



商品售后服务成熟度 评价技术规范

CTS XBHT-S04-2025

2025-08-01 发布

2025-09-01 实施

北京新标恒通认证有限公司 发布

目录

0 前言	3
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
3.1 商品 commodity	1
3.2 服务 service	1
3.3 质量 quality	2
3.4 售后服务 after-sales service	2
3.5 评价 evaluation	2
3.6 评价体系 evaluation system	2
3.7 评价指标 evaluation index	2
3.8 客户 customer	3
3.9 售后服务管理师 after-sales service management professional	3
4 评价原则	3
4.1 公正性	3
4.2 客观性	3
4.3 持续改进	3
5 评价指标	3
5.1 售后服务体系	3
5.2 商品管理	6
5.3 商品服务	6
5.4 顾客服务	8
6 评价的方式与方法	9
6.1 总体要求	9
6.2 评分	10
6.3 评分结果	12