

如何办理商品售后服务认证GB/T27922

产品名称	如何办理商品售后服务认证GB/T27922
公司名称	深圳万检通检验中心
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	深圳市宝安区固戍一路洪辉科创空间3F
联系电话	18576464303 18576464303

产品详情

商品售后服务认证又称GB/T27922商品售后服务评价体系，可证明企业在全行业的服务性。表明其已获得消费者和市场认可。

企业在产品及包装上使用服务认证星级标志，具有说服力和证实性，以便让消费者可以放心选购，同时也为大型项目招标、政府采购招标等方面提供资质证明。

商品售后服务评价体系认证的核心内容是“评价指标”和“评价方法”两部分。

“评价指标”部分主要是规定了用于商品售后服务评价的指标及其含义，具体分为三大类：针对售后服务体系的评价指标、针对商品服务的评价指标和针对顾客服务的评价指标。

其中，针对售后服务体系的指标，强调企业在售后服务的组织、管理、资源等基础条件方面所做出的努力；

针对商品服务的指标，强调对企业在围绕“商品”所开展的有关服务活动和服务行为的规范；

针对顾客服务的指标，强调对企业在与顾客的交往过程中，应注重的服务问题和服务行为的规定。

“评价方法”部分主要是规定了在售后服务评价活动执行过程中的基本程序和如何评分、如何计算评分值等问题。