

# 商品售后服务认证的认证流程

产品名称	商品售后服务认证的认证流程
公司名称	山东世通国际认证有限公司
价格	.00/件
规格参数	优势:颁发10w+证书 地区:山东各地市 资质:发证机构可带标
公司地址	高新区竹园路2号
联系电话	18300287732 18300287727

## 产品详情

一、什么是服务认证 认证是市场经济条件下加强质量管理、提高市场交率的基础性制度，是由国家认监委批准的具有专业能力的第三方认证机构，通过机构评审，以证明其服务质量、管理绩效、人力资源等符合相关标准和技术规范的程度。 常见的认证制度包括：产品认证、服务认证、管理体系认证三大类，目前开展的商品售后服务认证属于三大类中的服务认证，其依据的标准为GB/T27922-2011。二、服务认证的作用 服务认证是基于顾客感知，关注组织质量管理和服务特性满足程度的新型认证制度，是国家认证制度中重要的组成部份，其本质属性是“传递信任、服务发展”，可以形象地称为质量管理的“体检证”，市场经济的“信用证”，国际贸易的“通行证”。 服务认证对提升服务供给质量水平、增强国际竞争力、解决新时代人民日益增长的美好生活需要具有积极的促进作用。三、服务认证对企业的意义1.服务认证是由国家认监委批准的具有专业能力的第三方认证机构实施认证的结果，所以服务认证证书具有一定的权葳性，获得服务认证证书的企业，能证明其在全国全行业范围内的服务领先性。2.通过服务认证体系的建立、实施、评价过程，可以增强企业人员的服务意识能动性，整体提升企业的服务质量水平，以达到最终增强顾客忠诚度、满意度，以实现企业经济效益的提升。3.服务认证证书可以作为大型企业事业单位招投标、政府采购等方面的采信证明资质，让企业在竞争中抢占先机。4.获证客户可以利用服务认证证书进行宣传，消除顾客的后顾之忧，让顾客买的放心，用的安心，通过服务认证传递信任。 四、商品售后服务认证的认证流程五、商品售后服务体系认证的价值（1）权葳认证，通过认证的企业，证明其在全国全行业范围的服务领先性。（2）大型企业事业单位招投标、政府采购等活动的重要参考和资质要求。（3）消费者认可，通过认证企业在产品及包装上可标识“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。（4）企业服务达标，通过认证的企业服务能力达到国家标准，能强化服务管理水平及服务能力。（5）持续改进服务，完善服务体系，建立良好售后服务口碑，持续改进服务质量，增强服务利润链持续收益。六、商品售后服务认证显著特性1、以《商品售后服务评价体系》国家标准，对不同行业的服务要点和评价指标进行了要求。“评价体系”，指该标准是一个对售后服务进行评价的“体系模型”。2、认证评价涵盖了企业的服务管理、服务资源配置、人员要求，以及具体执行的环节，除了对企业总部的评审，还包括对服务网点的评审。3、包括对服务的暗访和顾客体验评价。4、审核方式采用评分制，是服务要素评价的体系集合，能够客观有效地对企业服务水平进行衡量。获得达标（70分）并不困难，但高星级有难度，在拉开行业服务水平的同时，也促进受审方持续递进和提升，不断改进服务。5、结合了售后服务专业人员（售后服务管理师）的培训配置要求，让认证企业从资源到人员上做到标准化和专业化。