

深圳企业办理商品售后服务评价体系认证如何申请

产品名称	深圳企业办理商品售后服务评价体系认证如何申请
公司名称	深圳万检通检验机构
价格	.00/个
规格参数	
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	13543507220 13543507220

产品详情

《商品售后服务评价体系》(SB/T-10401-2006)是由我国商务委员会明确提出、拟定并归口管理的我国商业服务国家标准，于2006年5月12日由国家商务部宣布公布，并已经在2006年10月1日执行。

指标值

在其中根据附则方式规范了以下的评价指标体系:

附则A--生产型企业产品售后服务评价指标体系，要求了点评生产型企业产品售后服务水准的8个单项工程的27项指标值:1.服务创新，包含经营理念、服务保证、服务项目对策、服务项目总体目标。2.服务项目规章制度，包含服务质量标准、服务规范、服务项目监管与奖罚、服务项目管理制度。3.保障体系，包含组织协调、服务点、人员配备、培训工作、服务项目资金投入。4.派送组装，包含商品包装、物流配送服务、组装调节。5.售后服务，包含检修确保、检修设备、服务支持。6.消费者投诉，包含举报方式、举报纪录、突发事件处理。7.客户关系管理，包含沟通渠道、客户关系维护。8.服务项目改善，包含商品改善、服务项目改善、管理方法改善。与此同时要求了评定标准和合格规范。

附则B--市场销售服务化公司产品售后服务评价指标体系，要求了点评市场销售服务化公司产品售后维修服务的8个单项工程的23项指标值;1.服务创新，包含经营理念、服务保证、服务项目对策、服务项目总体目标。2.服务项目规章制度，包含服务质量标准、服务规范、服务项目监管与奖罚、服务项目管理制度。3.保障体系，包含组织协调、人员配备、培训工作。4.商品确保，包含品质*证、商品退换、维修网点设定。5.派送组装，包含物流配送服务、组装调节。6.消费者投诉，包含举报方式、举报纪录、突发事件处理。7.客户关系管理，包含沟通渠道、客户关系维护。8.服务项目改善，包含服务项目改善、管理方法改善。