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-TS1008-2026 《售后服务体系成熟度等级评价技术规范》

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] 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）

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

仅用于公示

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/3

编　制：

审　核：

批　准：

控制状态：受控

2026-06-02发布　　2026-06-02实施

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：**《售后服务成熟度评价认证实施规则》 修改为《售后服务体系成熟度认证实施规则》 **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； 在认证证书有效期间，获证组织发生与售后服务体系成熟度认证 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 售后服务体系成熟度特性测量表。 **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：**售后服务体系成熟度特性测量方法及判定准则。	A/1	

3	2025-11-26	2025-11-26	**1 调整：**调整认证依据为GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》、GB/T 16868-2009《商品经营服务质量管理规范》和SB/T10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》。 **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 售后服务体系成熟度认证审核时间要求	A/2	
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B中 售后服务体系成熟度特性测量表1将“成熟度等级定义”中的等级标识由“A、AA、AAA、AAAA、AAAAA”修改为“1级、2级、3级”，名称由“初始级、可重复级、已定义级、已管理级、优化级”修改为“1级（卓越级）、2级（规范级）、3级（基础级）”。 3、**修改：** 将“16.4 评分结果”中的等级划分由五个等级（70-75、75-80、80-85、85-90、90以上）合并修改为三个等级：1级（70-80分）、2级（80-90分）、3级（90分以上）。	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-055）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-TS1008-2026 《售后服务体系成熟度等级评价技术规范》。

1.5 售后服务体系成熟度认证的审核范围模式为：组织[具体责任范围内的活动/产品/服务] 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：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成熟度认证。

示例3：四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。

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技术规范

文件编号： CTS BZ-TS1008-2026

版　　本： A/1

编　　制： _____

审　　核： _____

批　　准： _____

控制状态： 受控

2026-06-02 发布　　2026-06-02 实施

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. **修订等级划分：** 将成熟度等级由五级（初始级、可重复级、已定义级、已管理级、优化级）修改为三级（3级基础级、2级规范级、1级卓越级）。 2. **修订评分体系：** 总分由1000分调整为100分，相应调整各指标分值权重。 3. **修订等级分值区间：** - 3级（基础级）：70分 ≤ 总分 ＜80分 - 2级（规范级）：80分 ≤ 总分 ＜90分 - 1级（卓越级）：总分 ≥90分 - 不合格：总分 ＜70分 4. **新增特别扣分项管理条款（7.3.3.5）：** - 明确特别扣分项的定义与范围 - 规定特别扣分项达到5个以上（含5个）直接判定为评价不合格 5. **细化评分流程（7.3）：** - 7.3.1 证据收集与验证（新增三角验证法、证据类型表） - 7.3.2 符合性判定（细化5级判定标准） - 7.3.3 分数计算（增加计算示例） - 7.3.4 汇总与复核（增加复核内容和异议处理） 6. **更新等级划分核心特征对照表（表1）：** 由五级对照表调整为三级对照表，涵盖战略与治理、流程管理、人员与组织、技术与工具、性能与测量、客户关系与体验等维度。 7. **调整评价指标体系（第6章）：** - 6.1 战略、组织与治理：20分（原200分按比例折算） - 6.2 流程、规范与运行：30分（原300分） - 6.3 人员、能力与文化：15分（原150分） - 6.4 技术、工具与数据：20分（原200分） - 6.5 绩效、结果与改进：15分（原150分） 8. **新增评价报告特别扣分项专项说明要求。**	A/1	

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 商品经营服务质量管理规范