



售后服务完善程度认证实施规则

版本号：A/0

编制人：张和峰

批准人：兰晓明

2025年10月09日发布

2025年10月09日实施

前 言

本规则由金虔认证有限公司制定、发布，任何组织及个人未经许可，不得以任何形式全部或部分使用。

制定单位：金虔认证有限公司

主要起草人： 谢峰 兰俊羽

1.目的和范围

1.1 为规范售后服务完善程度认证活动的实施，保证售后服务完善程度认证的规范性和有效性，特制定本文件

1.2 本实施规则适用于商品的售后服务活动，适用于售后服务提供者。

2、认证领域及依据

2.1 认证领域

批发业和零售业服务（代码：SC03）

2.2 认证依据

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》

CTS Q/JQRZ-GF-07-2025-A 《售后服务完善程度认证技术规范》

3、认证模式

针对售后服务及其服务管理的特征，选择适用于其服务特性测评和管理要求
审该活动的认证模式：

- a. 公开的服务特性检测，即模式 C；
- b. 顾客调查，简称模式 E；
- c. 服务管理审核，即模式 I。

3.1 认证模式的组合

① 初次认证：

选用模式 C+模式 E+模式 I。

② 再认证

选用模式 C+模式 E+模式 I。

③ 保持认证（监督评价）

选用模式 C+模式 I 和模式 E+模式 I

3.2 认证级别

对于售后服务完善程度的评价，应在申请组织具备售后服务五星的基础上开展；评价满分为 100 分，对评分为 80 分以下的组织，不予认证注册，并将不能注册的原因书面通知申请组织。对于评分达到 80 分以上(含)的组织, 按照以下要求进行级别划分：

- 1) 达到 80 分至 84 分（含 80 分），售后服务完善程度 7 星级；
- 2) 达到 85 分至 89 分（含 85 分），售后服务完善程度 8 星级；
- 3) 达到 90 分（含 90 分），售后服务完善程度 9 星级；
- 4) 达到 92 分（含 92 分），售后服务完善程度 10 星级；
- 5) 达到 94 分（含 94 分），售后服务完善程度 11 星级；
- 6) 达到 96 分，售后服务完善程度 12 星级；
- 7) 达到 97 分，售后服务完善程度 13 星级；
- 8) 达到 98 分，售后服务完善程度 14 星级；
- 9) 达到 99 分，售后服务完善程度用 15 星级。