

## 五星级售后服务认证流程及费用 国家认监委可查

产品名称	五星级售后服务认证流程及费用 国家认监委可查
公司名称	深圳华谊企业咨询管理有限公司
价格	.00/套
规格参数	
公司地址	深圳市龙岗区龙岗街道新生社区新旺路8号和健云谷2栋11层1112室
联系电话	13113606880 13113606880

### 产品详情

# 五星级售后服务认证流程及费用 国家认监委可查

证书说明：

- 一、经评价，服务能力达到：GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》规定的五星级要求。
- 二、国家认监委查询网址：[www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn)（即国家认证认可监督管理委员会简称）。
- 三、可安排现场审厂，也可安排远程审厂。

#### 1. 审查申请

##### 1.2.1

申请方提出申请：申请方需填写《商品售后服务评价体系认证申请表》，并附上认证所需提交的资料：

- a、企业营业执照及年检证明复印件；
- b、组织机构代码证书复印件；
- c、有效期内的许可证或资质证书及年检证明复印件；

d、组织简介（包括本单位经营范围、规模、特色、实力，在国内外同行业中利税、技术、产量、质量、销售等方面的地位和售后服务体系建设、服务设施投入状况、经费保证情况等）；

e、组织机构图（含售后服务组织机构图）及主要负责人名单和联系方式；

f、产品服务政策的介绍；

g、产品销售网点/售后服务网点清单；

h、已获认证证书和荣誉证书复印件；

i、售后服务体系文件及文件清单。

#### 1.2.2 审查认证申请：

A．认证中心审查企业是否符合认证要求，如企业不符合要求：

- 1) 不具备独立法人资格；
- 2) 不是在中华人民共和国境内的合法经营企业；
- 3) 在最近有重大的产品质量和售后服务问题。

有以上情况的，认证中心将不受理认证申请，流程结束。

B．对于符合要求的企业，审查其提交材料的完善程度，和认证申请表的填写情况，对于材料不齐的，通知申请方补充材料，再次进行审查。审查通过，受理认证申请，认证中心和企业签订合同。

2．签订合同后，认证中心委派评审员或技术专家组成评审组，开始对受评审方的售后服务体系文件进行审查，文件评审完成后，进行现场评审。

a、初次评审：按商品售后服务评价体系认证流程图，走全部过程。

b、监督评审：初次评审完成，企业取得认证证书后，每年都将进行监督评审。监督评审的时间一般是初评的1/3。

c、复评：第三年后，获得认证的企业需换发新证。复评按初评进行。

3．在现场评审时，被评审方应落实后勤安排（有时不需要），提供向导和观察人员协助评审，必要时应对办公、交通、就餐作出安排。

4．评审完成，评审组打分。

评分，是严格按照《商品售后服务评价体系》标准（GB/T27922）进行的。也即是检查企业的服务能力是否符合标准中的条款等要求。

满分为100分。

综合评分，被评审方总分达到70分，通过评审。

被评审方总分低于70分，不通过评审。

- a、达到70分（含70分）以上，推荐通过达标级服务认证；
- b、达到80分（含80分）以上，推荐通过三星级服务认证；
- c、达到90分（含90分）以上，推荐通过四星级服务认证；
- d、达到95分（含95分）以上，推荐通过五星级服务认证。

通过认证的企业，可在证书覆盖范围的产品及包装上使用星级标志，以做为证明。