



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： 重庆义家亲蔬菜配送有限公司

项目编号： 20017-2024-SA

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: 重庆义家亲蔬菜配送有限公司

1.2 项目编号: 20017-2024-SA

1.3 工商注册地址:

重庆市两江新区人和街道办事处人和大道 120 号

1.4 审查地址:

重庆市两江新区人和街道办事处人和大道 120 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):

1.6 受审查组织联系方式

联系人: 何莉 职务: 电话: 18623352251 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 (含冷藏冷冻食品)、食用农产品 (畜禽肉、水产品、禽蛋、果蔬) 的销售所涉及的售后服务

1.10 审查方式: ☒ 现场审查 ☐ 远程审查 ☐ 现场结合远程审查

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: 2024 年 02 月 01 日 上午至 2024 年 02 月 02 日 上午 (共 1.5 天)

审查覆盖的时期: 2023 年 08 月 02 日至 2024 年 02 月 02 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-207381	张心	组长	2022-S1SC-2207381	02.01	15023289133

1.14

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:

1.15. 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:

1.16 远程审查时适用: 不适用

1) 实施远程审查概况

地点: _____

范围: _____

使用的 ICT 工具: 不适用

- 2) ☐是 ☐否 与审查方达成了信息安全协议;
- 3) ☐是 ☐否 远程审查遇到可能降低审查结论可靠性的障碍, 遇到可能应影响审查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 远程审查使用 ICT 有效, 达到了审查目的;
- 5) ☐是 ☐否 需要补充现场审查, 如需补充请说明关注的内容: _____

评价抽样方法说明: 本次审查不涉及多场所抽样; 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审查; 审查已经按审查计划实施, 达到了审查目的。



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	4
		人员配置	6	6
		资源配置	6	6
		规范要求	6	6
		监督	7	7
		改进	5	5
		服务文化	6	6
商品服务	35	商品信息	6	5 (5.2.1.3 删减)
		技术支持	6	4.5 (5.2.2.1 删减)
		配送	4	4
		维修	10	删减
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	11
		投诉处理	10	10
特别减分项		超过 5 分不通过	1	0
特别加分项		最多 1 分	1	0
总计:				83.5

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。因企业及其商品的特点，本次审查删减条款涉及 5.2.1.3、5.2.2.1、5.2.4，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=83.5/87.5*100=95.4

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：95.4 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) 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.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【适用于初次审查、再认证评价、监督变更范围评价】

预包装食品（含冷藏冷冻食品）、散装食品（含冷藏冷冻食品）、食用农产品（畜禽肉、水产品、禽蛋、果蔬）的销售所涉及的售后服务（5 星）

报告编制人：张心

编制日期：2024年 2月 2日