

5A级售后服务质量能力测评 商品售后服务评价认证办理方式

产品名称	5A级售后服务质量能力测评 商品售后服务评价认证办理方式
公司名称	广州亿方达信息科技有限公司
价格	1850.00/套
规格参数	认证等级:5A级 证书用途:招投标、企业宣传展示等 服务保障:正规机构发证、多网可查
公司地址	广州市天河区灵山东路16号301-310-67 (仅限办公)
联系电话	13922353360 13922353360

产品详情

商品售后服务评价体系 商品售后服务评价体系认证

根据《中华人民共和国认证认可条例》的规定，我国的认证分为“产品，服务，管理系统”三个类别。例如“3C”、“绿色1食品”等属于产品认证范畴，而“ISO9001质量管理体系”和“ISO14001环境管理体系”属于管理体系认证范畴。另外一类是服务认证，商品售后服务认证属于服务认证，是运用GB/T27922-2011《商品售后服务评估体系》对企业的服务能力进行评估，对企业的服务水平进行评估。

目前商品的售后服务认证情况如何？

一、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 and 升级的指导意见》提出：“鼓励企业以售后服务为重点，开拓市场，提高竞争力，增强服务功能，健全服务网络，提升服务质量，完善服务体系。健全产品“三包”制度，推进产品配送、安装调试、以旧换新等售后服务的发展，积极利用互联网、物联网、大数据等信息技术，发展远程检测诊断、运行维护、技术支持等新型的售后服务业态。积极发展专业化维修服务，加快技术研发和应用，推动维修业务和服务模式的创新，鼓励设备的全生命周期的监督、维修、保养和使用等服务。大力发展专业化、社会化第三方维修服务，支持有条件的工业企业将内部机构改造为专业化维修服务公司。要健全售后服务标准，加强专业化售后服务队伍建设，完善售后服务认证体系和质量监控体系，不断提高用户满意度。

2.国家大力推进服务认证工作。

截至目前，公司已在汽车，家电，工程机械，服装，家具，家装，工厂，商场，珠宝，电子，航天，航空等20多个行业开展了服务认证项目。政府正在制定相关政策，大力推进商品的售后服务认证工作。

三、招标采购行业日益增多。

迄今为止，已有十多个行业的工程机械、卫生机械、团购服装、家装、教学仪器等招标都要通过售后服务认证作为必备条件。

四、企业越来越重视售后服务。

售后服务是企业市场竞争的最后一张王牌，已被越来越多的企业所认识。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、爱玛等大型企业都建立了完善的售后服务体系，并通过了售后服务认证，起到了很好的带头作用，越来越多的企业重视售后服务，要求通过认证。

产品售后认证，能为哪类企业认证？企业证书是否紧限于有形“商品”？

凡在中华人民共和国境内合法经营的企业，包括生产有形商品的企业、销售有形商品的企业和提供无形商品(服务)的企业，均可申请认证。

货物是进入消费者领域的物品。货物除有形产品外，还包括无形服务。工业产品和民用产品都是商品。

实物商品有其外观形态和内在品质，也有品质、包装、品牌、造型、风格、色调、文化等促销要素。

它包括劳务和技术服务，如金融服务，会计服务，营销策划，创意设计，管理咨询，法律咨询，程序设计等。一般情况下，无形商品与有形商品同时发生，也与有形基础设施同时发生，如航空服务、酒店服务、美容服务等。

因此，凡具有独立法人资格的生产、经营、服务企业均可申请认证。

货物售后服务证明评分

根据本标准进行售后服务评价时，对各指标采用评分法，具体分为售后服务系统评分100分，商品服务评分35分，顾客服务评分25分，依据是在调查中发现的实施情况符合本标准规定的评价指标。

2.本标准对评分的基本要求，见下表。在实际评价中，当任何要求因企业及其商品的特性(如：部分快速消费品、无形产品等)而不适用时，应根据本标准的要求，考虑对其进行删减，删减限于企业提供的商品服务中基于实际商品性质和服务性质而不涉及的项目，否则不得声称符合本标准。

产品售后认证评分要求

分数应包括下列原则上的要求：

以评估过程中发现的不符合评估指标的情况为扣分依据，一般都是定性指标，不符合就扣分。

2.遇到需要抽取同一种类型的多项样本验证评分的指标(如人员资格、能力、行为态度、服务记录、设施完善程度、解决投诉情况等)时，可按不符合项比例扣分。

三、如发现下列情况，应按下列规定扣分：不符合国家法律法规要求，不符合企业相关服务制度要求，不符合行业专业技术人员的要求，影响服务系统运行的情况，每项扣分超过分数值1分，并进行整改。

第四，当评价发现企业在售后服务方面有特殊优势时(高于国家法律法规的相关要求，处于行业领先地位)，可得1分的特别加分，但不超过1分。

5.如果发生删减(见6.2.2)，则不计算该指标分值。除了这些以外的分数总和称为相关分数。

分数的计算方法是：分数=实际分数/所涉项目的总值 × 100。