



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：北京富丽达商贸有限公司

项目编号：30745-2023-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: 北京富丽达商贸有限公司

1.2 项目编号: 30745-2023-SA

1.3 工商注册地址:

北京市丰台区北宫镇园博园南路渡业大厦 7 层 717A

1.4 审查地址:

北京市丰台区北宫镇园博园南路渡业大厦 7 层 717A

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):

分拣、冷藏冷冻品仓储: 北京市丰台区西四环中路 136 号京丰岳各庄农副产品批发市场新冻品大厅 37-38 号

1.6 受审查组织联系方式

联系人: 白艳 职务:  电话: 13436857226 邮箱: 13436857226@163.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: 预包装食品 (含冷藏冷冻食品) 的销售 (配送、退换货、投诉处理) 所涉及的售后服务 (五星级)

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: 2025 年 12 月 18 日上午至 2025 年 12 月 18 日下午

现场审查覆盖的时期: 上次审查结束日至 2025 年 12 月 18 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



A	陈芳	组长	2025-S1SC-3015478	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：注册及办公地址变更，注册及办公地址：北京市丰台区北宫镇园博园南路渡业大厦 7 层 717A；分拣、冷藏冷冻品仓储地址：北京市丰台区西四环中路 136 号京丰岳各庄农副产品批发市场新冻品大厅 37-38 号

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。】**

抽查了预包装食品（含冷藏冷冻食品）的销售及售后服务相关的资料，涵盖 2025 年 1 月 6 日上次审核以来的所有资料。通过现场观察对以上过程信息和数据进行了复核确认，按照计划实施了评价。



## 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	5
		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	6
		技术支持	6	6
		配送	4	4
		维修	10	10
		质量保证	7	7
		废弃商品回收	2	2
顾客服务	25	顾客关系	15	11.5
		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:				95.5

### 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=

### 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），五星级售后服务；

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：95.5 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】

企业建立了与售后服务相关的管理、支持部门，包括人事部、采购部、分拣配送中心等部门，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，人事部负责服务文化的宣贯、服务策略的制定、人员培训、负责售后服务工作的监管训、负责资金支持等后台支持等；分拣配送中心总体负责产品销售的售后服务工作，负责接受客户投诉、顾客信息、交付、服务工作；负责销售的产品进行质检，保证质量符合要求、包装完整、安全；负责建立顾客档案，管理客户信息等。采购部负责销售产品采购工作。近一年公司的组织机构及工作内容未进行变化。

公司目前主要销售模式为投标、网站宣传等形式；售后服务涉及配送、退换货、投诉解决等；目前所有售后服务均由公司分拣配送中心负责；设置了售后服务岗位，负责日常宣传、售后服务管理；现场有管理规范；人事部建立有新员工培训体系、考核制度，激励政策，具体见“员工奖惩激励考核制度”“人员配置要求”等。根据组织架构分为管理层，人事部、采购部、分拣配送中心；服务相关岗位人员经过专业业务培训，培训合格后上岗。出示了2025年度培训计划，列入了售后服务体系文件学习、售后服务规范制度、商务礼仪、供应商选择与认可、顾客投诉处理方法等12项培训计划，已按计划实施培训，培训记录完整，做出了培训有效性的评价。各类人员具备能力，查看售后服务人员绩效考核表符合。今



年公司人员有所调整，对新入职的人员的专业培训有欠缺。

经查询该公司已经培训2名售后服务管理师，组织管理层的售后服务管理师人员有：付延伟、高艳荣。其职责：负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导，同时负责售后服务管理。企业覆盖的员工总数为10人。满足售后服务的指导与管理配置要求。

组织办公场所和服务场所能够满足使用要求，办公场所进行了变更，行政办公、采购及销售活动场所，位于北京市丰台区北宫镇园博园南路渡业大厦7层717A，面积95平方米；配送及产品分拣、冷藏冷冻品仓储管理活动场所，位于北京市丰台区西四环中路136号京丰岳各庄农副产品批发市场新冻品大厅37-38号，占地面积约130平方米；配有2台自有常温运输车，21台租赁车辆，均为冷藏车，所用运输车辆保持良好，有年检记录，组织售后服务涉及的工作条件包括：电脑、网络、手机、车辆等；售后服务涉及的设备设施满足要求。

组织策划的体系文件主要包括：《售后服务手册》，以及相关运行记录等。以上文件编制人：人事部，批准人：梅辉成，2025.7.25修订了售后服务手册，变更为A2版本。公司服务理念随手册一同发布，目标发布经过总经理批准、评审，适宜。

对日常售后服务活动有基本的监督检查要求：

1. 建立并实施每月对售后服务人员进行考核，对售后服务各环节实施考核和改进；

考核内容：业绩、品德、纪律等，加分项包括：客户表扬、管理创新、分析解决问题等。查看《售后服务人员2025年11月考核表》，付延伟95分、李祥国96分。

① 提供了：《2025年度公司售后服务目标完成情况》：

目标：顾客反馈问题处理及时率100%；配送销售批次回访率100%；顾客投诉处理及时率100%  
抽查2025年1—11月对售后服务目标考核，全部满足目标要求。

② 提供《2025年1月-2025年10月售后服务监督检查记录表》，检查内容有：服务态度、客户意识、责任感、善于沟通、仪容仪表、工作场所环境、产品码放、目标任务完成情况，抽查检查人高艳荣、付延伟、敬楠，检查人：白艳，审核人：梅辉成，日期：2025-11-1，均符合

3、提供有配送单、点货单等服务记录。

4、人事部会随机电话回访客户服务质量，进行记录。提供“顾客满意度调查表”，经统计满意度达到100%，符合要求

目前已经取得QE0三体系管理证书、食品安全管理体系认证、食品经营许可证等。公司设有24小时服务热线电话：13241452008，24小时接听，未能明确告知客户。公司未设立网站。制定客户回访计划，根据客户订货数量、频次以及使用条件，区分回访周期；保持1年回访一次的记录；主要回访客户在服



务中的质量问题及和公司人员接洽中存在的任何不足和改进机会；每半年对回访情况进行总结分析，将回访客户的意见、建议形成售后服务回访报告，全部客户回访记录及报告，经过保密处理提报总经理批示；提供“顾客回访记录表”，客户名称：华北科技学院，回访时间：2025年5月21日；首都师范大学，回访时间：2025年7月18日，处理方式及结果：已完成，遗留问题处理跟踪：已跟踪并完成。人事部为服务监督部门，负责调解客户和服务人员之间矛盾，及时处理突发事件，对服务失误采取补救措施。经查，公司相关人员经过服务规范的培训，并具备多年的售后服务工作经验，熟悉客户反馈问题的解决流程，对客户突发问题及投诉，制定有多种应对预案，对以往发生的服务失效及客户抱怨焦点，有丰富的应对策略；重大投诉，通常安排不少于两名资深售后服务和技术人员，对客户实施现场安抚及协调，确保客户投诉的有效处理；每次的处理均形成经验文件，纳入公司售后服务应急处理预案；自体系建立以来，至今未发生重大投诉事故；

#### 4.改进建议

希望企业完善投诉处理流程，将服务电话明示给客户，进一步提高服务意识。

#### 5.证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

认证证书、标志的使用情况：主要用于宣传，未发现违规使用证据。

#### 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】