



中华人民共和国国家标准

GB/T 27922—2011

GB/T 27922—2011

商品售后服务评价体系

Evaluation system for after-sales service of commodity

中华人民共和国
国家标准
商品售后服务评价体系
GB/T 27922—2011

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)
网址 www.spc.net.cn
总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235
读者服务部:(010)68523946
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

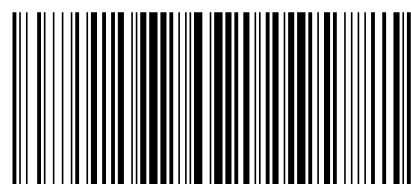
*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 14 千字
2012年2月第一版 2013年6月第三次印刷

*

书号: 155066·1-44263 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 27922-2011

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

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000—2008 质量管理体系 基础和术语
 - [2] GB/T 19001—2008 质量管理体系 要求
 - [3] GB/T 19012—2008 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
 - [4] GB/T 19013—2009 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南
 - [5] GB/T 19580—2004 卓越绩效评价准则
 - [6] GB/T 24620—2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求
-

制度的要求;不符合行业专业性的特殊要求;对服务系统运行有影响的情况。每个特别扣分项在评分值之外扣除1分,且应进行整改(见4.2)。

- d) 在评价过程中发现企业售后服务的特别优势时(高于国家法律、法规的有关要求,处于行业领先的情况),可产生1分的特别加分项,但该项不超过1个。
- e) 当删减发生时(见6.2.2),该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值。评分计算方法为:评分=实际得分/涉及项总分值×100。

6.3 评分结果

6.3.1 根据评分值评定企业售后服务水平,并以不同级别区分优质程度。

6.3.2 评分达到70分以上(含70分)为本标准的最低要求。70分以下,或特别扣分项达到5个以上(含5个),为评价不合格。

6.3.3 对于评分达到70分以上(含70分),且特别扣分项低于5个的企业,按照以下要求进行级别划分:

- a) 达到70分以上(含70分),达标级售后服务;
- b) 达到80分以上(含80分),三星级售后服务;
- c) 达到90分以上(含90分),四星级售后服务;
- d) 达到95分以上(含95分),五星级售后服务。

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准起草单位:中国商业联合会商业标准中心、北京五洲天宇认证中心、中国认证认可协会、海尔集团、康佳集团股份有限公司、佛山市顺德区美的微波电器制造有限公司、广东美的精品电器制造有限公司、广州中标联检验认证技术开发有限公司、长沙中联重工科技发展股份有限公司、五粮液股份公司、合肥美菱股份有限公司、淮海车辆集团有限公司、江苏雅迪科技发展有限公司、北京城乡贸易中心股份有限公司、山东梦金园珠宝首饰有限公司、广东志高空调有限公司、北京金殿友谊商城、浙江金洲管道科技股份有限公司、博洛尼家居用品(北京)有限公司、江苏威腾母线有限公司。

本标准主要起草人:谭新政、褚峻、邱建国、焦根强、齐云山、谢伟锦、侯义刚、乐泽亚、洪海庭、陈蓉、倪旭东、安继文、田凯、周和平、王忠善、计群、郭新峰、郭天雨、顾苏民、闫芳。