



售后服务成熟度认证实施规则

版本号：A/0

编制人：张和峰

批准人：王汝明

2025年9月16日发布

2025年9月16日实施

前 言

本规则由金虔认证有限公司制定、发布，任何组织及个人未经许可，不得以任何形式全部或部分使用。

制定单位：金虔认证有限公司

主要起草人： 谢峰 兰俊羽

1.目的和范围

1.1 为规范售后服务成熟度认证活动的实施，保证售后服务成熟度认证的规范性和有效性，特制定本文件

1.2 本实施规则适用于商品的售后服务活动，适用于售后服务提供者。

2、认证领域及依据

2.1 认证领域

批发业和零售业服务（代码：SC03）

2.2 认证依据

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》

CTS Q/JQRZ-GF-05-2025-A 《售后服务成熟度认证技术规范》

3、认证模式

针对售后服务及其服务管理的特征，选择适用于其服务特性测评和管理要求
审该活动的认证模式：

- a. 公开的服务特性检测，即模式 C；
- b. 顾客调查, 简称模式 E；
- c. 服务管理审核，即模式 I。

3.1 认证模式的组合

① 初次认证：

选用模式 C+模式 E+模式 I。

② 再认证

选用模式 C+模式 E+模式 I。

③ 保持认证（监督评价）

选用模式 C+模式 I 和模式 E+模式 I

3.2 认证级别

JQRZ 依据申请组织的售后服务评价指标评分值评定申请组织的售后服务水平, 满分为 100 分, 对评分为 70 分以下的组织, 不予认证注册, 并将不能注册的原因书面通知申请组织。对于评分达到 70 分以上(含)的组织, 按照以下要求进行级别划分:

- 1) 达到 70 分（含）至 75 分（不含），售后服务成熟度 7 星级；
- 2) 达到 75 分（含）至 80 分（不含），售后服务成熟度 8 星级；
- 3) 达到 80 分（含）至 85 分（不含），售后服务成熟度 9 星级；
- 4) 达到 85 分（含）至 90 分（不含），售后服务成熟度 10 星级；
- 5) 达到 90 分（含）至 93 分（不含），售后服务成熟度 11 星级；
- 6) 达到 93 分（含）至 95 分（不含），售后服务成熟度 12 星级；
- 7) 达到 95 分（含）至 97 分（不含），售后服务成熟度 13 星级；
- 8) 达到 97 分（含）至 99 分（不含），售后服务成熟度 14 星级；
- 9) 达到 99 分（含）至 100 分，售后服务成熟度 15 星级。