

# 五星售后服务认证申请条件

产品名称	五星售后服务认证申请条件
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

### 申请认证的条件

在中华人民共和国境内注册的各类生产、贸易及服务型企业，同时具备以下相关条件的，都可申请认证。

- (1)有完着的售后服务体系文件和相应制度；
- (2)有专人负责售后服务工作体系；
- (3)有售后服务专项资金保障；
- (4)售后服务无重大失误；
- (5)企业有经过正规培训的售后服务管理师及星务队伍。

### 售后服务认证显著特性

- 1、以《商品售后服务评价体系》国家标准，对不同行业的服务要点和评价指标进行了要求。“评价体系”，指该标准是一个对售后服务进行评价的“体系模型”。
- 2、认证评价涵盖了企业的服务管理、服务资源配置、人员要求，以及具体执行的环节，除了对企业总部的评审，还包括对服务网点的评审。
- 3、包括对服务的暗访和顾客体验评价。
- 4、审核方式采用评分制，是服务要素评价的体系集合，能够客观有效地对企业服务水平进行衡量。获得达标（70分）并不困难，但高星级有难度，在拉开行业服务水平的同时，也促进受审方持续递进和提升

, 不断改进服务。

5、结合了售后服务人员（售后服务管理师）的培训配置要求，让认证企业从资源到人员上做到标准化和化。

以上五个方面，都是商品售后服务认证显著区别于其他认证的地方，而且相关技术标准和规范属于原创，在国际上和ISO组织都缺乏先例，开拓了服务认证的新领域。