

商品售后服务认证能客观衡量服务水平，帮助企业提升

产品名称	商品售后服务认证能客观衡量服务水平，帮助企业提升
公司名称	深圳方圆盛世企业咨询管理有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	深圳市罗湖区南湖街道建设路2016号南方证券大厦B座1207室
联系电话	86-075532943779 13729562013

产品详情

践行服务承诺是持续性的活动，要保证企业售后服务体系运行良好，形成“在营销中服务、在服务中营销”的服务理念，企业可以经过《商品售后服务评价体系》标准认证。据深圳方圆盛世介绍，服务认证由第三方机构按照标准及有关技术规范，通过检验评定企业的服务能力或服务场所符合特定要求，并给予书面证明的公正性活动。其具备较高的公正性、权威性，并受国家部委、市场经济的认可。

为何能得到市场经济的认可，盖因商品售后服务认证拥有如下特性：

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标进行了要求。“评价体系”，指该标准是一个对售后服务进行评价的“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，是服务要素评价的体系集合，能够客观有效地对企业服务水平进行衡量。获得达标（70分）并不困难，但高星级有难度，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。

同时，售后服务体系与大多数企业所熟知的ISO9001管理体系认证相比还有所区别：

1、“管理体系”是一个专有名词，也可称为“管理方法的集合”，指企业在质量控制上采取的管理措施。管理体系认证的关键词是在“管理体系”四个字上，意思就是对“管理体系”进行认证。比如质量管理体系ISO9001，认证的结果是证明企业按照ISO9001标准的要求进行了管理。而商品售后服务认证不仅有对服务的管理，还有对服务执行效果的评价。

2、管理体系认证范围指“管理的方法”，而商品售后服务认证细化到了更详尽的层面，比如对服务评价的具体指标，如资质、时间、效果、承诺、人员着装等方面的关键要素，并根据行业不同，还有一些专业化的指标。包括了（在服务方面）更细化的管理方法，及对具体执行的评价要求。

3、管理体系认证要求受审方达到标准全部条款合格，而商品售后服务认证则是采用评分制，将服务能力划为四个等级，达到70分及为合格，高水平的服务当然获得更高星级。

《商品售后服务评价体系》是国家标准的认证，是对企业售后服务水平提升的一种方式，有较高的约束

性和实证性，同时将认证标志在市场上明示给消费者，也是一种督促，能起到优胜劣汰的效果，帮助企业走得更远、更稳。