



商品售后服务认证实施规则

查阅全文请联系辽宁国诚联信认证有限公司

联系电话：024-31533738

联系邮箱：gclx_xz@163.com

辽宁国诚联信认证有限公司

发布日期：2022-01-01

修订日期：2026-05-19

商品售后服务认证规则

1适用范围

本规则用于规范北京海德国际认证有限公司(以下简称“公司”)开展的商品售后服务认证活动。

2认证依据

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

3术语和定义

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。

注:售后服务包括但不限于以下方面:

- 1) 随合同签订而提供的活动。
- 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、堆修、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、餐仗、酒店、商场的服务。

4实施评价活动的人员能力要求

4.1执行评价任务的人员应具备以下的通用知识和技能:

- 1) 熟悉服务领域的相关理论知识和实践;
- 2) 熟悉适用的服务标准体系知识;
- 3) 了解与服务组织业务相关的如安全、卫生、环境和保护消费者合法权益等法律法规要求和国家相关政策;
- 4) 掌握服务特性测评技术、方法、程序和使用的数据统计方法;
- 5) 熟悉适用的服务特性测评指标体系、判定原则及其评价方法;
- 6) 熟悉认证工作程序和要求。