

CTS

中泰联合认证有限公司技术规范

CTS ZTC-C-SC03-003-JSGF A/0

家具售后服务认证 技术规范

2025-06-06 发布

2026-05-25 修订

2026-05-25 实施

中泰联合认证有限公司

发 布

目录

1 范围3

2 认证项目及认证依据3

3 认证模式的选用及其组合规则3

4 服务认证结论3

附 录 A 管理成熟度评价方法5

附 录 B 服务特性测评指标7

文件修改修订

序号	修改章节条款	修改说明	版本/状态	修改日期	批准
01	新建	根据 2025 年 3 月 17 日国家认监委发布的《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025 年第 9 号）要求集中对服务认证领域的认证实施规则及认证依据进行梳理，特制定本文件	A/0	2025. 06. 06	王永昌
02	4. 6	修订服务认证结论	A/0	2026. 05. 25	王永昌

家具售后服务认证 技术规范

1 范围

本规范规定了家具售后服务认证的基本要素，包括指标和方法、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
家具售后服务	CTS ZTC-C-SC03-003-JSGF A/0 《家具售后服务认证 技术规范》
认证	GB/T 37652-2019 《家具售后服务要求》

3 认证模式的选用及其组合规则

3.1 认证模式

3.1.1 针对家具售后服务认证的特性，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) 服务管理审查，简称模式 I。

3.1.2 家具售后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 应根据家具售后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 G。

4 服务认证结论

4.1 家具售后服务认证主要依据 GB/T 37652-2019 《家具售后服务要求》。此标准规定了家具售后服务认证具体内容和要求。服务认证维度包括管理成熟度和服务特性指标。

4.2 管理成熟度评价应符合附录 A 的要求。

4.3 服务特性指标应符合附录 B 的要求。

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