



# 售后服务体系成熟度认证证书

证书编号：

统一社会信用代码：

**建立的售后服务体系成熟度认证符合标准：**

**CTS BZ-TS1008-2025**

注册地址：

审核地址：

认证范围：

组织[具体活动]所涉及的售后服务体系成熟度认证

首次发证日期： 本次发证日期： 有效期至：

本证书在国家规定的行政许可、资质许可有效期内有效。获证组织应按规定执行监督审核并经审核合格的情况下方可保持认证证书的有效性。本证书可通过以下方式查询：1. 本机构网站 (<http://www.bozrz.com>) 2. 中国国家认监委官方网站 (<http://www.cnca.gov.cn>)

签发：



地址：浙江省杭州市钱塘区白杨街道东部创智大厦1幢1007室  
电话：0571-86821236 邮箱：bang\_zheng@yeah.net



杭州邦证认证有限公司  
Hangzhou Bangzheng Certification Co., Ltd

《售后服务体系成熟度等级评价》

文件编号: CTS BZ-TS1008-2025

版 本: A/0

编 制: 张 芳

审 核: 黄惟毅

批 准: 潘建国

控制状态: 受控

2025-11-26 发布

2025-11-26 实施

## 1 范围

本标准规定了企业售后服务体系成熟度等级评价要求,包括等级划分、评价指标、评分方法和评价程序。

本标准适用于在中华人民共和国境内合法注册并运营的生产制造企业、服务提供商和销售型企业,用于对其售后服务体系成熟度等级进行系统性的等级评价与认证,也可作为企业自我评价与改进的依据。

## 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。

GB/T 27922 商品售后服务评价体系

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19039 顾客满意测评通则

GB/T 19012 质量管理顾客满意 组织处理投诉指南

GB/T 19013 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南

GB/T 19580 卓越绩效评价准则

GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求

GB/T 17242 投诉处理指南

SB/T 10409 商业服务业顾客满意度测评规范

GB/T 16868-2009 商品经营服务质量管理规范

SB/T 10962-2013 商品经营企业服务质量评价体系

### 3 术语和定义

GB/T 27922、GB/T 19001、GB/T 19039 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1 售后服务体系成熟度

指企业售后服务体系在战略性、系统性、规范性、有效性、效率及持续改进能力等方面所达到的综合水平和发展阶段。

#### 3.2 成熟度等级评价

指由认证机构或企业自身依据本标准,对售后服务体系成熟度水平进行系统评估、评分并确定其对应等级的全过程活动。

### 4 评价原则与总体要求

#### 4.1 评价原则

企业售后服务体系成熟度等级评价需遵循:

- a) **渐进发展原则:** 售后服务体系成熟度等级评价的五个成熟度等级呈递进关系,高等级要求涵盖并超越低等级的核心要求。
- b) **证据导向原则:** 售后服务体系成熟度等级的认定必须基于客观、可验证的证据,包括文件、记录、系统数据、现场观察和客户反馈等。
- c) **行业适配原则:** 在售后服务体系成熟度等级评价的框架下,可根据行业特性、企业规模与服务模式,对部分评价要点的权重或证据形式进行适应性调整。

## 4.2 总体要求

申请售后服务体系成熟度等级评价的企业，其售后服务体系应：

- a) 企业售后服务体系已正式建立并运行至少三个月以上。
- b) 在评价期内未发生因售后服务问题导致的重大质量安全事故或产生严重负面影响的事件。
- c) 同意接受认证机构的现场评审，并提供必要的文件、记录和现场访问的权限。

## 5 等级划分与核心特征

售后服务体系成熟度由低到高划分为五个等级：初始级（1 级）、可重复级（2 级）、已定义级（3 级）、已管理级（4 级）和优化级（5 级）。

### 5.1 初始级（1 级）

初始级的核心特征：过程无序，被动响应。售后服务活动高度依赖个人经验，缺乏标准化流程和系统管理，结果不可预测。

### 5.2 可重复级（2 级）

可重复级的核心特征：初步规范，经验复用。建立了核心服务流程（如报修、派工），能够重复早期的成功经验，但执行依赖关键人员。

### 5.3 已定义级（3 级）

已定义级的核心特征：售后服务体系建立并实施运行。售后服务过程已实现标准化、文档化，并成为组织标准服务业务流程的组成部分。所有售后服务活动使用经批准的业务流程，人员经过系统培训。

### 5.4 已管理级（4 级）

杭州邦证认证有限公司  
Hangzhou Bangzheng Certification Co., Ltd

《售后服务体系成熟度认证实施规则》

文件编号: BZ-SC-R-055

版 本: A/2

编 制: \_\_\_\_\_

审 核: \_\_\_\_\_

批 准: \_\_\_\_\_

控制状态: \_\_\_\_\_

受控

### 文件修订记录表

| 序号 | 发布日期       | 实施日期       | 修订内容摘要  | 版次  | 批准  |
|----|------------|------------|---|-----|-----|
| 1  | 2022-12-10 | 2022-12-12 | 新做成   | A/0 | 三三三 |
| 2  | 2025-08-08 | 2025-08-08 | <p><b>1</b><br/>修改: 《售后服务成熟度评价认证实施规则》<br/>修改为《售后服务体系成熟度认证实施规则》</p> <p><b>2 新增:</b> 0 前言</p> <p><b>3 修改:</b> 1 适用范围</p> <p><b>4 补充:</b> 2 规范性引用文件<br/>GB/T 27007 合格评定<br/>合格评定用规范性文件的编写指南<br/>GB/T 27060 合格评定 良好操作规范</p> <p><b>5 补充:</b> 3 原则要求和管理要求</p> <p><b>6 修改:</b> 12 获证组织的信息报告<br/>12.1 信息报送<br/>颁发后30日内向国家认监委报送认证信息;<br/>在认证证书有效期间, 获证组织发生与售后服务体系成熟度认证<br/>有关的重大变化时 (如获证组织发生重大事故<br/>或<br/>行政处罚), 本机构应及时做出暂停或撤销证书的措施并及时报告国家认监委。<br/>12.2 监管配合<br/>备案规则作为市场监管检查依据, 违规行为按<br/>《认证认可条例》处罚。</p> <p><b>7 新增:</b> 15.1 售后服务体系成熟度特性测量表<br/>。</p> <p><b>8 完善:</b> 联系信息与公开渠道(包括认证咨询电话、电子邮箱和官方网站)。</p> <p><b>9 新增:</b> 售后服务体系成熟度特性测量方法及判定准则。</p> | A/1 | 三三三 |



## 0 前言

本规则依据《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》及《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025年第9号）制定。

由杭州邦证认证有限公司（批准号: CNCA-R-2021-885）发布实施。认证机构对本规则的合法性、合规性、科学性负责，并承担主体责任。

本规则文本可通过本机构官方网站获取（网址:www.bozrz.com），本规则文本可通过本认证咨询电话获取（认证咨询电话:0571-86821236），本规则文本也可通过本电子邮箱获取（电子邮箱:bang\_zheng@yeah.net）。

## 1 适用范围

1.1 本规则适用于本机构开展的售后服务体系成熟度认证活动。

1.2 本规范规定了构成售后服务体系成熟度认证的基本要素，包括原则、指标和方法等方面的内容，以及售后服务的评价方式、评价指标、评价程序和评价准则。

1.3 本规范适用于生产型企业和销售服务型企业的售后服务体系售后服务体系成熟度认证。售后服务体系成熟度认证的对象包括商品零售业、商品批发业、服务业和制造业，其核心特征是通过市场交易（商品或服务）来获取收入的组织。本规则适用于售后服务体系成熟度认证，其认证领域为：SC03 批发业和零售业服务。

1.4 售后服务体系成熟度认证依据标准为：CTS BZ-TS1008-2025 售后服务体系成熟度认证。

1.5 售后服务体系成熟度认证的审核范围模式为：组织[具体活动]所涉及的售后服务体系成熟度认证。

1.6 售后服务体系成熟度认证的审核范围示例：

示例1：广东某电器股份有限公司所生产的家用空调器产品的售后服务体系成熟度认证。

示例2：北京某信息技术有限公司所提供的企业软件系统运维服务的售后服务体系成熟度认证。

示例3：上海某电梯工程有限公司所提供的电梯安装与维护服务的售后服务体系成熟度认证。

示例4：某全国连锁餐饮集团有限公司所提供的门店运营支持服务的售后服务体系成熟度认证。

示例5：四川某大型家电零售企业所销售的各类家电商品的售后服务体系成熟度认证。

## 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。

|            |                 |
|------------|-----------------|
| CNAS CC01  | 管理体系本机构要求       |
| GB/T 27000 | 合格评定词汇和通用原则     |
| CNAS-RC05  | 多场所本机构认可规则      |
| CNAS-R01   | 认可标识使用和认可状态声明规则 |
| CNAS-R02   | 公正性和保密规则        |
| CNAS-R03   | 申诉、投诉和争议处理规则    |