

全国家具售后管理服务认证证书是什么

产品名称	全国家具售后管理服务认证证书是什么
公司名称	深圳志诚企业管理咨询有限公司销售部
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

全国家具售后管理服务认证证书是什么-家具售后管理服务认证证书

获得商品售后服务评价体系认证的好处：

- 1、售后服务评价体系权威认证，通过认证的企业，证明其在全国全行业范围的服务性。
- 2、售后服务评价体系权威认证大型企事业单位招投标、政府采购等活动的重要参考和资质要求。
- 3、消费者认可，通过认证企业在产品及包装上可标识“售后服务认证”星级标志，具有说服力和证实性，供消费者放心选购。
- 4、企业服务达标，通过售后服务评价体系权威认证的企业服务能力达到国家标准，能强化服务管理水平及服务能力。
- 5、持续改进服务，完善服务体系，建立良好售后服务口碑，持续改进服务质量，增强服务利润链持续收益。售后服务体系作为ISO认证家族的又一新宠，对于企业来说可以完善企业售后服务客户的满意度，

售后服务认证是企业对产品售出之后提供服务后，对服务是否达到标准的一种认证，其目的在于提高客户满意度，建立客户忠诚。现代理念下的售后服务不仅包括产品运送、安装调试、维修保养、提供零配件、业务咨询、客户投诉处理、问题产品召回制、人员培训以及调换退赔等内容，还包括对现有客户的

关系营销，传播企业文化，例如建立客户资料库、宣传企业服务理念、加强客户接触、对客户满意度进行调查、信息反馈等。通过售后服务工作可以提高工作的效率并增加收益。

商品售后服务认证评分

1、依据本标准进行售后服务评价时，对各项指标采取评分的方法，满分为100分，具体分为售后服务体系40分，商品服务35分，顾客服务25分评分的依据是调查中发现的按照本标准规定的评价指标的实施情况。

2、本标准给出评分的基本要求，见下表，在实际评价中，应根据本标准规定的要求制定有关细则当任何要求因企业及其商品的特点(例如:部分快速消费品、无形产品等)而不适用时，可以考虑对其进行删减，删减于商品服务中根据实际商品性质和服务性质而不涉及的项目，否则不能声称符合本标准。

商品售后服务认证评分要求

评分时应包含以下原则性要求:

- 1、以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据,一般均为定性指标,不符合则扣除全部分值。
- 2、遇到需要抽取多个同类型样本验证评分的指标时(例如人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等),可按其不符合的比例扣除分值。
- 3、发现以下情况时应产生一项特别扣分项:不符合国家法律、法规的要求;不符合企业有关服务制度的要求;不符合行业性的特殊要求;对服务系统运行有影响的情况每个特别扣分项在评分值之外扣除1分,且应进行整改(见4.2)
- 4、在评价过程中发现企业售后服务的特别优势时(高于国家法律、法规的有关要求,处于行业的情况),可产生1分的特别加分项,但该项不超过1个。
- 5、当删减发生时(见6.2.2),该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和称为涉及项分值。

评分计算方法为:评分=实际得分/涉及项总分值×100

商品售后服务认证评分结果

- 1、根据评分值评定企业售后服务水平,并以不同级别区分优质程度。

2、评分达到70分以上(含70分)为本标准的低要求。70分以下，或特别扣分项达到5个以上(含5个)，为评价不合格。

3、对于评分达到70分以上(含70分)，且特别扣分项低于5个的企业，按照以下要求进行级别划分：

a)达到70分以上(含70分),达标级售后服务;

b)达到80分以上(含80分),三星级售后服务;

c)达到90分以上(含90分),四星级售后服务;

全国家具售后管理服务认证证书是什么