文件号	CTS SGC/JSC-01
版本号	A/1

山东赛格认证技术有限公司

技术规范

售后服务能力成熟度要求

目录

1 范围 3
2 引用文件 3
3 术语和定义 3
4 基本要求 3
5.活动要求 3
5.1 售后服务体系 3
5.2 商品服务 6
5.3 顾客服务 8

1 范围

本文件确立了零售、批发企业商品售后服务能力的基本要求、能力等级划分要求。

本文件适用于零售、批发企业商品售后服务的管理与实施。

2 引用文件

GB/T 34432-2017《售后服务基本术语》

SB/T 10401-2006《商品售后服务评价体系》

GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》

GB/T 44904-2024《售后服务 无理由退货服务规范》

GB/T 18760-2025《消费品售后服务方法与要求》

3 术语和定义

3.1 售后服务：商品售出后，为满足顾客的要求提供的一系列活动和措施。

3.2 服务提供者：提供服务活动的实体。

注:实体可以是组织或个人。

3.3 售后服务成熟度：组织在其不断改进的过程中，定义、实施、测量、控制和改进其售后服务的过程所经历的进化阶段的描述。

3.4 服务特性：由顾客服务体验的一项或一组可区分的特征，通常是无形的。

4 基本要求

4.1 企业应持有法律地位证明文件。必要时需具备从业资质。

4.2 企业应建立、建全售后服务管理制度，包括但不仅限于售后服务质量控制管理、员工能力评价和培训管理、服务改进管理、服务保障管理、客户投诉管理。

4.3 企业的从业人员应具备必要的知识和能力，并定期接受培训，涉证岗位应持证上岗。

4.4 企业应具备满足售后服务要求的设施设备。

4.5 企业应建立售后服务体系并执行。

5.活动要求

5.1 售后服务体系

5.1.1 组织架构

注:本文件内容受到本机构版权保护，未经授权禁止复制。本机构客户及相关单位，如需获取文件完整内容，请通过联系电话：0531-86952676获取