CTS

万里行（四川）认证有限公司技术标准

CTS SCTS001-2025

商品售后服务认证
技术规范

2025-05-24 发布　　2025-06-01 实施

万里行（四川）认证有限公司　发 布

前　言

本标准是对依据国家标准GB/T 27922-2011《商品售后服务》实施服务认证审核的技术规范要求，目的是为完善商品售后服务认证评价技术体系，统一我公司商品售后服务评价审查工作的实施而制定。

本标准起草单位：万里行（四川）认证有限公司

本标准起草人：吴斐懿　邓良

本标准于2025年5月24日首次发布，并于2025年6月1日正式实施。

本标准于2026年11月进行第一次修订：依据《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》（国认监发〔2026〕3号），对外授予的认证级别调整为三星级、四星级、五星级三个等级，综合测评得分70分至79分且特别扣分项低于5个的判定认证通过但不授予星级；评价计算仍执行GB/T 27922-2011的全部规定。本次修订自2026年11月13日起实施。

商品售后服务认证技术规范

1. 范围

本规范规定了商品售后服务认证的基本要素，包括原则、指标和方法等方面的内容。

2. 认证项目及认证依据

认证项目	认证依据
商品售后服务认证	CTS SCTS001-2025《商品售后服务认证技术规范》
	GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

3. 认证模式的选用及其组合规则

3.1 认证模式

3.1.1 针对商品售后服务认证的特性，选择适用于其服务特性测评和管理审核活动的服务认证模式：

a）公开的服务特性检验，简称模式 A；

b）公开的服务特性检测，简称模式 C；

c）顾客调查（功能感知），简称模式 E；

d）服务足迹测评，简称模式 F；

e）服务管理审核，简称模式 I。

3.1.2 商品售后服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。

3.2 服务认证模式选用及其组合

3.2.1 应根据商品售后服务认证服务过程和能力，以及认证周期及不同认证阶段，给出认证模式。

3.2.2 应按照下列规则进行选用和组合：

a）初次认证：模式 A+模式 C+模式 E+模式 I；

b）再认证：模式 A+模式 C+模式 I；

c）保持认证（监督评价）：模式 A +模式 I。

当存在互联网环境下的服务时，宜考虑在初次认证和再认证审查时增加服务足迹测评（模式 F）。

4. 服务认证结论

4.1 商品售后服务认证主要依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》。此标准规定了商品售后服务具体内容和要求。服务认证评价维度包括管理成熟度和服务特性指标。

4.2 管理成熟度评价应符合附录 A 的要求。

4.3 服务特性指标应符合附录 B 的要求。

4.4 将附录 B 服务指标测评基础分乘以体验否决系数 E，得出最终服务特性指标测评分。其中，体验否决系数 E={0，1}，当服务过程发生下列任一情况时 E=0，否则 E=1：

a) 未依法取得相关行政许可文件或相关行政许可文件超过有效期限；

b）评价期间，发生质量、环保、安全事故、重大投诉及违法事件等重大事故，影响恶劣。

4.5 服务认证综合测评得分计算方法

综合测评得分=管理成熟度评价得分*60%+服务特性指标评价得分*40%

4.6 服务认证结论

4.6.1 商品售后服务认证评价计算依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》第 6 章的规定执行，包括评分方法、扣分规则及特别扣分项规则。

4.6.2 判定准则：a）综合测评得分低于 70 分，或特别扣分项达到 5 个及以上（含 5 个）的，判定认证不通过，不予颁发认证证书。

b）综合测评得分 70 分（含）以上且特别扣分项低于 5 个的，判定认证通过。其中：70 分（含）至 79 分为认证通过，不授予星级级别，认证证书仅标注“商品售后服务认证通过”；80 分（含）至 89 分授予三星级；90 分（含）至 94 分授予四星级；95 分（含）以上授予五星级。

4.6.3 对外颁发的认证证书仅设置三星级、四星级、五星级共 3 个等级，最高等级为五星级。认证结果分级依据所提供服务功能和服务特性的差异确定，不得超过三个等级，不得对认证结果过度分级。

服务认证结果根据下表综合评价其管理审核和服务特性测评的结果，授予认证及级别。

序号	综合测评得分	认证级别	特别扣分项
1	95 分以上（含 95 分）	五星级	低于 5 个
2	90 分以上（含 90 分）	四星级	—
3	80 分以上（含 80 分）	三星级	—

4.6.4 评价阶段内部评分计算完整保留 GB/T 27922-2011 规定的四档分数区间，用于内部评

价分析与持续改进；对外颁发认证证书的级别授予执行 4.6.2 b）和 4.6.3 的规定。

附录 A：管理成熟度评价方法

A.1 管理成熟度评价方法

A1.1 依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准，对标准条各项指标采取评分的方法对售后服务的管理成熟度方面实施评价，满分 100 分。评分的依据是调查中发现的评价指标的实施情况。

A1.2 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准给出评分的基本要求，见表 A.1。服务认证审查员根据成熟度评分系统（见表 A.2）对各个指标项进行打分评价。当任何要求因企业及其商品的特点（例如：部分快速消费品、无形产品等）而不适用时，可以考虑对其进行删减。删减仅限于标准 5.2 中根据实际商品性质和服务性质而不涉及的项目，否则不能声称符合 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准。

表 A.1 管理成熟度分值

指标大类	分值	指标	分值
5.1 售后服务体系	40	5.1.1 组织架构	4
		5.1.2 人员配置	6
		5.1.3 资源配置	6
		5.1.4 规范要求	6
		5.1.5 监督	7
		5.1.6 改进	5
		5.1.7 服务文化	6
5.2 商品服务	35	5.2.1 商品信息	6
		5.2.2 技术支持	6
		5.2.3 配送	4
		5.2.4 维修	10
		5.2.6 质量保证	7
		5.2.6 废弃商品回收	2
5.3 顾客服务	25	5.3.1 顾客关系	15
		5.3.2 投诉处理	10

表 A.2 管理成熟度评分系统

评分比例	要点
0%-20%	■在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差 ■在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势 ■在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息
21%-40%	■在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平 ■在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平 ■在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息
41%-60%	■在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平 ■在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平 ■在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息
61%-80%	■在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平 ■与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平 ■在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。
81%-100%	■在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平 ■与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平 ■在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息

A.2 评价原则：

a) 以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般均为定性指标,不符合则扣除全部分值。

b) 遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时(例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等),可按其不符合的比例扣除分值。

c) 发现以下情况时应产生一项特别扣分项：不符合国家法律、法规的要求；不符合企业有关服务制度的要求；不符合行业专业性的特殊要求；对服务系统运行有影响的情况。每个特别扣分项在评分值之外扣除 1 分,且应进行整改。

d) 在评价过程中发现企业售后服务的特别优势时(高于国家法律、法规的有关要求,处于行业领先的情况），可产生 1 分的特别加分项,但该项不超过 1 个。

e) 当删减发生时(见标准 6. 2. 2),该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值。

f) 评分计算方法为：管理成熟度评价得分=实际得分/涉及项总分值×100。

附录 B：服务特性测评指标

B.1 商品售后服务认证服务特性测评

B.1.1 GB/T 27922-2011《商品售后服务》第 5.2、5.3 条款给出了商品售后服务要求，作为审查组实施服务特性测评的依据，表 B.1 给出了商品售后服务特性测评指标分值。

B.1.2 对受审查组织拟认证范围内的商品售后服务特性实施测评时：

（1）商品售后服务特性测评设定满分值为 100 分；

（2）测评内容为明显的“是，否”判断时，用直接判断法判定得分和不得分；

（3）测评内容基于李克特 5 点式量表的体验系数α，如下：

1）远低于预期：0＜α≤0.2；

2）低于预期：0.2＜α≤0.4；

3）符合预期：0.4＜α≤0.6；

4）高于预期：0.6＜α≤0.8；

5）远高于预期：0.8＜α≤1.0。

（4）在实际评价中，当任何要求因服务特点不适用时，可以考虑删减。当删减发生时，该指标分值不进行计算，除此之外的分值总和称为涉及项总分值。

（5）每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数α后求和，得出服务特性测评基础分。

表 B.1 商品售后服务特性测评指标分值

指标大类	分值	指标	分值
商品服务	60	商品信息	12
		技术支持	12
		配送	8
		维修	15
		质量保证	10
		废弃商品回收	3
顾客服务	40	顾客关系	25
		投诉处理	15

B1.3 当任何要求因企业及其商品的特点（例如：部分快速消费品、无形产品等）而不适用时，可以考虑对其进行删减。删减仅限于标准 5.2 中根据实际商品性质和服务性质而不涉及

的项目，否则不能声称符合本标准。

B1.4 当删减发生时(见标准 B1.3),该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值。

B1.5评分计算方法为：服务特性测评指标得分=实际得分/涉及项总分值×100。