

售后服务认证术语

产品名称	售后服务认证术语
公司名称	国瑞中安集团一站式CRO
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	深圳市光明区凤凰街道塘家社区宝新科技园2#厂房B栋一层
联系电话	13929216670 13929216670

产品详情

1、问：有客户在说我们售后服务有什么认证呢？什么是【售后服务认证】？

答：售后服务认证中“服务service：服务提供者与顾客接触过程中所产生的一系列活动的过程及其结果，其结果通常是无形的。”——《GB/T24620-2009服务标准制定导则考虑消费者需求》在本标准中的理解：“服务是在对顾客提供的有形产品或无形产品上所完成的，为使顾客满意或得到良好感知的活动。”服务包含“售前、售中、售后”，在市场经济竞争中，“售后服务”占服务的比重为60%-85%。服务的提供涉及六大方面：

- (1) 在顾客提供的有形产品(如汽车、家电、商场、超市、连锁)上完成的活动。
- (2) 由特殊商品完成的系列活动，如银行、保险，其特殊商品是人民币、有价证券。
- (3) 在为顾客提供的有形产品加文化理念的活动(如风景名胜区、宾馆、饭店、酒楼、饭馆)。
- (4) 在顾客提供的无形产品(如为准备税款申报书所需的收益表)上完成的活动。
- (5) 无形产品的交付(如提供策划方案、知识传授、信息提供等)。
- (6) 为顾客创造氛围与传递文化相结合的活动(如演出、节庆等等)。

2、问：什么是售后服务管理师

答：通过有培训资质的机构培训并考试合格，获得售后服务管理师职业资质的管理人员。由中国商业联合会颁发的“售后服务管理师”职业资格证书，是售后服务专业管理人员的资质证明。

3、问：什么是售后服务认证？

答：本标准的“售后服务”是广义概念，“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要求（包括售前需要准备的工作）。如售前、售中对商品知识和文化宣传，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路方面。而不是狭义的“商品售出以后的维护服务”。

4、问：什么是评审员？

答：具备资质、从事评价审查的专业人员。

实施评价的人员，也称为审核员。

5、问：什么是售后服务认证评审？

答：售后服务认证评价包括了审核的概念。“审核：为获得审核证据并对其进行客观的评价，以确定满足审核准则的程度所进行的系统的、独立的并形成文件的过程。

注1：售后服务认证内部审核，有时称第一方审核，由组织自己或以组织的名义进行，用于管理评审和其他内部目的，可作为组织自我合格声明的基础。在许多情况下，尤其在小型组织内，可以由与受审核活动无责任关系的人员进行，以证实独立性。

注2：外部审核包括通常所说的“第二方审核”和“第三方审核”。第二方审核由组织的相关方（如顾客）或由其他人员以相关方的名义进行。第三方审核由外部独立的审核组织进行，如那些对与GB/T19001或GB/T24001要求的符合性提供认证或注册的机构。“审核员：有能力实施审核的人员。”——GB/T19011-2003质量和(或)环境管理体系审核指南本标准的“1范围”中说明了“本标准适用于组织内部和外部（包括第三方机构）对售后服务水平进行评价”。资质：指从个人能力、道德、素质等方面获得的综合评价，其合格证明是由权威机构所颁发的。如通过CCAA注册/确认的商品售后服务认证评审员。

评价对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。评价体系以对事物进行评价为目的，依据指标体系、评价方法等要素构成的整体系统。本标准即是一种针对服务的系统评价体系。评价指标具体的、可观察的、可测量的评价内容。