



北京中建协认证中心有限公司
JCC CERTIFICATION

商品售后服务认证

服务手册

 依据标准：GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

 核心定位：以标准化售后服务能力提升客户信任、市场竞争力与品牌长期价值

标准化

可信化

体系化

持续
改进

核心价值



提升品牌信任

以第三方认证证明企业售后服务能力，增强消费者、客户和合作伙伴信心。



优化服务体系

推动售后服务组织、流程、岗位、记录、监督和改进机制系统化运行。



增强市场竞争力

服务能力可视化，支撑招投标、平台入驻、渠道合作和供应商评价。



降低投诉风险

规范服务承诺、维修退换、投诉处理、顾客信息保护和争议解决机制。



促进高质量增长

以售后服务提升顾客满意度、复购率、品牌美誉度和长期经营韧性。

以售后能力，护航企业稳健经营与高质量增长

前言 / 目录

在消费升级、数字化服务和高质量发展背景下，售后服务已从传统的“维修保障”转变为企业品牌信任、客户关系维护、市场竞争优势和合规经营能力的重要组成部分。

商品售后服务认证依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》，通过服务管理审查、服务特性测评、顾客调查、服务能力确认等方式，对企业售后服务体系、商品服务和顾客服务进行系统评价。

目录

	P01 封面		P09 认证服务流程
	P02 前言 / 目录		P10 认证审核关注重点
	P03 售后服务合规要求		P11 适用对象与典型场景
	P04 政策背景与监管导向		P12 客户可获得的成果
	P05 客户价值与应用收益		P13 与其他体系协同增效
	P06 重点行业与应用场景		P14 中建协认证中心服务优势
	P07 标准内涵与核心框架		P15 申请条件、准备清单与已服务企业
	P08 内部风控与服务治理		P16 携手构建高水平售后服务能力

售后服务合规要求

售后服务能力，正在成为企业市场竞争与合规经营的重要基础



企业常见管理需求



“

合规不是被动应付，
而是企业服务能力、品牌信用和长期经营质量的系统建设。

”

以售后能力，护航企业稳健经营与高质量增长

政策背景与监管导向

售后服务认证从“企业加分项”走向“服务质量与消费信任”的基础能力建设

01

质量强国建设

推动服务标准化、品牌化、专业化发展，售后服务成为质量责任的重要承载环节。



02

放心消费与内需提振

以更稳定、更透明、更可验证的售后服务体系降低消费者决策顾虑。



03

服务认证体系建设

认证结果逐步成为展示服务质量、提升市场信任和优化品牌形象的重要工具。



04

市场监管与社会监督

企业服务承诺、投诉处理和质量责任可能受到监管、平台和公众监督。



05

数字化服务监管要求

线上客服、在线报修、数据留存和隐私保护要求不断强化。



今天的售后服务，不只是服务承诺，
更是**质量责任、消费信任与企业治理能力**的集中体现。

以售后能力，护航企业稳健经营与高质量增长

客户价值与应用收益

01



提升品牌公信力

通过第三方认证增强客户和合作伙伴信任。

02



增强招投标与平台准入优势

支持招投标、平台入驻和渠道合作。

03



优化售后服务体系

梳理组织、流程、网点、监督与改进机制。

04



降低投诉与经营风险

规范服务承诺、投诉处理和顾客沟通。

05



提升客户满意度与复购率

以快速响应和回访改进提升客户体验。

06



促进服务团队专业化

推动培训、考核和岗位责任落实。

07



形成可追溯管理证据

沉淀工单、投诉、回访和培训记录。

08



推动长期高质量发展

把售后服务转化为品牌增信与增长价值。

企业真正获得的，不只是一张证书，
而是一套可识别、可证明、可持续改进的
售后服务能力。

以售后能力，护航企业稳健经营与高质量增长

重点行业与应用场景

商品售后服务认证适用于生产商、经销商及各类提供商品销售和相关服务的组织

01



家电与智能设备

安装调试、维修保养、配件供应、退换货与召回管理。

02



汽车、家居与耐用消费品

经销服务、维修服务、客户关怀和长期跟踪。

03



3C 数码与电子商务

在线客服、线上报修、物流配送、平台评价。

04



批发、零售与渠道商

顾客咨询、维修协调、投诉处理和客户关系维护。

05



生产制造企业

服务承诺、售后网点、备件供应、质量反馈和监管。

06



多场所与第三方服务网络

总部、分支机构、服务网点和外包服务商统一管理。

认证领域对应



SC03 领域：经销商的商品售后服务



SC14 领域：生产商的商品售后服务



售后服务认证不仅适用于单一服务网点，
更适用于跨区域、多场所、线上线下一体化的服务网络治理。

以售后能力，护航企业稳健经营与高质量增长

标准内涵与核心框架

依据 GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》



标准的核心不是增加文件，而是建立机制；
不是停留在口号，而是形成可评价、可验证、
可改进的售后服务能力。

以售后能力，护航企业稳健经营与高质量增长

内部风控与服务治理

把售后服务从“被动处理”转化为“主动治理”



合规管理

回答“售后承诺是否合法、是否可执行、是否与实际服务一致”。



风险管理

回答“投诉、退换货、质量争议、数据泄露和舆情风险是否被识别和控制”。



内部控制

回答“流程、职责、审批权限、工单管理和监督检查是否有效运行”。



内部审计 / 监督评价

回答“服务执行是否真实，问题是否发现，整改是否形成闭环”。



问责整改机制

回答“责任是否明确，纠正措施是否落实，重复问题是否得到治理”。

一体化建设的直接好处

01

避免售后服务责任边界不清



02

降低投诉和纠纷成本



03

推动网点、平台客服和第三方服务商协同一致



04

让工单、回访和数据成为管理依据



05

让认证结果真正转化为客户信任和经营价值



以售后能力，护航企业稳健经营与高质量增长

认证服务流程

认证不是一次性取证过程，而是帮助企业
把售后服务要求转化为治理能力、执行能力和持续改进能力的过程



认证不是一次性取证过程，
而是帮助企业把售后服务要求转化为
治理能力、执行能力和持续改进能力的过程。

认证审核关注重点

审核关注的核心，不只是文件是否齐全，
而是机制是否建立、职责是否落实、过程是否有效、改进是否闭环。

01



组织环境与 相关方要求

识别顾客、平台、
渠道商、供应商和
服务网点的要求。

02



领导作用与 职责分工

明确服务目标、岗位
权限、资源保障和
责任落实机制。

03



合规义务获取 与更新

建立清单教权益、产品
质量、三包、电商规则
和数据保护清单。

04



服务过程 控制

审核咨询、配送安装、
维修保养、退换货、
召回、投诉处理和回访
过程。

05



风险评估与 运行控制

识别投诉、质量、
数据安全、第三方
服务和舆情风险并控制。

06



培训沟通与 证据留存

关注服务人员能力、
培训记录、沟通记录
和工单数据。

07



监督评价与 整改闭环

核查满意度调查、投诉
分析、内审管评和
纠正措施记录。

08



互联网专项 服务能力

核查官网专区、在线
客服、线上报修/投诉/
回访和隐私保护。

审核关注的核心，不只是文件是否齐全，
而是机制是否建立、职责是否落实、
过程是否有效、改进是否闭环。

以售后能力，护航企业稳健经营与高质量增长

适用对象与典型场景

适用于中国境内各类提供商品销售及相关售后服务的组织

01



商品生产商

适用于生产企业开商品售后服务认证，规范服务承诺、服务网点、备件供应、质量反馈、召回管理和顾客关系维护。

02



经销商与渠道服务商

适用于批发、零售、代理、分销、门店服务、渠道售后、区域服务中心和客户投诉处理。

03



电商平台与线上销售主体

适用于线上客服、在线报修、退换货处理、物流协同、平台评价、消费者数据保护和服务承诺公示。

04



家电、汽车、家居、3C数码企业

适用于安装调试、维修保养、远程服务、配件供应、技术培训和顾客关系维护。

05



多场所运营企业

适用于总部、分支机构、门店、加盟机构、售后网点、外包服务商和第三方维修机构的统一服务管理。

06



有服务升级需求的企业

适用于希望提升客户满意度、降低投诉风险、增强品牌信任、拓展平台合作和提升市场竞争力的企业。

特别适用于消费者关注度高、服务链条长、投诉风险较高、平台准入与渠道合作要求较高的商品服务组织。

以售后能力，护航企业稳健经营与高质量增长

客户可获得的成果

01



商品售后服务 认证证书

获得第三方认证证明，
展示企业售后服务能力
和服务管理水平。

02



服务认证 文件清单

形成服务规范、流程
清单、岗位职责、服务
承诺、网点管理和运行
要求。

03



合规义务 识别清单

梳理消费者权益保护、
产品质量、电子商务、
个人信息保护、三包责任
和平台规则相关要求。

04



风险识别与 分级台账

明确投诉、退换货、
质量争议、数据安全、
第三方服务、虚假承诺
和舆情风险控制措施。

05



服务流程与 控制清单

形成咨询、配送安装、
维修保养、退换货、
召回、投诉处理、回访
和改进控制清单。

06



培训证据与 能力提升记录

沉淀服务人员培训、
考核评价、服务技能、
服务话术、顾客沟通和
异常处理能力提升证据。

07



服务审查与 改进机制

建立服务运行自查、
绩效分析、问题整改
和管理改进机制。

08



持续改进路径与 提升建议

形成认证审查发现、
数据分析、顾客反馈、
投诉趋势、服务短板和
改进措施的闭环管理路径。

客户获得的不只是证书，
更是一套可识别义务、可控制风险、
可证明服务、可持续改进的售后服务成果。

服务认证核心内容

围绕商品售后服务认证关键环节，全面提升服务质量与客户信任

01



服务承诺与信息公示

明确服务内容、服务时限、退换货政策和顾客权利，提升透明度与可信度。

02



服务响应与过程控制

围绕咨询受理、安装维修、退换货、回访等环节实施规范化服务控制。

03



顾客投诉与纠纷处理

建立投诉受理、分级处置、结果反馈和纠纷化解机制，提升顾客满意度。

04



线上服务与数据保护

强化在线客服、线上报修、信息留存和个人信息保护，满足数字化服务要求。

05



服务评价与品牌增信

通过顾客反馈、服务评价和认证结果，增强品牌公信力与市场认可度。

06



持续改进与价值提升

根据审查结果、顾客反馈和数据分析持续优化服务质量与经营表现。

服务认证的核心价值

01



规范服务流程

02



增强客户信任

03



提升市场竞争力

服务认证赋能企业提升客户信任与高质量增长



北京中建协认证中心有限公司
JCC CERTIFICATION

中建协认证中心服务优势

专业赋能认证，价值成就信任



01 行业理解深

理解生产商、经销商、平台型企业、多场所服务组织和第三方服务网络的售后服务场景。



02 标准把握准

熟悉GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》及相关认证要求、评价指标和审查关注重点。



03 专家团队强

具备服务认证、售后服务评价、合规审查、服务管理审查和服务特性测评支持能力。



04 服务认证能力强

能够围绕服务认证、服务过程、顾客体验、互联网服务、第三方服务商和持续改进开展全面评价。



05 注重客户价值

关注认证结果向市场拓展、平台准入、招投标加分、品牌增信、风险防控和服务提升转化。



06 服务规范高效

流程清晰、沟通顺畅、响应及时，帮助企业高效推进认证准备、现场审查和整改闭环。

以认证为抓手，以管理提升为目标，
帮助客户构建长期稳健的售后服务能力。

以售后能力，护航企业稳健经营与高质量增长

申请条件、准备清单与已服务企业

— 申请条件清晰，准备资料充分，认证审查更高效 —

1 基础申请条件

- 01 主体资格合规：申请组织具备独立法人资格与合法法律地位，拥有与商品销售、生产或售后服务范围匹配的行政许可和资质文件。
- 02 服务范围清晰：明确认证领域、商品类别、服务场所、服务对象、线上线下服务边界、外包服务范围和多场所覆盖范围。
- 03 服务运行有效：已依据GB/T 27922-2011建立售后服务规范，服务稳定运行并形成可追溯的运行记录。
- 04 内部核查与管理评估完成：完成内部核查与管理评估，对发现的问题、不符合项和服务短板完成整改验证。
- 05 互联网服务能力具备：建立官网服务专区、在线客服、线上报修/投诉/防伪查询入口、回访评价和服务数据留存机制。

2 建议准备资料

- A 基础资料：营业执照、资质许可、组织架构、业务范围、商品类别清单、服务场所清单、服务网点清单。
- B 服务资料：服务规范、岗位职责、流程文件、服务承诺、三包政策、外包管理制度、内部核查和管理评估资料。
- C 运行证据：服务工单、咨询记录、安装维修记录、退换货记录、投诉处理记录、回访记录、培训记录、服务监督记录。
- D 业务样本：典型服务案例、顾客满意度调查、服务质量分析、第三方服务商评价、线上服务数据、投诉趋势分析。

3 已服务企业（部分）

广东润威建设工程有限公司
广州万顺建筑工程有限公司
福建通信信息报社有限责任公司
云南双清螺旋钢管有限公司
内蒙古中森建设有限公司
北京第七九七音响股份有限公司

上海贝成物业发展（集团）有限公司
福建新磐固建设发展有限公司
隆恩建设工程有限公司
北京真视通科技股份有限公司
沈阳昂立信息技术有限公司
广东爱科绿建科技有限公司

广东爱富兰建设有限公司
福建省高速公路达通检测有限公司
佛山凯瑞动力机电设备安装有限公司
北京真视通数字科技有限公司
北京曼哈格生物科技有限公司

准备越充分，认证审核更高效；范围越清晰，服务准备越有针对性；
服务案例越丰富，企业服务能力展示越有说服力。

以售后能力，护航企业稳健经营与高质量增长

携手构建 高水平售后服务能力

01



商品售后服务认证

以GB/T 27922-2011为依据，
全面评价企业售后服务、
商品服务与顾客服务能力。

02



售后能力提升与 服务优化

帮助企业梳理服务流程、
完善服务机制、强化服务团队、
优化顾客体验和形成
数据化管理闭环。

03



支撑品牌信任与 高质量增长

以认证结果赋能市场合作、
平台准入、招投标竞争、客户
信任、风险控制和长期发展。

让售后服务要求变成能力，让治理从文件走向运行。

中建协认证中心愿与客户共同推动售后服务标准化、
规范化、数字化和高质量发展。



联系方式

胡国芳：18612985335
田晓雨：15321187692

以售后能力，护航企业稳健经营与高质量增长