世通认证知识分享---售后服务认证知多少？

产品名称	世通认证知识分享---售后服务认证知多少？
公司名称	山东世通国际认证有限公司
价格	.00/件
规格参数	优势:颁发10w+证书 地区:山东各地市 资质:发证机构可带标
公司地址	高新区竹园路2号
联系电话	18300287732 18300287727

产品详情

近期接到咨询售后服务认证的企业较多，有些企业是为了提升管理，有些是为了参加大型招标项目。那么现在李老师就和大家一起了解一下售后服务认证认证，需要的企业记得收藏此文.

01企业搭建售后服务评价体系依据什么标准？

《商品售后服务评价体系》标准（GB/T27922-2011）

02售后服务都涵盖哪些方面？

售后服务是指的向顾客售出商品或从顾客接受无形产品开始，所提供的有偿或无偿的服务。

售后服务包括但不局限于以下方面：规划、咨询、送货、安装、商场服务等

03通过售后服务认证有什么重要意义

1、售后服务体系是服务质量的標杆认证，认证目的是评出服务懮秀的企业；

2、认证的结果是证明企业按照标准实施了售后服务，并达到了某一个级别（星级），基本达标级至蕞高級五星级；

3、大型企事业单位招投标、政府采购等活动的重要参考和资质要求；

4、消费者认可，通过认证企业在产品及包装上可标识“ 售后服务认证 ”星级标志，具有说服力和证实性，供消费者放心选购。

5、提升企业服务质量水平，增强消费者服务获得感，提高顾客满意度和忠诚度。

6、持续改进服务，完善服务体系，建立良好售后服务口碑，持续改进服务质量，增强服务利润链持续收益。

04售后服务认证，是哪一种类型的认证

《中华人民共和国认证认可条例》规定：我国的认证分“ 产品、服务、管理体系 ”三类认证。其中如“ 3C ”、“ 绿色食品 ”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。

05售后服务认证，需要配备售后服务管理师吗？

是的，GB/T27922-2011标准5.1.2.2提出：“ 按服务管理人员总数的10%配置售后服务管理师，负责对售后服务工作的管理和对售后服务活动的指导 ”

根据有关部门的权葳调查，企业相关管理人员的数量一般占企业总人数的15%左右。但有一些企业的管理人员较多，有一些较少，统计上可能存在差异性，一般情况下管理师的配置数量基本在企业总人数的1%左右，一般来说企业至少要配备1名售后服务管理师。

06如何培训售后服务管理师？

售后服务管理师的资质培训是对学员进行系统专業的岗位培训，从法律和实践的角度剖析点评典型案例，为学员提供一整套便于理解、易于掌握、操作性强的售后服务方法与技巧，培训结束后由世通国际认证颁发全國通用的证书。

07售后服务认证也需要年审吗？

售后服务评价应是持续性的，得出评价结果后，应至少按年度进行监督评价（包括顾客、第三方的监督），至少每三年重新评价一次，达到保持和改进的目的。

08售后服务认证有哪些重要条件？

在中华人民共和国境内注册的各类生产、销售及服务型企业，并同时具备以下相关条件：

●1.有完善的售后服务规章制度;

●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服务队伍等;

●6.企业具有独立法人资格。

09标准对顾客投诉处理有什么要求？

1、专职部门记录顾客投诉，建立完整的投诉档案。

2、及时反馈和处理顾客投诉，有效解决顾客投诉。

3、配备服务调解人员，并有对突发事件进行及时处理、对服务失误进行补救的措施。

10售后服务认证的评价指标有哪些？

指标大类：售后服务体系40分+商品服务35分+顾客服务25分。总分100分

11认证分哪些等级？是按照什么分数划分的？

星级设定依据GB/T27922－2011《商品售后服务评价体系》标准进行审查。认证审查的结果是证明企业按照标准实施了售后服务，并达到了某一个高度（星级），它是评分制的认证标准，按评价的分值来衡量服务能力的高低。

根据评分值评定企业售后服务水平，并以不同级别区分优质程度！

70分以下，或者特别扣分项达到5个以上（含5个），为评价不合格。

对于评分达到70分以上（含70分），且特别扣分项低于5个的企业，按照以下要求进行级别划分：

1、达到70分（含70分）以上，达标级售后服务；

2、达到80分（含80分）以上，三星级售后服务；

3、达到90分（含90分）以上，四星级售后服务；

4、达到95分（含95分）以上，五星级售后服务。

12特别扣分项有哪几种？

1、不符合国家法律、法规的要求；

2、不符合企业有关服务制度的要求；

3、不符合行业专業性的特殊要求；

4、对服务系统运行有影响的情况。

每个特别扣分项在评分值之外扣除1分，且应进行整改

13认证的流程是怎样的？

答：（1）企业向世通认证中心提出申请，提交申请表和相应资料。

（2）世通认证审查材料，通过申请则与企业签订认证合同。

（3）评审部审查企业的服务体系文件。

（4）派遣评审员到企业现场评审和评分。

（5）经评审委员会后审查通过，颁发相应星级的服务认证证书。

14从申请认证到获证的时间大概需要多久？

答：视企业准备的情况和评审情况，一般来说1-3个月。

15商品售后服务认证的费用是多少？

认证的收费是按有关规定的，需要参考企业的实际人数来确定

16具体审核流程是怎样的？

认证分两个阶段进行：第1阶段审查，主要进行文件审查并确认第二阶段审查准备的充分性；第二阶段审查，审查员到企业现场按标准要求进行检查，还要进行评分，认证标准是评分制，按评价的分值来衡量服务能力的高低。

17如何辨别服务认证证书的真伪？

服务认证结果均可在全国认证认可信息公共服务平台进行查询。

登陆全国认证认可信息公共服务平台（cx.cnca.cn）主页，在“ 认证结果综合查询 ”页面中，通过“ 证书编号 ”或“ 获证组织名称 ”等关键信息，查询证书有效状态与详细信息，以此辨别证书真伪。

18服务认证证书中包含哪些关键认证信息?

服务认证证书中包含了许多关键认证信息，消费者与相关方可重点关注以下4点内容:

1.关注证书中获证组织的名称与地址是否与服务提供者一致；

2.关注证书中服务认证范围是否包含了服务提供者宣称的服务范围；

3.关注证书中的认证依据是否与服务内容相适宜；

4.关注证书的有效日期与蕞近一次监督审查日期，确保证书有效性得到持续保持。

作者：世通认证李燕珍