

赣州商品售后服务评价GB/T27922-2011标准咨询

| | |
|------|--|
| 产品名称 | 赣州商品售后服务评价GB/T27922-2011标准咨询 |
| 公司名称 | 广州浩诚管理咨询有限公司 |
| 价格 | 8000.00/个 |
| 规格参数 | |
| 公司地址 | 广州市天河区翰景路1号金星大厦501号F08-A84 (仅限办公用途) |
| 联系电话 | 18312067570 |

产品详情

《商品售后服务评价体系》(GB/T27922-2011)标准中“售后服务评估”的范围是什么？我们搜索标准化文件后，列举了体系认证评审许多事项，协助企业顺利完成商品售后服务评价现场评审工作。

在GB/T27922-2011标准中提出的“售后服务评价”是一个宽泛的概念，“评价”是结合策划、体系、资源、特点、数量、时间与活动、过程与效果的判断，所以“售后服务”的评价必须涵盖整体服务体系的要求(包括售前要准备的工作)。如商品知识和文化宣传、对顾客的预售通知和承诺、在商场、景点、机场、服务网点建立的设施、实现服务的人员组织和资源配置等。不仅仅是“商品售出后的维修服务”。

原标准：“售后服务包括但不限于以下几个方面：

- 1)与合同签订相关的活动，如测量、规划、咨询、策划、设计等。
- 2)从货物销售到正常使用期间所涉及的活动，如交付、安装、技术咨询和培训等。
- 3)与商品质量有关的活动，如退货、召回、修理、维护、测试和零件供应；
- 4)为获得顾客反馈或维护顾客关系而开展的活动，如满意度调查、顾客友谊、商品使用跟踪等；
- 5)基于商品向客户提供相关信息的活动，如商品使用知识宣传、商品或服务文化宣传、网站或短信传递服务、新产品推荐等；

6)以有形产品或设施为基础提供文化理念或相关服务的活动，如景点、餐厅、酒店、商场等服务。”

我们为企业实现商品售后服务评价体系，也从事下列服务认真、ISO体系认证工作

| | |
|-----------------|--------------------|
| 人力资源外包服务认证 | GB/T33530-2017 |
| 体育用品售后服务认证 | GB/T28238-2 011 |
| 健身运动安全服务认证 | GB/T34285-2 017 |
| 企业品牌评价服务认证 | GB/T27925-2 011 |
| 生活垃圾分类服务认证 | GB/T19095-2 019 |
| 家具定制服务认证 | GB/T10990-2 013 |
| 售后10星 物流服务认证 | |
| 金融外包服务认证 | GB/T 32314-2015 |

《共和国认证认可条例》规定中国的认证分为“产品、服务、管理体系”三种。其中，如“3C”属于产品认证范畴；“ISO9001质量管理体系”和“ISO14001环境管理体系”属于管理体系认证范畴。另一种是服务认证。商品售后服务认证属于服务认证范畴，使用《商品售后服务评价体系》标准(GB/T27922-2011)来考察企业的服务能力，评价服务水平。