

# 技 术 规 范

CTS ZYC/SH-2025

---

## 售后服务认证要求

After-sales service certification requirements

2025-04-20 发布

2025-05-01 实施

---

广东中誉认证有限公司 发布

## 前 言

《售后服务认证要求》适用于广东中誉认证有限公司实施售后服务认证，满足第三方认证制度要求，作为提供认证服务的技术规范。必要时，在认证合同中补充相关的技术要求。本文在认证双方签订合同时予以确认和采用。

本文由广东中誉认证有限公司发布，版权归广东中誉认证有限公司所有，任何组织及个人未经广东中誉认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。

制定单位：广东中誉认证有限公司。

制定人员：江伟、陈艳玲、梁齐爱。

## 引 言

国家鼓励企业将售后服务作为开拓市场、提高竞争力的重要途径，增强服务功能，健全服务网络，提升服务质量，完善服务体系。完善产品“三包”制度，推动发展产品配送、安装调试、以旧换新等售后服务，积极运用互联网、物联网、大数据等信息技术，发展远程检测诊断、运营维护、技术支持等售后服务新业态。大力发展专业维护维修服务，加快技术研发与应用，促进维护维修服务业务和服务模式创新，鼓励开展设备监理、维护、修理和运行等全生命周期服务。积极发展专业化、社会化的第三方维护维修服务，支持具备条件的工业企业内设机构向专业维护维修公司转变。完善售后服务标准，加强售后服务专业队伍建设，健全售后服务认证制度和质量监测体系，不断提高用户满意度。

通过售后服务认证，企业能够做到持续改进服务，完善服务体系，不断强化服务管理水平及服务能力，增强服务利润链持续收益。同时，证明了企业在全行业的服务领先性，获得消费者和市场认可，也为大型项目招标、政府采购招标等方面提供资质证明。

# 售后服务认证要求

## 1 范围

本文件规定了售后服务认证的规范性要求,包括服务要求、管理要求和服务认证评价要求等内容。  
本文件适用于售后服务组织。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本规范;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本规范。

GB/T 27922 售后服务评价体系

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 售后服务 after-sales service

向顾客售出产品或从顾客接受无形产品开始,所提供的有偿或无偿的服务。

### 3.2 售后服务管理师 after-sales service management professional

通过有培训资质的机构培训并考试合格,获得售后服务管理师职业资质的管理人员。

### 3.3 利益相关方 interested party

与组织的业绩或成就有利益关系的个人或团体。本文中的利益相关方包括但不限于机构的客户、客户的顾客、制造商、供方、用户、行业协会代表、政府监管机构或其他政府部门的代表及非政府组织(包括消费者组织)的代表。

注:本文件内容受到机构版权保护,未经恰当的授权禁止复制,如需  
查阅全文,请通过电话 020-38769599 或邮箱 gdzyrz@126.com 获取。