

# 贵州商品售后服务体系四川商品售后服务体系重庆商品售后服务体系 广西商品售后服务体系湖南商品售后服务体系

|      |  |
|------|--|
| 产品名称 | 贵州商品售后服务体系四川商品售后服务体系重庆商品售后服务体系广西商品售后服务体系湖南商品售后服务体系 |
| 公司名称 | 深圳中测通科技有限公司  |
| 价格   | .00/个  |
| 规格参数 |  |
| 公司地址 | 宝安区西乡街道宝安大道4336号洪盛科技园五栋三楼                          |
| 联系电话 | 159****5556 159****5556                            |

## 产品详情

### 组织机构

中华人民共和国商务部推荐，中国国家认证认可监督管理委员会批准设立的北京五洲天宇认证中心，是迄今为止国家批准的国内、国际唯一从事商品售后服务评价体系认证的专业机构。

### 执行标准

售后服务认证所宣贯并执行的是国家标准《[商品售后服务评价体系](#)》(GB/T27922)标准，该标准自2012年2月1日起正式实施。

### 认证范围

中华人民共和国境内注册的生产型、贸易型、服务型企业。

### 认证制度

售后服务认证是一种星级认证制度，采用的是评分制，获证结果除证书外，还有“售后服务星级认证标志”

#### (1)、售后服务星级认证标志

企业经售后服务认证以后，获得星级标志的使用权，用于产品、产品包装、宣传和广告资料上，以表明该企业的服务能力符合中华人民共和国国家标准《商品售后服务评价体系》(GB/T27922)，并达到某一星级。获得认证的企业，在商品上及服务场所标识所获得的星级标志。认证至少每年监审一次，三年复审

一次，如监审不达标，则暂停或中止企业认证资格。

## (2)、售后服务评价体系

售后服务认证严格按照《商品售后服务评价体系》(GB/T27922)标准，对企业的服务体系、商品服务、顾客服务三大方面进行评价。售后服务认证是服务认证，与管理体系认证不是一个类别，它使用的GB/T27922标准是一个评价性质的标准，关键词是“评价体系”，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服务，并达到了某一个高度(星级)。

GB/T27922标准中的“售后服务评价”是广义范围，“评价”是结合规划、体系、资源、特性、数量、时间和活动、过程、效果等进行的判断，所以对“售后服务”的评价必然涵盖对整体服务系统的的要求（包括售前需要准备的工作）。如商品知识和文化宣传，售前对顾客的告知和承诺，在商场、景区、机场、服务网点等建立的设施，以及组织为实现服务而进行的人员和资源配置方面，以及为商品提供的服务，为顾客提供的服务等。