

五星售后服务认证 GB/T 27922-2011

产品名称	五星售后服务认证 GB/T 27922-2011
公司名称	道一企业管理咨询（无锡）有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	无锡市锡山区长泰国际社区296号TC-D21单元
联系电话	13301512069 13382891793

产品详情

五星售后服务认证是依据中华人民共和国国家标准GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》对企业售后服务的质量和进行系统化、标准化评价的一种认证方式。该标准旨在通过对企业的售后服务政策、组织架构、资源配置、过程控制、服务质量等方面的综合考核，以量化评分的方式评价企业的售后服务水平。

获得五星售后服务认证的企业，意味着其在售后服务方面的表现卓越，达到了评价体系中的最高级别——五星级标准。要取得五星级认证，企业必须在评价体系下得到至少95分（含95分）以上的评价分数，这通常要求企业在售后服务规章制度、专职服务团队、专项服务资金、服务管理与培训、服务质量监控以及客户满意度等多个维度均表现出色且无重大服务失误。

认证流程一般包括：

企业向认证机构提交申请及相关材料。

认证机构对申请材料进行审核并签订认证合同。

审查部门对企业服务管理体系文件进行审阅。

派遣审查员到企业现场进行实地审查和评分。

根据评分结果，符合五星级标准的企业将被授予相应级别的售后服务认证证书。

拥有五星售后服务认证证书的企业，不仅标志着其售后服务体系健全和完善，也能够增强消费者信任度，提升品牌形象，同时有助于企业在市场竞争中凸显优势。