

中关村国检电子商务数据产业协会团体标准

T/EDA

T/EDA 06—2025

商品售后服务成熟度评价技术规范

Technical Specification for Evaluation of After-Sales

查阅全文请联系北京海德国际认证有限公司

联系电话：010-84905056, 010-65817800

邮箱地址：common@hicchina.com.cn

2025-08-20 发布

2025-08-20 实施

中关村国检电子商务数据产业协会

发布

目 录

前 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	1
5 基础级服务特性要求	1
6 成熟级服务特性要求	1
6.1 服务流程标准化与执行	1
6.2 员工能力与培训	2
6.3 客户反馈与痛点改进	2
6.4 基础技术工具应用	2
6.5 成本控制与资源优化	2
6.6 客户分层与增值服务	2
6.7 应急与持续改进	3
6.8 附加指标	3
7 服务认证评价	3
7.1 认证模式	3
7.2 评价方法	3
7.3 认证结果	3
附录 A 商品售后服务成熟度评价标准	5