

# 五星售后服务认证证书如何申报

产品名称	五星售后服务认证证书如何申报
公司名称	深圳志诚企业咨询管理有限公司销售部
价格	.00/个
规格参数	
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

### 五星售后服务认证证书如何申报

售后维修服务评星验证是中国第一部有关售后维修服务的认证证书，也是现阶段中国认可度最高的服务项目类验证，绝大多数公司必须资质认证时都是会优先选《商品售后服务评价体系》，而针对此类验证，现阶段也有许多公司存有错误观念，对于客户需求非常关心的难题，中国食品安全认证认可服务中心回应，以仅供参考。

### 国家标准《商品售后服务评价体系》的具体内容是啥？五星售后服务认证证书如何申报

具体内容可分“5评价方法”和“6评价方法”两部分。“5评价方法”一部分主要是要求了用以产品售后维修服务点评的指标值以及含意，实际分成“三个指标值大类，十五个指标值”。

三个指标值类别有：售后维修服务管理体系评价方法、产品服务项目评价方法和客户服务评价方法。

售后维修服务管理体系的指标值，注重公司在售后维修服务的机构、管理方法、资源等基本标准层面所作出的勤奋；产品服务项目的指标值，注重对公司在紧紧围绕“产品”所进行的相关服务项目主题活动和服务项目个人行为的标准；客户服务的指标值，注重对公司在与消费者的相处全过程中，应重视的服务项目难题和服务项目个人行为的要求。

十五个指标值包含：组织结构、人员配备、资源分配、标准规定、监管、改善、服务创新、产品信息、服务支持、派送、检修、品质-保证、废料产品收购、客户关系管理、突发事件处理。每一个指标值设立得分，指标值得分的区划，全是根据很多的调查分析和数据分析、点评实践活动。

而“6评价方法”一部分关键要求了在售后维修服务点评活动策划执行全过程中的基本上程序流程和怎样得分、如何计算得分等难题。

国家标准《商品售后服务评价体系》要求在点评时选用哪种方法开展，评定标准怎样？

国家标准《商品售后服务评价体系》要求在点评时选用文档调研和当场调研的方法，包含查看文档和纪录、了解工作人员、观查当场、浏览消费者等，得分根据，调研中发觉的指标值的执行状况。

满分成一百分，实际分成：售后维修服务管理体系40分；产品服务项目35分；客户服务25分。

规范依据得分值鉴定公司售后维修服务水准，并以不一样等级区别高品质水平。得分做到70分（含70分）为规范的最低规定。70分下列，为点评不过关。针对得分做到70分的企业，依照下列规定开展等级划分：做到70分（含70分）之上，合格级售后维修服务；做到八十分（含八十分）之上，三星级售后维修服务；做到80分（含80分）之上，四星级售后维修服务；做到95分（含95分）之上，五星级售后维修服务。五星售后服务认证证书如何申报

验证就是指由权威认证证实商品、服务项目、体系管理合乎强制规定、或国家行业标准、相关技术标准的质量认证主题活动。比如CCC验证、QS品质安全验证、绿色-有机-食品验证、ISO管理方法管理体系认证、售后维修服务验证等。