

商品售后服务 认证

商品售后服务评价体系认证是运用《商品售后服务评价体系》标准（GB/T27922-2011），对企业的服务能力进行审核，对服务水平做出评价，颁发“服务认证证书”；GB/T27922 适用于在中华人民共和国境内注册的各类生产、销售及服务业企业。认证的结果是证明企业按照标准实施了售后服务，并达到了某一个级别（星级）；同时客观反应我国企业售后服务工作的现实状况，准确衡量企业售后服务的实际水平；也可以帮助企业发现并克服售后服务工作中的不足，促进其售后服务工作的改进。



■ 商品售后服务认证的优势

权威认证



认证是由国家认监委批准的第三方认证机构完成的，认证依据是国家标准 GB/T27922《商品售后服务评价体系》，因此认证更具有权威性。

提升服务



服务体系建立过程中，通过调研、咨询、评价等活动，可以找出服务过程中的不足及可提升的空间，建立完善的服务体系，提高人员的服务意识和能力，提升企业的服务水平，进而增强顾客满意度。

投标利器



作为大型项目招标、政府采购招标等方面的采信证明资质证明，率先获取认证将在竞争中占得先机。

竞争优势

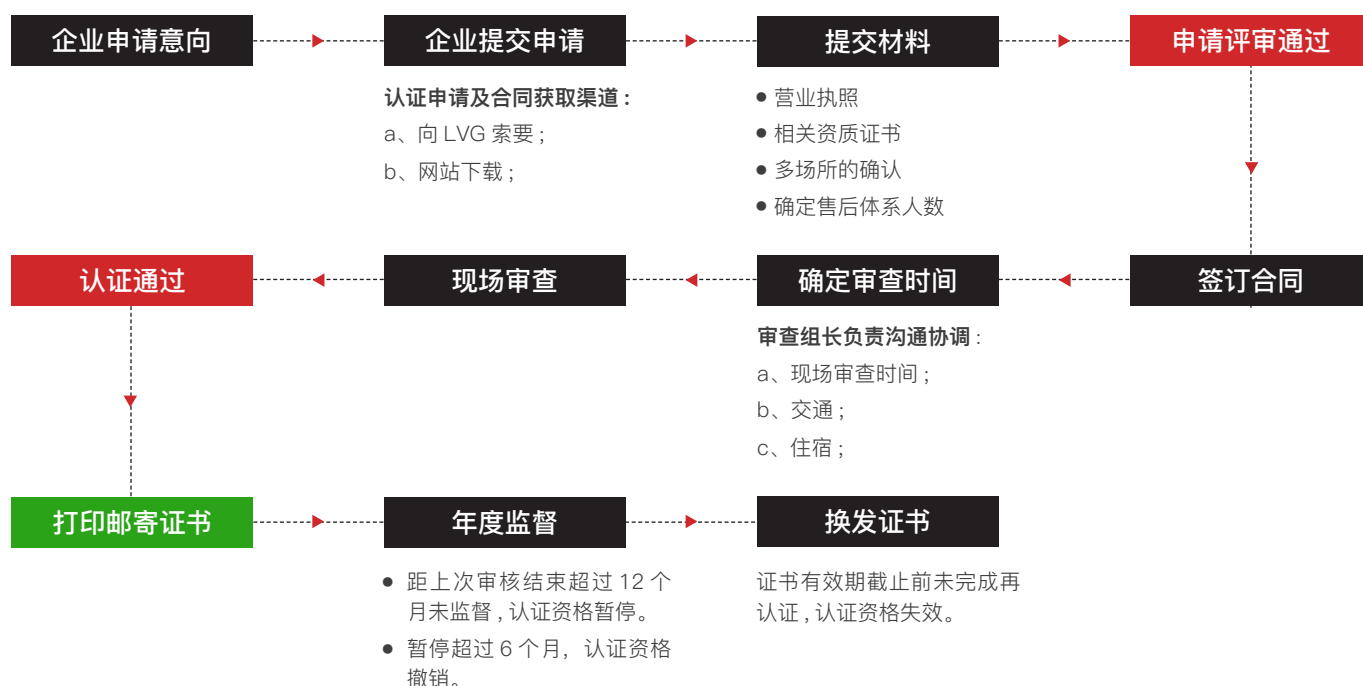


通过认证的过程，可提炼出自身的特色，促使企业创新服务模式，塑造服务品牌。企业对认证进行宣传，可增强顾客购买信心，消除后顾之忧，传递信任。

■ 适用范围

- 在中华人民共和国合法经营的企业都可申请认证（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）的企业等）
- 消费领域的商品，包括：
 - ▶ 有形的商品（品质、包装、品牌、造型、款式、色调、文化等）；
 - ▶ 无形的服务（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）；
- 凡是有独立法人地位的生产、贸易、服务企业都可申请认证。

■ 认证流程



■ 评分机制

认证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，是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。

■ 为什么选择 Leverage？

Leverage 作为经 CNCA 中国国家认证认可监督管理委员会认可批准的《服务认证》机构，经验丰富，价格透明，有专业的顾问一对一服务。Leverage 会按照公正、合理、规范的原则，对企业建立起的服务体系进行评审和评分，评审合格，按照最终的评分结果颁发相应的星级证书，期待为您提供服务能力的认证评价，帮助您展现企业的服务能力及水平。



■ 英国

Tel: +44 7907 064581
地址：英格兰北安普顿郡达文垂皇家橡树商业区远景路 6 号
E-mail: info@leveragelimited.com

■ 上海

Tel: +86 21 64067720
地址：闵行区恒南路 1328 号派拉蒙中心 2 号楼 M02 室
E-mail: cs@leveragelimited.com

■ 香港

Tel: +852 30696906
地址：香港九龙旺角弥敦道 610 号荷李活商业中心 1318-19 室
E-mail: bruce.lau@leveragelimited.com

■ 深圳

Tel: +86 755 84862951
地址：广东省深圳市龙岗区坂田街道三鼎电商大厦 515 室
E-mail: cs_qd@leveragelimited.com

■ 青岛

Tel: +86 17685875652
地址：山东省青岛市北区吴兴路 139 号中铁青岛广场 A 座 1411 室
E-mail: cs_qd@leveragelimited.com

■ 海南

Tel: +86 17898825659
地址：海南省万宁市万安大道 365 号
E-mail: cs@leveragelimited.com

巴基斯坦 | 印度 | 斯里兰卡 | 孟加拉 | 缅甸 | 泰国 | 柬埔寨 | 越南 | 马来西亚 | 新加坡 | 印度尼西亚 | 菲律宾 | 香港 | 澳门 | 台湾 | 日本 | 韩国 | 英国 | 法国 | 意大利 | 土耳其 | 埃及 | 美国 | 加拿大 | 澳大利亚