

企业标准

CIEC/JS GF 004-2025

商品售后服务成熟度评价技术规范

Technical Specification for Evaluation of After-Sales

Service Maturity

查阅全文请联系国检公信(北京)检验认证有限公司

联系电话:010-64938770

邮箱地址:CIEC1671@163.com

2025-08-08 发布

2025-08-20实施

国检公信(北京)检验认证有限公司 发布

目录

前 言 3

1 范围 4

2 规范性引用文件 4

3 术语和定义 4

4 总则 4

5 基础级服务特性要求 4

6 成熟级服务特性要求 4

 6.1 服务流程标准化与执行 4

 6.2 员工能力与培训 5

 6.3 客户反馈与痛点改进 5

 6.4 基础技术工具应用 5

 6.5 成本控制与资源优化 5

 6.6 客户分层与增值服务 5

 6.7 应急与持续改进 6

 6.8 附加指标 6

7 服务认证评价 6

 7.1 评价方法 6

 7.2 评价结果基本判定 6

附录A 7