

售后服务体系完善程度认证评价规范

2022-06-18发布

2025-05-08修订

2025-05-08实施

奥邦检验认证集团有限公司 发布

目 次

前言

- 1 适用范围
- 2 规范性引用文件
- 3 术语和定义
- 4 评价内容
- 5 评价方法
- 6 认证结果

附录A 服务认证指标、权重和（或）赋值

附录B 评价的评分要求及原则

前 言

本文件按照 GB/T1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由奥邦检验认证集团有限公司技术部提出并归口。

本文件主要起草人员：张慧娟、邵优良。

本文件由奥邦检验认证集团有限公司解释。



售后服务体系完善程度认证评价规范

1 范围

本文件规定了售后服务完善程度认证的评价内容、评价方法和认证结果。

本文件适用于奥邦检验认证集团有限公司对售后服务完善程度的认证或评价活动，也适用于提供售后服务完善程度提供者的自我评价。其他相关方对售后服务完善程度的评价可参考执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 27207-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》

RB/T 314-2020《合格评定服务认证模式选择与指南》

RB/T 301-2016《合格评定服务认证技术通则》

GB/T 36733-2018《服务质量评价通则》

3 术语和定义

上述引用文件所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 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。

3.2 服务系统

具有相互联系和相互作用的要素，共同构成特定结构和服务功能。

4 评价内容

4.1 基本要求

服务提供者应具备以下基本要求：

- a) 组织应具有合法的法律地位；
- b) 必要时，具备经营许可资质证明，实施的服务符合经营许可范围；
- c) 合法经营，无严重的违法违规的记录；
- d) 无严重的投诉或质量、环境、安全等事故。

4.2 售后服务体系

组织的组织架构、人员配置、资源配置、规范要求、监督、改进、服务文化应满足GB/T 27922-2011中第5.1章节所有条款的要求。

如需获取全文，请联系奥邦检验认证集团客户服务部门：

1) 通过邮件提出申请。请发送到邮箱：**17312273399@163.com**

2) 也可通过客服电话咨询 **025-85307007**。