



服务认证资料清单

组织名称：四川省惠集优供应链管理有限责任公司				
认证项目： ☒ 售后服务 ☐ 品牌认证			项目编号：0057-2020-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）	☒		
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：  2021.10.20
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	☒		





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
A	李林 (现场)	组长 A	2020-S1SC-1242345	02. 01	18281004560
B	张静 (远程)	组员 B	2019-S1SC-1011923	02. 01	13501146660

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）：

2021 年 10 月 18 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 10 月 18 日





审查前准备会议和专业培训记录

1.1 受审查方名称：四川省惠集优供应链管理有限责任公司

1.2 项目编号：0057-2020-SA

2. 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/T27922-2011

☐ 其他：

3. 会议内容：

- 1) 审查的总体思路；
- 2) 审查计划安排；
- 3) 审查组内部的沟通途径和方法；
- 4) 审查人员规范声明和保密原则；

4. 培训方式：

交流和讨论

5. 培训内容：

审查用检查表

受审查方的服务接触点

服务活动主要流程：

6. 说明：

1) 会议由组长主持，专业内容的培训由专业人员进行，可作为审查员扩大专业范围的培训依据；

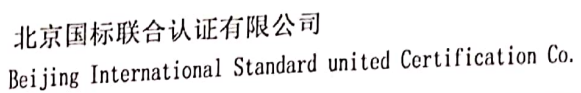
2) 记录内容选项方法以“☑”表示。

7. 准备会议及培训时间：2021 年 10 月 20 日

8. 签名：

培训人：李林 被培训人：张静



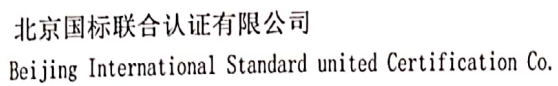


ISC-S-I-09 (A/0 版)

首次会议签到表

说明：首次会议由审查组长主持。





末次会议签到表

[illegible]

说明：末次会议由审查组长主持。



审查组公正性和保密承诺

为了保护受审查方和社会公众的权益，维护北京国标联合认证有限公司的公正性、权威性、保证认证审查的有效性，审查组成员特作如下承诺：

1. 在审查工作中遵守国家有关认证的法律、法规和方针政策，遵守北京国标联合认证有限公司对认证公正性的管理规定和要求。

2. 认真执行北京国标联合认证有限公司的认证工作程序，准确、公正地反映被审查组织服务管理现状与服务认证准则的符合程度。

3. 尊重受审查方的管理和权益，对所接触到的受审查方未公开信息保守秘密，不向第三方泄漏。为受审查方保守审查过程中涉及到的经营、技术、管理机密。

4. 严格遵守审查员行为准则，保持良好的职业道德和职业行为。

5. 不接受受审查组织赠送的礼品和礼金，不参加宴请，不参加营业性娱乐活动。

6. 在审查之日前两年内未对受审查方进行过有关服务认证的咨询，也未参与该组织的设计、开发、生产、技术、检验、销售及服务等工作，与受审查方没有任何经济利益和利害冲突。审查员已就其所在组织与受审查方现在、过去或可预知的联系如实向认证机构进行了说明。

7. 遵守《中华人民共和国认证认可条例》及相关规定，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，不同时在其它认证机构执业，也不在认证咨询机构或以其它形式从事认证咨询活动。

8. 如因承诺人违反上述要求所造成的对受审查方和北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应责任直至法律责任。

承诺人签名：

張靜

组 长：

李林

2021 年 10 月 20 日



扫描全能王 创建



(3) 服务系统的优势:

- 1) 产品质量过硬, 有较好的口碑;
- 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) 能够很好地落实三包要求, 履行保修承诺;
- 5) 能够很好地定期开展满意度调查;
- 6) 人员充足, 能力较强;
- 7) 有明确的服务理念;
- 8) 能够为顾客提供有效的培训;
- 9) 配送及时、安全。

(4) 服务系统改进方向

- 1) 积极参与相关标准研究, 以便进一步提高服务水平;
- 2) 进一步加强网站建设, 为便更方便地为客户提供售后服务;
- 3) 更加关注产品废弃后的环保问题。

3、审查结果: ☒ 现场审查通过, 推荐保持五星级售后服务认证证书
☐ 不通过

4、报告编制人: 李林

编制日期: 2021年10月20日

5、报告批准人: 李林

批准日期: 2021年10月20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		四川省惠集优供应链管理有限责任公司				
审查时间		2021 年 10 月 20 日			审查组人数	2 人
工作质量评价内容		审查组成员姓名				
		李林	张静			
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): 吴莉 2021 年 10 月 20 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

四川省惠集优供应链管理有限责任公司：

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			
李林	2021年10月 19日	自广汉至酒店	地铁	11	39		50
李林	2021年10月 20日	自企业至南充	动车	59	41		100
	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：

受审查方代表签字确认：

（盖章）

2021年10月20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。





服务认证决定审批表

受审方名称	四川省惠集优供应链管理有限责任公司		
审查依据	☒ 售后服务 GB/T27922-2011 ☒ 批发零售服务 SB/T10962-2013 ☒ 网店销售服务 T/EDA02-2017 ☒ 品牌认证 依据 GB/T27925-2011 ☐ 其他:		
服务认证覆盖范围	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(五星级)		
现场审查日期	2021 年 10 月 20 日		
审查组长	李林	审查组成员	张静
审查领域 审查类型	☐ 初审 ☒ 监督 ☒ 扩大 ☐ 再认证 ☐ 其他:		
审查组意见	☒ 同意推荐认证/保持认证资格 ☐ 不同意推荐认证/保持认证资格 ☐ 同意恢复认证资格 ☐ 不同意恢复认证资格 ☐ 同意扩大或缩小认证范围 ☐ 不同意扩大或缩小认证范围 ☐ 同意暂缓推荐认证/推荐暂停认证资格并说明情况: ☐ 其他 审查组长:  日期: 2021.10.20		
以上由审查组长填写			
认证决定意见	服务认证覆盖范围确认, 是否同现场审查范围一致: ☒ 是 ☐ 否, 修改后的范围为:		
	☒ 同意认证/保持认证资格 ☐ 同意暂缓认证/暂停认证资格 ☐ 同意扩大或缩小认证范围 ☐ 不同意扩大或缩小认证范围 ☐ 同意恢复认证资格 ☐ 不同意恢复认证资格 ☐ 不同意认证/保持认证资格并说明情况: ☐ 其他说明		
	认证决定人员签名作出认证决定, 表明遵守公司《公正性声明、保密承诺》文件规定。		
	专业决定人员签名: _____ 日期: _____ 非专业决定人员签名: _____ 日期: _____		
批准意见	☒ 同意认证决定意见 ☐ 不同意认证决定意见并说明情况: 总经理/授权人员签名: _____ 日期: _____		





文件审核报告

受审核方名称：四川省惠集优供应链管理有限责任公司

审查的文件名称：《管理手册》 版本号：A/0 实施日期：2020年5月25日

《程序文件》 版本号：A/0 实施日期：2020年5月25日

依据标准：☉ GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》

☐ 适用的法律法规和其他要求☐ 其他：

文件审核描述（含不适用条款及合理性的描述）：

1. 建立了所需的售后服务文件体系； ☒是 ☐否
2. 阐明了售后服务体系的实施范围，包括任何的不适用及其合理性； ☒是 ☐否
3. 建立了完善的客户档案实施客户分类和分类管理，按照内部规定的要求进行顾客满意度的调查； ☒是 ☐否
4. 制定了明确的规范要求，通过监督实施持续改进，不断提高售后服务的能力和水平； ☒是 ☐否
5. 识别和确定了商品销售和售后服务过程中提供了有力的技术支持，对配送、维修环节进行了有效的把控； ☒是 ☐否
6. 识别了应遵守的法律法规和其它要求； ☒是 ☐否
7. 对售后服务体系的运行绩效建立了必要的监控机制； ☒是 ☐否
8. 规定了服务体系各个职能与层次的相应职责、有关的责任机制和信息交流机制，并确定了必要的资源能力； ☒是 ☐否
9. 规定了对服务体系进行内审和管理评审并持续改进的要求。 ☒是 ☐否
10. 售后服务手册有阐明各部门职责，与实际情况符合， ☒是 ☐否

文件审核人：李林 2021年 10月 18日

文件审核结论：

☒ 企业文件基本符合标准的要求。☐ 企业文件基本符合标准的要求，但有个别问题点需要纠正，可在现场审核时确认纠正结果。☐ 企业文件存在严重缺陷，不符合标准要求。

文件审核人：李林 2021年 10月 18日





材料真实性自我声明

兹证明本组织四川省惠集优供应链管理有限责任公司所提供的产品符合☒相关标准/☒技术规范/☒客户合同的要求。

我公司的☐QMS/☐EMS/☐OHSMS/☐FSMS/
☐HACCP/☐EnMS/☒其他 管理体系☐自体系建立以来/☒近一年的体系运行中,承诺遵守相关的法律法规、
认证机构的要求,保证提供的所有材料真实有效。

特此声明!

四川省惠集优供应链管理
有限责任公司 (盖章)

2021年10月20日





认证人员公正性与真实性声明

为确保审核的有效性、公正性和真实性，审核组郑重声明：

1. 本人及本人所在的组织在两年内未参加过对受审核方所进行的任何咨询活动；
2. 本人及本人所在的组织与受审核方没有任何经济利益关系。如有违反，本人将承担一切责任和风险（如 CCAA 注销审核员资格）。
3. 不接受受审核方的回扣、礼品或其他任何形式的钱物馈赠，在审核期间食宿从简；
4. 本人亲自到审核现场完成所承担的审核任务。

审核组成员（签名）：

张静 李林

北京国标联合认证有限公司审核组

日期：2021. 10. 20





廉洁自律声明

一、审核员声明:

- 1、本人没有利用审核工作便利,为个人和他人谋取不正当利益;
- 2、未收取受审核方提供的任何钱物(包括现金、有价证券、礼品);
- 3、未接受受审核方安排的过度接待,包括食宿、旅游和其他娱乐活动;
- 4、未在受审核方报销,应由个人支付的费用(本次审核正常发生的交通费用报销除外);
- 5、未要求受审核方宴请自己的亲朋好友及安排旅游;
- 6、未从事任何营利性活动,如对受审核方进行咨询、培训或推销等活动;
- 7、以上声明如有不实,本人违反了相关规定,愿意接受做出的处罚。

签字: 张静 日期: 2021.10.20
李林

二、受审核方声明:

- 1、本公司未给予审核人员任何费用,包括现金、有价票证、礼品卷、礼品;
- 2、未安排审核人员及观察员旅游和其他娱乐活动;
- 3、未安排接待审核人员的任何亲友;
- 4、未报销上表中审核正常发生的交通费以外的任何费用。

本公司保证上述声明的真实性,如有弄虚作假,愿意接受 ZJYH 中止审核、暂停或撤销认证证书等处理决定。

受审核方负责人签名: 吴利

受审核方盖章

2021 年 10 月 20 日

