GB/T 27922商品售后服务认证证书申报要求

产品名称	GB/T 27922商品售后服务认证证书申报要求
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

申请的基本条件

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均可申请：

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；

6. 企业具有独立法人资格。

商品售后服务认证等级的划分

售后服务体系认证证书是分等级的，基本达标级至五星级。不同星级象征着企业在售后服务方面所做的规范达标要求程度，当然也体现出企业的综合实力及对待售前售中售后的服务水准。而企业拥有星级售后服务认证证书，则可以帮助企业实现招投标加分，日常工作日臻完善，赢得客户的忠实信赖，成就企业宏伟蓝图。

《商品售后服务评价体系》（GB/T 27922-2011）标准是一个评价性质的标准，认证目的是评出。认证的结果是证明企业按照标准实施了售后服务，并达到了某一个高度（星级）。它是评分制的认证，是按评价的分值来衡量服务能力的高低；满分为 100 分。综合评分，被评审方总分达到 70
分，通过评审。被评审方总分低于 70 分，不通过评审。

a. 达到 70 分（含 70 分）以上，推荐通过达标级服务认证；

b. 达到 80 分（含 80 分）以上，推荐通过三星级服务认证；

c. 达到 90 分（含 90 分）以上，推荐通过四星级服务认证；

d. 达到 95 分（含 95 分）以上，推荐通过五星级服务认证。

办理的流程及时间

1. 企业需提交申请表和相应资料。这些资料包括企业的基本信息，人数、规模等，主要是利于认证中心进行初步审查。

2. 认证中心审查材料通过后，与企业签订正式的认证合同。

3. 在签订合同的同时，企业可以培训售后服务管理师，因为国家标准有要求：“ 按服务管理人员总数的10%配置售后服务管理师 ”。在培训的同时可以学到服务体系管理和认证的有关知识，利于下一步工作。如果体系不完善，同时还可以请专家咨询。以上都可以作为正式评审前的准备。

4. 与企业磋商有关评审的时间，认证中心安排评审组，对企业的服务体系文件进行评审，并到企业现场进行评审，通过后给出评审报告，提交终审。

5. 经全国商品售后服务评价达标认证评审委员会审查通过，颁发相应星级的服务认证证书。

6. 视企业准备的情况和评审情况，一般来说1-3个月内可以申请完成。