

编号：SER-0301



商品售后服务认证规则

(H/1)

查阅全文请联系北京海德国际认证有限公司

联系电话：010-84905056，010-65817800

邮箱地址：common@hicchina.com.cn

2021-09-10 发布/实施

2025-08-25 修订

北京海德国际认证有限公司发布

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“HIC”）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。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、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。