

五星售后服务认证天津ISO认证办理流程ISO认证机构证书

产品名称	五星售后服务认证天津ISO认证办理流程ISO认证机构证书
公司名称	北京质信认证有限公司
价格	.00/件
规格参数	出证公司:北京质信认证有限公司 证书类型:ISO管理体系认证, 售后服务, 品牌认证 是否认可:CNAS、IAF认可
公司地址	北京市西城区马连道南街6号院1号楼11层1102 (注册地址)
联系电话	19335159001

产品详情

ISO五星售后服务认证条件-北京质信认证

- 01 取得行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格或其组成部分。
- 02 按照认证依据的标准要求已经识别服务活动、建立相应的服务流程、制度, 并正常运行至少3个月以上。
- 03 取得相关法律法规规定的行政许可文件(适用时)。

ISO五星售后服务认证流程-质信认证机构

- 01 组织结合自身需求和客户服务的要求, 确定基于组织有效组织架构下的售后服务架构, 明确售后服务范围, 职责和岗位要求。
- 02 培训服务认证售后服务管理师。
- 03 组织依据GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》建立商品售后的服务管理制度, 编制售后服务手册, 识别售后服务活动, 拆分服务流程, 绘制服务蓝图, 确定有关服务规范、服务管理、服务执行监督、顾客反馈、投诉、服务补救等措施。
- 04 提交服务认证申请, 说明组织基本信息、拟实施服务认证的范围、服务现场或网点信息、远程的ICT技术条件、售后服务的管理技术文件等。
- 05 双方签订服务认证合同, 确定服务审查模式、费用、商定审查时机。

06 认证机构实施服务认证审查，具备条件颁发商品售后星级证书。

ISO五星售后服务评价结果-ISO质信认证机构

商品售后服务评价包括文件审查和现场审查，采用定性和定量结合的方式。

现场审查可采用多种服务认证审查模式，例如顾客调查、神秘顾客、服务能力验证、服务管理审核等。

评分达到70分以上(含70分)为低要求。对于达到70分以上(含70分)，按照三星级、四星级、五星级等不同等级颁发售后服务星级证书。