

CTS YBSQ 010-2025

# 工业产品售后服务技术规范

2025-05-15 发 布

2025-05-15 实 施

北京优标尚企检验认证中心有限公司 发布

# 目 录

|                     |   |
|---------------------|---|
| 前 言 .....           | 3 |
| 工业产品售后服务技术规范 .....  | 4 |
| 1.范围 .....          | 4 |
| 2.规范性引用文件 .....     | 4 |
| 3.术语和定义 .....       | 4 |
| 3.1 组织 .....        | 4 |
| 3.2 顾客 .....        | 4 |
| 3.3 服务 .....        | 4 |
| 3.4 质量 .....        | 5 |
| 3.5 服务质量 .....      | 5 |
| 3.6 服务质量特性 .....    | 5 |
| 4 评价原则 .....        | 5 |
| 4.1 目的性原则 .....     | 5 |
| 4.2 可操作性原则 .....    | 5 |
| 4.3 全面性原则 .....     | 5 |
| 5 评价内容 .....        | 6 |
| 5.1 服务质量要素 .....    | 6 |
| 5.2 评价指标选取 .....    | 6 |
| 6.评价方法 .....        | 6 |
| 6.1 关键过程评价法 .....   | 6 |
| 6.2 关键要素评价法 .....   | 6 |
| 6.3 层次分析法 .....     | 6 |
| 7.评价程序 .....        | 6 |
| 7.1 评价准备 .....      | 6 |
| 7.2 评价准备 .....      | 7 |
| 7.3 监测采集并校验数据 ..... | 7 |
| 附 录 A .....         | 8 |