

CTS JQQY 028-2025

# 售后服务完善程度服务认证要求

2025-03-12 发布

2025-03-12 实施

2026-05-04 修订

九千启运认证中心有限公司 发布

# 目 录

前 言 .....	2
售后服务完善程度服务认证要求 .....	3
1. 范围 .....	3
2. 规范性引用文件 .....	3
3. 术语和定义 .....	3
4. 评价原则 .....	3
4.1 公正性 .....	3
4.2 持续改进 .....	3
5. 评价指标 .....	4
5.1 售后服务完善程度 .....	4
5.2 商品服务 .....	5
5.3 顾客服务 .....	6
6. 评价的方式与方法 .....	6
6.1 总体要求 .....	6
6.2 评分 .....	7
6.3 评分结果 .....	8
附录 A 文件修订记录 .....	9