

CTS

广东中嘉认证有限公司企业标准

售后服务

认证技术规范

2025-08-16发布

2025-08-16实施

广东中嘉认证有限公司 发布

目录

前 言

1、范围

2、术语和定义

3、评价指标

4、评价结果

5、评价方法

前 言

本标准按照 GB/T 27922-2011给出的规则起草。

本标准由广东中嘉认证有限公司起草。

本标准主要起草人：彭一康、邱可为、丁飞、罗延君。

1、范围

售后服务认证适用于组织内部和外部（包括第三方机构）对售后服务水平进行评价，以及为企业建立守候服务体系提供参考。

2、术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1 售后服务

向顾客售出商品或从顾客接受无形产品开始,所提供的有偿或无偿的服务。

注:售后服务包括但不局限于以下方面:

- 1) 随合同签订而提供的活动,例如测量、规划、咨询、策划、设计等;
- 2) 在商品售出到投入正常使用期间所涉及的活动,例如送货、安装、技术咨询与培训等;
- 3) 商品质量涉及的活动,例如退换、召回、维修、保养、检测、配件供应等;
- 4) 为获得顾客反馈或维系顾客关系而开展的活动,例如满意度调查、顾客联谊、商品使用情况跟踪等;
- 5) 以商品为基础,为顾客提供相关信息的活动,例如商品使用知识宣传、商品或服务文化宣传、网站或短信传递服务、新品推荐等;
- 6) 在有形产品或设施基础上提供文化理念或相关服务的活动,例如景区、餐饮、酒店、商场的服务。

2.2 售后服务管理师

通过有培训资质的机构培训并考试合格,获得售后服务管理师职业资质的管理人员。

2.3 评审员

具备资质、从事评价审查的专业人员。

2.4 评价

对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。

2.5 评价体系

以对事物进行评价为目的,依据指标体系、评价方法等要素构成的整体系统。

2.6 评价指标

具体的、可观察的、可测量的评价内容。

3、评价指标

一级指标	二级指标	检查内容	小类分值
GB/T27922: 5.1售后服务体系	5.1.1组织架构	5.1.1.1设立或指定专门从事售后服务工作的部门，并有合理的职能划分和岗位设置	1
		5.1.1.2根据需要,服务网点覆盖商品销售区域,能够对服务网点进行有效管理	3
	5.1.2人员配置	5.1.2.1根据行业特性,配置符合岗位要求并有相应资质水平的售后服务技术人员和业务人员	1
		5.1.2.2按服务管理人员总数的10%配置售后服务管理师,负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导	5
	5.1.3资源配置	5.1.3.1应提供充足的经费保障,并能提前准备应对特定问题的专项经费	2
		5.1.3.2售后服务组织应提供内部保障,具体包括: a)长期保持服务专业技术培训和业务人员的业务技能培训,使其有良好的素质和能力; b)定期或不定期的服务文化的培训; c)有效的评优、奖励、晋升和员工关怀机制。	2
		5.1.3.3售后服务组织应提供基础设施,具体包括: a)办公场所和服务场所; b)售后服务设施,例如顾客信息系统、安全保障措施等; c)售后服务活动中涉及的工具、备品备件等。	2
	5.1.4规范要求	5.1.4.1针对售后服务中的各项活动和流程,制定相应的制度和规范,明确产品/服务范围、职能设计、组织分工、运转机制,并以企业文件形式体现,形成完整的售后服务手册	4
		5.1.4.2制订售后服务规范要求时应识别国家有关法律法规的要求,并使员工了解	2
	5.1.5监督	5.1.5.1设立服务监督机构,由专职人员负责,监督企业售后服务系统的运转情况	1
		5.1.5.2以监督有效奖惩,持续修正各项服务目标,并通过内部和外部的监督评价活动促进服务品质提升	6

GB/T27922: 5.2商品服务	5.1.6改进	5.1.6.1生产、销售、服务等部门之间有良好的市场信息反馈机制，并在商品质量或服务质量方面不断改进	2
		5.1.6.2对售后服务中发现的难以解决的问题，设立有关的服务研究部门或委托专业机构进行研究和咨询	1
		5.1.6.3通过国家认可的相关品牌、安全或管理认证	1
		5.1.6.4重视服务标准化工作，鼓励参与国家、行业有关标准的制定工作	1
	5.1.7服务文化	5.1.7.1有明确的服务理念，作为售后服务工作的指导思想，并保证员工理解	1
		5.1.7.2对售后服务的目标或水平做出承诺，服务承诺在广告、宣传品、保修卡、销售合同等各种文档材料中的表述准确一致，并有效地传递给顾客	2
		5.1.7.3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	3
	5.2.1商品信息	5.2.1.1商品包装有完整、准确的企业和商品有关信息，便于顾客识别和了解	1
		5.2.1.2商品附属文档中应明确技术数据、操作使用及保养要求等。文档应便于顾客理解，各条款符合国家有关规定要求	2
		5.2.1.3向顾客明示商品的保修期限、维修收费、主要部件和易损配件等信息	1
		5.2.1.4涉及顾客使用安全的商品，应在商品上做安全提示，并明示安全使用年限	1
		5.2.1.5建立商品系统性缺陷信息公开机制，及时告知顾客	1
	5.2.2技术支持	5.2.2.1根据商品的特点，在售出后提供及时、必要的安装和调试服务	1.5
		5.2.2.2提供商品使用所必需的使用指导或顾客培训，解答并解决顾客的疑问	1.5
		5.2.2.3在商品有效期内为顾客提供持续的各类技术支持服务。对于有保养要求的商品，应按法律法规要求和服务承诺提供相应的保养服务	1.5
		5.2.2.4相关服务活动涉及收费的，应按国家有关规定合理收取，并事先明示	1.5
	5.2.3配送	5.2.3.1所售商品的包装应完整、安全，便于运输或携带	1
		5.2.3.2对顾客所承诺的送货范围、送货时间及时兑现	3
	5.2.4维修	5.2.4.1售后服务网点和服务部门应安排专人负责报修登记和接待服务	1
		5.2.4.2按国家法律法规有关要求提供保修和保修服务	1

GB/T27922: 5.3顾客服务	5.2.4维修服务	5.2.4.3服务人员应注意个人卫生和形象，有效执行报修、送修或上门维修的服务程序和服务规范，及时进行维修，并向顾客如实提供维修记录	3
		5.2.4.4定期对维修设施、设备和器材进行检查，保证维修服务的正常进行	1
		5.2.4.5保证商品维修所必需的材料和配件的质量以及及时供应	3
		5.2.4.6对于维修期限较长，或因维修方原因延误维修时间的，可为顾客提供相应的代用品	1
	5.2.5质量保证	5.2.5.1所售商品质量应符合国家相关法规要求和质量标准	1
		5.2.5.2对顾客明示的质保期和保修期应符合国家相关规定的要求	1
		5.2.5.3对于有质量问题的商品，应按国家有关规定办理退换。如退换（非企业商品质量或服务问题造成）涉及到收费的，应事先向顾客明示	2
		5.2.5.4当商品存在缺陷或出现难以解决的问题（例如：配件停产无法维修、服务场所歇业或地址迁移造成服务中断等）时，应实施商品召回或其他补救赔偿措施。	1
		5.2.5.5对于贸易型企业，应配合生产厂家，及时完成报修、登记、维修、收费、退换、召回等服务，并按国家有关规定，执行先行赔付制度	2
	5.2.6废弃商品回收	5.2.6.1向顾客明示废弃商品回收的有关注意事项，其内容应符合安全和环保的要求	1
		5.2.6.2按国家有关安全和环保的规定，对废弃商品进行回收和处置。	1
	5.3顾客关系	5.3.1.1设立有预约、咨询、报修、投诉、防伪查询功能的顾客反馈渠道，建立顾客服务热线或呼叫中心，并明示受理时间	3
		5.3.1.2设立网站，包含售后服务的页面和内容，能够提供在线服务功能	2
		5.3.1.3建立顾客信息档案和计算机化的服务管理系统，能够有效进行顾客使用情况跟踪和回访，并有对顾客信息和隐私的保密措施	3
		5.3.1.4定期进行顾客满意度调查（包括售后服务满意度调查），及时掌握顾客意见。顾客满意度调查可按照SB/T 10409执行	5
		5.3.1.5定期为顾客提供有针对性的主动服务或回馈活动	2
	5.3.2投诉处理	5.3.2.1专职部门记录顾客投诉，建立完整的投诉档案	2
		5.3.2.2及时反馈和处理顾客投诉，有效解决顾客投诉	7
		5.3.2.3配备服务调解人员，并有对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施	1
合计			100

注：

特别项	特别扣分项超过5分不通过	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	1
	特别加分项最多1分	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	1

4、评价结果

企业售后服务认证，并依据评价结果分为：

70分以上（含70分），达标级售后服务；

80分以上（含80分），三星级售后服务；

90分以上（含90分），四星级售后服务；

95分以上（含95分），五星级售后服务。

5、评价方法

评分比例	要点
0%-20%	■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差
	■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差
	■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息
20%-40%	■ 在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平
	■ 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平
	■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息
40%-60%	■ 在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平
	■ 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平
	■ 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息
60%-80%	■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平
	■ 与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平
	■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息
80%-100%	■ 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平
	■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平
	■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息