

GB/T27922商品售后服务管理系统 售后服务系统 产品售后服务系统 周期流程详解

产品名称	GB/T27922商品售后服务管理系统 售后服务系统 产品售后服务系统 周期流程详解
公司名称	深圳万检通科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	行业:认证服务业 所在地:深圳 可售卖地区:全国
公司地址	深圳市宝安区航城街道三围社区航空路36号华盛泰D栋3F
联系电话	18475566309 18475566309

产品详情

售后服务制度验证

GB/T27922-2011产品售后服务认证，有时候又被称作“售后服务制度验证”、“售后维修服务评星验证”，其精确全称之为“产品售后维修服务点评管理体系认证”。公司经售后服务认证之后，得到评星标示的所有权，用以商品、包装设计、宣传策划和广告宣传材料上，以反映该公司的服务能力合乎我国国家行业标准《商品售后服务评价体系》(GB/T27922)，并做到某一星级。得到验证的公司，在产品上及服务项目场地标志所获取的评星标示。

售后维修服务上班是质量管理体系在应用环节的持续，是完成产品实用价值的关键确保，立即影响到公司的存活、关联到公司产品市场份额、关联到公司能不能可持续发展观。售后维修服务工作中做为商品价值的一种防范措施，可以为顾客清除顾虑。

此外，在售后中，可以把顾客对设备的想法和规定及时反馈到公司，促进公司不断提升产品品质，能够更好地达到顾客的必须。

产品报价和产品质量的市场竞争仅是“次竞争”，售后维修服务的市场竞争则是“第二次竞争”，且是一个更多方面、更高一些规定、更具备长久战略地位的市场竞争，并没有固定不动顾客群的公司将难以在市场竞争中立足于。

伴随着消费市场的持续转变，各领域的市场竞争已经进入到激烈环节，仅有追求完美品质，搞好售后服务才算是唯一的发展方向，才可以站住脚。愈来愈多的公司老总意识到售后维修服务的必要性，并积极主动申请办理售后服务认证，健全售后服务制度步骤。

得到产品售后维修服务点评管理体系认证有哪些好处呢？

(1) 验证，根据验证的公司，证实其在全国各地全领域范畴的服务型。

(2) 大中型机关事业单位招标投标、公开招标等运动的关键参照和资质证书规定。

(3) 顾客认同，根据验证公司在商品及外包装上可标志“售后服务认证”评星标示，具备感染力和确认性，供顾客安心购买。

(4) 服务企业合格，根据验证的服务企业工作能力超过国家行业标准，能加强服务项目管理能力及服务能力。

(5) 持续改善服务项目，健全保障体系，创建优良售后维修服务用户评价，持续改善服务水平，提高服务项目盈利链不断盈利。

别的验证一般规定创建公司的管理体系，那麽产品售后维修服务点评管理体系认证是不是规定公司创建服务项目管理体呢？

是的。规范5.1.4.1条文有明确规定：“对售后维修服务中的各类主题活动和步骤，制订对应的规章制度和标准，确立商品/服务范围、职责设计方案、机构职责分工、运行体制，并以公司文档方式反映，产生完善的售后维修服务指南。”

验证是一个发觉直接证据的全过程，仅有先拥有文档和指南，才可以按管理制度和执行服务项目。假如连文档也没有，那麽执行是无从说起的。

一、售后服务制度的功效与特点：

1、售后服务是自由竞争标准下公司进行行业竞争的锐利神器。

2、售后服务是维护消费者权利的后防线。

3、售后服务是维持客户满意度、满意度的合理措施。

4、售后服务是公司解决价钱对决的一剂妙方。

5、售后服务是公司绿色发展的必定规定。

因此公司独立创建单独的售后服务制度是必然趋势。

二、售后服务制度的运用：

1、售后服务自身可以实用化，可以实价的和用户沟通交流，把本来简洁的服务项目变为可以量化分析的商品，可以将其以媒体的方式使其功能性、多样化；

2、可以考虑到多样化合作模式以授权委托方式由子站个人自负盈亏。

