



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： 南昌固特家具制造有限责任公司

项目编号： 0017-2020-S-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: 南昌固特家具制造有限责任公司

1.2 项目编号: 0017-2020-S-2022

1.3 工商注册地址:

江西省南昌市经济技术开发区高椅山二路 558 号

1.4 审查地址:

江西省南昌市经济技术开发区高椅山二路 558 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: 丁玲 职务: _____ 电话: 17779152916 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:

学生公寓床、医院钢质门、办公电脑桌、普通病床、书架、密集架、钢制柜的售后服务 (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: 2022 年 11 月 03 日 上午至 2022 年 11 月 03 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 11 月 03 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。】



1抽样:

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

销售合同:

江西志超教育装备集团有限公司——2022. 7. 16, 普通病床;

江西权璟家具有限公司——2022. 4. 21, 密集架、书架、办公电脑桌;

永修县林鑫钢质经营部——2022. 4. 5, 学生组合床;

南昌景莱办公家具有限公司——2022. 8. 6, 不锈钢电动平移门、文件柜等。

员工培训记录:

2022. 5. 19——《售后服务手册》

2022. 7. 14——GB/T 27922-2011标准知识培训

2022. 9. 20——消费者权益保护法知识培训

客户培训记录:

郭XX——净化设备柜, 净化设备柜的使用、功能、参数以及后遇到的一些小问题的解决方法;

江西权璟家具有限公司——密集架的使用和维护要求;

维修单:

江西力天——2022 年7 日 12月, 钢质门在使用了一段时间后, 开关门的时候有异常;

郭XX——2022 年9 日 8月, 净化设备柜螺丝异常;

产品检测报告:

治疗柜——2022. 01. 19, 国家装饰装修材料质量监督检验中心;

校准证书: 钢卷尺等;

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	5
		资源配置	6	6
		规范要求	6	6
		监督	7	6.9
		改进	5	4.7
		服务文化	6	5.1
商品服务	35	商品信息	6	5.8
		技术支持	6	6
		配送	4	4
		维修	10	10
		质量保证	7	6.5
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	14.4
		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:				96.4

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），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：96.4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) 完善网站建设，增加售后服务内容及承诺内容；
- 2) 及时关注产品质量的检测,保持有效的第三方质检报告；
- 3) 保持各种文件承诺内容的一致性,以增加信任度。

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11月4日

