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：　湖南震和家具有限公司

项目编号：　0481-2021-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：　**湖南震和家具有限公司**

1.2 项目编号：　0481-2021-SA-2022

1.3 工商注册地址：

长沙市开福区新河街道芙蓉中路一段 88 号天健芙蓉盛世花园二期 H 栋 1816 房

1.4 审查地址：

长沙市开福区新河街道芙蓉中路一段 88 号天健芙蓉盛世花园二期 H 栋 1816 房

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：　余玉珍　职务：　　电话：　13875955111　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（班台、主管桌、办公桌、文件柜、书柜、书架会议桌、条型会议桌、茶几、屏风、讲台、洽谈桌、接待台、班椅、办公椅、会议椅、礼堂椅、剧院椅、法官台、法官椅）、校用/鉴于家具（学生公寓家具、教学家具、实验室家具、公寓床、课桌椅、钢制学生床、阅览椅、书架、看守所床具、椅子）、医用家具（药品柜、护士站柜台、诊断桌、诊断椅、诊断床）、适老家具（床、柜、桌、椅、沙发）、酒店家具、公寓家具、民用家具（装饰柜、电视柜、客厅柜）、实木家具、钢木家具、软体家具（沙发、会议椅、礼堂椅、办公椅、椅子）、金属家具（钢制学生床、柜子、椅子、桌子、密集架、等候椅）和木制套装门所涉及的售后服务（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 11 月 13 日 上午至 2022 年 11 月 13 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 13 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）、产品检测报告等进行了抽样；

销售合同：

华融湘江银行股份有限公司——2022.5.23，办公家具、校用家具、医用家具等；

长沙江湾妇产医院有限公司——2022.9.7，医用家具等；

湖南天地人律师事务所——2022.5.6，办公家具等；。

员工培训记录：

售后手册、程序文件的培训——2022.3.18

有关服务法律法规和标准要求的培训——2022.4.20

公司服务理念和服务文化培训——2022.7.15

客户培训记录：

中国电信股份有限公司湖南分公司——办公家具，2022.8.16；

华融湘江银行股份有限公司——办公家具，2022.9.25；

维修单：

湖南天地人律师事务所——椅子背板位置不稳固，出现松动，2022.7.19；

长沙智能驾驶研究院有限公司——金属家具搬运过程中底板出现划痕，2022.10.20；

产品检测报告：

实木主管桌（大班台）——上海市质量监督检验技术研究院，2022.8.1；

木制文件柜（衣柜）——上海市质量监督检验技术研究院，2022.8.1；

视听椅——上海市质量监督检验技术研究院，2022.8.5；

诊察床——上海市质量监督检验技术研究院，2022.9.3；

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；

对销售现场进行了观察；

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	6.9
		改进	5	4.4
		服务文化	6	5.6
商品服务	35	商品信息	6	6
		技术支持	6	5.9
		配送	4	4
		维修	10	10
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	13.7
		投诉处理	10	9.8
特别减分项		超过 5 分不通过		
特别加分项		最多 1 分		
总计：				97.1

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：97.1 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）保持各种文件承诺内容的一致性,以增加信任度；

3）建议完善评优机制并予以实施,调动积极性，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11月14日