本证书共两页，同时使用为有效
（此为页面一）

【证书版本：2026】
证书号：CT20210707HNXDR1M-7

BSCC

CTEAS售后服务体系完善程度认证证书

长沙水泵厂有限公司

注册地址：长沙高新开发区麓松路509号
审核现场地址：长沙高新开发区麓松路509号
统一社会信用代码：91430100794704682A

符合下列标准要求

CTEAS1001-2017《CTEAS售后服务体系完善程度认证评价规范》

具有完善的售后服务体系

经综合评审达到

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

金钻星级

通过的认证范围如下

水泵、销售泵组成套设备，以上有关的售后服务，并配置资质合格的售后服务管理师。

初次颁证日期：2021 年 07 月 13 日　　本次颁证日期：2026 年 06 月 15 日
本证书有效期自 2024 年 07 月 09 日（年度监督评审合格）至 2027 年 07 月 08 日

全国商品售后服务评价达标认证评审委员会、北京五洲天宇认证中心在按照国家商务部《商建标函〔2006〕612号》、《商办建函〔2007〕28号》等文件承办"全国商品售后服务达标认证"，牵头起草《商品售后服务评价体系》(GB/T27922-2011)国家标准等服务系统标准的基础上，再次对企业售后服务体系的评价标准进行了升级，并进一步健全售后服务认证制度。

按照十九大报告提出的"支持传统产业优化升级，加快发展现代服务业，瞄准国际标准提高水平"相关要求，以及国务院《关于加快发展生产性服务业促进产业结构调整升级的指导意见》(国发〔2014〕26号)文件"鼓励企业将售后服务作为开拓市场、提高竞争力的重要途径，增强服务功能，健全服务网络，提升服务质量，完善服务体系，完善售后服务标准，加强售后服务专业队伍建设，健全售后服务认证制度和质量监测体系，不断提高用户满意度"相关要求，售后服务认证体系专业性再次提高。

《CTEAS 售后服务体系完善程度认证评价规范》(CTEAS1001-2017)认证体系是企业售后服务体系完善程度的专业标准体系，是对全国商品售后服务达标认证工作的升级完善，在《商品售后服务评价体系》国家标准(GB/T27922-2011)和相关系统标准之上提出了更高要求。

CTEAS 是售后服务体系完善程度认证的英文缩写，认证方依法保留包括而不限于名称、标识和标准文件的所有权利。

证书可在全国商品售后服务评价达标认证评审委员会、国家认证认可监督管理委员会、北京五洲天宇认证中心官网查询，地址可扫描本证书页面二的二维码获得。

证书页面二是获证方售后服务体系完善程度的实证性描述，是提供给顾客和相关方的符合性公开文件，应与页面一同时使用为有效。

证书证明获证方具有完善的售后服务体系，证明获证方的售后服务能力在国家标准要求上更进一步强化提升。

全国商品售后服务评价达标认证评审委员会

北京五洲天宇认证中心

中心主任：（签字）

证书真伪请扫码查询

中心地址：北京西城区复兴门内大街45号　电话：010-66094412　010-66094422　010-66094432
证书有效性和监审合格信息查询网址：www.ncas.org.cn　www.bscc.org.cn

本证书共两页，同时使用为有效
（此为页面二）

【证书版本：2026】
证书号：CT20210707HNXDR1M-7

BSCC

CTEAS售后服务体系完善程度认证证书

CTEAS售后服务体系完善程度符合性说明

我公司长期以来建立了贯彻企业内外的服务理念，履行公开服务承诺，建立服务规范，扩大服务资源，执行服务制度，致力于为客户提供更优质的售后服务。我公司申请通过的“CTEAS 售后服务体系完善程度认证”和使用的标准 CTEAS1001-2017 是规范售后服务体系完善情况的专业标准体系，是在《商品售后服务评价体系》国家标准（GB/T27922）和全国商品售后服务评价达标认证评审委员会售后服务系统标准之上的更高要求。

我公司建立并健全符合发展要求的售后服务管理制度。公司明确售后服务理念和承诺，并传达到全体职工，使其贯彻执行，并确保该承诺通过多种方式及时传递给客户。为了满足公司服务策略，公司根据服务现状，结合国家法律法规的要求，制定了切实可行的售后服务管理制度和措施，制度中明确划分售后服务工作的部门及相关管理和支持部门，职能划分和岗位设置与公司产品和服务相适应，同时明确配送、量体、维修、投诉处理等各项活动和流程的执行标准，规范了售后服务的执行并进行有效的监管。

我公司为售后服务提供资源保障。公司设立售后服务技术人员、配件仓储的办公区域和场所，配备满足服务需求的专业办公设备，使部分服务环节和管理流程实现无纸化办公，以更大程度提高服务效率。服务人员统一工作标识、统一各项制度操作，规范服务流程。维修人员配有维修工具，根据客户需要配置相应的设备，同时可调用售后服务车辆以便及时处理紧急突发状况。为了提升服务人员的技能和水平，保证服务人员的专业性，公司为服务人员进行培训，并对培训结果进行测评。通过内部培训和外部培训，通过各种外部和内部技能评定，使专业服务人员具有资质证书和合格证书。公司努力储备售后服务管理专业人员，使其具备售后服务管理师证书（由国家部委发文批准“售后服务管理师培训”的单位颁发的有效证书），确保整个售后服务体系完善，能为客户提供专业的售后服务。

为满足不同类型和不同地区客户对售后服务的要求，公司在综合销售区域、销售量等各方面因素，以自建、委托等方式提供本地化服务，力争使合同签订的每个服务区域都能有服务人员/合作方，根据需要公司也建立服务网点的标准，使客户所在区域和客户有需求的区域及作业区域都能在最快时间内得到有效服务。公司根据服务人员和需要的本地化网点的管理、运营情况，也对服务网点和人员进行技术支持，保证服务的质量。公司对服务网点的设立合作、资源设施、执行力、运营等方面进行监督和约束，通过调查、合同、协议等多种形式进行了解和约束，执行有效的考核措施，确保本地化服务及服务覆盖范围内的能力符合公司的要求和客户的要求。

公司的售后服务执行在可控的快速有效范围内。公司销售的产品在质量方面必须进行严格把关，自产产品和外协产品均经第三方检验检测并具有相关报告，同时通过了相关认证，严控产品质量，符合国家法律法规和标准后方可进行销售并与客户签约。公司在承诺的时间范围内为客户进行配送，根据需要由服务人员上门进行服务，完成后根据客户产品特性和需求进行现场指导，内容包括使用注意事项、保养方式、操作说明等不同的内容，充分为客户解决疑问。公司产品根据规定符合国家三包法的时限和范围要求，并且尽量以合同要约等书面形式向客户明确服务时限，通过说明书或合同等文本信息向客户明确质保期和保修期，保修期内涉及的收费内容，超出保修期后需要付费的项目事先也要进行说明。各项服务完成后，服务人员和客户共同检查在单据上签字确认，确保服务的完整性。

公司由专人负责报修和技术支持，在接到服务需求信息十二小时内进行响应，根据服务需求情况执行不同的解决方案，如需上门的提前向客户电话明确有效的服务到达时间，服务人员帮助客户及时解决问题，有效执行服务程序和服务规范，树立良好的服务形象，建立可追溯的售后服务记录。特殊或紧急情况由服务人员上报公司进行处理。为了保障保修期和质保期内的产品维修维护所必需的材料和配件的及时供应，配件管理人员设置定量库存，或根据客户的需求建立配件储备，确保正常情况维修维护维保材料及配件的满足市场需求，最大程度上保障客户产品正常使用。安装或维修完成后，公司通过多种方式，如反馈单、电话等不定期对售后服务的满意程度进行回访，确保售后服务执行符合标准和规范。

公司每年制定总体服务目标，需要时再针对不同部门的目标进行细化，把控服务流程和服务质量到位。公司总经理和服务体系负责人长期对公司售后服务的运行情况进行监督和内部的评价、人员绩效等根据公司特性的不同的考核。通过查阅服务记录等方式，对服务管理、服务执行、顾客反馈等不同层面的情况进行考核，确保顾客满意率、服务及时率等目标的完成。考核完成后，通过服务目标的修正提升服务品质，必须保证客户反馈的服务事件和服务需求全部履约。

目前公司具有多家有效经营的服务案例和合同，服务能力得到客户和社会的广泛认可，客户满意度高。并根据业务发展情况通过第三方认证，持续完善关于质量/品牌/服务等方面的可采信的认证证书。

综上所述，目前我公司的售后服务体系较为完善，通过 CTEAS 售后服务体系完善程度认证是对公司服务体系有效性和完善程度的实证证明，证明我公司售后服务体系在商品售后服务评价体系国家标准（GB/T27922-2011）的要求上更进一步细化和完善。

服务无止境，我公司郑重承诺，对 CTEAS 售后服务体系完善程度认证过程中已经发现或未发现的，或可能存在瑕疵的服务管理和服务执行的各环节，我公司也将进一步细化，不断发现服务体系中的问题，不断根据实践和客户需求改进服务中的各项流程环节，按全国商品售后服务评价达标认证评审委员会和北京五洲天宇认证中心 CTEAS 售后服务体系完善程度标准体系的规则接受监督，向客户明示获得的认证证书和等级，同时接受客户对我公司服务体系的监督，履行社会责任，不断提高服务水平！

特此声明！

长沙水泵厂有限公司
负责人：王 景
公司服务投诉电话：0731-82865375

认证有效性监督电话：010-66094412 010-66094422

全国商品售后服务评价达标认证评审委员会

北京五洲天宇认证中心

中心主任：（签字）

证书真伪请扫码查询

中心地址：北京西城区复兴门内大街45号 电话：010-66094412 010-66094422 010-66094432
证书有效性和监审合格信息查询网址：www.necas.org.cn www.bscc.org.cn