

什么是商品维修服务体系认证？

产品名称	什么是商品维修服务体系认证？
公司名称	贝斯通检测技术（深圳）有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	深圳市宝安区松岗街道红星社区星际家园8-9栋8-1821（注册地址）
联系电话	17688901138 17688901138

产品详情

1、商品售后服务体系认证定义：商品售后服务体系认证，是哪一类别的认证？答：《中华人民共和国认证认可条例》规定：我国的认证分“产品、服务、管理体系”三类认证。其中如“3C”、“绿色食品”等，属于产品认证类别；“ISO9001质量管理体系”、“ISO14001环境管理体系”等，属于管理体系认证类别。还有一类就是服务认证，商品售后服务认证属于服务认证类别，是运用《商品售后服务评价体系》标准（GB/T27922-2011），对企业的服务能力进行审核，对服务水平做出评价。

2、商品售后服务体系认证作用：1) 国务院2014年26号文件《国务院关于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。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。积极发展社会化、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) 招投标采信行业越来越多。

到目前为止，已有机械、家电、家装、电力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。

3) 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。4) 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，认证中心已完成了汽车、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。