



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：河北金榜家具有限公司

项目编号：0029-2020-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: 河北金榜家具有限公司

1.2 项目编号: 0029-2020-SA-2022

1.3 工商注册地址:

霸州市胜芳镇中山街西畔田

1.4 审查地址:

霸州市胜芳镇中山街西畔田

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: 张炳娟 职务: 管代 电话: 13343369898 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:

钢木家具、不锈钢家具、铝合金家具、校用家具、酒店家具、竹木家具、民用家具、户外家具、玻璃家具、板式家具、软体家具、厨房用品、塑料家具、藤艺家具、儿童家具、办公家具、石材家具、多功能储物柜、货架、多功能置物架(柜)、餐桌椅、升降和固定课桌椅(课桌凳)、宿舍床铺、上下床、公寓床、单人床、护理床(手摇床)、民用床、钢制床铺板、木制床铺板、文件柜、钢木书架书柜生产、销售的售后服务(生产、销售的技术支持、配送安装、维修服务、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:

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27日 上午至 2022年09月27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27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-205 805	朱晓丽	组长	2021-S2SC-1205805	02.01	15011335853
A		组长			

**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: 企业名称变更为河北金榜家具有限公司

组织机构变更: 无

管理层变更: 无

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;



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard United Certification Co.,Ltd.

ISC-S-II-10 服务认证审查报告 (A/2)

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	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	4.9
		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	14.8
		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:				96.6

### 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=96.6

### 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：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】

受评价方自本年度有明确的服务理念；人员充足，主动服务意识强；能够很好地落实三包要求，履行承诺；产品质量过硬，有较好的口碑；包装物考虑了安全防护等功能；并对客户提供了安装、维修、培训、技术支持等方面优质的售后服务；能够很好地定期开展满意度调查；

### 4. 改进建议

- 1) 积极参与相关标准研究，以便进一步提高服务水平；
- 2) 进一步加强网站建设，为便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】

证书用于企业投标、无证书使用不当行为

## 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】

钢木家具、不锈钢家具、铝合金家具、校用家具、酒店家具、竹木家具、民用家具、户外家具、玻璃家具、板式家具、软体家具、厨房用品、塑料家具、藤艺家具、儿童家具、办公家具、石材家具、多功能储物柜、货架、多功能置物架(柜)、餐桌椅、升降和固定课桌椅(课桌凳)、宿舍床铺、上下床、公寓床、单人床、护理床(手摇床)、民用床、钢制床铺板、木制床铺板、文件柜、钢木书架书柜生产、销售的售后服务(生产、销售的技术支持、配送安装、维修服务、投诉处理)五星级

报告编制人:

编制日期:

2022年9月27日

