

五星级售后服务认证的流程与意义 国家认监委认可

产品名称	五星级售后服务认证的流程与意义 国家认监委认可
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的流程与意义 国家认监委认可

什么是售后服务体系认证？售后服务认证也称为售后服务星级认证。它的全名是“商品售后服务评价体系认证”。采用打分制，共有4个等级。95分或更高被评为满足高级别——“五星级”。

由于其严格的评价标准，一次通过“五星级售后服务认证”的机会非常低。许多公司是第一次参加评价才获得“三星级售后服务认证”，而经过几年的优化和提升，“五星级售后服务认证”才能通过。

如何获得售后服务体系认证？售后服务认证必须由中立且权威的第三方组织进行，以审查公司的售后服务能力并评价服务水平。具体来说，它主要对内部条件，服务实施，客户跟进和服务改进等4个级别，8个单独项目的27个指标进行系统评价和严格审查。认证过程严格按照国家标准“商品售后服务评价系统”进行，并采用现场审查和暗访客户等方法来了解公司的真实运营状况。可以说，售后服务认证是按照国家标准对企业售后服务进行的全面、严格、公正的审查。

售后服务认证分按星级划分，具体分为达标、三星、四星、五星四个星级。不同的星级代表了公司售后服务中遵守标准的程度，当然也反映了公司在售前、售中和售后的综合实力和服务标准。并且企业拥有星级的售后服务认证证书，可以帮助企业获得更多竞标优势，改善日常服务工作，赢得客户的信任，实现企业的长远目标。

成功的售后服务认证必须基于良好的企业文化和正确的发展方向。售后服务系统的建立是非常复杂的

系统工程，需要大量的人力和财力。如果您能建立良好的自己，则售后服务体系已为市场所认可。该系统不仅将成为企业的核心竞争力，而且将成为企业多元化发展的基本纽带。

“商品售后服务评估系统”是一种评估标准，认证的目的是判断优秀。认证的结果是证明公司已按照标准实施了售后服务并达到了一定的高度（星级）。是评分系统的认证，它根据评估的分数来衡量服务能力的水平；

满分100。综合得分，被评估方总得分为70分，并通过了评估。如果被评估方的总分低于该分，则该评估将不予通过。

认证公司可以在证书覆盖的产品和包装上使用星号作为证明。因此，您可以参考以上分数来了解您的公司可以达到多少级别。每个分数包含许多条件。

一、商品售后服务证明，售后服务证明书的有效期，取得证明书的时间和监督复核周期：

- 1.证书自签发之日起三年内有效。
- 2.取决于企业的准备和审查。
- 3.监督和审查的期限约为十个月。可能提前1-2个月或更晚。

二、售后服务认证流程：

- 1.企业提交申请，并提交申请表和相应材料。
- 2.运营部对材料进行审核，审核通过后并与企业签订认证合同。
- 3.审查部门审查公司的服务系统文档。
- 4.向公司派遣审核员进行现场审核和评分。
- 5.审核委员会进行最终审核后，将颁发相应的星级服务认证证书。

三、五星级售后服务认证的意义：

- 1.权威认证。已通过五星级售后服务认证的公司证明了他们在全国范围内的服务领导地位。
- 2.大型企事业单位招标，政府采购等活动的重要参考和资格要求。
- 3.消费者认可。认证的公司可以在其产品和包装上标记“售后服务认证”星号，该标志具有说服力和可验证性，可让消费者放心购买。
- 4.企业服务达到标准，认证企业服务能力达到国家标准，可以增强服务管理水平和服务能力。
- 5.不断完善服务，完善服务体系，树立良好的售后服务信誉，不断提高服务质量，提高服务利润链的持续收入。

五星级售后服务认证的流程与意义 国家认监委认可