

3.4.5星级售后服务体系认证流程

产品名称	3.4.5星级售后服务体系认证流程
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

售后服务认证是一种评星认证体系，使用的是得分制，发证结论除证件外，也有“售后维修服务评星认证证书”(1)、售后维修服务评星认证证书企业经售后服务认证之后，得到评星标示的所有权，用以商品、包装设计、宣传策划和广告材料上，以说明该公司的服务能力合乎中华人民共和国国家行业标准《商品售后服务评价体系》(GB/T27922)，以达到某一星级。得到认证公司，在产品上及服务场所标志所取得的评星标示。验证少每一年监审一次，三年复核一次，如监审未达标，则中止或中断企业注册资质。(2)、售后服务评价管理体系售后服务认证严格执行《商品售后服务评价体系》(GB/T27922)规范，对于企业的服务体系、商品服务、客户服务三大层面作出评价。售后服务认证是资质认证，与体系认证不是一个类型，它使用的GB/T27922规范是一个点评属性的规范，关键词是“评价指标体系”，验证目的是为了评选。验证的结果就是证实公司按照标准实行了服务项目，并达到某一个相对高度(评星)。

GB/T27922规范里的“售后服务评价”是理论范畴，“点评”是结合整体规划、管理体系、网络资源、特点、总数、时间与主题活动、全过程、实际效果等方面进行的分析，因此对“售后维修服务”的描述必定包含对整个服务管理系统的规定(包含售前服务需要用到的工作中)。如产品知识与文化宣传策划，售前服务对客户的通知和服务承诺，在超市、旅游景区、飞机场、服务点等创建的设备，及其机构为推进服务项目所进行的人员及资源分配层面，同时为产品所提供的，为顾客提供的管理等。售后服务认证是我国核准的在我国个全国全行业管理类验证，自2008年进行验证至今，已有奔腾电器、中联重科、江铃汽车、红豆股份、联创科技等公司通过验证，2012年2月1日起，选用GB/T27922国家标准的产品售后服务评价管理体系认证宣布进行。