

# 贯标集团-北京资质 | 错了！有了管理体系认证不等同于就建立了售后服务体系！

产品名称	贯标集团-北京资质   错了！有了管理体系认证不等同于就建立了售后服务体系！
公司名称	贯标集团-华北公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	华北公司地址：天津市河西区南京路35号亚太大厦13层；总部地址：江苏省南京市玄武区新庄村57号二楼
联系电话	022-23125802 15502200816

## 产品详情

### 摘要

很多企业认为，已经做了ISO9001管理体系认证，就不需要花钱再办售后服务认证了。那么有了管理体系认证，就相当于建立了售后服务体系吗？首先，商品售后服务认证，有时又被称为“售后服务体系认证”、“售后服务星级认证”，其全称为“商品售后服务评价体系认证”。也因为“体系”容易和“管理体系认证”混淆。

很多企业认为，已经做了ISO9001管理体系认证，就不需要花钱再办售后服务认证了。那么有了管理体系认证，就相当于建立了售后服务体系吗？

首先，商品售后服务认证，有时又被称为“售后服务体系认证”、“售后服务星级认证”，其全称为“商品售后服务评价体系认证”。也因为“体系”容易和“管理体系认证”混淆。

### 一、认证类别不同

我国认证分“产品、服务、管理体系”三大类。“产品”主要指物理性质的商品，检测评价有关的理化指标，而“管理体系”是指管理的方式和方法，“服务”则是为达到顾客满意而实施的活动的总和，并要分级鉴定其“能力”。

服务类认证就包含商品售后服务评价体系认证。管理类体系认证则包含ISO9001质量管理体系认证。因此，ISO9001属于管理类体系认证，认证的结果是证明企业按照ISO9001标准要求进行了管理。《商品售后服务评价体系》标准认证是服务类认证，它使用的SB/T10401-2006标准是一个评优的标准

相比ISO9001标准，售后服务认证针对售后服务环节的要求更加专一、全面、具体。

## 二、评价标准和结果不同

《商品售后服务评价体系》（GB/T27922-2011）标准是一个评价性质的标准，认证目的是评出优秀。认证的结果是证明企业按照标准实施了售后服务，并达到了某一个高度（星级）。它是评分制的认证，是按评价的分值来衡量服务能力的高低，达到70分（含70分）以上，达标级售后服务；达到80分（含80分）以上，五星级售后服务；达到90分（含90分）以上，四星级售后服务；达到95分（含95分）以上，五星级售后服务。

而管理体系认证是审核企业的管理方法和活动是否全部符合其标准规定（有不符合则不能通过认证），也没有分值要求。

## 三、企业做售后服务体系认证的好处

（1）权威认证，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）大型企事业单位招投标、政府采购等活动的重要参考和资质要求。据某地方政府采购信息网透露，某大型企业在公开投标时，在售后服务打分中，具有售后服务认证证书的组织：优得6分，较优得4分，一般得2分。由此可见，获得售后服务五星级认证能在企业招投标中发挥多大的作用。

（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。