期开展满意度调查;
- 6)人员充足,技术能力较强;
- 7)有明确的服务理念;



8) 配送及时、安全。

4.改进建议

- 1) 梳理售后服务相关记录, 定期对收集的数据进行分析评价, 以便进一步提高服务水平;
- 2) 进一步加强网站建设, 更方便地为客户提供售后服务;
- 3) 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】

现场对产品包装、名片、宣传册、标书等证书及标志使用情况进行检查, 未见违规使用情况。

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09月16日

