



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-2024

审查类型： ☐初次认证 ☒保持认证 ☐再认证

地址： 北京市朝阳区北三环东路8号1幢-3至26层101内8层810

联系： 010-5824 6003

邮编： 100028



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-2024

1.3 工商注册地址:

重庆两江新区礼环北路 10 号普洛斯(重庆)物流园 B1 号库(“物业”)2 分区东侧端头两跨

1.4 审查地址:

重庆两江新区礼环北路 10 号普洛斯(重庆)物流园 B1 号库(“物业”)2 分区东侧端头两跨

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: 谭建红 职务: 电话: 13696443883 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(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: 2024 年 12 月 11 日 上午至 2024 年 12 月 11 日 下午 (共 1.0 天)



现场审查覆盖的时期：2024 年 02 月 02 日至 2024 年 12 月 11 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 组织变更信息说明（监督评价和再认证评价适用）

组织名称变更：无

地址变更：注册地、生产经营地址变更（原：重庆市两江新区人和街道办事处人和大道 120 号；现：重庆两江新区礼环北路 10 号普洛斯(重庆)物流园 B1 号库（“物业”）2 分区东侧端头两跨）

组织机构变更：无

管理层变更：无

其它变更：人数变更(原：10 人；现：15 人)；联系人变更(原：何莉 /18623352251；现：谭建红/13696443883)

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：不适用

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	5（删减 5.2.1.3）	5
		技术支持	4.5（删减 5.2.2.1）	4.5
		配送	4	4
		维修	0（删减 5.2.4）	0
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	13
		投诉处理	10	10
特别减分项		超过 5 分不通过	0	0
特别加分项		最多 1 分	0	0
总计：			87.5	85.5

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。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=实际得分/涉及项总分值*100=85.5/87.5*100%=97.7

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：97.7 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】

一、服务宗旨与目标

组织致力于为消费者提供安全、优质的食品产品，并在销售前、后保障消费者权益，通过高效、周到的售后服务提升品牌形象与客户满意度。目标是将客户投诉率控制在极低水平，确保食品售后问题在规定时间内得到妥善解决，售后服务满意度≥90分。

二、售后服务团队与资源配置

1. 组织设立了综合部、运营部，各部门之间有清晰的职能划分，岗位设置合理，能够保证售后服务工作的顺利开展。其中，运营部负责采购、销售、配送、分拣、退换货、投诉处理、咨询等售后服务。有售后服务管理师2名，负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导，满足售后服务管理需要。设置有专人售后服务人员，具备食品相关知识与良好沟通能力，能够解答消费者关于食品保存、食用方法、质



量疑问等各类咨询。

2. 与专业的食品检测机构建立合作关系，以便在出现食品质量争议时能够及时进行权威检测，明确责任归属。
3. 具备完善的退、换货渠道与资源，确保能快速响应消费者退换货需求，保障食品在运输过程中的安全与质量。

三、服务流程

1. **咨询服务流程：**消费者通过电话、在线客服、电子邮件等多种渠道咨询食品相关问题，客服人员在24 小时内予以准确回复，并提供详细的回复、反馈信息。
2. **投诉处理流程：**当消费者提出投诉时，客服人员首先记录投诉内容，包括食品名称、批次、购买时间、地点、问题描述等。对于轻微问题，如包装瑕疵但不影响食品质量的，当场协商补偿方案，如更换、赔偿等；对于涉及食品质量安全的投诉，立即启动调查程序，联系供应商、生产厂家，并安排食品检测。在规定工作日向消费者反馈初步调查结果， 给出完整的处理结果与解决方案。
3. **退、换货流程：**消费者提出退、换货要求后，客服人员审核符合退换、货条件后，安排上门取货方式。收到退货商品后，完成退款或换货处理，并通知消费者。

四、质量追溯与召回体系

1. 建立完善的食品销售台账，以便在出现质量问题时能够快速追溯。
2. 制定召回及补救赔偿控制程序，一旦发现销售的食品存在安全隐患或质量问题，立即启动召回程序，通过官方网站、社交媒体、短信通知等多种方式通知消费者停止食用并召回问题食品。同时，积极配合监管部门的调查与处理工作，对召回的食品进行妥善处理，如销毁、无害化处理等，并向消费者和监管部门反馈召回结果。

五、客户反馈与改进机制

1. 定期收集消费者的反馈意见，通过问卷调查、电话回访等方式了解消费者对售后服务的满意度与改进建议。
2. 设立内部售后服务评估小组，对售后服务问题进行分析总结，找出服务过程中的不足之处与潜在风险点。根据消费者反馈与内部评估结果，制定针对性的改进措施，并跟踪改进措施的实施效果，不断提升售后服务管理体系的有效性与适应性。

4.改进建议



- 1) 售后记录保存的规范及完整性。
- 2) 进一步加强人员培训，更方便地为客户提供优质的售后服务；
- 3) 建立网站，以多种方式向社会公众做服务文化和活动的宣传，形成有效的顾客认知和口碑。

5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

未见证书及标志违规使用情况

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：2024年12月11日