

北京五洲天宇认证中心

北京五洲天宇认证中心 2016 年社会责任报告

前 言

中心业务范围：服务认证专业机构，“商品售后服务评价体系认证”和“商业企业品牌评价认证” 开创机构和国家标准牵头起草单位。

中心宗旨：提高全社会服务水平，为消费者保驾护航，为企业品牌创造新价值。

报告的时间范围：2016 年 1 月——2016 年 12 月

本报告依据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》及《认证机构社会责任报告编写提纲指南》编写。

关于本报告的真实性声明

我中心向上级主管部门及相关方、消费者公开承诺，本报告真实反映了本机构上年度的基本情况，工作情况，以及相关社会责任的履行。本报告的内容客观公正，真实可信。

中心主任：谭兴政

2017 年 2 月

一、认证机构基本情况

〈一〉机构基本信息

北京五洲天宇认证中心是由国家商务部推荐，国家认证认可监督管理委员会批准而成立的具有独立法人地位的第三方认证中心。

中心拥有一批高水平的专职队伍，建立了全套严格而科学的管理制度，制定了切实可行的操作流程，确保认证工作公正、权威和可靠。中心的目的是通过认证，树立企业样板，带动全社会提高整体服务水平，促进企业转变经营方式，形成以服务促销售，以销售促生产，以质量求效益的良好经营机制。为企业品牌创造新价值，使消费者放心购物，安全消费。

中心地址：北京复兴门内大街 45 号

邮编：100801

传真：(010) 66094300

电话：(010) 66094432 66094341

〈二〉开展的业务情况

2016 年，中心颁发的服务认证证书有所提升，但相比管理体系等认证数量仍然较少。根据 2016 年国家认监委召开的服务认证研讨会发布的信息来看，全国服务认证各领域证书数量不超过 1500 张，服务认证总体在中国仍处于起步阶段。北京五洲天宇认证中心颁发的证书以大中型企业为主，主要分布在机械、家电等有关制造企业，

经过这些年的努力工作，对社会售后服务水平提升起到了作用，各界对商业企业品牌评价认证和商品售后服务认证表示肯定。目前，中心还是在以“抓好典型，树立认证样板”的思路指导下开展工作，目的是真正服务认证的企业，为全社会服务水平提升，保护消费者权益不断努力。

〈三〉人力资源与认证业务的匹配情况

截止 2015 年 12 月，中心有专职认证审查员 10 名以上，目前的“服务认证审查员”注册是经我中心培训，统一报 CCAA 注册，未发生违规跨机构执业、专职人员转换机构等情况。

中心通过每月定期组织专职和兼职审查员培训，以现场、论坛、网站、网络视频/音频会议等多种形式，对相关法律法规、认证知识、相关标准、行业动态、企业服务评价特点等方面进行学习，对提高管理人员和认证评审人员的能力有显著效果。

目前中心所有专职审查员都有充分能力对企业进行认证评审，数量上也能适应认证业务要求。从中心成立之初，就有计划地在全国各地培养和储备兼职审查员，以适应业务发展的需要。2016 年我们开展了两期认证审查员培训，对品牌认证的特性，国家标准理解、评审过程等进行了全面系统的讲解。培训后，相关人员能满足工作需要。

按目前中心业务量，专职人员基本满足要求，随着业务量的上升将进一步增加兼职审查员，将覆盖面扩展到全国各省份。

<四>财务状况及财务审计情况

2016 年度中心营业收入与 2015 年相比保持在正常水平，纳税总额 38.29 万元。中心开支主要花费在以下方面：1、为宣贯品牌研究和品牌国家标准的“第三届五星品牌论坛”、“全国顾客满意度测评活动”的有关宣贯费用；2、出版研究报告、书籍以及相关宣传费用等；3、维护 4 个大型网站费用；5、中心人员的薪酬和福利，社保等。

2016 年度的财务审计报告由有资质的会计师事务所出具，客观真实地反映了中心的收支情况。认证机构的财务情况不存在问题。

二、中心履行社会责任的相关工作

<一>宣贯国家标准，努力提高企业服务水平和品牌建设水平

作为第三方认证机构，中心始终坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，坚持以人为本，坚持可持续发展，坚持以“传递信任，服务发展”为使命，坚持“公正、客观、科学、规范、诚信”的行为准则。贯彻党的十七大、十八大精神，坚持推动全国各行业售后服务的规范化和有序发展，以第三方认证来促进全社会服务水平的提高。中心推行售后服务认证，就是履行社会责任的重要工作之一。

获证企业提升售后服务水平，减少顾客投诉、避免争议、避免恶性事件和群体事件发生，是建立和谐社会的组成部分。企业按国家标准认证履行服务，履行服务承诺，即履行了重要的社会责任。

据中国消费者协会统计，该协会成立二十多年来，接受的投诉事件一千多万件，件件都与服务质量不好有关。

目前国内企业普遍存在十大售后服务问题：1)服务质量不稳定，服务工作持续性差；2)思想上不重视，售后服务意识淡薄；3)售后服务工作不落实，管理混乱；4)维修服务网点管理不善；5)售后服务标准体系不健全；6)售后服务的质量职能定位不清晰；7)企业对全体员工的现代质量意识教育的力度不够。8)企业对服务人员的专业技术培训不到位。9)主动服务的管理体制不健全。10)市场信息系统的建立不完善。

宣贯《商品售后服务评价体系》国家标准，全面推动企业进行“售后服务”国家标准认证，具有非常重要的社会责任意义：一是促进企业按标准要求来建立服务体系，制订科学的服务制度，参照标准对以往的不足之处进行整改，让服务系统得到良好运转。二是促进企业以认证来约束服务行为，在获得认证以前，企业可以做高水平的服务，也可以做一般水平的服务，但是通过认证，就约束企业必须达到一种高水平，而服务水平的高低最终会以认证的星级向顾客彰显。三是获得国标认证的企业可以在产品包装和在服务场所

使用服务星级标识，也是给企业的服务水平做出的公正、公平、可靠的评价，给顾客最直观的理解和信赖的依据。企业通过认证，就意味着在全国和全行业中服务领先，通过认证，就是品牌和信誉上的最大优势。另外，企业售后服务水平的高低直接影响甚至决定着企业品牌的创建。

十八大以来，习近平总书记提出“中国制造向中国创造转变”，我国政府大力提倡自主创新，企业不断自我完善，逐步形成以全球市场为品牌的定位。要“形成一批有实力的跨国企业和著名品牌。”国家将品牌战略视为国家发展战略，企业要在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须创造名牌产品。品牌是质量，是效益，是竞争力和生命力。中心开展的“商业企业品牌评价认证”为企业的品牌建设提供技术支持，是响应国家大政方针，履行社会责任的重要工作。

一年来，我们除了办好自有四个网站外，还在中国网、中国质检网、新浪网开设了栏目是专题，在《企业家日报》、《商品与质量》等报刊开设了栏目或专刊，全方位宣传国家大政方针，宣“传品牌和服务”国家标准。

目前中心已在消费者关系紧密的重点领域认证了一些龙头企业，给行业树立了良好的带头作用，必将促进全国各行业整体服务水平的进一步提升。

中心一直在做售后服务和品牌的研究工作，至今已出版发行了500 多万字行业权威性最强，理论内容最丰富的研究文献。中心历经十多年时间研究并创立了"品牌学"、"服务学"系统理论，首次为繁复而庞杂的品牌、服务研究建立了分类法和学科化的技术体系。2016 年，代表作《品牌总论》英文版在国际出版发行，是我国品牌理论的重大突破，在国际品牌研究领域具有前沿地位。《品牌总论》、《服务总论》已成为"全国首席品牌官"、"品牌总监"、"售后服务管理师"主要教材。

<二>通过认证，推动获证企业员工权宜和消费者权宜保护

中心的认证标准中有两项重要的符合条款是“为一线服务人员提供评优奖励和保障”，以及“企业社会责任”要求，要求获证企业“在质量、节能、低碳、环保和创新等方面承担持续发展责任；履行法律法规各项义务的责任，注重以人为本，合法雇佣员工，合理安排工作时间，尊重员工及其权益；开展社会责任活动，包括消费者权益保护、相关利益方权益维护、自然环境保护、促进社区发展和公益事业等。”

在认证实践中，这些要求以第三方认证的形式对企业起到了极好的引领和促进作用。过去在社会责任方面相对较薄弱的企业经过认证贯标，也更加重视该方面工作，并做出了行业表率。

而服务认证也促进了员工权益的提升，很多企业专门设置了奖励机制，让服务一线员工得到尊重，得到精神和物质的激励，取得了良好的效果。

“提升社会服务水平，为消费者保驾护航，为企业品牌创造新价值”，这是五洲天宇认证中心成立以来就提出的价值观，也一直在切实履行这样的社会责任使命。

<三>加强机构内部管理

1、认证有效性

为保证获证组织服务能力的有效性，中心除进行正常的年度现场监督评审外，还要求获证企业对社会公众明示认证标志，以此接受各相关方的监督。为此中心专门设立了在线投诉平台，接受企业顾客的服务评价和直接投诉，并设立了投诉信息反馈流程。在复评和监审时，获证企业对顾客投诉的处理情况是企业认证证书的星级升降/暂停/撤销的重要条件之一。同时中心随时关注媒体新闻和获证组织的突发事件，对于恶性事件、重大产品或服务事故，均有暂停或撤销认证证书的措施。目前还没有获证组织发生过此类情况。

2、规范运作

中心长期认真贯彻执行国家认监委《认证机构管理办法》精神，对认证人员进行严格管理，对诚信自律、人员技术和服务能力各方

面都有严格要求，并建立了风险识别和控制机制。至今未发生过被认证企业投诉和被上级主管单位查处的情况。

中心成立至今，未发生过获证组织对审查员不满或投诉的情况，历年来获证组织的满意度达到了 99%以上。

我机构所有审查员都签署了公正性声明和保密承诺，经 2016 年内审自查，材料归档率达到了 100%，没有遗漏发生，且未收到来自外部的有关泄露获证组织信息的信息。机构有对审查员的工作管理规定，对档案有严格的管理措施。从中心成立至今，未发生过该类事件。

在加强机构能力建设方面，中心除每月度的认证人员培训外，还坚持每月组织内部培训，紧抓人员能力提升，从内部质量体系等方面进行管控。

3、员工权益

中心严格遵守国家人力资源和社会保障方面的法律法规，依法与每个员工签订并履行用工合同，为每名员工购买社会保险和人身意外伤害险，建立了保障员工的合法权益和身心健康的制度机制，有完善的薪酬制度、奖励制度，严格执行国家规定，履行周末双休制，凡加班、节假日等均有加班费，够条件的员工享受带薪年假。中心特别重视人才和培养人才，坚持培训工作从不间断。

三、结语

中心将始终坚持“提高全社会服务水平，为消费者保驾护航，为企业品牌创造新价值”的宗旨，继续发展服务认证，使消费者放心消费，同时不断研究和制定相关行业标准，同时不断加强管理、诚实守信、坚持规范运作，坚持履行第三方机构的社会责任，对祖国社会和谐、经济建设和服务业发展做出贡献！

北京五洲天宇认证中心

二〇一七年二月二十八日