

认 证 技 术 规 范

CTS BBC/TS475016-2021

售后成熟度服务认证技术规范

Technical Specification for After-sales Maturity Service Certification

2021 年 11 月 08 日发布

2021 年 11 月 08 日实施

2026 年 04 月 15 日修订

北京信标认证有限公司 发布

目 次

1 范围	4
2 规范性引用文件	4
3 术语定义	4
4 基本要求	5
5 管理要求	5
6 服务要求	6
7 加分项	8
8 服务认证评价	8
9 认证结果	9
附 录 A（规范性）售后成熟度管理要求评价工具	9
附 录 B（规范性）售后成熟度服务要求评价工具	12
附 录 C（规范性）售后成熟度服务加分项赋值规范	15

获取完整版文件请致电010-61267507 或发邮件至bjxbrz@163.com