

售后服务管理认证GB/t27922-2011

产品名称	售后服务管理认证GB/t27922-2011
公司名称	深圳志诚企业咨询管理有限公司销售部
价格	.00/件
规格参数	备案机构:国家标准化管理委员会 办理地区:全国地区可办 公示查询网站:国家认监委
公司地址	坪地街道办同心路69号七楼
联系电话	13267099132 13267099132

产品详情

售后服务管理认证GB/t27922-2011商品售后服务认证目前是什么形势？

国务院2014年26号文件《国务院部加快发展生产性服务业促进产业结构调整升级的指导意见》中要求：“鼓励企业将售后服务作为开拓市场、提高竞争力的重要途径，增强服务功能，健全服务网络，提升服务质量，完善服务体系。完善产品“三包”制度，推动发展产品配送、安装调试、以旧换新等售后服务，积极运用互联网、物联网、大数据等信息技术，发展远程检测诊断、运营维护、技术支持等售后服务新业态。售后服务管理认证大力发展维护维修服务，加快技术研发与应用，促进维护维修服务业务和服务模式创新，鼓励开展设备监理、维护、修理和运行等全生命周期服务。售后服务管理认证积极发展化、社会化的第三方维护维修服务，支持具备条件的工业企业内设机构向维护维修公司转变。完善售后服务标准，加强售后服务队伍建设，健全售后服务认证制度和质量监测体系，不断提高用户满意度。”

GB/T27922商品售后服务管理认证评价体系认证是服务认证类别

售后服务管理认证的流程是什么样的？

答：（1）企业向中再联合认证中心提出申请，提交申请表和相应资料。

（2）中心市场信息部审查材料，通过申请则与企业签订认证合同。

（3）评审部审查企业的服务体系文件。

（4）派遣评审员到企业现场评审和评分。

（5）经评审会后审查通过，颁发相应星级的服务认证证书。

从申请认证到获证的时间大概需要多久？

答：视企业准备的情况和评审情况，一般来说1-3个月。

商品售后服务的费用如何计算？

答：售后服务管理认证的收费是按有关规定，以人/日数来执行的，人/日数按照企业总人数计算，具体的可以参考《商品售后服务认证收费标准及人数对照表》

15、售后服务管理认证证书有效期是多久？监督评审的周期是多久？

答：（1）售后服务管理认证证书有效期从颁发之日起为3年有效，3年内每年至少要进行一次现场监督评审。

二、售后服务体系的作用与特性:

1、售后服务是买方市场条件下企业参与市场竞争的尖锐利器。

2、售后服务是保护消费者权益的后防线。

3、售后服务是保持顾客满意度、忠诚度的有效举措。

4、售后服务是企业摆脱价格大战的一剂良方。

5、售后服务是企业可持续发展的必然要求。

所以企业自主建立独立的售后服务体系是大势所趋。