

五星级售后服务体系怎么评定

产品名称	五星级售后服务体系怎么评定
公司名称	全球法规注册CRO-国瑞IVDEAR
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	光明区邦凯科技园
联系电话	13929216670 13929216670

产品详情

五星售后服务认证——不能说的秘密

什么是服务认证

认证是市场经济条件下加强质量管理、提高市场交率的基础性制度，是由国家认监委批准的具有专业能力的第三方认证机构，通过机构评审，以证明其服务质量、管理绩效、人力资源等符合相关标准和技术规范的程度。

常见的认证制度包括：产品认证、服务认证、管理体系认证三大类，目前开展的商品售后服务认证属于三大类中的服务认证，其依据的标准为GB/T27922-2011。

服务认证的作用

服务认证是基于顾客感知，关注组织质量管理和服务特性满足程度的新型认证制度，是国家认证制度中重要的组成部份，其本质属性是“传递信任、服务发展”，可以形象地称为质量管理的“体检证”，市场经济的“信用证”，国际贸易的“通行证”。

服务认证对提升服务供给质量水平、增强国际竞争力、解决新时代人民日益增长的美好生活需要具有积极的促进作用。

服务认证对企业的意义

1

服务认证是由国家认监委批准的具有专业能力的第三方认证机构实施认证的结果，所以服务认证证书具有一定的权威性，获得服务认证证书的企业，能证明其在全国全行业范围内的服务性。

2

通过服务认证体系的建立、实施、评价过程，可以增强企业人员的服务意识能动性，整体提升企业的服务质量水平，以达到最终增强顾客忠诚度、满意度，以实现企业经济效益的提升。

3

服务认证证书可以作为大型企业事业单位招投标、政府采购等方面的采信证明资质，让企业在竞争中抢占先机。

4

获证客户可以利用服务认证证书进行宣传，消除顾客的后顾之忧，让顾客买的放心，用的安心，通过服务认证传递信任。

服务认证的适用行业

只要是在中华人民共和国内合法经营的企业都可以申请认证，包括制造有形商品的企业、销售有形商品的企业、提供无形商品（服务）的企业。

商品是进入消费领域的产品。商品除了有形的产品外，还包括无形的服务。工业品和民用消费品都属于商品。

有形商品具有外观形式和内在质量以及促销成分，如品质、包装、品牌、造型、款式、色调、文化等。

无形商品包括劳务和技术服务，如金融服务、会计服务、营销策划、创意设计、管理咨询、法律咨询、程序设计等。无形商品一般随着有形商品而发生，也随着有形的基础设施而发生，如航空服务、旅店服务、美容服务等。

所以，凡有独立法人地位的生产、贸易、服务企业都可申请认证。

星级设定

依据GB/T27922 - 2011《商品售后服务评价体系》标准进行审查。认证审查的结果是证明企业按照标准实施了售后服务，并达到了某一个高度（星级）。它是评分制的认证标准，按评价的分值来衡量服务能力的高低。

达到70分（含70分）以上，达标级售后服务；

达到80分（含80分）以上，三星级售后服务；

达到90分（含90分）以上，四星级售后服务；

达到95分（含95分）以上，五星级售后服务。

商品售后服务体系认证的价值

（1）权威认证，通过认证的企业，证明其在全国全行业范围的服务性。

（2）大型企事业单位招投标、政府采购等活动的重要参考和资质要求。

(3) 消费者认可，通过认证企业在产品及包装上可标识“售后服务认证”星级标志，具有说服力和证实性，供消费者放心选购。

(4) 企业服务达标，通过认证的企业服务能力达到国家标准，能强化服务管理水平及服务能力。

(5) 持续改进服务，完善服务体系，建立良好售后服务口碑，持续改进服务质量，增强服务利润链持续收益。