

ZTC

中泰联合认证有限公司技术规范

CTS ZTC-C-SC03-001-JSGF B/0

代替 CTS ZTC-C-SC03-001-JSGF A/0



商品售后服务服务认证 技术规范

2025-08-20 发布

2026-05-25 修订

2026-05-25 实施

中泰联合认证有限公司

发布

该技术规范/标准归中泰联合认证有限公司所有，中泰联合认证有限公司对其拥有最终解释权。任何组织及个人未经中泰联合认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用（法律要求除外）认证相关信息。如需获取相关技术规范/标准请与以下联系方式获取：

通讯地址：四川省成都市成华区东华一路 47 号中国铁建广场 1 栋 25 楼

邮 编：610051

电 话：028-62521000

网 址：<https://www.ztccc.cn/>

E-mail: ztc62521000@163.com

目 次

1 范围	1
2 认证项目及认证依据	1
3 认证模式的选用及其组合规则	1
4 服务认证结论	2
附 录 A 管理成熟度评价方法	3
附 录 B 服务特性测评指标	6



前 言

本规范依据 GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》和结合机构对商品售后服务服务认证实施规则要求进行制订。

本文件代替 CTS ZTC-C-SC03-001-JSGF A/0 商品售后服务评价体系认证技术规范，与 CTS ZTC-C-SC03-001-JSGF A/0 规范相比，主要为技术性修订：

引言，服务认证结论。

本规范由中泰联合认证有限公司提出。

本规范由中泰联合认证有限公司批准

本规范起草单位：中泰联合认证有限公司

本规范版权归中泰联合认证有限公司所有，任何组织及个人未经中泰联合认证有限公司的许可不得以任何形式全部或部分使用（法律要求除外）。

本规范主要起草人：陈艳英、杨云霞、宋明、张春容、郑伟、刘玉莲、周红霞、王永昌

本规范及其所代替文件的历次版本发布情况为：

2025 年 6 月 6 日首次发布为 CTS ZTC-C-SC03-001-JSGF A/0；2025 年 8 月第一次修订，本次为第二次修订。

引 言

随着我国经济迈向服务经济新阶段，商品售后服务作为现代服务业的重要组成部分，已成为企业核心竞争力与品牌价值的关键支撑，更是保障消费者权益、畅通消费循环、推动产业高质量发展的重要基石。当前，消费市场升级迭代，新业态新模式不断涌现，消费者对售后服务的响应效率、专业能力、体验品质及全流程保障提出了更高要求。然而，行业内仍存在服务标准不统一、流程不规范、能力参差不齐、信用体系不完善等问题，制约了售后服务行业的规范化、专业化、品牌化发展，亟需建立统一的认证技术规范，引领行业提质升级。

为贯彻落实《中华人民共和国认证认可条例》《国务院关于加强发展生产性服务业促进产业结构调整升级的指导意见》等政策要求，规范商品售后服务认证活动，提升认证工作的科学性、公正性、一致性与有效性，依据 RB/T 301-2016《合格评定 服务认证技术通则》、GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》等国家及行业标准，结合我国商品售后服务行业发展现状与认证实践需求，制定本技术规范。

本规范立足服务认证核心属性，遵循“合规性、适用性、可操作性”原则，明确商品售后服务认证的技术框架、核心要求、评价准则与实施路径，为本机构开展商品售后服务认证活动提供统一技术依据。

商品售后服务服务认证 技术规范

1 范围

本规范规定了商品售后服务服务认证的基本要素，包括指标、方法、认证模式等方面的内容。

2 认证项目及认证依据

认证项目	认证依据
商品售后服务服务认证	CTS ZTC-C-SC03-001-JSGF B/0 《商品售后服务服务认证 技术规范》
	GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

3 认证模式的选用及其组合规则

3.1 认证模式

3.1.1 针对商品售后服务服务认证的特性，选择适用于其服务特性测评和管理审核活动的服务认证模式：

- a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
- b) 服务能力确认或验证，简称模式 G；
- c) 服务管理审核，简称模式 I。

3.1.2 商品售后服务服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。

3.2 服务认证模式选用及其组合

3.2.1 应根据商品售后服务服务认证服务过程和能力，以及认证周期及不同认证阶段，给出认证模式。

3.2.2 应按照下列规则进行选用和组合：

- a) 初次认证：模式 A+模式 G+模式 I；
- b) 再认证：模式 A+模式 G+模式 I；
- c) 保持认证（监督评价）：模式 A +模式 I。

当存在互联网环境下的服务时，宜考虑在初次认证和再认证审查时增加服务足迹测评（模式 F）。