

# 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、销售及服务型企业。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服务能力，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，可提炼出自身的服务特色，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

- 在中华人民共和国内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](mailto: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](mailto: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](mailto: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\\_gd@leveragelimited.com](mailto:cs_gd@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](mailto: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](mailto: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