

售后体系认证的几大好处

产品名称	售后体系认证的几大好处
公司名称	高德资信评估(广东)有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	广州市天河区吉山新路街4号301-103
联系电话	18680565502

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：《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”、“ ”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) 2014年26号文件《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。