

# GB/T 19039顾客满意测评认证证书如何申请

产品名称	GB/T 19039顾客满意测评认证证书如何申请
公司名称	深圳市利安信信息咨询有限公司
价格	1000.00/件
规格参数	
公司地址	深圳市龙岗区平湖街道禾花社区平新北路二巷2-6号303（注册地址）
联系电话	13342971334

## 产品详情

什么是顾客满意度?

根据的基本术语，顾客满意度是指“顾客对接受服务的要求被满足程度的感受”。顾客满意度反映的是顾客的一种心理状态，它来源于顾客对接受服务所产生的感受，与自己的期望所进行的对比，它是一个相对概念。

顾客满意度与顾客在未来继续接受服务的可能性有关。例如，当顾客接受某项服务之后，如果感知实际效果达到甚至超过了其事先的期望，顾客就会感到满意，那么，继续接受该项服务的可能性会大大提高。反之，如果未能达到其事先的期望，顾客就会感到不满意，甚至会产性抱怨，那么顾客就会降低继续接受该服务的可能性，通常会寻找替代的服务。顾客的这种满意或者抱怨，在影响其继续接受服务意愿的同时，也会通过顾客之间的相互交流而影响其他顾客接受服务意愿。所以说，顾客满意度的高低不仅取决于顾客接受的服务的质量水平，也取决于消费者预先的期望。即使对同样的服务，顾客期望的内容也会因人而异。欢迎咨询深圳市利安信信息咨询有限公司

那该认证证书如何获得呢，下边带您一起来了解一下：

- 1.企业向三方认证机构提出申请,提交申请表和相应资料。
- 2.第三方认证机构审查材料,通过申请则与企业签订认证合同。
- 3.评审部审查企业的服务体系文件。
- 4.评审员到企业现场评审和评分。
- 5.经评审会审查通过,颁发相应的服务认证

认证是某些机构或者大型组织为企业或者代理商提供的一项服务,是对某个企业或者产品的一种认可,拥有正规营业执照的企业或代理授权书的代理商均可以提交认证申请。

认证有什么条件

- 1、具备立的法人或经立的法人授权的组织;
- 2、按照GB/T 19039 -2009标准的要求建立文件化的企业诚信体系;
- 3、已经按照文件化的体系运行三个月以上