



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： 重庆朴真农业发展股份有限公司

项目编号： 10470-2024-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： 重庆朴真农业发展股份有限公司

1.2 项目编号： 10470-2024-SA

1.3 工商注册地址：

重庆市潼南区梓潼街道办事处翠柏路 800 号 2 幢

1.4 审查地址：

重庆市潼南区梓潼街道办事处翠柏路 800 号 2 幢

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： 吴丹 职务：    电话： 18983969772 邮箱： 93243278@qq.com

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) 售后服务（依据 GT/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：

S:食用农产品、预包装食品（不含冷藏冷冻食品）、散装食品（不含冷藏冷冻食品）的销售的售后服务

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： 2025 年 06 月 03 日上午至 2025 年 06 月 03 日下午

现场审查覆盖的时期： 上次审查结束日至 年 月 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 |
|----|-----|------|-------------------|-------|------|
|    | 宋明珠 | 组长   | 2022-S1SC-2247783 | 02.01 |      |
|    |     |      |                   |       |      |

#### 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：

##### 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。】

(1) 抽样及样本信息说明：不涉及多场所。

(2) 对服务体系有关的过程信息和数据进行复核确认情况：现场通过企业提供的记录和文件进行确认，详见检查表。

(3) 面谈与观察等评价方法使用情况：对正在进行的过程采用观察的方式，对已经完成的过程采用对照记录进行当面询问的方式。

(4) 未按计划实施评价的说明及风险：本次审核按照计划进行。

---



## 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      | 1   | 1    |
|        |    | 人员配置      | 6   | 6    |
|        |    | 资源配置      | 6   | 6    |
|        |    | 规范要求      | 6   | 6    |
|        |    | 监督        | 7   | 6    |
|        |    | 改进        | 5   | 5    |
|        |    | 服务文化      | 6   | 5    |
| 商品服务   | 35 | 商品信息      | 3   | 3    |
|        |    | 技术支持      | 3.0 | 2.5  |
|        |    | 配送        | 4   | 4    |
|        |    | 维修        | 0   | 0    |
|        |    | 质量保证      | 4   | 4    |
|        |    | 废弃商品回收    | 0   | 0    |
| 顾客服务   | 25 | 顾客关系      | 13  | 13   |
|        |    | 投诉处理      | 10  | 10   |
| 特别减分项  |    | 超过 5 分不通过 |     |      |
| 特别加分项  |    | 最多 1 分    |     |      |
| 总计:    |    |           | 74  | 70.5 |

### 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：**评价实得分数=实际得分/涉及项总分值\*100=70.5/74\*100=95.27 分

### 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： 95.27 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) 服务质量过硬，有较好的口碑；

2) 主动服务意识强；

3) 能够很好地落实服务要求，履行承诺；

4) 能够很好地定期开展满意度调查；

5) 人员充足，能力较强；

6) 有明确的服务理念。



#### 4.改进建议

- 1) 积极参与相关测绘服务,以便进一步提高服务水平;
- 2) 进一步加强测绘售后服务管理,以便更专业的为客户提供售后服务;

#### 5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

证书合法合规使用。

#### 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】

预包装食品(不含冷藏冷冻食品)、散装食品(不含冷藏冷冻食品)的销售的售后服务(五星级)

报告编制人: 宋明珠

编制日期: 2025年06月03日