售后服务认证证书办理

产品名称	售后服务认证证书办理
公司名称	深圳远卓信息科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	深圳市龙岗区坪地镇同福路53号
联系电话	13922803401

产品详情

售后服务工作是质量管理在使用过程的延续，是实现商品使用价值的重要保证，直接关系到企业的生存、关系到企业商品的市场占有率、关系到企业能否可持续发展。售后服务工作作为产品使用价值的一种补救措施，可以为消费者排除后顾之忧。

另外，在售后服务中，可以把客户对产品的意见和要求及时反馈到企业，促使企业不断提高产品质量，更好地满足客户的需要。

产品价格和质量的竞争仅是“ 次竞争 ”，售后服务的竞争则是“ 第二次竞争 ”，且是一个更深层次、更高要求、更具有长远战略意义的竞争，没有固定客户群的企业将很难在竞争中立足。

随着消费需求的不断变化，各行业的竞争已经进入白热化阶段，只有追求质量，做好售后才是唯一的出路，才能站稳脚跟。越来越多的企业老板意识到售后服务的重要性，并积极申请售后服务认证，完善售后服务体系流程。

01

为什么会有越来越多的企业选择五星售后服务认证？

我们先来看一个列子：没有星级售后服务认证证书，企业遗憾错失太多！

某大型企业在参加投标时，因没有售后服务体系证书，与3000万项目失之交臂，连投标的资格都没有。

据该地方政府采购信息网透露：某大型采机构受采购人委托对一大型特种设备进行公开招标，该项目预算金额3000多万元，不仅质量要求高（通过ISO三体系认证），售后服务要求也高，投标方必须通过星级售后服务认证证书，在售后服务打分中，企业有五星售后服务认证得3分，四星得2分，三星以下得1分。

正是因为企业没有选择做售后服务认证，导致在加分项中低于竞争对手的分值，从而错失3000万项目。

招投标中，招标方需要在众多企业中选择一家，那如何选择？

当然是优胜劣汰，那企业服务的品质好与坏是如何证明？

按照《中华人民共和国认证认可条例》，可以通过服务认证来证明。认证是由第三方机构证明产品或服务符合国家标准或技术规范的合格评定活动，而服务认证，就是证明服务品质优劣的权威评定。

国务院在关于服务业发展的十二五规划的通知中，把推进服务业质量体系建设，加快各领域认证认可制度的建立和实施，引导企业提升服务质量作为重点工作内容之一。

02

售后服务认证发展趋势

1、售后服务成为企业开拓市场、提高竞争力的重要途径。

国家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。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。

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。 ”

2、认证试点工作结束，国家将大力推广。

在国家商务部、认监委的指导下，已完成了汽车、家电、工程机械、服装、家具、家装、工厂、商场、珠宝、电气、航天、航空等二十多个行业的试点工作。国家有关部门正在制定相关政策，大力推广商品售后服务认证。

3、招投标采信行业越来越多。

到目前为止，已有工程机械，环卫机械，团购服装，家装，教学仪器等十多个行业在招投标中将是否有通过售后服务认证作为必要条件。

4、企业越来越重视售后服务。

越来越多的企业认识到，售后服务是企业市场竞争的后一张。海尔、美的、厦航、中联重科、德力西、菜市口百货、梦金园、红豆、雅迪、爱玛等大型企业建立完整售后服务体系，通过售后服务认证后，起到很好的带头作用，越来越多的企业重视售后服务，纷纷要求通过认证。

企业申请售后服务认证，通过认证，企业的品牌和信誉将获得大优势。

获得“ 商品售后服务评价体系 ”认证的企业可以在产品包装和在服务场所使用服务星级标识，该标识是国家商务部推荐的权威标识，也是给企业的服务水平做出的公正、准确、可靠的评价，给顾客直观的理解和信赖的依据。

03

为何能得到市场经济的认可

1、以《商品售后服务评价体系》国家标准，对不同行业的服务要点和评价指标进行了要求。“ 评价体系 ”，指该标准是一个对售后服务进行评价的“ 体系模型 ”。

2、认证评价涵盖了企业的服务管理、服务资源配置、人员要求，以及具体执行的环节，除了对企业总部的评审，还包括对服务网点的评审。

3、包括对服务的暗访和顾客体验评价。

4、审核方式采用评分制，是服务要素评价的体系集合，能够客观有效地对企业服务水平进行衡量。获得达标（70分）并不困难，但高星级有难度，在拉开行业服务水平的同时，也促进受审方持续递进和提升，不断改进服务。

5、结合了售后服务人员（售后服务管理师）的培训配置要求，让认证企业从资源到人员上做到标准化和化。

售后服务是企业未来发展的核心竞争力，同样也可以成为企业未来发展的基础条件，在售后服务体系健全后成功的应用到商务拓展的规划当中对企业未来发展有着非常重要的作用。