

# ZTC

## 中泰联合认证有限公司技术规范

CTS ZTC-C-SC03-002-JSGF D/0

代替 CTS ZTC-C-SC03-002-JSGF C/0



### 商品售后服务管理成熟度服务认证 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

## 目 次

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 前 言 .....               | III |
| 引 言 .....               | IV  |
| 1 范围 .....              | 1   |
| 2 规范性引用文件 .....         | 1   |
| 3 术语和定义 .....           | 1   |
| 4 评价原则 .....            | 2   |
| 5 评价指标 .....            | 2   |
| 5.1 售后服务体系 .....        | 2   |
| 5.2 商品服务 .....          | 5   |
| 5.3 顾客服务 .....          | 7   |
| 6 评价的方式与方法 .....        | 8   |
| 6.1 认证模式的选用及其组合规则 ..... | 8   |
| 6.2 服务认证结论 .....        | 9   |
| 附 录 A 管理成熟度评价方法 .....   | 10  |
| 附 录 B 服务特性测评指标 .....    | 12  |

## 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管理成熟度服务认证实施规则要求进行制订。

本规范是在等同采用 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》的基础上增加商品售后服务管理成熟度特殊要求编制而成，将商品售后服务管理成熟度的特殊要求作为技术规范的一部分（B 部分），列在 GB/T 27922-2011 标准（A 部分）相应条款之后，并作为该条款的补充。

为便于识别，本规范采用 GB/T 27922-2011 标准（A 部分）以宋体字表述，增加的特殊要求（B 部分）以楷体字表述。

本文件代替 CTS ZTC-C-SC03-002-JSGF C/0 CZTCS 售后服务体系完善程度评价 技术规范，与 CTS ZTC-C-SC03-002-JSGF C/0 规范相比，主要为结构调整和编辑性修改外，技术变化：

技术规范名称变更，名称由《CZTCS 售后服务体系完善程度评价 技术规范》变更为《商品售后服务管理成熟度服务认证 技术规范》，认证等级修订为三星、四星和五星。

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、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：

2020 年 3 月 31 日首次发布为 CTS ZTCC008-2020；2024 年第一次修订；2025 年 6 月第二次修订；2025 年 8 月为第三次修订；本次为第四次修订。

## 引 言

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，明确商品售后服务管理成熟度认证的技术框架、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。



# 商品售后服务管理成熟度服务认证 技术规范

## 1 范围

本标准规定了构成商品售后服务管理成熟度服务认证的基本要素，包括原则、指标和方法等方面的内容。

本标准适用于组织内部和外部（包括第三方机构）对售后服务水平进行评价。

## 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（包括所有的修改单）适用于本文件。

SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 售后服务 after-sales service

向顾客售出商品或从顾客接受无形产品开始，所提供的有偿或无偿的服务。

注：售后服务包括但不限于以下方面：

- 1) 随合同签订而提供的活动，例如测量、规划、咨询、策划、设计等；
- 2) 在商品售出到投入正常使用期间所涉及的活动，例如送货、安装、技术咨询与培训等；
- 3) 商品质量涉及的活动，例如退换、召回、维修、保养、检测、配件供应等；
- 4) 为获得顾客反馈或维系顾客关系而开展的活动，例如满意度调查、顾客联谊、商品使用情况跟踪等；
- 5) 以商品为基础，为顾客提供相关信息的活动，例如商品使用知识宣传、商品或服务文化宣传、网站或短信转递服务、新品推荐等；

- 6) 在有形产品或设施基础上提供文化理念或相关服务的活动，例如景区、餐饮、酒店、商场的服务。

### 3.2 售后服务管理师 aftersales service management professional

通过有培训资质的机构培训并考试合格，获得售后服务管理师职业资质的管理人员。

### 3.3 评审员 auditor

具备资质、从事评价审查的专业人员。

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](mailto:ztc62521000@163.com)