

工程售后服务认证要求

(CTS JCCQB037-2025)

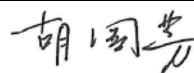
编写

周旭



审查

胡国芳



审批

郭喜宏



发布日期

2025.06.03

实施日期

2025.06.03

发布单位：北京中建协认证中心有限公司

目 录

1. 范围	1
2. 规范性引用文件	1
3. 术语和定义	1
4. 服务要求	1
4.1. 服务要求.....	1
5. 管理要求	1
6. 服务认证评价	2
6.1. 认证准则.....	2
6.2. 认证结果.....	2
附录 1 服务要求.....	4
附录 2 管理要求.....	错误!未定义书签。
附录 3 建设工程售后服务管理要求.....	错误!未定义书签。

1. 范围

1.0.1 本标准规定了工程售后服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。

1.0.2 本标准适用于北京中建协认证中心有限公司（下称“中建协认证”）建设工程售后服务认证活动，也适用于建设工程售后服务组织规范其服务活动。

1.0.3 本标准主要覆盖建设工程和市政工程的建设工程售后服务认证，其他专业工程参照执行。

2. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有修改单）适用于本文件。

GB/T19012 质量管理顾客满意组织投诉处理指南

GB/T 19039 顾客满意测评通则

3. 术语和定义

3.0.1 建设工程售后

工程建设领域内，完成工程项目后所提供的有偿或无偿的服务。

4. 服务要求

4.1. 服务要求

4.1.1. 建设工程售后评价

一般工程建设工程售后评价依据本技术规范实施。

4.1.2. 建设工程售后服务评价

依据本技术规范附件 1 内容进行检查和验证。

4.1.3. 抽样原则

4.1.3.1. 项目抽样

不区分项目种类，按照 $1.8\sqrt{N}$ 少抽取项目进行服务特性测评（N 为项目总数）。

5. 管理要求

5.0.1 组织按照 GB/T 19001-2016/SO 9001:2015 建立质量管理体系并获得质量管理体系认证证书，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。

组织应：

- (1) 识别可提供的接触点，确定服务接触面，建立服务蓝图；
- (2) 确定为确保服务提供所需的准则和方法；
- (3) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运作和监视

- (4) 监视、测量(适用时)和分析;
- (5) 实施必要的措施, 以实现环境管理体系的持续改进。

5.0.2 针对组织所选择的任何影响服务符合要求的外部供方提供的过程或服务, 组织应确保对其实施控制。对此类外部供方提供过程或服务的控制类型和程度应在质量管理体系中加以规定。

6. 服务认证评价

6.1. 认证准则

6.1.1. 服务特性测评

6.1.1.1. 依据第 4 章规定的内容进行测评。

6.1.1.2. 每项服务内容进行评测:

- (1) 用实际得分除以应得分的百分数表示;
- (2) 测评得分的体验性得分基于李克特 5 点式量表的体验系数 α 进行评价, 如下:
 - ① 远低于预期: $0 \leq \alpha \leq 0.2$;
 - ② 低于预期: $0.2 < \alpha \leq 0.4$;
 - ③ 符合预期: $0.4 < \alpha \leq 0.6$;
 - ④ 高于预期: $0.6 < \alpha \leq 0.8$;
 - ⑤ 远高于预期: $0.8 < \alpha \leq 1$ 。

6.1.1.3. 在服务认证中, 其总分又计算每人或每次测评分的均值获得。

6.1.2. 管理要求审核

6.1.2.1. 第 5 章给出的管理要求, 应根据附件 1 要求给出的具体要求进行判断。

6.1.2.2. 建设工程售后服务管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。

6.1.2.3. 审核工具可参照 GB/T 19004-2011 标准给出的成熟度模型, 采用五级定性成熟度水平的评价方法。

6.1.2.4. 根据附件 1 给出的管理要求审核工具实施第 5 章的管理要求的成熟度评价。

6.2. 认证结果

服务认证结果分为通过、不通过。其中:

- (1) 通过是指符合性指标满足叁级要求, 且管理要求的审核达到三级(含)以上成熟度水平, 且服务特性测评达到 60 分(含)以上;
- (2) 不通过是指符合性指标不满足叁级要求, 或管理要求审核低于三级成熟度水平, 或服务特性测评低于 60 分。

服务认证结果的排序, 通常从低至高, 分为 3 个等级, 如表 3 所示。

表 3 建设工程售后服务服务结果对应的认证级别示意图

序号	服务特性评测	管理要求审核	认证级别
1	60%-80%	三级及以上	三星
2	80%~90%	四级及以上	四星
3	90%及以上	五级	五星

附录1 建设工程售后服务评价评分表

评价内容			应得分	服务管理成熟度		服务特性测评	
				是否涉及	实际得分	是否涉及	实际得分
1 有 型 性	1.1 服 务 设 施	1.1.1 组织应具备与其经营活动相适应的服务场所,且服务场所应能提供适于其工作的安全防护措施	5	√			
		1.1.2 组织服务场所应有明确的门头标识办公区域, 维修区域, 备件区域等, 能保证顾客需求的及时满足。	5	√			
		1.1.3 组织应自建或委托设立售后服务网点, 以保证能够满足顾客的需求	5	√			
		1.1.4 组织应提供必要的财力支持, 保证工程售后服务活动的有效实施。	5	√			
	1.2 硬 件 设 备	1.2.1 组织应建立覆盖服务设备、计量器具、车辆工具等设施设备的控制程序。	5	√			
		1.2.2 组织应具备与其业务范围相适应的服务设备、检验仪器、服务用具和劳动保护用具等	5	√			
		1.2.3 组织所使用的计量器具应按照国家有关规定和组织内部的文件规定进行定期的校准和维护。	5	√			
	1.3 服 务 人 员	1.3.1 组织应建立工程售后服务人员能力评价和培训控制程序, 提升工程售后服务人员意识和技能, 保障工程售后服务持续稳定的输出	5	√		√	
		1.3.2 组织工程售后服务人员应诚实守信、遵纪守法、爱岗敬业、遵守企业服务要求, 具有良好的服务意识和专业知识。	5	√		√	
		1.3.3 组织工程售后服务人员应根据售后服务规范要求统一着工作服上岗, 服装整洁, 规范, 得体。 服务用语专业、规范, 服务态度良好。	5	√		√	

		1.3.4 组织应有足够开展相应工作技能的维修服务人员,且服务人员应经过专业培训并取得从业人员资格证书或上岗证书(包括但不限于售后服务管理师证等)。	5	√		√	
		1.3.5 组织售后服务人员占组织服务覆盖人数的 10%及以上。	5	√		√	
2 可 靠 性	2.1 技 术 支 持	2.1.1 组织应在工程验收后提供必要的使用指导或顾客培训, 解答并解决顾客的疑问。	5	√		√	
		2.1.2 组织应在工程保修期内为顾客提供持续的技术支持服务, 工程保修期符合国家有关规定。	5	√		√	
		2.1.3 组织应在工程保修期后提供终身维修服务, 保证每年不少于两次巡访服务和保养服务	5	√		√	
		2.1.4 组织应定期对工程售后服务人员进行必要的教育培训,包括但不限于岗前培训、专业技术培训等, 工程售后服务人员应接受专业培训并通过相关考核后方可上岗。	5	√		√	
	2.2 维 修 质 量	2.2.1 工程维修过程中应保持维修场地整洁, 按照相关要求进行围挡, 做到工完场清	5	√		√	
		2.2.2 如进入住户室内进行维修应保持仪表整洁并穿鞋套, 尽可能降低对住户的影响。	5	√		√	
		2.2.3 维修工作应完全修复设备的故障问题, 保证设备正常运行。	5	√		√	
	2.3 服 务 评 价	2.3.1 工程售后服务人员应在维修完成后要求业主方签署《维修确认单》, 并对维修服务质量进行评价。	5	√		√	
		2.3.2 组织应定期进行回访, 了解工程使用情况, 对于维修过的工程问题持续观测。	5	√		√	
	2.4 工 程 售 后 服 务 体 系	2.4.1 组织应建立工程售后服务体系, 确保其实施和保持, 持续改进其有效性。	5	√		√	
		2.4.2 组织应确定改进的机会, 并实施必要的措施, 以实现工程售后服务体系的预期结果。	5	√		√	
2.5 资 质	组织应合法、诚信经营, 具备良好的口碑、信誉、相关方评价及行业影响力, 经营状况和信用记录良好, 无重大顾客投诉和相关处罚记录	5	√		√		

	口碑						
3	相应时间	3.1.1 服务具体响应时间应按照故障级别进行划分, 并在规定响应时间内回复顾客问题或请求	5	√		√	
		3.1.2 组织能够提供 7×24 小时技术及其他咨询服务, 24 小时内到达现场进行技术支持。	5	√		√	
		3.1.3 组织能够提供 7×24 小时的故障服务受理;对重大故障提供 7×24 小时的现场支援, 一般故障提供 5×8 小时的现场支援。	5	√		√	
	服务可用性	3.2.1 组织应建立、实施影响工程售后服务质量的服务时效控制程序, 保证为顾客提供及时、高效的售后服务, 及时响应顾客需求并提供专业的技术服务。	5	√			
		3.2.2 组织应制定工程售后服务规范, 明确售后服务内容, 明示售后服务联系方式, 保证服务的可用性。	5	√			
	服务渠道	3.3.1 组织应建立快速有效的与顾客沟通的渠道或平台,并安排专门人员负责顾客信息, 记录受理时间、服务信息的接受、记录、沟通、确认和处理工作。	5	√		√	
		3.3.2 组织应设立多种服务方式以保证满足顾客需求, 包括但不限于 24h 服务热线, 服务官方网站, 服务公众号, 服务 APP 等。	5	√		√	
	配件和供应能力	3.4.1 组织应建立、实施备品备件控制程序, 保证其可用和供应能力。	5	√			
		3.4.2 组织应采购符合标准的合格配件, 并有相应的备件储备。	5	√			
		3.4.3 组织应建立完善的供应链管理和控制体系, 并能够提供有效记录。	5	√			
4	4.1 组织可提供下列一种及以上形式的服务, 如: ——电话、网站、微信公众号、信函咨询; ——上门维修、安装、调试;	5	√		√		

性		——定期检修; ——项目日常巡视检查。						
	4.2 主动 性	4.2.1 组织定期为顾客提供有针对性的主动服务,如电话回访、巡检、工程项目运行情况跟踪调查等	5	√		√		
		4.2.2 组织定期进行顾客满意度调查(包括但不限于工程售后服务满意度调查),及时掌握顾客意见。顾客满意度调查可按照 GB/T19039《顾客满意测评通则》的有关规定执行。	5	√		√		
	4.3 投 诉 与 补 救	4.3.1 组织应依据 GB/T19012《质量管理顾客满意组织投诉处理指南》建立顾客投诉处理控制程序,明确顾客投诉处理流程,对突发事件进行及时处理,对服务失误进行补救。	5	√		√		
		4.3.2 组织应建立并实施服务补救措施管理程序,程序应包括但不限于: ——服务补救方针; ——道歉和承诺方案; ——服务失误分析和分类; ——服务补救期望甄别; ——服务补救结果评价。	5	√		√		
	4.4 顾 客 档 案	4.4.1 组织应建立、实施顾客管理控制程序,以高效、便捷的方式为顾客提供售后服务。	5	√				
		4.4.2 组织应建立顾客信息档案管理系统,详细记录工程项目情况及工程售后情况,能够有效进行工程跟踪回放。	5	√				
		4.4.3 顾客信息档案应包括但不限于:顾客信息、工程信息、售后信息、服务质量反馈信息等内容。	5	√				
	5 保 证 性	5.1 服 务 承 诺	5.1.1 组织应建立并实施售后服务承诺与目标控制程序,保证其售后服务工作的承诺及目标的适宜性可行性和有效性。	5	√		√	
			5.1.2 售后服务承诺应包括对持续改进使顾客得到满意的承诺,并体现时间和效率,符合组织现有资源保证能力,有利于向社会树立良好的企业形象。	5	√		√	

5.2 法律 法规	5.2.1 组织应确保工程售后服务符合国家法律法规要求和相关质量标准。	5	√			
	5.2.2 对于已完工的工程，售后保修期应符合国家相关规定的要求。	5	√			
5.3 服务 质量	5.3.1 工程售后服务质量从售后问题处理响应率、售后问题办结率、投诉处理及时率、平均顾客满意率等方面考察。	5	√		√	
	5.3.2 售后问题处理响应率应达到 100%。	5	√		√	
	5.3.3 售后问题办结率应达到 100%。	5	√		√	
	5.3.4 投诉处理及时率应达到 100%。	5	√		√	
	5.3.5 平均顾客满意率应达到 85%。	5	√		√	
5.4 服务 流程	组织应识别工程售后服务接触点，确定工程售后服务接触面，建立工程售后服务蓝图或流程图，对影响服务质量的关键点进行识别及管控，以确保服务过程规范、高效和有序。	5	√			
总计应得		/		/		/
总计实得分		/	/		/	
评分		/				
<p>说明：</p> <p>1、服务质量计算公式</p> <p>A 售后问题处理响应率=售后问题响应数/当月内售后问题总数×100%.</p> <p>B 售后问题办结率=售后问题办结数/当月内售后问题总数×100%...</p> <p>C 投诉处理率=投诉问题解决数/当月内投诉问题总数×100%.</p> <p>D 平均顾客满意率=顾客满意度总数/调查总客户数量×100%</p> <p>2、评分计算公式</p> <p>服务管理得分=实际得分/应得分×100%；</p>						

服务特性测评得分=实际得分/应得分×100%。

3、说明：

- (1) 根据附件 1 对成熟度水平进行逐一评价；
- (2) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- (3) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - ①70 分(含)~80 分，三级；
 - ②80 分(含)~90 分，四级；
 - ③90 分(含)~100 分，五级。