

Q/ZYXQC

卓越新时代认证有限公司企业标准

Q / ZYXQC T102-2025

工业产品售后服务评价准则

Evaluation criteria for after-sales service of industrial products

2025-06-10 发布

2025-06-10 实施

卓越新时代认证有限公司

发布

目 次

前言 II

1 适用范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 评价指标 1

5 评价原则 2

6 评价方法和准则 2

7 评价结果 3

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由卓越新时代认证有限公司提出并归口。

本文件起草单位：卓越新时代认证公司

本文件主要起草人：王健。

本文件为首次发布。

工业产品售后服务评价准则

1 适用范围

本文件规定了卓越新时代认证有限公司（以下简称“公司”）在中国境内开展工业产品售后服务认证的评价指标、评价方法和评价结果。

本文件适用于公司开展工业产品售后服务评价，也适用于工业产品售后服务组织内部评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 34432 售后服务基本术语
GB/T 16784 工业产品售后服务 总则

3 术语和定义

GB/T 34432、GB/T 16784 界定的术语和定义适用于本文件。

4 评价指标

工业产品售后服务评价指标（P），总分 100 分，包括：

- a) 服务设计和服务管理评价指标（P1），见表1，表1中的条款与GB/T 16784标准对应的条款要求均适用，总分80分；
- b) 服务特性检验/检测评价指标（P2），见表2，总分20分。

表1 服务设计和服务管理评价指标（P1）

一级评价指标（i）	标准分	二级评价指标（j）	标准分
4. 基本要求	24	4.1 服务标准或文件	4
		4.2 服务机构和网络	3
		4.3 服务资源配置	3
		4.4 故障缺陷应对	2
		4.5 产品功能实现	3
		4.6 档案管理信息化	3
		4.7 信息保密管理	3
		4.8 智慧售后服务体系	3
5. 服务内容	42	5.1 物流配送与安装调试	6
		5.2 技术培训	6
		5.3 维修保养	6
		5.4 备件及零配件供应	6

		5.5 技术支持	8
		5.6 质量问题及应急处理	6
		5.7 投诉处理	4
6. 服务实施	8	6.1 售后服务保证与承诺	2
		6.2 服务提供的方式	2
		6.3 服务流程	2
		6.4 服务记录	2
7. 服务评价与改进	6	7.1 服务质量评价	2
		7.2 顾客调查	2
		7.3 服务改进	2

表 2 服务特性检验/检测评价指标（P2）

评价指标		计算公式	标准分
功能性指标	P2.1 产品正常运行率	$(1 - \text{产品故障时间}) / \text{规定运行时间} \times 100\%$	4
经济性指标	P2.2 售后服务成本率	$(\text{服务费用} + \text{备件费用}) / \text{产品总成本} \times 100\%$	4
安全性指标	P2.3 安全事故发生率	$\text{安全事故发生次数} / \text{服务总次数} \times 100\%$	4
时间性指标	P2.4 服务按时完成率	$\text{按时完成的服务次数} / \text{总服务次数} \times 100\%$	4
文明性指标	P2.5 售后服务投诉率	$\text{服务投诉数} / \text{售后服务单数} \times 100\%$	4

5 评价原则

5.1 客观性

基于组织活动特点，合理确定活动边界，真实、准确地反映活动内容。

5.2 科学性

评价方法和评价指标反映行业特点，基于行业平均水平，突出引领，追求卓越。

5.3 公正性

评价过程应公开、透明，评价人员应独立于被评价的职能和活动。

6 评价方法和准则

6.1 服务设计和服务管理评价指标成熟度依据李克特量表五点法，考虑评价内容的能力程度，确定能力系数 α （分别为 0.2、0.4、0.6、0.8、1），标准分值乘以 α 值得出评分值，未开展活动为 0 分；当不适用情况发生时，该指标分值不进行计算，评分 = 实际得分 / 涉及指标总分值 $\times 100$ 。

6.2 服务特性检验/检测评价指标由工业产品售后服务组织建立，其指标设定值应不低于顾客要求、组织承诺和（或）同行业平均水平，实现值与得分对应关系如表3。当评价指标实现值未达到表3中最低值时，该评价指标0分；当采用暗访或顾客调查确认评价指标实现值不真实时，该评价指标0分。

表3 服务特性检验/检测评价指标实现值与得分

评价指标	4分	3.5分	3分	2.5分	2分	1.5分	1分	0.5分
P2.1产品正常运行率	$\geq 99.5\%$	$\geq 99\%$	$\geq 98.5\%$	$\geq 98\%$	$\geq 97.5\%$	$\geq 97\%$	$\geq 96.5\%$	$\geq 96\%$
P2.2售后服务成本率	$\leq 5\%$	$\leq 5.5\%$	$\leq 6\%$	$\leq 6.5\%$	$\leq 7\%$	$\leq 7.5\%$	$\leq 8\%$	$\leq 8.5\%$
P2.3安全事故发生率	$\leq 1\%$	$\leq 1.5\%$	$\leq 2\%$	$\leq 2.5\%$	$\leq 3\%$	$\leq 3.5\%$	$\leq 4\%$	$\leq 4.5\%$
P2.4服务按时完成率	$\geq 99.5\%$	$\geq 99\%$	$\geq 98.5\%$	$\geq 98\%$	$\geq 97.5\%$	$\geq 97\%$	$\geq 96.5\%$	$\geq 96\%$

P2.5售后服务投诉率	≤1%	≤1.5%	≤2%	≤2.5%	≤3%	≤3.5%	≤4%	≤4.5%
-------------	-----	-------	-----	-------	-----	-------	-----	-------

6.3 工业产品售后服务评价总分值（P）依据公式（1）进行计算：

$$P = P1 + P2 \quad \dots\dots\dots (1)$$

式中：

P ——评价指标总分数值；

P1——服务设计和服务管理评价指标分数值；

P2——服务特性检验/检测评价指标分数值。

6.4 服务设计和服务管理评价指标（P1）依据公式（2）进行计算：

$$P1 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n S_{ij} (i = 1, \dots, m; j = 1, \dots, n) \quad \dots\dots\dots (2)$$

式中：

m ——一级指标的个数；

n ——二级指标的个数；

S_{ij} ——第 i 项一级指标对应第 j 项二级指标的实际得分值。

6.5 服务设计和服务管理评价指标（P1）依据公式（2）进行计算：

$$P2 = P2.1 + P2.2 + P2.3 + P2.4 + P2.5 \quad \dots\dots\dots (3)$$

式中：

P2.1——产品正常运行率；

P2.2——售后服务成本率；

P2.3——安全事故发生率；

P2.4——服务按时完成率；

P2.5——售后服务投诉率。

7 评价结果

7.1 评分低于 70 分，不评级；

7.2 评分达到 70 分以上（含 70 分），按以下要求进行服务等级划分：

- a) 达到70分以上（含70分），达标级售后服务；
- b) 达到80分以上（含80分），三星级售后服务；
- c) 达到90分以上（含90分），四星级售后服务；
- d) 达到95分以上（含95分），五星级售后服务。