



售后服务体系完善程度认证证书

证书编号:

统一社会信用代码:

建立的售后服务体系完善程度认证符合标准:
CTS BZ-TS1007-2026 《售后服务体系完善程度认证技术规范》

注册地址:

审核地址:

认证范围:

组织[具体责任范围内的活动/产品/服务]所涉及的售后服务体系完善程度
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

《售后服务体系完善程度认证实施规则》

文件编号： BZ-SC-R-054

版 本： A/3

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	
2	2025-08-08	2025-08-08	1 修改：《售后服务完善程度评价认证实施规则》修改为《售后服务体系完善程度认证实施规则》 2 新增：0 前言 3 修改：1 适用范围 4 补充：2 规范性引用文件 GB/T 27007 合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南 GB/T 27060 合格评定 良好操作规范 5 补充：3 原则要求和管理要求 6 修改：12 获证组织的信息报告 12.1 信息报送 颁证后30日内向国家认监委报送认证信息； 在认证证书有效期内，获证组织发生与售后服务体系完善程度认证 有关的重大变化时（如获证组织发生重大事故或 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。 12.2 监管配合 备案规则作为市场监管检查依据，违规行为按《认证认可条例》处罚。 7 新增：15.1 售后服务体系完善程度特性测量表。 8 完善：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)。 9 新增：售后服务体系完善程度特性测量方法及判定准则。	A/1	
3	2025-11-26	2025-11-26	1 修改：删除认证依据SB/T 11052-2013 《电子商务售后服务评价准则》和SB / T 10409-	A/2	

			2025 《商业服务业顾客满意度测评规范》。 2 补充：在前言中补充，本规则文本可通过本机构官方网站获取（网址：www.bozrz.com） 3 修改：8.1.1 认证模式 4补充：11.3 认证证书状态管理规定 5修改：附录D 售后服务体系完善程度认证审核时间要求		
4	2026-06-02	2026-06-02	1、补充：前言中补充“公众可通过以下官方指定渠道获取本规则信息及备案状态”。 2、修改：附录D 售后服务体系完善程度认证审核时间要求(明确基础审核时间；新增服务特性测评时间要求；完善时间计算说明；明确有效人数包含的范围；明确审核时间的调整因素)。 3、修改：第16.4节“评分结果”。将认证等级从“二星级至五星级”修改为“1级（卓越级）、2级（规范级）、3级（基础级)”，并相应调整了各等级对应的评分分数区间。 4、补充：9.10“认证决定”。细化了认证决定的类型与条件，新增了“9.10.1 总则”至“9.10.6 缩小认证范围的条件”，明确了授予、保持、更新、扩大和缩小认证范围的具体条件与程序。 5、修订：11.3“认证证书状态管理规定”，全面补充完善证书状态定义、转换程序、时限要求及信息公开规定。	A/3	

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（认证机构批准号：CNCA-R-2021-885）发布实施。

本认证规则（文件编号：BZ-SC-R-054）依据《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，在国家认证认可监督管理委员会备案。

公众可通过以下官方指定渠道获取本规则信息及备案状态：

—— 国家认监委官方查询平台：登录“全国认证认可信息公共服务平台”（网址：<http://c8.3.cnca.cn>），在“认证规则”栏目中输入规则名称或备案编号进行查询。

—— 本机构官方网站：访问杭州邦证认证有限公司官网（www.bozrz.com），进入“信息公开”或“文件下载”栏目查阅或下载本规则，或通过认证咨询电话（0571-86821236）、电子邮箱（bang_zheng@yeah.net）获取。

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完善程度认证活动。

1.2 本规范规定了构成售后服务体系完善程度认证的基本要素，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完善程度认证。售后服务体系完善程度认证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完善程度认证，其认证领域为：SC03 批发业和零售业服务。

1.4 售后服务体系完善程度认证依据标准为：CTS BZ-TS1007-2026《售后服务体系完善程度认证技术规范》。

1.5 售后服务体系完善程度认证的审核范围模式为：组织[具体责任范围内的活动/产品/服务]所涉及的售后服务体系完善程度认证。

1.6 售后服务体系完善程度认证的审核范围示例：

示例1：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完善程度认证。

示例2：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完善程度认证。

示例3：深圳某通讯设备销售公司所销售的智能手机及配件产品的售后服务体系完善程度认证。

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	管理体系认证机构要求
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

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

售后服务体系完善程度等级评价技术规范

文件编号： CTS BZ-TS1007-2026

版 本： A/1

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	2025-11-26	2025-11-26	新做成	A/0	
2	2026-06-02	2026-06-02	1、修订：原星级划分统一为“1 级（卓越级）、2 级（规范级）、3 级（基础级）”三级制；同步修订第 5 章、第 8 章及相关表述。 2、	A/1	

1 范围

本技术规范规定了企业售后服务体系完善程度等级评价要求，包括等级划分、评价指标、评分方法和评价程序。

本技术规范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，用于对其建立的售后服务体系进行系统性的完善程度等级评价与认证，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

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 售后服务体系完善程度等级

对企业售后服务体系在系统性、规范性、有效性和创新性等方面所达到的综合性水平进行的分级认定结果，由低到高依次为3级（基础级）、2级（规范级）、1级（卓越级）。

3.2 等级评价