售后服务认证证书

证书编号：

统一社会信用代码：

建立的售后服务认证符合标准：
GB/T 27922-2011、 GB/T 16868-2009

注册地址：
审核地址：

认证范围：
组织在[具体活动]所涉及的售后服务（评价等级：【星级】级）

首次发证日期：　　本次发证日期：　　有效期至：

本证书在国家规定的行政许可、资质许可有效期内有效。获证组织应按规定执行监督审核并经审核合格的情况下方可保持认证证书的有效性。本证书可通过以下方式查询：1. 本机构网站 （http:// www.bozrz.com）

签 发：

地址：浙江省杭州市钱塘区白杨街道东部创智大厦1幢1007室
电话：0571-86821236 邮箱：bang_zheng@yeah.net

仅用于公示

杭州邦证认证有限公司

Hangzhou Bangzheng Certification Co., Ltd

《售后服务认证实施规则》

文件编号：	BZ-SC-R-002
版　本：	A/2
编　制：	
审　核：	
批　准：	
控制状态：	受控

2026-05-01 发布　　2026-05-20 实施

文件修订记录表

序号	发布日期	实施日期	修订内容摘要	版次	批准
1	2022-07-05	2022-07-05	新做成	A/0	
2	2025-08-08	2025-08-08	1、 封面中更新实施日期。 2、 全文中“售后服务评价认证”改为“售后服务认证”。 3、 封面中《售后服务认证实施规则》发布日期与“文件修订记录表”发布日期修改为一致。 4、 在 11 章中增加：认证咨询电话和电子邮箱。 5、 在 11 章中增加：官方网站。 6、 在 11 章中增加：11.1.8 本机构认证标志及认可标识；11.1.9 证书信息查询网址（www.cnca.gov.cn 或 www.bozrz.com）；11.1.10 注明“本证书仅证明获证组织售后服务符合认证标准要求”。 7 在 11 章中将“11.1 认证证书的内容”修改为“11.1 售后服务认证证书的内容。	A/1	

3	2026-05-01	2026-05-20	1认证规则版本信息与规则全文显示不一致： 将认证规则版本信息与规则全文显示一致。 2、认证规则公开方式或可获取的途径不符合要求： **补充：**前言 明确本规则文本可通过本机构官方网站（网址：www.bozrz.com）首页“文件下载”→“公开文件”栏目下载，或通过认证咨询电话（0571-86821236）、电子邮箱（bang_zheng@yeah.net）获取。注：本网站已完成ICP备案，备案主体为杭州邦证认证有限公司。 3、认证规则不符合《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025年第9号）中“四、内容要求” **修改1：**9 认证实施程序（9.1 认证申请；9.2 申请评审；9.3 评价（审核）实施；9.4 复核（认证决定前的审查）；9.5 认证决定；9.6 认证决定后的处理） **修改2：**8.1.1 认证模式 本规则依据GB/T 27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》，采用以下服务认证模式组合： a）模式A：服务管理审核（文件审查 + 现场审查）； b）模式B：服务特性测试（暗访/神秘顾客，适用于现场服务场景）； c）模式C：顾客满意度调查（随机抽样调查，适用于用户端服务评价）； d）模式D：获证后监督审查（年度监督及再认证）。 初次认证及再认证采用模式A + 模式B + 模式C的组合审查方式。 监督审查采用模式A（现场审查）+ 模式D的组合审查方式。 **修改3：**15.2.2 评估结果： 90-100分（卓越：五星级）： 售后服务是企业的核心竞争优势。继续保持和创新，关注行业最佳实践，尝试通过服务实现增值。 75-89分（良好：四星级）：服务体系稳固，客户满意度较高。找出失分项，进行针对性改进，特别是从“良好”迈向“卓越”。 60-74分（达标：三星级）： 服务体系基本满足认证要求，但存在改进空间。获证组织应关注客户抱怨，持续改进服务短板。 注：总分低于60分的组织不予通过认证。	A/2	

0 前言

本规则依据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》及《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025年第9号）制定。

由杭州邦证认证有限公司（批准号：CNCA-R-2021-885）发布实施。认证机构对规则的合法性、合规性、科学性负责，并承担主体责任。

本规则文本可通过本机构官方网站（网址：www.bozrz.com）首页“文件下载”→“公开文件”栏目下载，或通过认证咨询电话（0571-86821236）、电子邮箱（bang_zheng@yeah.net）获取。

注：本网站已完成ICP备案，备案主体为杭州邦证认证有限公司。

1 范围

1.1 本规范规定了构成售后服务认证实施规则的基本要素，包括原则、指标和方法等方面的内容，以及售后服务的评价方式、评价指标、评价程序和评价准则。

1.2 本规范适用于从事各类商品经营及服务的企业和组织。售后服务认证的对象包括商品零售业、商品批发业、服务业和制造业，其核心特征是通过市场交易（商品或服务）来获取收入的组织。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。

1.3 本规则适用于依据GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》和GB/T 16868-2009 《商品经营服务质量管理规范》标准，对在中华人民共和国境内从事商品批发和零售的组织所提供的“售后服务”进行的服务认证。本规则所属的服务认证领域为：SC03 批发业和零售业服务。

1.4 认证依据

本规则进行售后服务认证的依据由以下两部分构成：

a) 服务管理要求审核依据：

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

GB/T 16868-2009《商品经营服务质量管理规范》

b) 服务特性要求测评依据：

本规则第15章《评价等级划分和原则》及附录B《售后服务特性测量方法及判定准则》。

1.5 认证范围的表述方式为：“组织在[具体活动]所涉及的售后服务（评价等级：【星级】级）”。

1.6 售后服务体系的审核范围示例：

示例1（制造业——家用电器生产企业）

XX电器有限公司在家用空调、冰箱、洗衣机的安装、维修、保养及客户咨询所涉及的售后服务（评价等级：四星级）。

示例2（零售业——大型连锁超市）

XX连锁超市有限公司在超市所售商品的退换货处理、投诉受理、客户咨询及配送服务所涉及的售后服务（评价等级：四星级）。

ICS 03.120.10
A 10

中华人民共和国国家标准

GB/T 16868—2009
代替 GB/T 16868—1997

商品经营服务质量管理规范

Commodity and service quality management specification

2009-05-06 发布　　2009-10-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会　发布

目　　次

前言 …… Ⅰ
1　范围 …… 1
2　规范性引用文件 …… 1
3　术语和定义 …… 1
4　基础设施要求 …… 2
5　文件管理要求 …… 3
6　质量管理要求 …… 3
7　商品管理要求 …… 5
8　服务质量控制 …… 7
9　从业人员岗位要求 …… 8
参考文献 …… 10

商品经营服务质量管理规范

1 范围

本标准规定了商品经营服务质量管理的相关术语和定义，基础设施要求、文件管理要求、质量管理要求、商品管理要求、服务质量控制、从业人员岗位要求。

本标准适用于从事各类商品经营及服务的企业和组织。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB 8978 污水综合排放标准

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号(GB/T 10001.1—2006，ISO 7001:1990，NEQ)

GB 10070 城市区域环境振动标准

GB 12348 工业企业厂界噪声标准

GB/T 17093 室内空气中细菌总数卫生标准

GB/T 17242 投诉处理指南

GB 17790 家用和类似用途空调器安装规范

GB 18580 室内装饰装修材料 人造板及其制品中甲醛释放限量

GB 18584 室内装饰装修材料 木家具中有害物质限量

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 50222 建筑内部装修设计防火规范

SB/T 10401 商品售后服务评价体系

SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范

SB/T 10427 大型商场、超市空调制冷的节能要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

商品 commodity

用来交换、能满足人们某种需要的产品。

[GB/T 18184—2000，定义3.1.4]

3.2

服务 service

为满足顾客的需要，供方和顾客之间接触的活动以及供方内部活动所产生的结果。包括供方为顾客提供人员劳务活动完成的结果；供方为顾客提供通过人员对实物付出劳务活动完成的结果；供方为顾客提供实物使用活动完成的结果。

服务的提供可涉及，例如：

——在顾客提供的有形产品(如维修的汽车)上完成的活动；

ICS 03.080.01
A 00

中华人民共和国国家标准

GB/T 27922—2011

商品售后服务评价体系

Evaluation system for after-sales service of commodity

2011-12-30 发布　　2012-02-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会　发布

目　　次

前言 …… Ⅰ
1　范围 …… 1
2　规范性引用文件 …… 1
3　术语和定义 …… 1
4　评价原则 …… 2
5　评价指标 …… 2
6　评价的方式与方法 …… 4
参考文献 …… 7

商品售后服务评价体系

1 范围

本标准规定了构成商品售后服务评价体系的基本要素，包括原则、指标和方法等方面的内容。

本标准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，以及为企业建立售后服务体系提供参考。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 19011—2003 质量和（或）环境管理体系审核指南（ISO 19011:2002，IDT）

SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

售后服务 after-sales service

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。

3.2

售后服务管理师 after-sales service management professional

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。

3.3

评审员 auditor

具备资质、从事评价审查的专业人员。

3.4

评价 evaluation

对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。

3.5

评价体系 evaluation system

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。