**山东兆辉家具有限公司企业自我评价**

编号:01

|  |  |
| --- | --- |
| 审核目的 | 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售后服务 |
| 审核范围 |  钢木家具、金属家具、办公家具、教学家具、公寓家具、实验室家具、医用家具、酒店家具、居室家具、厨房家具、卫浴家具、餐厅家具、宾馆家具、公共场所家具、户外家具、部队家具、疗养院家具（材质种类含人造板/中密度板/多层板/实木颗粒板/刨花板/三聚氰胺板/实木指接板/防火板/抗倍特板/实芯理化板/实木/布艺/金属/木质/竹类/藤制/铝合金/玻璃/不锈钢/人造石/大理石/石英石）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）十星级。 |
| 审核依据 | 依据商品售后服务成熟度（CTS ISC-JSGF-06《商品售后服务成熟度认证技术规范》）及公司商品售后服务管理体系文件、适用的法律法规等。 |
| 审核日期 | 2022年03月20日 |
| 审核组长 | 柴玉雷 | 审核员 | 禹传红 |
|

| 日期 | 时间 | 审查内容 | 审查人员 |
| --- | --- | --- | --- |
| 2022.03.20 | 08：00-08：30 | 首次会议（管理层和相关部门主责人员） | AB |
| 08：30-10：00 | 管理层：5.1.1组织架构、5.1.2人员配置、5.1.3资源配置生产技术部：5.2.1.2附属文档、5.2.1.3明示信息、5.2.1.4安全提示、5.2.1.5缺陷信息公开、5.2.4.2合规性、5.2.5.1质量合规、5.2.5.2保修期合规、5.3.3.2反馈、解决  | A |
| 10：00-12:00 | 综合部： 5.1.5监督、5.1.6改进、5.2.5.3退换、5.3.1.1反馈渠道、5.3.1.2网站、5.3.1.3管理系统、5.3.1.4满意度调查、5.3.2.1--5.3.2.3投诉处理 5.3.2.4满意度调查、5.3.2.6顾客满意的测量、5.3.3.1记录、5.3.3.2反馈、解决、5.3.3.3调解、5.3.3.4改进  | B |
| 12：00-13：00 | 午餐时间 |  |
| 13：00-14：00 | 质检部：5.2.1.1商品包装、5.2.2技术支持、5.2.3.1配送包装、5.2.3.2按时送达、5.2.4维修、5.2.4.4设施维护、、5.2.4.5配件质量、供应、5.3.2.5回馈服务、5.3.3.2反馈、解决  | B |
| 14：00-15：30 | 供销部：5.1.4规范要求、5.1.7服务文化、5.2.3.2按时送达、5.2.4.1登记和接待、5.2.4.3个人形象、5.2.4.6代用品、5.3.2.5回馈服务 | A |
| 15：30-16：00 | 评价的方式方法：6.1.1评审时的人员要求、6.1.2评价计划及结果、6.1.3评价时注意不同行业不同要求、6.1.4抽取有代表性的区域进行抽查、6.1.5评价时的方式方法、 | B |
| 16：00-16：30 | 补充审查，与受审查方沟通（管理层、关键部门负责人） | AB |
| 16：30-17：00 | 末次会议（管理层和相关部门主责人员） | AB |

评价结果：经过6个月售后服务管理体系的运行，公司内部审核组经过两天的审核，对公司管理层、综合部、生产部、质检部、供销部进行了审核。在审核过程中，得到了各级领导的大力支持，使得审核工作圆满完成，通过汇总，全部为合格。该售后服务有能力提供服务满足售后服务的技术力量：比如有技术人员25名，售后服务人员3名，售后服务车辆1台，在派工量与及时率上均能满足售后的需要。这得益于高层领导组织的服务组织的结构的建设，能更有力的对售后的监督及管理。小到五金配件的供应大到售后维修客户的满意度，均能及时的反馈到领导层。在审核过程中，审核组通过现场抽样、询问、现场观察等方法，寻找商品售后服务体系运行的有效证据，通过审核，审核组发现全体员工经过培训学习，对售后服务的要求已有所了解，具有较高的售后服务意识，管理体系在各部门得到有效开展，各部门能够按照售后服务体系要求开展各项工作。审核组认为做的比较好的记录有人力资源管理、售后服务记录，同时也发现了不足之处，提醒个部门注意，要求责任部门认真分析原因，制定纠正措施并组织实施，审核组将跟踪验证措施的实施效果，不要就事论事，确实做到采取措施，避免不合格的再次发生。审核结论：1. 本公司建立的售后服务体系根据商品售后服务成熟度（CTS ISC-JSGF-06《商品售后服务成熟度认证技术规范》）标准要求评价无特别扣分项，折合总得分为148分，达到十星级售后服务成熟度标准。
2. 售后服务理念、目标在运行的几个月达到了有效的执行及贯彻。并且包含了持续改进进行承诺。

3、通过审核发现，公司运行的商品售后服务管理体系是基本符合的和有效的，产品的一致性是符合的，管理方针和目标是适宜的，已初步建立起防止不合格，采取纠正和预防措施的持续改进机制，通过不断提高产品质量，通过满足顾客要求，增强顾客满意；通过不断提高员工的商品售后服务意识，逐步完善服务管理体系。 |
| 编制：综合部 审批：柴玉雷日期：2022年3月20日 |