



服务认证资料清单

组织名称: 浙江乡村家宴文化有限公司				
认证项目: ☒ 售后服务 ☐ 品牌认证			项目编号: 0603-2021-SA	
序号	资料编号和名称	打 ☐ 需纸质版并扫描	其他说明	经手人签名/日期
01	服务手册 (体系文件)	☒		解
02	营业执照	☒		
03	注册商标	☐	品牌认证需要	
04	ISC-S-I-02 服务认证申请书	☐		
05	ISC-S-I-03 服务认证申请评审及策划记录表	☐		
06	ISC-S-I-04 服务认证申请受理决定书	☐		机构审查人员
07	ISC-S-I-05 服务认证合同	☐		
08	ISC-S-I-06 审查通知书	☐		
09	ISC-S-I-07 服务认证审查计划	☒		审查组长: 解
10	ISC-S-I-08 审查前准备会议和专业培训记录	☐	审查组只有 1 人时不需要	
11	ISC-S-I-09 首末次会议签到表和会议记录	☒		
12	ISC-S-I-10 服务认证审查检查表	☒		
13	ISC-S-I-11 服务认证审查报告	☒		
14	ISC-S-I-12 服务认证证书内容确认单	☒		
15	ISC-S-I-13 审查人员工作表现反馈表	☒		
16	ISC-S-I-14 审查组交通费用报销清单	☒		
17	ISC-S-I-15 认证决定审批表	☐		机构审查人员
18				



服务认证审查计划

1. 受审查方基本信息

- 1.1 受审查名称: 浙江乡村家宴文化有限公司
1.2 项目编号: 0603-2021-SA
1.3 工商注册地址/邮编: 浙江省杭州市建德市洋溪街道朝阳路 304 号/311607
1.4 审查地址/邮编: 浙江省杭州市建德市洋溪街道朝阳路 304 号/311607
1.5 联系人/职务: 余国华/经理 电话: 13067762968 邮箱:
1.6 与总部不在同一地址的多场所情况: 无

2. 审查策划

2.1 认证领域和认证标准:

- ☒ 售后服务 依据 GB/T27922-2011
☐ 批发零售服务 依据 SB/T10962-2013
☐ 网店销售服务 依据 T/EDA02-2017
☐ 品牌认证 依据 GB/T27925-2011
☐ 其他:

2.2 审查类型:

- ☒ 初次认证审查 ☐ 监督审查 ☐ 再认证审查 ☐ 其他

2.3 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 ☐ 保持认证资格 ☐ 再认证注册

2.4 审查准则:

- 1) 2.1 中的认证标准
- 2) 受审查方服务系统相关文件
- 3) 适用的国家、行业及地方有关的法律法规及标准

2.5 审查范围:

主证书范围: 预包装食品(含冷藏冷冻食品)、散装食品(含冷藏冷冻食品)销售所涉及的售后服务(咨询、送货、召回、退换、顾客满意调查等)。

2.6 审查人日数: 2.0

2.7 审查时间安排: 现场审核于 2021 年 6 月 12 日 上午至 2021 年 6 月 13 日 下午 (共 2.0 天)

2.8 审查组成员:



代码	姓名	组内身份	注册证书号/ 专家工作单位	相关专业	联系电话
ISC-59 498	任泽华	组长	2019-SISC-1059498	02.01	13173653732

说明：组内身份包括组长、实习组长、组员、技术专家、观察员等。

2.9 审查日程安排：

审查日程安排由审查组长与受审查方负责人商定，具体附后。

3.其他说明

- 1) 首/末次会议由审查组长主持，要求受审查方管理层和相关职能过程负责人参加；
- 2) 审查过程中请为每个审查小组配备一至两名向导，其职责主要是审查的见证、联络、向导等；
- 3) 本公司及审查组承诺保守受审查方的技术、商业、管理方面的秘密；
- 4) 计划内容选项方法以“☒”或“☐”表示。

审查组长（签名）：

任泽华

2021年6月10日

4. 受审查方确认意见：

同意本计划的安排，我单位可以按此计划安排工作，配合现场审查。

授权代表（签字）：



2021年6月10日



审 查 日 程 安 排

2021.6 .12	8: 30-9: 00	首次会议（管理层和相关部门主责人员）	A
	9: 00-12: 00	管理层: 5.1.1 组织架构、5.1.2 人员配置、5.1.3 资源配置 综合办: 5.1.5 监督、5.1.6 改进、5.2.5.3 退换	A
	12:00-13:00	午餐时间	
	13: 00-17:30	配送部: 5.1.4 规范要求、5.1.7 服务文化、5.2.1.1 商品包装、5.2.2 技术支持、5.2.3.1 配送包装、5.2.3.2 按时送达、5.2.4.1 登记和接待、5.2.4.3 个人形象、5.2.4.4 设施维护、5.2.4.5 配件质量、供应、5.2.4.6 代用品、5.3.1.5 回馈服务、5.3.2.2 反馈、解决	A
2021.6 .13	8: 00-12: 00	品控部: 5.2.1.2 附属文档、5.2.1.3 明示信息、5.2.1.4 安全提示、5.2.1.5 缺陷信息公开、5.2.4.2 合规性、5.2.5.1 质量合规、5.2.5.2 保修期合规、5.3.1.1 反馈渠道、5.3.1.2 网站、5.3.1.3 管理系统、5.3.1.4 满意度调查、5.3.2.1—5.3.2.3 投诉处理	A
	12: 00-12: 30	午餐时间	
	12: 30-14: 00	继续品控部审查	A
	14: 00-15: 30	补充审查	A
	15:30-16: 00	与受审查方沟通（管理层、关键部门负责人）	A
	16: 00-16: 30	末次会议（管理层和相关部门主责人员）	A

注：审查组将根据现场实际情况，必要时调整上述计划。



首次会议内容

- 1) 介绍参会人员，包括简要介绍人员角色
- 2) 确认认证范围
- 3) 确认审查计划（包括审查类型、范围、目的、准则）及其任何变化，以及其他相关安排，
例如末次会议时间，审查组与管理层的沟通时间等
- 4) 确认审查组与受审查方之间的正式沟通渠道
- 5) 确认审查组所需资源和设施
- 6) 确认与保密有关的事宜
- 7) 确认适用于审查组的相关的工作安全、应急和安保程序
- 8) 确认可得到向导和观察员及其角色和身份
 - 陪同人员：向导、见证、联络
 - 观察员：对审查组的工作进行观察，不会对审查组的结论予以干预
- 9) 报告的方法，根据审查发现找出优势和短板
- 10) 说明可能提前终止审查的条件
 - 受审查方或审查组发生突发事件或不可抗拒的因素致使无法继续审查
 - 受审查方提请终止审查
- 11) 确认审查组长代表认证机构对审查负责，并应控制审查计划的执行
- 12) 解释实施审查的方法和程序
 - 审查取证的期限
 - 审查获取的是客观的审查证据，而不是专门寻找短板
 - 在审查进程中，将告知受审查方审查进程及任何关注点
- 13) 请受审查方代表发言或提问

首次会议签到表

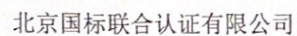
[illegible]

说明：首次会议由审查组长主持。



末次会议内容

- 1、首先，代表审查组对受审查方领导和相关部门的配合、协作表示感谢！
- 2、介绍审查计划的执行情况，确认审查目的是否达到
- 3、确认认证范围
- 4、说明所收集的审查证据具有随机性
- 5、介绍审查过程中发现的问题和受审查方的优势和短板
- 6、指出受审查方改进的方向
- 7、宣读对服务系统和能力的总体评价及现场审查结论
- 8、重申与保密和公正性有关的承诺
- 9、说明认证决定批准以及认证证书、审查报告发放过程
- 10、介绍认证机构在审查后的活动
 - 监督审查应至少每年进行一次，每次审查间隔期不得超过 12 个月。特殊情况可追加审查；
 - 不能按期接受监督审查的，将暂停认证注册资格，暂停期限不超过 6 个月，并应在暂停期满之前进行恢复审查，否则予以撤销；
 - 组织如遇极其特殊情况不能按期接受监督审查时，可以提交书面延期申请报认证机构批准；
 - 再认证审查，应在证书有效期满前 3 个月内完成；
- 11、说明认证证书和标志的使用要求
 - 登陆北京国标联合认证有限公司公开网站查询，特别说明证书暂停期间不得使用。
- 12、说明认证信息公告方式
 - 认证批准后，可通过 www.cnca.gov.cn 网站查询
- 13、说明申诉和投诉处理过程
 - 对审查结论、审查报告或审查组的工作有异议，均可向认证机构提出申诉/投诉，电话：010-51095435 对于认证机构处理结果不满意，可继续向 CNCA 提出投诉。
- 14、请受审查方代表发言或提问



ISC-S-I-09 (A/0 版)

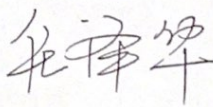
[illegible]

第 3 页 共 4 页



服务认证证书内容确认单

为确保服务认证证书的表述准确、无误，请受审查方用打印件确认如下内容：

受审查方名称	浙江乡村家宴文化有限公司	员工人数	14 人
工商注册地址	浙江省杭州市建德市洋溪街道朝阳路 304 号	邮编	311607
审查地址	浙江省杭州市建德市洋溪街道朝阳路 304 号	邮编	311607
审查类型	☒ 初次认证 ☐ 监督 ☐ 再认证	特殊： ☐ 标准转换； ☐ 认证范围变更； ☐ 其他认证信息重大变更	
认证领域和 认证标准	☒ 售后服务 依据 GB/T27922-2011 ☐ 批发零售服务 依据 SB/T10962-2013 ☐ 网店销售服务 依据 T/EDA02-2017 ☐ 品牌认证 依据 GB/T27925-2011 ☐ 其他：		
认证范围的表述	售后服务：预包装食品（含冷藏冷冻食品）、散装食品（含冷藏冷冻食品）销售的售后服务（咨询、送货、召回、退换、顾客满意调查等）（四星级） 品牌名： 品牌使用范围：		
证书形式	☒ 纸质证书 ☒ 电子证书	证书组合	☒ 中文（正本+副本） ☐ 中文、英文
认证标牌制作	☐ 40×60cm（600 元） ☐ 30×40cm（500 元） ☐ 25×34cm（400 元） ☐ 铜拉丝亮边 ☐ 不锈钢拉丝亮边		
其他说明	1) ☐ 需要认证机构代为英文翻译，有偿服务费 200 元； 2) ☐ 需要加印纸质证书， ☐ 中文 份/ ☐ 英文 份， 有偿服务费 150 元/张，共 元； 3) ☐ 有上述之外的其他信息和要求，见附件； 4) 选项方法以“ ☒ ”表示。		
授权代表人确认（签字）：  2021 年 6 月 13 日（组织盖章）		审查组长确认（签字）：  2021 年 6 月 13 日	



审查人员工作表现反馈表

为利于改进审查工作的质量，请受审查方针对以下内容对审查人员的工作表现进行评价，用信封封好后交审查组带回。

受审查方名称		浙江乡村家宴文化有限公司				
审查时间		2021.6.12-6.13			审查组人数	1 人
工作质量评价内容		审查组成员姓名				
		任泽华				
专业知识	服务理论知识	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意
	专业技术知识	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意
	相关法律法规、标准知识	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意
工作表现	审查准备充分性	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意
	审查工作的客观、公正性	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意
个人素质	礼貌、尽责、专业、有条理的 职业水准	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意
	真诚、正直、谨慎的道德 行为表现	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意
	沟通与交际技巧 的个人素养	☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意	☐ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 不满意
其他方面的评价或建议：						
填表人（单位盖章）： 2021 年 6 月 13 日						

说明：记录内容选项方法以“☒”表示。



审查组交通费用报销清单

浙江乡村家宴文化有限公司:

根据双方合同约定, 下述审查组成员交通费用请予以报销:

审查员 姓 名	长途交通费用				赴火车站/机 场/长途站 短途交通费	其他(需要说 明)	总计
	时间	起/止地	交通 工具	金额			
任泽华	2021 年 6 月 12 日-6 月 13 日	建德-杭州	自驾	400.00	—	餐费 100.00	500 元
—	年 月 日 至 月 日	自 至					
	年 月 日 至 月 日	自 至					
	年 月 日 至 月 日	自 至					
	年 月 日 至 月 日	自 至					
	年 月 日 至 月 日	自 至					

审查组长签字:

任泽华

受审查方代表签字确认:

(盖章)

2021 年 6 月 13 日

特别说明:

1、审查组必须由审查组长或指定专人负责据此清单实施报销的工作, 报销清单必须经审查组长签字确认。

2、受审查方只给予报销①由上一审查地点或审查员所在地到达受审查方所在地的长途交通(火车、飞机、长途汽车)费用; ②由本企业返回审查员所在地或到下一审查地点的长途交通费用; ③前往火车站、机场、长途汽车站等短途交通费用; ④飞机保险及机场建设费。除此之外的其它费用一律不予报销。

3、请受审查方仔细核对审查组要求报销的款项, 符合要求的费用请协助报销, 并在此清单上签字盖章确认, 请受审查方对不符合要求的费用一律不予报销, 并有责任将情况反馈本机构, 以协助我们加强对审查员的管理。

4、由审查组将此单随审查资料上传系统。