



售后服务认证细则

1. 认证项目及认证依据

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

2. 审查结论

（1）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）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）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。

3. 认证结果

YSIC 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	