

什么是商品售后服务认证证书GB/T 27922-2011

产品名称	什么是商品售后服务认证证书GB/T 27922-2011
公司名称	深圳市联江企业咨询管理
价格	100.00/件
规格参数	
公司地址	深圳市龙岗区龙岗街道新生社区新旺路8号和健云谷2栋11层1111室
联系电话	13430716816 13430716816

产品详情

商品售后服务认证证书GB/T 27922-2011是依据《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查，对企业的服务水平进行评价。商品是指进入消费领域的产品。除了有形的产品，商品还包括无形的服务。工业品和消费品都是商品。有形商品具有外观、内在质量和促销要素，如质量、包装、品牌、形状、款式、颜色、文化等。无形商品包括劳务和技术服务，如金融服务、会计服务、营销策划、创意设计、管理咨询、法律咨询、方案设计等。无形商品通常与有形商品以及有形基础设施一起出现，如航空服务、酒店服务、美容服务等。

企业如想要获得售后服务认证证书，首先需要按照《商品售后服务评价体系》标准（GB/T27922-2011）建立起服务体系（必要时可寻求咨询机构的帮助），在体系运行3个月之后，向赛西认证提出申请认证，认证中心收到企业提供的资料后，与企业签订认证合同，按照公正、合理、规范的原则，对企业建立起来的服务体系进行评审和评分，评审合格，按照最终的评分结果颁发相应的星级证书。认证分两个阶段进行：阶段审查主要进行文件审查，并确认第二阶段审查的准备是否充分。在第二阶段审查中，检查人员到企业现场按标准要求进行检查，同时也进行评分。认证标准为评分制度，根据评价得分衡量服务能力水平。

证书有效期为3年，认证后每年进行一次监测。