

企业售后服务完善程度认证办理

产品名称	企业售后服务完善程度认证办理
公司名称	深圳联江企业咨询管理有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	深圳市龙岗区龙岗街道新生社区新旺路8号和健云谷2栋11层1111室
联系电话	18617055902 18617055902

产品详情

企业售后服务完善程度认证办理

售后服务中有哪些「文件审查」和「现场审查」？

文件审查是指对企业“售后服务体系”的审查。按照目前的标准模式和认证规则，企业首先要有一个“售后服务体系”，包括组织架构、人员和资源配置、服务标准、监督改进、服务文化等要求。即企业在做好售后服务准备，建立系统化、标准化时需要做什么。这些任务主要由企业文档规定和体现。如果没有文档，那么服务标准化是不可能的。文件评审主要看企业的售后服务标准化体系是否完善，然后进入现场评审阶段。

现场评1估是指到达企业现场了解服务的实施情况、人员情况、设施和资源的完善情况等。需要通过查阅记录、实地观察、拜访相关服务人员和客户等方式进行。根据行业不同，有时会暗访。从而实现对企业系统实施实际情况的评价。

2020年10月31日，C

TEAS的售后服务体系完善认证被授予“七星()”认证，这是目前高的售后服务认证水平。C TEAS七星(优)售后服务认证是评价企业售后服务体系完善程度的专1业标准体系，在国家标准的基础上提出了更高的要求。有证企业意味着不仅有完善的售后服务体系，而且有国内的售后服务能力。

从“五星”评级到“七星”评级认证，评审组应对公司相关制度文件、制度、运营进行评审，对服务、品牌、商誉及相应制度进行调查。考核需要总分97分以上才能通过，获得的荣誉必须是市、省政1府颁发的证书，被考核的各项管理制度必须运行实施一年以上。

七星售后服务认证是指售后服务体系符合《C TEAS售后服务体系完善认证及评价标准》(C TEAS 1001-2017)的要求。

企业售后服务完善程度认证办理

招标文件在评标因素中对投标人的售后服务做出一定的要求是合理的，以便于后续更好的履约服务。但是提到不适合项目实际需要的超高要求就不合适了。招标文件要求厂家取得售后服务体系完善认证。服务认证是一种基于顾客感知、注重组织质量管理和服务特性满意度的新型认证体系。它是国家认证体系的重要组成部分。其本质属性是“传递信任和服务发展”，可以形象地称为质量管理的“体检证明”、市场经济的“信用证”、国际贸易的“通行证”。