

中商国誉检验认证中心有限公司

中商国誉检验认证中心有限公司 2019 年社会责任报告

前 言

公司业务范围：服务认证、专业研究、技术开发。开展其他国家批准的相关行业服务认证。

中心宗旨：传递信任，服务社会。

报告的时间范围：2019 年 1 月——2019 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。

总经理：谭靖靖

2020 年 3 月

一、认证机构基本情况

〈一〉机构基本信息

中商国誉检验认证中心有限公司成立于 2017 年 11 月，2018 年 7 月获国家认证认可监督管理委员会批准，是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，传递信任服务社会。

地址：复兴门内大街 45 号 3 号楼

邮编：100801

传真：(010) 51662321

电话：(010) 51662321

〈二〉开展的业务情况

2019 年，中心仍处在市场开拓和技术研发的起步阶段。中心目前主要业务范围是专业研究和技术开发，以及开展服务认证。

目前服务认证总体在中国仍处于起步阶段。中商国誉检验认证中心有限公司目前以研究和开发、标准制定为主要方向。以“抓好典型，树立认证样板”的思路指导开展工作，目的是真正服务认证的企业，为全社会服务水平提升，传递信任，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，中心有专职认证人员 10 名以上，其中有经 CCAA 注册的专职“服务认证审查员”4 名，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人员培训，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。

中心的管理团队均有多年的丰富经验，来自于服务认证专业机构。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，数量上也暂时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。2019 年我们组织人员参加认证审查员年度培训，以及相关领域的专业课程学习，对服务认证的特性，国家标准理解、评审过程等进行了全面系统的学习。培训后，相关人员能满足工作需要。

中心业务目前处于起步阶段，专职人员基本满足要求，随着业务量的上升将进一步增加注册认证审查员，将覆盖面扩展到全国各省份。中心目前的主要业务是专业研究和技术开发。

〈四〉财务状况及财务审计情况

2019 年度中心营业收入保持在正常水平，有相应资产维持运

行。中心开支主要花费在以下方面：1、相关的市场推广和宣传费用；2、筹备成立的办公场地和设施设备费用；3、维护几个大型网站费用；4、中心人员的薪酬和福利，社保等。

2019 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

“传递信任，服务社会”，是中心成立以来一直坚持的初心和使命。中商国誉检验认证中心有限公司在工作中研究探索出了一条可行之路，取得了研究成果，主要做法是创新、标准的系统工程。

作为第三方认证机构，中心始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，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。贯彻党的十八大、十九大精神，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和品牌认证以及相关服务和环保领域的工作，提升社会意识和水平，提高社会服务，为消费升级提供帮助，就是履行社会责任的重要工作之一。

让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”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。

中心成立以来，我们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联络了一些龙头企业，开展认证后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，2019 年我们进行了很多的研究工作，参加立项 3 部以上的团体标准，影响力进一步扩大。

<二>通过认证，推动获证企业员工权益和消费者权益保护

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。

<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，中心建立了科学合规的认证管理制度和流程，以及全套规范化文件。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。

中心成立以来未发生获证组织对审查员不满或投诉的情况。我机构所有审查员都签署了公正性声明和保密承诺，经 2019 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，依法与专职人员签订并履行用工合同，为每名专职人员购买社会保险，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

中心将不断坚持“传递信任，服务社会”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！

中商国誉检验认证中心有限公司

二〇二〇年三月一日