

# 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。