

# 北京标圆认证中心 2018 年社会责任报告

## 前言

中心业务范围：中心是通过国家认监委批准成立的，开展“商品售后服务评价体系认证”和“商业企业品牌评价认证”的独立法人机构。

中心宗旨：通过认证，树立企业样板，让认证成为企业市场竞争的助推剂，带动中国企业树立竞争意识。让标准助力企业创新发展、协调发展、绿色发展、开放发展、共享发展、助推中国标准领跑世界。



## 关于本报告的真实性说明

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：张兵

2019 年 3 月



## 一、认证机构基本情况

### <一>机构基本信息

北京标圆认证中心是由国家认证认可监督管理委员会批准成立的具有独立法人地位的第三方认证中心。

中心是中国标准化研究院的战略合作单位，国家统计局直属单位中国生产力学会副秘书长单位。中心依托中国标准化研究院的专业优势以及中国生产力学会的影响力率先共同牵头组织和起草填补了国内外空白的《企业竞争力评价体系》和《企业生产力评价体系》国家质量基础 **NQI** 专项国家标准。同时中心和各部委、社会团体组织、科研院所、国有大中型企业等企事业单位建立了紧密联系，并且开展多层次多形式的合作。

北京标圆认证中心拥有一支具有高学历、高级工程师资格、高级审核员资质的各行业技术专家组成的专业评审员队伍，中心主任张兵是首位通过 **CCAA** 服务认证审查员注册的高级审查员，具有美的、德力西、云南航天、广东万和等大中型企业十余年的认证审核经验，更是国家标准的主要起草人。我中心现有海归硕士、多行业高级工程师背景的专职评审员，在各行业积累了丰富的工作经验，更有原政府机构的中坚力量，团队技术力量雄厚，他们专业、规范、严谨的工作，为企业提供优质、高效的认证服务。目前在国内设立多处分中心及办事处。

中心的宗旨和目的是通过认证，树立企业样板，让认证成为企业市场竞争的助推剂，带动中国企业树立竞争意识。让标准助力企业创



新发展、协调发展、绿色发展、开放发展、共享发展，助推中国标准领跑世界。

北京标圆认证中心将秉承“公平、公正、专业、匠心”的方针，发扬“工匠精神”，与时俱进，不断开拓认证领域新范畴，优化认证服务的质量，为社会各界提供优质、高效的认证服务。

中心地址：北京市经济技术开发区宏达北路 10 号万源商务中心 609 室

电话：010-87162758

## <二>开展的业务情况

2018 年，北京标圆认证中心颁发的证书以大中型企业为主。经过我们的努力，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 2018 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”注册是经过培训，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。

中心通过定期组织专职审查员培训，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。2018 年我们开展了认证审查员培训，对品牌认证以及售后服务认证的特性，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。

## 二、中心履行社会责任的相关工作

### <一> 遵纪守法，规范运作

北京标圆认证中心始终将遵守法律、规范运作作为首要经营原则，规范的合规性管理是将北京标圆认证中心打造成为民营认证机构中的品牌机构的基础和保证。

中心在审核过程中，严格遵守国家各项法律法规。通过进一步加大认证风险培训及管理力度，增强认证服务的风险意识、责任意识、服务意识，进一步提高审核的有效性，有效控制和预防认证审核风险，推动审核员队伍进一步向：规范、严谨、公正、专业方向发展。

### <二> 诚实守信

北京标圆认证中心把企业诚信看作是企业对社会的一种责任，一种义务。依靠诚信文化建设，促进诚信经营，树立企业良好的社会形象，把诚实守信、提升企业竞争力作为企业发展的当务之急。

中心始终把为客户提供优质的认证服务、为员工提供就业机会和稳定的收入与发展空间作为最根本的社会责任。为了对客户提供优质认证服务，我们对获证企业根据需求开展了相应的服务活动，在满足认可规范的前提下，认证服务中千方百计满足企业的需求和期望，并向企业提供宣传资料，通过电话、网络等方式了解客户对公司的工



作满意程度和改进需求等。经统计，中心在 2018 年全年没有发生认证重大风险事故，重大工作失误率为零，没有发生顾客重大投诉。这对于一个新成立不久的认证机构已经实属不易。

在为员工提供就业机会和稳定的收入与发展空间方面，我们在制定的培训及招聘计划和与员工签订的聘用合同中充分考虑岗位需求和员工意愿和收入，遵循“双向选择”的原则，能够做到使每个员工有满意的工作岗位和稳定的收入。公司注重员工个人兴趣和爱好的培养，在对其教育、培训使用时给予综合考虑，以促使个人和公司的协调发展。在完成经营和质量目标的同时，并积极致力于力所能及的社会公益活动中，为社会经济的发展贡献绵薄之力。

2018 年，北京标圆认证中心应中国认证认可协会文件《关于开展认证人员诚信规范执业专项治理行动的通知》要求，在本机构范围内全面展开了自查自纠工作。中心经过自查，未发现虚假认证、不诚信执业、违规执业人员，机构在认证活动中遵循客观独立、公开公正、诚实信用的原则，使规范执业、诚信执业成为从业机构和从业人员的“底线”。

### <三>宣贯国家标准，努力提高企业服务水平和品牌建设水平

“提升社会服务水平、为企业品牌创造新价值，颁发有社会责任的证书”，是中心成立来一直坚持的初心和使命。

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。



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》国家标准及系统标准，全面推动企业进行“售后服务”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。

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。

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。

为了强化服务认证审核领域的人才培养，我中心策划、组织、编写了近 40 万字的《全国服务质量管理师》培训教材，旨在为服务认证审核注入新的力量。

#### <四>维护员工权益

北京标圆认证中心严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等各项法律法规，切实保障员工的合法权益，并组织各种活动以增进员工感情。

##### 1、 关于劳动时间与劳动保护

执行国家规定的劳动作息时间，为员工提供相应的劳动保护、舒适的工作环境和办公条件。

##### 2、 关于人权与强迫劳动

尊重员工人权及其他权益，确保员工在自愿的基础上签订或续签劳动合同、参加工作，禁止非法限制人身自由和强迫劳动。

##### 3、 关于知情权与沟通机制



通过座谈会、 面谈、网站、邮件、微信群等多种方式或措施让员工参与或了解公司的决策。

#### 4、 员工关爱

公司实行人性化管理，根据实际情况竭尽全力，以亲人般的真诚为员工献爱心、送温暖、办实事，给予员工无微不至的关心和照顾。每位员工过生日，公司都会举办生日会，送上生日蛋糕。

#### 5、 关于薪酬福利与保障

公司为员工提供人性化的薪酬福利，在提供高提成和奖金制度的同时，还为员工提供法定社会保险。

#### 6、 员工成长

新员工入职都要参加入职培训，使新员工学习标圆的企业文化、了解发展状况和方向， 确定员工岗位职责。公司还有专门人员负责审核员的年度培训，为其个人发展铺平道路。公司每年对表现突出的员工实行奖励制度，肯定员工的努力。

#### 7、 团队建设

每年公司都会通过聚餐、年会等形式增进员工之间的感情，加强团队建设。

#### <五>改善环境，节能减排

公司致力于改善工作环境，在办公用电、用水、及办公用品等方面注重节能减排。截止目前，我们公司未发生一起办公环境和人身安全事故，为各项业务发展和社会和谐稳定提供了有力保障。



### 三、社会责任发展展望

北京标圆认证中心在新时代新时期，坚持以人为本；坚持可持续发展；坚持以“为用户提供最佳认证服务”为使命；坚持“公正、客观、科学、规范、诚信”的行为准则，强化社会责任意识，共同构筑认证认可诚信体系。我们将努力健全履行社会责任工作机制，加强组织领导，明确责任，监督执行。完善与政府、客户、员工及相关方的沟通渠道和平台，形成良性互动。提高全员社会责任意识，将组织推动和员工自发有机的结合起来，充分发挥员工履行社会责任的自觉性和创造性。把社会责任与公司业务工作紧密结合，探索更加高效的工作手段和方法，提升公司认证采信의知名度。加强与国内外同行业在履行社会责任工作的交流与合作，学习和借鉴兄弟机构的好做法好的经验，不断完善自我。

在未来的发展道路上，我们将继续深入探索、研究社会责任的内涵和认证行业履行社会责任的内在规律，把社会责任与日常工作紧密结合，在健全工作机制、明确工作责任的同时，还要在建立与采信认证结果有关各方的沟通方式、渠道以及认证信息发布时机等诸多方面进行完善，提升客户对公司的认同与信任，不断提升我们履行社会责任的有效性，共同构筑认证认可诚信体系。

北京标圆认证中心

二零一八年三月十八日