

GB/T27922-2011商品售后服务认证证书办理指南

产品名称	GB/T27922-2011商品售后服务认证证书办理指南
公司名称	深圳华谊企业咨询管理有限公司
价格	.00/件
规格参数	正规备案:国家认证认可监督管理委员会 公示网址:全国认证认可信息公共服务平台 服务优势:流程熟悉,三年企业资质申办经验
公司地址	深圳市龙岗区龙岗街道新生社区新旺路8号和健云谷2栋11层1112室
联系电话	13113606880 13113606880

产品详情

商品售后服务认证证书办理指南一、概述商品售后服务认证是按照《商品售后服务评价体系》(GB/T27922-2011)标准进行的服务认证,旨在全面评价商品售后服务的水平,提升企业的服务意识和能力。该认证适用于所有行业,只要企业能够按照标准要求进行服务管理和实施,都可以申请认证。

二、认证流程1. 认证申请企业需填写《商品售后服务认证申请表》,并提交相关资料,包括企业营业执照、税务登记证、组织机构代码证等证明文件。同时,还需要提交有关商品售后服务的相关材料,如服务流程、服务人员培训计划、服务标准等。2. 文件审核认证机构会对企业提交的申请材料进行审核,主要审核企业是否符合认证要求,以及服务标准和流程是否符合国家标准。如果审核通过,认证机构会向企业发出认证受理通知。3. 现场审核认证机构会对企业进行现场审核,主要检查企业的服务实施情况,包括服务流程、服务人员培训计划、服务标准等是否符合要求。同时,还会对企业的服务效果进行评价,并对客户进行满意度调查。4. 认证决定根据现场审核情况,认证机构会决定是否给予企业认证证书。如果企业通过认证,认证机构会向企业颁发《商品售后服务认证证书》。

三、办理指南1. 服务流程制定企业需要制定完善的商品售后服务流程,包括服务响应、服务实施、服务跟踪等环节。服务流程要明确、清晰,便于操作和管理。同时,还需要对服务人员进行培训和考核,确保服务质量和效率。2. 服务标准制定企业需要制定符合国家标准的商品售后服务标准,包括服务项目、服务内容、服务质量等方面的要求。服务标准要科学、合理,符合客户期望和企业实际情况。同时,还需要对服务标准进行宣传和推广,让客户了解企业的服务内容和标准。3. 客户满意度调查企业需要定期进行客户满意度调查,了解客户对商品售后服务的评价和反馈。调查可以采用问卷调查、电话访问等方式进行,以便及时收集客户意见和建议。同时,还需要对调查结果进行分析和总结,找出不足之处并加以改进。4. 服务改进计划制定企业需要根据客户满意度调查结果和现场审核情况,制定服务改进计划。计划要具体、可行,能够不断提升企业的服务水平。同时,还需要对计划的实施情况进行监督和评估,确保计划的落实和效果。

四、注意事项1. 认证申请材料要真实、准确、完整。2. 服务流程和服务标准要与企业的实际情况相结合,具有可操作性和可考核性。3.

客户满意度调查要采用科学、合理的方法和工具进行，确保调查结果的真实性和可信度。4. 服务改进计划要针对企业的实际情况进行制定和实施，能够切实提高企业的服务质量和水平。