

GB/T27922商品售后服务评价体系认证办理流程

产品名称	GB/T27922商品售后服务评价体系认证办理流程
公司名称	深圳万检通检验机构
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	深圳市宝安区航城街道三围社区航空路36号华盛泰D栋3F
联系电话	13543507220 13543507220

产品详情

商品售后服务认证标准--GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》售后服务是指从向顾客售出商品或从顾客接受无形产品开始，所提供的有偿或无偿的服务。其评价指标包括售后服务体系、商品服务、顾客服务三方面主要内容，重点涉及组织架构、人员配置、资源配置、规范、商品信息、技术支持、维修配送、客户关系、投诉处理等细分指标。

商品售后服务适用范围国务院在《关于加快发展生产性服务业促进产业结构调整升级的指导意见》中，鼓励企业将售后服务作为开拓市场、提高竞争力的重要途径。售后服务活动通常可以包括销售，产品交付（配送、安装、调试），设备监理、维护、修理、运行、废弃商品回收等全生命周期的服务，使用者关注的三包、投诉、退换、召回及有关的意见征集、满意度调查、主动服务或回馈活动、服务补救等。商品售后服务涉及有形商品的销售批发和零售活动，特定领域的有形和无形服务等。

组织需要开展的工作和实施流程

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。

申请服务认证的组织条件

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）。

商品售后的评分结果

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。