



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： 巴南区齐恩食品超市

项目编号： 0222-2022-SA-2023

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: 巴南区齐恩食品超市

1.2 项目编号: 0222-2022-SA-2023

1.3 工商注册地址:

重庆市巴南区龙洲大道 1980 号 2-1

1.4 审查地址:

重庆市巴南区龙洲大道 1980 号 2-1

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: 龚金艳 职务: 电话: 15320557232 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:

许可范围内的预包装食品 (含冷藏冷冻食品)、散装食品 (含冷藏冷冻食品、不含直接入口食品)、蔬菜、水果、鲜肉、水产品销售的售后服务 (配送、退换货、投诉处理) (五星)

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: 2023 年 02 月 18 日 上午至 2023 年 02 月 18 日 下午 (共 1.0 天)



现场审查覆盖的时期：上次审查结束日至 2023 年 02 月 18 日(审查结束)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	02.01	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：_____

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：本次审核不涉及多场所抽样；对服务体系有关的过程信息和数据进行抽样复核确认；通过与相关人员进行面谈及现场观察、抽查文件、记录等评价方法进行现场审核；审核已经按审核计划实施，达到了审核目的。



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 38.95	组织架构	4	3.94
		人员配置	6	5.88
		资源配置	6	5.84
		规范要求	6	5.88
		监督	7	6.78
		改进	5	4.76
		服务文化	6	5.87
商品服务	35 得分 30.31	商品信息	6	4.80
		技术支持	6	4.32
		配送	4	3.86
		维修	10	8.69
		质量保证	7	6.72
		废弃商品回收	2	1.92
顾客服务	25 得分 24.18	顾客关系	15	14.59
		投诉处理	10	9.59
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			93.44

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（96.82=93.44/96.50*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：96.82 分，5 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，有较好的售后服务口碑；

2) 产品包装上信息满足要求，包装物考虑了安全防护等功能；

3) 主动服务意识强；

4) 能够很好地定期开展满意度调查；

5) 有明确的服务理念；

8) 能够为员工提供有效的培训；

9) 配送、退换货、投诉处理及时、安全。

4.改进建议：

1) 专职部门记录顾客投诉，投诉档案建立的完整性。



- 2) 进一步加强人员相关技能培训，更方便地为客户提供优质的售后服务；
- 3) 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】

现场对产品包装、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：张心

编制日期：2023年02月18日