



Q/BJKB

北京坤标检验认证有限公司企业标准

Q/BJKB 006-2026

售后服务成熟度服务认证评价技术规范

Technical Specification for Evaluation of
After-Sales Service Maturity

2026-4-1 发布

2026-4-1 实施

北京坤标检验认证有限公司 发布



企业标准信息公共服务平台
公开 2026年04月22日 15点35分

坤标认证



企业标准信息公共服务平台
公开 2026年04月22日 15点35分



目 次

前 言	II
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 评价范围	2
4 评价指标（总分 100 分）	2
4.1 基础合规能力（6 分）	2
4.2 服务体系（14 分）	2
4.3 人员能力管理（9 分）	3
4.4 基础设施（9 分）	3
4.5 售后服务设计（4 分）	4
4.6 服务目录（10 分）	4
4.7 服务级别管控(10 分)	4
4.8 供应商管理(8 分)	4
4.9 安全与服务连续性(8 分)	4
4.10 项目管理（4 分）	4
4.11 变更管理（4 分）	4
4.12 事件和问题管理（9 分）	5
4.13 监督与持续改进（5 分）	5
5 评分方法	5

公开
行业标准信息公共服务平台
2026年04月22日 15点35分



Q/BJKB 006-2026

前 言

本标准按 GB/1.1-2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》给出的规则起草。

本标准主要起草人：陈刚辉、杨英者、吕晚香、李英华。

公开

2026年04月22日 15点35分

坤标认证

企业标准信息公共服务平台

公开

2026年04月22日 15点35分



售后服务成熟度服务认证评价技术规范

1 范围

本标准规定了售后服务成熟度服务认证评价技术的术语和定义、评价要求、评价内容、评分标准和评价方法等。

本标准适用于采用本标准对本企业售后服务成熟度状况进行的自我评价,也适用于北京坤标检验认证有限公司作为第三方认证机构对企业进行售后服务成熟度服务认证评价。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

售后服务 after-sales service

向顾客售出商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。

注:售后服务包括但不限于以下方面:

- 1) 随合同签订而提供的活动,例如测量、规划、咨询、策划、设计等;
- 2) 在商品售出到投入正常使用期间所涉及的活动,例如送货、安装、技术咨询与培训等;
- 3) 商品质量涉及的活动,例如退换、召回、维修、保养、检测、配件供应等;
- 4) 为获得顾客反馈或维系顾客关系而开展的活动,例如满意度调查、顾客联谊、商品使用情况跟踪等;
- 5) 以商品为基础,为顾客提供相关信息的活动,例如商品使用知识宣传、商品或服务文化宣传、网站或短信传递服务、新品推荐等;
- 6) 在有形产品或设施基础上提供文化理念或相关服务的活动,例如景区、餐饮、酒店、商场的服务。

2.2

服务转化 Service Transition

将新的或已经获得变更批准的服务引入到交付和部署环节,确保服务能够顺利地移交给最终用户和客户。

2.3

外包 outsource, verb

安排外部组织执行组织的部分职能或过程。

2.4

资产 asset

对组织有潜在或实际价值的物品、事物或实体。

注 1:价值可以是有形的或者无形的,财务或非财务的,包括考虑风险和义务,在资产生命周期的各个阶段,可以是正面的或者负面的。

注 2:物理资产通常指组织拥有的设备、库存和财产。物理资产和无形资产相对应,无形资产通常包括租约、商标、数字资产、用户权利、许可、知识产权、声誉和协议。

注 3:一组资产被称作资产系统,亦可以称作一项资产。



Q/BJKB 006-2026

注 4:资产可以是配置项,一些配置项不是资产。

2.5

外部供应商 external supplier

通过合同约定,对策划、设计、转换,不交付或者改进服务、服务组件或者流程的提供协助的组织外部的其他方

注 1:外部供应商包括指定的主供应商,但不包括分包商。

注 2:如果服务管理体系范围的组织是大型组织的一部分,其他方指大型组织外的相关方。

2.6

事件 incident

计划外的服务中断、服务质量下降或尚未对客户服务造成影响的事态。

2.7

服务目录 service catalogue

组织提供给客户服务的成文信息。

2.8

服务级别协议 service level agreement SLA

服务提供方和客户之间定义服务和指标的形成文件的协议。

注 1:服务级别协议也可在服务提供方均外部供应商、与内部供应商、或与作为供应商的客户之间签订。

注 2:服务级别协议可以包含在合同或其它类型的书面协议中。

2.9

事件 incident

计划外的服务中断、服务质量下降或尚未对客户服务造成影响的事态。

3 评价范围

售后服务成熟度服务认证是对企业售后服务成熟度认证体系要求的规定,适用于需进行售后服务成熟度服务认证的各类企业。

4 评价指标 (总分 100 分)

4.1 基础合规能力 (6 分)

4.1.1 服务机构严格遵守属地法律法规及售后服务相关行业规范标准。一票否决。

4.1.2 建立合规运行评价机制,实时更新归集适用法律法规与行业标准,定期开展合规自查评价并闭环落实问题整改。(6 分)

4.2 服务体系 (14 分)

4.2.1 部门与岗位设置 (3 分)

明确售后服务专属管理部门及岗位职责分工。权责覆盖售前、售中、售后全流程服务环节。

岗位配置贴合企业产品特性与实际服务规模。内部服务权责划分清晰、运转衔接顺畅规范。

4.2.2 沟通交流 (5 分)



建立跨部门售后协同联动工作机制。

顺畅衔接售前、销售、售后各项业务衔接。配套出台部门服务工作绩效考核细则。定期核查跨部门服务协同落地执行成效。

4.2.3 体系化服务建设（6分）

制定企业中长期售后服务发展战略目标。

建立统一标准化全流程售后服务管理制度。

设定服务组织运行专项管控评价指标。

定期核验服务体系运行适配性与规范性。

4.3 人员能力管理（9分）

4.3.1 人员配置（3分）

配齐足额售后技术及业务服务在岗人员。

在岗人员具备对应岗位专业资质与从业能力。

严格规范外包服务人员准入资质管理要求。

建立售后人员数量动态调整适配管理机制。

4.3.2 人员能力提升（3分）

制定年度常态化岗位专业技能培训工作计划。

定期开展产品技术、售后业务专项实操培训。

同步开展服务礼仪、服务文化理念宣贯学习。

落实培训效果验收考核，巩固人员服务能力。

持续更新服务知识内容，适配行业服务新标准。

4.3.3 考核（3分）

建立健全售后人员全维度绩效考核管理制度。

落实员工日常关怀、评优表彰正向激励措施。

常态化开展岗位达标复核与技能提升培训。

规范落实岗位优化调整，规范人员进出管理。

4.4 基础设施（9分）

4.4.1 基础配置（3分）

配备符合运营要求的售后办公及现场服务场地。

配齐售后维修专用工具、作业设备相关设施。

足额储备售后维修所需各类备品备件物资。

全面满足日常各类售后服务现场处置需求。

4.4.2 资产管理（3分）

全面梳理盘点售后各类服务资产，规范登记台账。

落实资产分类管控要求，清晰划分资产使用类别。

明确各类资产专属管理责任人，落实岗位管控责任。

全程跟踪资产使用、损耗、维保全周期运行状态。

定期开展资产清查盘点，保障账实相符规范管理。

4.4.3 资产管理制度建设（2分）

建立服务资产全生命周期闭环管理制度。

制定年度常态化资产管理专项工作计划。

安排专职岗位负责日常各项资产管理工作。

按期开展资产巡检保养，保障设施正常使用。

4.4.4 资产管理信息化（1分）



Q/BJKB 006-2026

搭建数字化售后资产管理线上管控平台。
配套资产运行质量服务效果评价管理模块。
实时动态更新资产使用、维保各类数据信息。
线上全程管控资产流转、库存及在用状态。

4.5 售后服务设计（4分）

优化售后服务全流程设计，健全服务创新管控策略。
结合不同客户需求差异，推行标准化与个性化服务。
归集各类服务方案成果，搭建售后专项服务知识台账。
持续迭代优化服务内容，不断提升整体服务设计水平。

4.6 服务目录（10分）

编制完整规范的服务目录，全面列明各项服务适用对象、服务内容与业务覆盖范围。
明确各项服务交付方式、服务时效标准及对应分级服务等级要求。
结合顾客实际需求与市场动态变化，定期更新完善服务目录内容。
建立服务目录落地成效核查机制，持续验证服务匹配程度，优化目录管理内容。

4.7 服务级别管控（10分）

制定各等级对应服务细则，清晰约定分级服务响应时效、服务内容与保障标准。依据顾客差异化服务诉求，匹配对应服务等级，严格兑现分级服务承诺。

全程跟踪分级服务履约全过程，定期核对服务达标情况与顾客服务反馈。
结合运行实际动态调整分级服务规则，持续规范分级服务全流程管理。

4.8 供应商管理（8分）

建立合作服务商准入管控要求，严格审核外包单位资质与服务履约能力。

动态更新合格服务商名录，规范外协服务日常管控与全流程作业要求。定期开展供应商服务质量考评，全面核查配套售后交付合规与时效水平。依据考评结果优化合作管理模式，持续保障外包售后服务稳定交付。

4.9 安全与服务连续性（8分）

落实售后服务全流程安全管控要求，规范现场作业、信息数据各类安全事项。
全面排查业务运行风险隐患，制定售后业务中断应急处置专项预案。
常态化开展应急处置演练，有效防范服务中断风险，保障售后持续稳定运行。
定期核验安全管控与业务连续运行成效，持续完善长效应急保障机制。

4.10 项目管理（4分）

明确售后项目全周期实施流程，规范各环节工作内容、责任划分与交付节点。
统筹调配项目人力、物资相关资源，保障专项售后项目按期规范落地。
完整留存项目全过程服务资料，规范做好项目交接、验收与档案归档管理。
复盘项目交付质量与顾客满意度，持续优化专项项目服务管控流程。

4.11 变更管理（4分）

规范售后服务体系流程、权责相关变更审批落地流程。
平稳有序开展体系调整工作，不影响日常售后服务正常运转。
跟踪验证变更运行效果，持续优化变更管控细节，保障管理体系完整稳定。



4.12 事件和问题管理（9分）

及时响应各类售后服务事件，规范分级处置流程，明确各岗位处置权责。
完整记录事件全流程处置内容，按期闭环办结顾客诉求并做好回访跟进。
定期汇总共性服务问题，深挖问题根源，落实针对性整改治理措施。
建立同类问题源头预防机制，举一反三补齐服务短板，降低重复问题发生率。

4.13 监督与持续改进（5分）

常态化开展售后服务全过程监督核查，全面校验服务合规性与履约达标情况。
归集顾客反馈、业务运行各类数据，梳理售后服务薄弱管理环节。
针对长期疑难售后问题，落实专项闭环整改，妥善解决各类服务痛点。
持续优化服务管理制度流程，稳步提升企业售后服务整体管理成熟水平。

5 评分方法

评分方法依据下表执行。

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
20%-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
40%-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
60%-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。
80%-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

对各项评价得分进行加和汇总，总分值对应售后服务能力成熟度等级如下：

项目	一星级售后服务能力成熟度 ★	二星级售后服务能力成熟度 ★★	三星级售后服务能力成熟度 ★★★	四星级售后服务能力成熟度 ★★★★	五星级售后服务能力成熟度 ★★★★★
要求分值	70 分以下	70 分及以上	80 分及以上	90 分及以上	95 分及以上
实际分值					