

ICS 03.080.01
A 12
备案号: 17956—2006



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10401—2006

商品售后服务评价体系

Evaluation criteria for after-sale services of goods

2006-05-12 发布

2006-10-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 评价方式	1
4 评价方法	1
5 评价管理	2
6 评审员	2
7 评审程序	2
附录 A (规范性附录) 生产型企业商品售后服务评价指标	3
附录 B (规范性附录) 销售服务型企业商品售后服务评价指标	7

前 言

本标准的附录 A、附录 B 均为规范性附录。

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。

本标准起草单位为中国商业联合会会展部。

本标准主要起草人：王民、梁蓉、谭新政、邵鹏、褚峻。

商品售后服务评价体系

1 范围

本标准规定了商品售后服务的评价方式、评价指标、评价程序和评价准则。
本标准适用于中华人民共和国境内生产型企业和销售服务型企业的售后服务水平的评价。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

2.1

产品 products

企业生产或销售的有形产品,其质量水平符合相关标准和法律法规要求,允许在中华人民共和国境内销售。

2.2

商品 goods

已进入市场流通的企业产品。

2.3

生产型企业 products corporation

有自己的产品,并建立了销售系统的生产企业。

2.4

销售服务型企业 sales corporation

自己不生产产品,只销售其他企业产品的商业企业。

2.5

售后服务 after-sale services

企业对客户在购买商品之后提供的与商品属性相符合的多种形式的服务的总称。

2.6

评价体系 appraisal system

评价指标的总称,由一整套具体的评价指标构成。

3 评价方式

- 3.1 商品售后服务评价的依据是企业售后服务过程中,本标准规定的评价指标的实施情况。
- 3.2 生产型企业售后服务水平的评价指标按附录 A 执行。
- 3.3 销售服务型企业售后服务水平的评价指标按附录 B 执行。
- 3.4 以上两种类型的企业,其售后服务水平的评价均应按照本标准规定的评价方法和评价程序进行。

4 评价方法

- 4.1 在实施商品售后服务评价时,采用评分制进行企业商品售后服务水平的评价,根据评分值评定企业售后服务工作是否达标。
- 4.2 在实施商品售后服务评价时,根据本标准附录设计企业调查问卷。
- 4.3 在实施商品售后服务评价时,应选择参评企业行业内的专业人员任评审员,参加企业调查问卷的评分工作。