



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： 建德市方军农产品配送有限公司

项目编号： 0523-2021-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: 建德市方军农产品配送有限公司

1.2 项目编号: 0523-2021-SA-2023

1.3 工商注册地址:

浙江省杭州市建德市航头镇吴潭工业区杭州建航新能源开发有限公司 2 号厂房底层

1.4 审查地址:

浙江省杭州市建德市航头镇吴潭工业区杭州建航新能源开发有限公司 2 号厂房底层

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: 李梦 职务: 品控部经理 电话: 18368033827 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 (含冷藏冷冻食品)、散装食品 (含冷藏食品) 销售的售后服务 (投诉咨询处理、送货、退换) (四星级)

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: 2023 年 04 月 19 日 上午至 2023 年 04 月 19 日 下午 (共 1.0 天)



现场审查覆盖的时期：上次审查结束 2022.5.10 至 2023 年 4 月 19 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-59498	任泽华	组长	2022-S1SC-2059498	02.01	13173653732

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：无

组织机构变更：无

管理层变更：无

其它变更：无

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：（不适用）

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。】

组织审查现场单一，不涉及多场所。评价过程采用随时抽样与分层抽样结合方式结合；对抽样的样本通过面谈询问，现场观察，核验记录等方法，基本实现过程信息及必要现场的复核，基本达到审查目的。



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	组织架构	4	3.83
		人员配置	6	5.86
		资源配置	6	5.78
		规范要求	6	5.86
		监督	7	6.73
		改进	5	4.66
		服务文化	6	5.75
商品服务	35	商品信息	6	5.72
		技术支持	6	5.73
		配送	4	3.85
		维修（其中分不适用）	10	4.82
		质量保证	7	6.76
		废弃商品回收	2	1.94
顾客服务	25	顾客关系	15	12.4
		投诉处理	10	9.61
特别减分项		超过 5 分不通过		——
特别加分项		最多 1 分		——
总计：			95	89.3

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=89.3/95*100=94%

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：94 分，四 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】

在审查周期内，组织在原有基础上，提高了硬件配备，提高了人员意识，使所提供的产品质量安全性得到了进一步的提高。在当地配送服务企业中享有较好的声誉，能够积极主动通过培训，外部学习等提升内部管理水平，更积极服务客户，服务质量也在稳步提升中。从审查过程看，对预包装食品（含冷藏冷冻食品）、散装食品（含冷藏食品）销售的售后服务（投诉咨询处理、送货、退换）过程规范，有效。

4. 改进建议

今后可进一步完善细节管理，进一步理顺内部服务支持过程，使服务水平进一步提升，赢取客户更高的满意。



5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

未发现证书及标志使用不符合规范要求的情况。

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：

张泽华



编制日期：2023年4月19日