



商品售后服务成熟度认证实施规则

XBHT-GZ-038

版本: A/1 版

2025年09月01日发布

2025年09月01日实施

北京新标恒通认证有限公司 发布



目录

1.目的	1
2. 适用范围	1
3.认证依据	1
4.认证基本程序	1
5.认证模式	1
5.1 服务成熟度特性测评的认证模式	2
5.2 服务成熟度管理体系审核的认证模式	2
6. 认证领域划分	2
7.认证实施程序及要求	4
7.1 认证申请	4
7.2 申请评审和方案策划	4
7.3 签订认证合同	6
7.4 实施审查	7
7.5 认证决定	10
7.6 认证证书	10
7.7 监督审核	10
7.8 再认证	11
7.9 认证证书的暂停或撤销、认证范围及其他认证信息变更的管理	11
8.商品售后服务成熟度认证审查员能力要求	11
9.商品售后服务成熟度认证审查基础人日	12

注：本文件内容受到本机构版权保护，未经恰当的授权禁止复制。本公司客户及相关单位，如需获取文件完整内容，请联系市场部门获取，电话：**010-53678571**。



1.目的

本实施规则用于规范北京新标恒通认证有限公司（以下简称“XBHT”）开展商品售后服务成熟度认证活动，明确XBHT对认证过程的管理责任，确保认证活动的规范有效。

2.适用范围

本标准规定了商品售后服务成熟度的具体评价要求，适用于在中华人民共和国境内注册的具有独立法人资格的生产型、销售（贸易）型、服务型，向顾客售出商品所提供有偿或无偿服务的组织。

3.认证依据

CTS XBHT-S04-2025 《商品售后服务成熟度评价技术规范》

4.认证基本程序

- a) 认证申请
- b) 申请评审
- c) 签订认证合同
- d) 初次认证审核
- e) 认证决定与批准
- f) 获证后的监督审核与再认证审核

5.认证模式

商品售后服务成熟度认证模式采用“服务成熟度特性测评 + 服务成熟度管理体系审核”的组合模式，结合申请人的商品售后服务实际情况，从服务基础保障、流程运行、客户感知、持续改进等维度，对其售后服务体系成熟度和服务能力进行全面、客观的评价。其中，服务成熟度特性测评聚焦售后服务的实际效果、客户体验及成熟度表现，服务成熟度管理体系审核聚焦售后服务体系的规范性、系统性及持续优化能力。



5.1 服务成熟度特性测评的认证模式

a) 客户满意度与忠诚度调查: 通过问卷调查、电话回访、现场访谈、线上评价分析等方式, 收集客户对商品售后服务的满意度、忠诚度评价, 包括服务响应速度、服务态度、问题解决效率与质量、服务专业性、个性化服务能力等核心成熟度指标;

b) 服务过程成熟度现场测评: 认证审查人员赴申请人售后服务现场(如服务网点、呼叫中心、仓储配送中心等), 对售后服务流程的标准化执行情况、服务设施的完备与智能化水平、服务人员的专业素养与实操能力、服务流程的优化迭代情况进行现场观察和测评;

c) 服务结果成熟度验证: 对申请人已完成的售后服务案例进行抽查, 验证服务结果的一致性、稳定性及优化改进效果, 包括问题解决率、客户投诉处理完成率及满意度、服务返工率、重复投诉率、服务创新成果等指标;

d) 服务成熟度监测数据审核: 审核申请人日常服务成熟度监测记录, 包括服务工单全流程记录、客户投诉与反馈记录、服务质量考核与改进记录、服务数据统计分析报告等, 评估其服务质量的稳定性、持续改进能力及成熟度提升潜力。

5.2 服务成熟度管理体系审核的认证模式

a) 文件审核: 审核申请人商品售后服务成熟度相关文件, 包括服务手册、程序文件、作业指导书、管理制度、成熟度评价与改进方案等, 评估文件体系的完整性、规范性、系统性及与成熟度评价要求的符合性, 验证文件内容对服务成熟度提升的指导作用;

b) 商品售后服务成熟度运行审核: 检查商品售后服务成熟度的实际运行情况, 验证文件要求是否得到有效落实, 包括商品售后服务成熟度目标设定与分解、服务资源的精准配置、服务流程的闭环管控、服务成熟度指标的监测与分析、服务改进措施的落地效果等环节的运行有效性;

c) 合规性与成熟度适配性审核: 审核申请人商品售后服务活动是否符合国家法律法规、相关标准及行业规范要求, 同时评估服务体系与自身业务规模、商品特性、客户需求的适配程度, 以及服务成熟度水平与行业标杆的差距。

6. 认证领域划分

本规则将商品售后服务成熟度认证领域根据商品类型及行业特性进行划分, 具体如下:

a) 工业商品类售后服务: 涵盖机械制造、电子电器、建材、化工等工业商品的销售后安装、调试、维修、保养、技术支持、备品备件供应等售后服务;

b) 消费商品类售后服务: 涵盖食品、日用品、服装鞋帽、家用电器、家居用品等消费商品的退换货、维修、保养、咨询、配送等售后服务;

c) 特殊商品类售后服务: 涵盖汽车、特种设备、医疗器械、航空航天商品等, 特殊商品的专业安装、调试、维修、检测、安全保障、技术升级等售后服务;

d) 复合商品类售后服务: 涵盖同时涉及多种商品类型, 需提供集成化、一体化售后服务的领域(如智能家电套装、工业成套设备等)的综合售后服务。