

GBT27922售后服务五星认证全面分析

产品名称	GBT27922售后服务五星认证全面分析
公司名称	山西君耀企业管理咨询有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	太原市小店区许坦东街170号锦东国际A16层1601-101
联系电话	18335190806 18335190806

产品详情

售后服务认证现已成为政府采进的门槛，特别是在大型项目招标、政府采购、政府质量奖评选中，获得售后服务认证的组织，可以在上述活动中“占得先机，出奇制胜”，可见售后服务体系认证证书对于企业发展影响之深重。

一、什么是服务认证？

认证是正常经济条件下加强质量管理，提高市场交易的基础性制度，是由国家认监委批准的具有专业能力的第三方认证机构，通过机构的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，其预定的标准为 GBT 27922-2011。

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分，其本质属性是“传递信任、服务发展”，可以形象的称为质量管理的“体验证”，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威性，获得服务认证的企业，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，以达到最终增强客户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、获赠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，让其让顾客买的放心用的，安心通过服务认证传递信任。

四、服务认证的价值。

1、权威认证——通过认证的企业证明其在全国全行业范围内的服务的领先性。

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的星级标志，具有说服力和真实性，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以及服务能力。

5、持续改进服务改善服务体系，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。

五、服务认证显著特征。

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导进行了要求。”评价体系“，该标准是一个对售后服务体系进行评价的”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制，对服务要素评价的体系结合，能够客观有效的对企业服务水平进行衡量，获得达标(70分)并不困难，但高薪级有难度，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。

售后服务是企业未来发展的核心竞争力，同样也可以成为企业未来发展的基础条件，在售后服务体系建立健全后，成功的应用到商务拓展的规划当中，对企业的发展有着非常重要的作用。