



2019年01月01日发布

2019年01月01日实施

一、认证项目及认证依据

认证项目	认证依据
商品售后服务认证	GB/T27922-2011 《商品售后服务评价体系》

认证领域

属于服务认证，无形资产和土地

认证模式

可公开的服务特性检验+服务能力确认或验证

二、审查结论

(1) 商品售后服务评价指标评分值达到 70 分（含）以上，且特别扣分项少于 5 个、没有发现不符合，现场审查合格，推荐中心按相应认证级别认证注册。

(2) 商品售后服务评价指标评分值达到 70 分（含）以上，且特别扣分项少于 5 个、发现不符合，现场审查基本合格，经对不符合纠正措施验证有效后，推荐中心按相应认证级别认证注册。

(3) 商品售后服务评价指标评分值低于 70 分，或特别扣分项达到 5 个（含）以上，现场审查不合格，不推荐认证注册。

注：评定项目及评分标准详见附件

三、认证结果

依据申请组织的售后服务评价指标评分值评定申请组织的售后服务水平，将商品售后服务认证注册分为 4 个等级，按照级别高至低依次为：五星级、四星级、三星级、达标级。对不能达到达标级认证条件的申请组织不予认证注册。售

后服务评价指标评分值对应认证级别关系：

认证级别	售后服务评价指标评分值	特别扣分项
五星级	95分（含）以上	低于5个
四星级	90分（含）~95分	
三星级	80分（含）~90分	
达标级	70分（含）~70分	

