

北京中润兴认证有限公司

关于开展商品售后服务认证的通知

ZRX 司字 (2019) 010 号

各相关方:

我机构已经完成了商品售后服务认证的研发工作,编制了《商品售后服务认证规则》、评价记录表格等文件;组织相关人员学习了适用的标准和法规,完成了能力评价工作,通过了认监委的行政审批。我机构已经具备了开展商品售后服务认证的能力。

自即日起,我机构可以受理组织申请,开展商品售后服务认证工作,依据的认证标准为 GB/T27922-2011 商品售后服务评价体系。

特此通知!

注:《商品售后服务认证规则》可在我公司网站查询。

附件 1: 商品售后服务认证企业涉及的资料

北京中润兴认证有限公司

2019 年 07 月 16 日



附件 1: 售后服务认证企业涉及的资料:

- 1、服务手册 (含公司简介、服务范围、服务制度或规范、服务蓝图、职能设计、组织分工、运转机制等)
- 2、销售合同 (应覆盖所申请的全部产品和服务)
- 3、投标文件
- 4、公司宣传册
- 5、公司已经取得的认证、品牌商标等证书 (如三体系、商品注册等)
- 6、公司所销售产品的质检报告
- 7、员工培训记录 (相关法规、如质量法、消费者权益保护法等)
- 8、员工取得的资格证书 (如电工证、焊工证、计算机证、特种作业、工程师证等)
- 9、设备工具的年检记录 (涉及计量器具的应提供检定证书或校准证书、特种设备应有年度检验报告)
- 10、售后服务流程图 (服务蓝图) 及售后服务电话
- 11、(财务部出具的为保证或提升服务质量) 财务预算或财务支出记录
- 12、给客户出具的易损件价目表、或其它收费项目价目表
- 13、产品交付验收单或发货单
- 14、交付产品时安装调试或客户培训记录
- 15、客户报修后的维修记录单
- 16、客户巡检记录
- 17、接受客户报修、回访、投诉的台账
- 18、客户满意度调查表及统计结果
- 19、员工绩效考核记录
- 20、公司网址, 售后服务电话号码及联系人
- 21、售后服务网点清单
- 22、售后服务管理师人员名单及身份证号、证书
- 23、商品附属文件 (如说明书、合格证等)
- 24、公司是否使用管理软件系统

注意: 企业提供的以上证据必须全覆盖所申请的范围