

商品售后服务认证办商品售后服务办理机构

产品名称	商品售后服务认证办商品售后服务办理机构
公司名称	中祥标准认证有限公司
价格	5000.00/件
规格参数	品牌:ISO认证 形式:有效证书 作用:招投标加分
公司地址	天津市北辰区大张庄镇金朝阳电动车商城5号楼305号
联系电话	18734859001

产品详情

售后服务体系认证的好处
1) ， 认证，通过认证的企业，意味着其在全国全行业范围的售后服务方面的可靠性。
2) ， 消费者认可，售后服务认证是一种星级认证制度，采用的是评分制，获证结果除证书外，还有“售后服务星级认证标志”，通过认证的企业看产品在产品、包装及宣传资料上可标识“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。
3) ， 企业售后服务达标，强化售后服务管理水平及服务能力。
4) ， 持续改进售后服务，完善售后服务体系，建立良好售后服务口碑，持续改进售后服务质量，增强服务利润链持续收益。
审核费用及流程
费用规范、日程安排、明访审核流程都非常类似于ISO9001：审核老师审核采取明访、暗访两种审核方式，根据企业的实际情况从五大方面进行打分，从而确认认证星级。
评估要点
硬件设施——物质设备、设施及员工仪表
责任心——愿意帮助客户并提供快捷服务
保证——雇员的知识、礼貌，及其引发客户信任 and 信心的能力

可靠性——可靠而准确地完成承诺服务的能力

同情心——设身处地为客户提供周到、个性化的服务

恢复性——公司及员工解决问题的能力

商品售后服务认证评分：

售后服务体系十五个指标包括：组织架构、人员配置、资源配置、规范要求、监督、改进、服务文化、商品信息、技术支持、配送、维修、废弃商品回收、客户关系、投诉处理。每个指标设有分值，指标分值的划分，都是通过大量的调查研究和统计分析、评价实践。

依据本标准进行售后服务评价时，对各项指标采取评分的方法，满分为100分，具体分为售后服务体系40分，商品服务35分，顾客服务25分评分的依据是调查中发现的按照本标准规定的评价指标的实施情况。