

# GH/T 1426-2023《棉花包装材料加工企业售后服务评价规范》

## 行业标准宣贯材料

### 1 范围

本文件确立了棉花包装材料加工企业售后服务的评价原则，规定了总体要求、评价指标、评价内容、评价流程和要求、评价报告、评价文件管理，描述了评价方法。

本文件适用于管理机构、企业和第三方评价机构对棉花包装材料加工企业（以下简称“企业”）售后服务质量的评价活动。对经销商售后服务质量的评价可参照使用。

### 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

### 3 术语和定义

GB/T 34432界定的术语和定义适用于本文件。

### 4 评价原则

#### 4.1 透明性

对企业售后服务评价的过程公开透明，评价结果向社会公开。

#### 4.2 一致性

对企业售后服务评价所采用的方法保持一致以使评价结果具有可比性。

#### 4.3 公正性

客观、公平的实施评价活动，评价结果不受其他因素的影响。

#### 4.4 可信性

采集、使用的数据应真实、有效；评价结果准确、全面地反应评价活动情况。

#### 4.5 有效性

评价结果促进售后服务持续改进。

## 5 总体要求

5.1 评价过程应做好记录（见附录 A）。

5.2 相关评价信息应保密。在发生或可能发生信息泄露、丢失时，应立即采取补救措施。

## 6 评价指标

评价指标体系由一级指标和二级指标构成。一级指标包括基础条件、售后管理、产品服务、顾客服务、顾客服务、品牌建设，二级指标包括 24 个。指标体系构成见图 1。

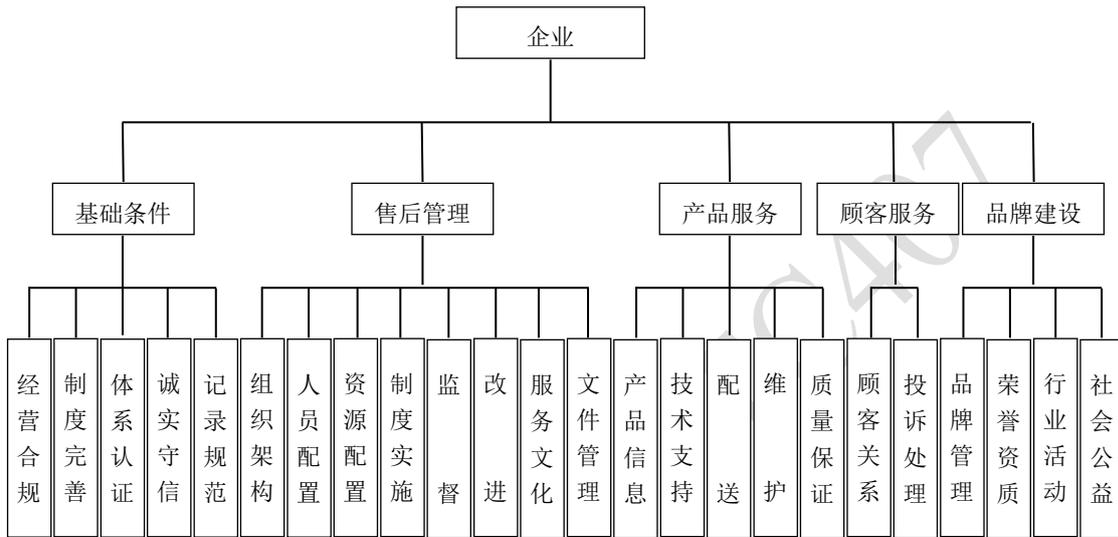


图 1 指标体系构成图

## 7 评价内容

评价内容和指标赋值按表 1 执行。

表 1 评价内容

一级指标	二级指标	评价内容	最高分值
基础条件 (20分)	经营合规	依法注册并在经营范围内开展生产经营活动	3.0
		未发生安全、环保等事故	3.0
	制度完善	设置相适应的管理机构，建立健全质量管理、生产管理、检验管理、安全管理等制度	3.0
		设置应急预案、应急处置等方案	2.0
	体系认证	通过质量、环境等体系认证	2.0
	诚实守信	合同执行规范，经营诚实守信	4.0
记录规范	记录真实、完整	3.0	
售后管理 (30分)	组织架构	有棉花包装材料售后服务工作部门，职能、岗位设置合理	3.0
		服务网点覆盖全部棉花包装材料销售区域	4.0
	人员配置	配备与棉花包装材料销售相匹配的售后服务管理人员、售后服务技术人员等	2.0
		人员需经过业务、技能培训	2.0
	资源配置	使用便于管理的软件等	2.0
		有服务场所，配备满足售后服务的工具、配件、车辆等	2.0

	制度实施	制度健全并实施，包含服务网点管理、客户意见处理、工具配件管理、退换货管理等制度	3.0
	监督	考评售后服务技术人员的服务质量，持续修正服务目标	3.0
	改进	建立市场信息反馈机制，持续改进棉花包装材料产品质量或服务	3.0
	服务文化	明确服务理念，作为售后服务工作的指导思想，并保证员工理解	2.0
		对服务目标做出承诺并有效传达	2.0
文件管理	有文件管理制度并良好实施	2.0	
产品服务 (25分)	产品信息	棉花包装材料产品及外包装上企业和产品信息完整、真实	2.0
		提供符合要求的产品合格证明或检测报告	2.0
	技术支持	提供及时、必要的安装和调试服务	2.0
		提供棉花包装材料的使用培训或指导，解决顾客的疑问	3.0
		提供必要的书面或电子版的使用注意事项或操作规程	2.0
	配送	产品外包装应安全，便于运输	1.0
		按时按指定区域配送	3.0
	维护	及时为棉花加工厂等单位提供维护服务，及时提供维护所需的材料和配件	3.0
质量保证		产品质量符合棉花包装行业的国家标准、行业标准等	4.0
		及时解决棉花加工厂提出的产品质量问题	3.0
顾客服务 (15分)	顾客关系	建立顾客信息档案	2.0
		设置棉花加工单位等对棉花包装材料产品质量、使用、服务等建议的反馈渠道	2.0
		具有巡回服务计划并执行	3.0
		定期做好满意度调查，及时掌握顾客意见及建议，形成调查意见汇总并组织纠正	3.0
	投诉处理	记录投诉信息，建立完整投诉档案	2.0
建立客户应急机制并及时有效处理		3.0	
品牌建设 (10分)	品牌管理	品牌进行商标注册、在有效期范围内	2.0
		组织架构、人员配备合理、有资金支持	1.0
		建立品牌发展规划并实施	1.0
	资质荣誉	生产经营过程中获得的市级以上荣誉资质	2.0
	行业活动	积极参加行业协会等组织的活动	1.0
		重视行业标准化工作，积极参与棉花包装行业内标准的制修订工作	2.0
社会公益	注重社会责任，支持公益事业	1.0	
总分			100

## 8 评价方法

- 8.1 采用书面审查和现场查验相结合的方式进行评价。
- 8.2 由专家打分，对各项要素采用得分制（保留1位小数）量化打分。
- 8.3 用算数平均法计算专家组成员评分的平均分数（保留1位小数）。

## 9 评价流程

### 9.1 概述

评价主要流程包括编制评价方案、采集信息、组织评价、编制评价报告。具体流程见图2。

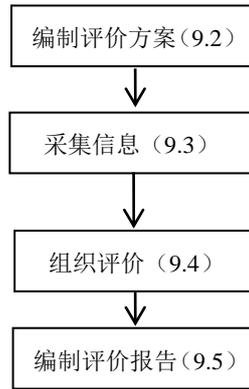


图2 评价工作程序流程图

## 9.2 编制评价方案

- 9.2.1 评价工作开始前，应明确评价目的、范围和对象、确定数据采集时间段、评价指标、评价时间。
- 9.2.2 根据评价目的及评价活动的特点，确定实施步骤、评价方法，形成评价方案。
- 9.2.3 从可操作性、经济性等角度出发，对评价方案进行论证优化。

## 9.3 采集信息

- 9.3.1 应根据表 1 的评价内容和评价方案，确定采集信息的内容、范围、时间区间。
- 9.3.2 可采取自主上报和现场查验的方式采集数据。

## 9.4 组织评价

- 9.4.1 应组成 3 人以上的评价专家组，参与评价的专家应具备以下条件：
- a) 相应的专业技术能力和良好的职业道德；
  - b) 熟悉国家及行业的有关政策及相关的法律法规；
  - c) 充分了解棉花包装材料行业；
  - d) 具有中级或中级以上职称，组长应具有高级职称。
- 9.4.2 应按照表 1 逐项指标评价。
- 9.4.3 将各指标分数求和得出评价总分值。
- 9.4.4 根据总分值，按照表 2 确定服务质量等级及其代号。

表 2 评价分数的等级和表述方式代号

总分值	等级	代号
$90.0 \text{ 分} \leq F \leq 100 \text{ 分}$	优秀	AAAA
$80.0 \text{ 分} \leq F < 90.0 \text{ 分}$	良好	AAA
$70.0 \text{ 分} \leq F < 80.0 \text{ 分}$	一般	AA
$60.0 \text{ 分} \leq F < 70.0 \text{ 分}$	合格	A
$F < 60.0 \text{ 分}$	不合格	B

注：F 表示分值

## 9.5 编制评价报告

- 9.5.1 评价报告应包括：

- 评价时间；
- 评价对象、联系人及联系方式；
- 执行的评价依据；
- 评价机构；
- 专家组成员情况；
- 评价得分及等级；
- 评价结论及描述；
- 评价机构结论。

9.5.2 根据数据评价活动需求与特点，评价报告可包括：

- 针对评价对象、相关方提出相应的对策及可持续性改进的建议；
- 评价分数、评价结论及其他内容的使用建议及使用限制。

注：评价报告格式见表 A.2。

## 10 评价文件管理

10.1 评价文件要有专人管理。

10.2 评价文件保存期限为 3 年。

TC407

TC407

附录 A  
(资料性)  
现场评价使用文件

A.1 评价记录

企业现场评价记录见表A.1。

表A.1 棉花包装材料加工企业售后服务现场评价记录表

评价指标	分值	得分	评价记录
基础条件	20.0		
售后服务	30.0		
产品服务	25.0		
顾客服务	15.0		
品牌建设	10.0		
总计	100		

注1：评价记录用能长期保存的墨水填写。

注2：记录内容需改写时，由评价专家本人改写，并在改写处的一侧签字，填写改正日期和时间。

评价组组长：

年 月 日

评价组成员：

年 月 日

A.2 评价报告

企业售后服务评价报告见表A.2。

表A.2 棉花包装材料加工售后服务评价报告

评价时间					
评价机构					
评价企业		联系人及联系方式			
专家组成员名单					
职务	姓名	单位	职称	电话	签字
组长					
组员					
评价依据					
评价得分			评价等级		
评价综述及确认结论	(一) 评价综述  (二) 评价结论				
改进建议					
评价机构：（盖章）  年 月 日					