

广东矩规检验认证有限公司



售后服务完善度服务认证实施 规则

文件编号：GRRC-GZ-013-1 B/0

编制： 赵子发

审批： 徐 昶

发布时间：2025 年 8 月 28 日

修订/实施日期：2025 年 12 月 14 日

目 录

1. 目的和适用范围	3
2. 认证依据	3
3. 术语定义	3
4. 认证审查实施过程	4
5. 认证模式	4
6. 评价等级	4
7. 售后服务完善程度评价原则	4
8. 售后服务完善程度评价要求	5
9. 审核人员及审查组要求	5
10. 认证信息公开	5
11. 认证程序和要求	6
11.1 初次审核	6
11.2 监督审核	11
11.3 再认证	14
11.4 体系结合审核	14
11.5 特殊审查	14
11.6 暂停、撤销、恢复认证或缩小认证范围	15
12. 认证证书	16
12.1 证书有效期	16
12.2 证书内容	16
12.3 证书编号	17
12.4 认证证书状态管理	17
12.5 对获证组织正确宣传认证结果的控制	17
13. 对获证组织的信息通报要求及响应	17
附录 A：审核时间	19
附录 B：商品售后服务风险等级划分	20

1. 目的和适用范围

本规则用于规范广东矩规检验认证有限公司（以下简称“GRRC”）开展商品售后服务评价体系认证活动。

2. 认证依据

GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

SB/T 10962-2013 《商品经营企业服务质量评价体系》

3. 术语和定义

3.1 商品

商品是进入消费领域的产品。商品除了有形的产品外，还包括无形的服务。工业品和民用消费品都属于商品。

有形商品具有外观形式和内在质量以及促销成分，如品质、包装、品牌、造型、款式、色调、文化等。

无形商品包括劳务和技术服务，如金融服务、会计服务、营销策划、创意设计、管理咨询、法律咨询、程序设计等。无形商品一般随着有形商品而发生，也随着有形的基础设施而发生，如航空服务、旅店服务、美容服务等。

3.2 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) 以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

3.3 评价：

对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。

3.4 评价体系

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。

3.5 评价指标