

中华人民共和国国内贸易标准
《商品售后服务评价体系》(SB/T 10401-2006)



中国售后服务通报

第二期 2010年5月22日

指导单位：全国商品售后服务评价委员会 全国商品顾客满意度评价活动办公室
全国零售商与供应商公平交易评价活动组委会 中国策划评价活动组委会
中国商业联合会零售商供货商专业委员会

承办单位：北京五洲天宇认证中心（批准号 CNCA-R-2007-152）

专家团：

武高汉： 中国消费者协会副秘书长、新闻发言人
邱建国： 中国消费者协会投诉部主任
褚俊： 管理学博士、中国人民大学副教授
谭新政： 中国商业联合会零供委执行主任
王寿魁： 国家质检总局中国标准出版社标准法律事务部主任
杨佩昌： 德国欧中经济技术交流促进会会长

本期号外一

售后服务国家标准

——《商品售后服务评价体系》国家标准起草专刊

商品售后服务将制定国家标准

售后服务国家标准第一次起草人会议在京举行

新华社发出通稿：《商品售后服务评价体系》国标起草工作正式启动

人民网报道：十年一剑 售后服务评价国家标准破茧而出

售后服务国家标准第二次起草人会议在京举行

售后服务国家标准呼之欲出

主编：谭新政 副主编：朱则荣
www.ccass.org.cn www.bscc.org.cn

电话：010-66094340 66094341 66094412 地址：北京复兴门内大街45号（100801）



售后服务国家标准

——《商品售后服务评价体系》国家标准起草专刊

商品售后服务将制定国家标准

国家标准化管理委员会下达 2009 年第一批国家标准制修订计划，《品牌与企业文化建设评价》、《商品售后服务评价体系》两项标准分别列入国家标准修订计划项目。



在市场经济竞争中，企业之间的竞争越来越表现为品牌与文化的竞争，品牌建设、企业文化建设既是企业的发展核心与灵魂，又在企业与消费者的交流中起着识别、导购、维权、凝聚、保护消费者、影响消费行为等多重作用。计划编号为 20090532-T-322 的《品牌与企业文化建设评价》标准将是我国第一个指导与评价品牌建设、企业文化建设的国家标准，也将第一次对我国企业的品牌、企业文化建设的评价方式、评价指标、评价程序和评价准则等进行规范，对评价模型、评价方法、评价管理等做出具体规定，这不仅填补了我国在品牌和企业文化评价体系建设方面的空白，也必将对我国企业的改革与振兴发挥积极作用。

而备受消费者和各行业关注的《商品售后服务评价体系》此次由部颁标准升级为国家标准。由国家商务部于 2006 年 5 月 12 日颁布实施的中华人民共和国国内贸易标准《商品售后



服务评价体系》(SB/T-10401-2006)是由中国商业联合会提出、起草并归口的国内贸易标准。同年，商务部又将《商品售后服务评价体系》标准纳入了“十一五”规划，这是中国和国际上第一部关于商品售后服务好坏与水平的评价标准。2007年，经商务部推荐、国家认可认证监督管理委员会批准，北京五洲天宇认证中心成立，标志着我国商品售后服务评价认证正式拉开了序幕。

以上两项标准由中国商业联合会、北京五洲天宇认证中心、北京五洲创意营销策划有限公司牵头，由生产型、销售型、服务型大中型知名企业代表、相关行业协会代表、著名专家联合组成起草小组，于年内完成标准的起草、评审工作。

国家标准化管理委员会文件

国标委综合[2009]59号

关于下达2009年第一批国家标准制修订计划的通知

各有关单位：

根据当前经济和社会发展的需要，今年国家标准制修订工作的重点是落实十大重点产业调整和振兴规划所需项目，以及强制性标准和基础、通用、方法类标准。2009年第一批国家标准制修订计划已经国家标准化管理委员会审定，现下达给你们。本批计划共计1129项，其中，强制性标准110项，推荐性标准1004项，指导性技术文件15项。全部计划项目清单可在国家标准化管理委员会网站（www.sac.gov.cn）查阅并下载。

请各单位监督有关标准化技术委员会、技术归口单位和主要



售后服务国家标准第一次起草人会议在京举行

新华社发出通稿

《商品售后服务评价体系》国标起草工作正式启动

据新华社北京 12 月 20 日电 国家标准《商品售后服务评价体系》和《品牌与企业文化建设评价》第一次起草人会议于 12 月 20 日在北京召开，标志着酝酿已久、广受关注的两项国家标准起草工作正式启动。

中国商业联合会副会长兼秘书长姜明在发言时表示，在生产、消费、流通等环节不断升级的背景下，售后服务升级既是企业发展的需要，也是经济发展的必然。同时，品牌是质量的象征，企业要持续发展，必须有浓厚的品牌意识和良好的企业文化来护航，《商品售后服务评价体系》和《品牌与企业文化建设评价》成为国家标准后，相信对企业的发展乃至中国经济的发展具有重要的推动作用。

据了解，现行的《商品售后服务评价体系》标准是 2006 年 5 月 12 日由商务部颁布实施的国内贸易标准，是我国第一部关于商品售后服务水平的评价标准，此次将在重新完善、充实的基础上，由国家标准化管理委员会审定颁布升级为国家标准。

“售后服务广受关注的原因是与老百姓生活息息相关。”中国商业联合会标准化负责人曹德胜认为，“《商品售后服务评价体系》国内贸易标准 2006 年公布后，在规范和指导企业做好售后服务升级方面取得了明显的效果，社会舆论总体上是支持的，如果能在全国的企业中宣传贯彻，将大大提升中国企业售后服务水平。”

据悉，《品牌与企业文化建设评价》标准已酝酿 6 年，今年确定归口商务部立项，由国家标准化委员会审定颁布后，将成为我国第一个指导与评价品牌建设、企业文化建设的国家标准。

“如何扶持中国品牌的建设与发展，是当前中国企业发展面临的重要课题。”来自商务部的有关专家表示，“中国品牌的建设与发展需要一个标准化的规范来引导。”

（成都日报、北京商报、大众日报、河北日报、中国信息报、青海日报、威海日报、新华社《高管信息》内参等数百家媒体报刊纷纷报道）



人民网报道

十年一剑 售后服务评价国家标准破茧而出

国家标准《商品售后服务评价体系》第一次起草人会议于12月20日在北京召开，这是我国首次将售后服务评价标准由国内贸易标准升级为国家标准，该标准将全面适用于在中华人民共和国境内从事生产、销售、服务的一切企业。

1999年，国务院国发〔1999〕24号文件《国务院关于加强质量工作若干问题的决定》中指出：“全面推行售后服务质量国家标准。要把售后服务作为提高产品市场竞争力的重要手段，严格服务制度，加强售后服务力量，建立健全服务网络，忠实履行对用户的服务承诺，实现售后服务的规范化。”国务院当时在这份文件中把售后服务质量作为国家标准的一项重要工作提出来，突出而明确，意义非常深远。

时隔十年以后，国家标准化管理委员会下达了2009年第一批国家标准制修订计划的通知，《商品售后服务评价体系》国家标准(国家标准计划项目编号：20090532-T-322)也正式进入了起草阶段，可谓十年一剑，经历不易。

2004年，国家发改委批准“售后服务评价体系”正式立项，2006年，国家商务部颁布中华人民共和国国内贸易标准《商品售后服务评价体系》标准，于2006年10月1日起正式实施，这是我国的第一部关于商品售后服务水平的评价标准。标准从推出开始，就倍受关注，2007年由国家商务部推荐，国家认监委批准，目前唯一专业从事我国商品售后服务体系认证的第三方认证机构——北京五洲天宇认证中心成立，售后服务认证从此填补了我国服务认证的空白。

中国商业联合会副会长姜明指出：“标准已经进入了重要阶段，售后服务评价标准经过很多年努力，频频修改，才形成了今天的标准，要充分认识到标准的重要性。”他指出：“扩大内需、扩大消费是我国当前拉动经济的重中之重，党中央与国务院高度重视流通领域。产品要升级，消费要升级，流通要升级，其中很重要的环节就是售后服务。”

“售后服务广受关注的原因是与老百姓生活息息相关。”中国商业联合会标准化负责人曹德胜认为，“《商品售后服务评价体系》国内贸易标准2006年公布后，在规范和指导企业做好售后服务升级方面取得了明显的效果，社会舆论总体上是支持的，如果能在全国的企业中宣传贯彻，将大大提升中国企业售后服务水平。”据中国商业联合会零售供货商专业委员会执行主任、《商品售后服务评价体系》标准起草负责人谭新政介绍，中国商业联合会、中国人民大学、中国标准出版社、中国消费者协会、中国质量协会、中国家电协会、海尔集团、康佳集团、美的微波电器、淮海车辆集团、江苏雅迪科技、北京城乡贸易中心股份有限公司、北京金殿友谊商城、浙江金洲管道科技股份有限公司、北京五洲天宇认证中心、北京五洲创意营销策划有限公司等单位分别委派了专家担任该标准的主要起草人。另据消息，在本次起草人会议上，同时正式启动了另一项国家标准《品牌与企业文化建设评价》标准的起草工作，与会专家们进行了深入讨论。标准在正式起启动前已经做了大量的调查研究工作，分别完成

国家商务部推荐 国家认监委批准的第三方认证
放心消费 售后服务认证星级标志



了《商品售后服务研究报告》、《品牌与企业文化研究报告》。据悉，为了使标准具有广泛的行业代表性，起草小组将增加汽车、IT、通讯等行业的代表作为起草单位。



国家商务部推荐 国家认监委批准的第三方认证
放心消费 售后服务认证星级标志





售后服务国家标准第二次起草人会议在京举行

售后服务国家标准呼之欲出

北京消息：中华人民共和国国家标准《商品售后服务评价体系》标准第二次起草人会议5月8日在北京举行，来自国家有关部门、行业组织、企业界的部分领导、评审专家、起草人出席了会议，就售后服务国家标准的框架、条目等进行了广泛讨论。



酝酿已久、广受关注的售后服务国家标准，将是我国国家层面的售后服务标准，将对我国生产、消费、流通领域产生重要影响，对各行业售后服务有提纲挈领的重要引导和规范作用，该标准将全面适用于在中华人民共和国境内从事生产、销售、服务的一切企业。中国商业联合会、中国商业联合会零售供货商专业委员会、中国人民大学、中国标准出版社、中国消费者协会、中国认证认可协会、中国保护消费者基金会、中国家电研究院、中国质量协会、海尔集团、康佳集团、美的微波电器、美的精品电器、中联重科、五粮液股份、淮海车辆集团、江苏雅迪科技、北京城乡贸易中心股份、北京金殿友谊商城、浙江金洲管道科技股份、博洛尼家居用品、北京五洲天宇认证中心、北京五洲创意营销策划有限公司等单位作为主要起草单位，在行业、企业间都具有广泛的代表性。

中国联业联合会行业部副部长张丽君表示：“《商品售后服务评价体系》是一个非常好的标准，一是符合我国标准化重点工作，服务标准是今后国家重点培育的标准，特别是售后服务标准，是国家标准委充分肯定发展的服务标准，应时当令，符合国家标准化发展方向。



二是售后服务是老百姓的一块心病，买回家不会用，用了以后出问题，都是售后服务。售后服务包含在商品的寿命中，是经济活动中的一个重要组成部分，只有象产品标准一样提出非常明确的标准，企业才能令消费者满意。对于售后服务标准，老百姓很关注，把售后服务提出来做一个评价体系是非常重要的，国家标准委对此寄以厚望。”

中国商业联合会标准规范处处长曹德胜说：“《商品售后服务评价体系》是当前我国商务流通行业重要课题，经国家标准化委员会立项，成为国家标准。”中国商业联合会零供委执行主任谭新政介绍了标准起草进展情况，他说：“起草单位目前已代表了方方面面的行业，为广泛征求意见，又向 51 家有代表性的单位发出 51 份征求意见书。”谭新政进一步指出：“标准起草的基础，是连续举办了 4 次全国售后服务评价活动，自 2007 年开展了商品售后服务认证，认证中心已经培养了 114 名评审员，首期咨询师已经批准了 24 人，经过几年的磨合，从活动、认证、培训，到目前已经有了比较全面理论、实践基础。”

来自国家商务部的专家表示：“这个标准用于规范我国商务领域的售后服务，本着对标准负责的态度，有助于标准提升。”中国商业联合会副秘书长王民总结说：“国家商务部对这个标准很重视，提了很多很好的建议，《商品售后服务评价体系》必须吸纳各方面意见，贴近企业、贴近行业、贴近消费者。”



据了解，现行的《商品售后服务评价体系》标准是由国家发改委 2004 年批准立项，2006 年 5 月 12 日由国家商务部颁布实施的国内贸易标准，是我国第一部关于商品售后服务水平的评价标准。此次将在重新完善、充实的基础上，由国家质量监督检验检疫总局、国家标准化管理委员会审定颁布为国家标准。标准从推出开始就倍受关注，2007 年由国家商务部推荐，国家认监委批准，目前唯一专业从事我国商品售后服务体系认证的第三方认证机构——北京五洲天宇认证中心成立，售后服务认证从此填补了我国服务认证的空白。

另据消息，另一部中华人民共和国国家标准《品牌与企业文化建设评价》标准，拟于本月底召开第二次起草人会议，这也是我国首次将品牌、企业文化纳入国家层面，进行规范的一次重大标志性历史事件，中国商业联合会副会长姜明曾表示：“《商品售后服务评价体系》和《品牌与企业文化建设评价》成为国家标准后，相信对我国企业的发展乃至中国经济的发展具有重要的推动作用”。

国家商务部推荐 国家认监委批准的第三方认证
放心消费 售后服务认证星级标志



国家商务部推荐 国家认监委批准的第三方认证
放心消费 售后服务认证星级标志



售后服务认证标志（CAS20061001标志）



认证标志



三星标志



四星标志



五星标志

中国售后服务通报 第二期

地址：北京复兴门内大街 45 号 (100801)

电话：(010) 66094340、4412、4341 传真：(010) 66094300