



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： 成都洪乐农业开发有限公司

项目编号： 0054-2020-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: 成都洪乐农业开发有限公司

1.2 项目编号: 0054-2020-SA-2022

1.3 工商注册地址:

成都高新区天晖路 360 号 15 楼 10 号附 5 号

1.4 审查地址:

成都高新区天晖路 360 号 15 楼 10 号附 5 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):

成都市双流区空港一路二段 68 (仓库)

1.6 受审查组织联系方式

联系人: 吴波 职务:          电话: 18282576446 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:

预包装食品(粮油、调味品、冷冻产品)、农副产品(蔬菜、水果、鲜肉、冷鲜肉、禽蛋)、散装食品(干制调味料)销售所涉及的售后服务 (配送、换货) (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 21 日 上午至 2022 年 11 月 21 日 下午 (共 1.0 天)



现场审查覆盖的时期： 上次审查结束日 2022 年 03 月 14 日至(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		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： 成都高新区天晖路 360 号 15 楼 10 号附 5 号

范围： 预包装食品(粮油、调味品、冷冻产品)、农副产品(蔬菜、水果、鲜肉、冷鲜肉、禽蛋)、散装食品(干制调味料)销售所涉及的售后服务（配送、换货）（五星级）

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 39.40	组织架构	4	4
		人员配置	6	5.98
		资源配置	6	5.96
		规范要求	6	5.92
		监督	7	6.80
		改进	5	4.84
		服务文化	6	5.90
商品服务	35 得分 30.75	商品信息	6	4.90
		技术支持	6	4.32
		配送	4	3.92
		维修	10	8.79
		质量保证	7	6.86
		废弃商品回收	2	1.96
顾客服务	25 得分 22.56	顾客关系	15	12.78
		投诉处理	10	9.78
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: 96.50			评价总得分: 92.71 (评分 得分: 96 分)

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：本次审核 5.2.1.3、5.2.2.1、5.2.4.2 条款不涉及，以上指标分值均不进行评价计算，（评分=实际得分/涉及项总分值\*100%）

实际得分 92.71/涉及项总分值 96.50\*100%=评分得分：96 分

#### **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；
- 2) 配送、退换处理及时。
- 3) 主动服务意识强；
- 4) 有明确的服务理念；
- 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;

#### 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, 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】

对名片、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11月21日