



北京寰宇九州认证有限公司




启航

# 【商品售后服务认证】





编号: 104841818




## 营业执照


(副本) (1-1)

统一社会信用代码 91110106MA0070937F

名称	北京寰宇九州认证有限公司
类型	有限责任公司(自然人投资或控股)
住所	北京市丰台区西局南路甲1号10幢113室
法定代表人	王刚
注册资本	1000万元
成立日期	2016年07月14日
营业期限	2016年07月14日至2036年07月13日
经营范围	认证服务; 技术培训、技术开发、技术推广、技术转让、技术服务、技术咨询; 企业管理咨询。(企业依法自主选择经营项目, 开展经营活动; 认证服务及依法须经批准的项目, 经相关部门批准后依批准的内容开展经营活动; 不得从事本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。)




登记机关



2018年05月24日

提示: 每年1月1日至6月30日通过企业信用信息公示系统报送上一年度年度报告并公示。

企业信用信息公示系统网址: [qyxy.baic.gov.cn](http://qyxy.baic.gov.cn) 中华人民共和国国家工商行政管理总局监制



## 认证机构批准书

批准号: CNCA-R-2016-287

机构名称: 北京寰宇九州认证有限公司

住所: 北京市丰台区西局南路甲1号10幢113室

法定代表人: 王刚 注册资本: 1000万元

法人注册号: 91110106MA0070937F

法人类型: 有限责任公司(自然人投资或控股)

法人分支机构: 无



认证业务范围: 见附页

颁发日期: 2016年12月16日

换发日期: 2018年7月24日

有效期至: 2022年12月16日

备案信息及年度报告信息请登录 [www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn) 网站查询

国家认证认可监督管理委员会

## 认证机构批准书 附件


机构名称: 北京寰宇九州认证有限公司

批准号: CNCA-R-2016-287

认证业务范围:

认证类别	认证领域
服务认证	03 批发业和零售业服务
管理体系认证	质量管理体系
	环境管理体系
	职业健康安全管理体系

\*\*\*\*\*



国家认证认可监督管理委员会

## 什么是服务认证



服务认证是认证机构按照一定程序规则证明服务符合相关的服务质量标准要求的合格评定活动。

服务认证是市场经济条件下为适应宏观管理需要专为服务行业设立的一项新的认证制度，是继产品、体系认证之后开展的一种认证形式。

服务认证的本质是通过具有独立性、专业性、公正性的第三方机构对服务组织的服务体系进行审核，对服务水平做出评价和公示性的证明活动。



## 1 服务业发展的国内外宏观环境

2015年，我国服务业增加值占GDP的比重达50.5%，比上年增加2.3个百分点；服务业增速为8.3%，快于工业（规模以上）增加值2.2个百分点。横观全球发达国家服务业占GDP的比重达到70%—80%，全世界的平均水平是60%。随着经济社会快速发展和人民生活水平的不断提高，产品实现过程越来越细，现代服务业蓬勃发展。我国政府高度重视服务业的发展，采取了一系列的政策措施，促进现代服务业的发展。

## 2、政策背景



近年来我国政府高度重视服务业的发展，并采取了一系列针对服务的政策措施促进现代服务业的发展。

服务认证起源于客户对服务业规范管理的需求，国务院2012年印发的《质量发展纲要》（2011-2020年）明确提出：认证认可工作重点之一是加快实施社会服务的认证。



### 3、历年政策文件一览

国发[2007]7号下发《关于加快发展服务业的若干意见》

国发[2008]11号下发《国务院办公厅关于加快发展服务业若干政策措施的实施意见》

国家标准委、国家发改委、国家旅游局等24部门联合印发《全国服务业标准2009年—2013年发展规划》

国发〔2012〕9号下发《质量发展纲要（2011-2020年）》

国务院印发了《服务业发展“十二五”规划》

国办发〔2014〕18号下发《贯彻实施质量发展纲要2014年行动计划》

制定了《中央财政服务业发展专项资金管理办法》

国发〔2015〕40号下发《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》

国发〔2015〕49号下发《国务院关于推进国内贸易流通现代化建设法治化营商环境的意见》

国发〔2015〕50号下发《促进大数据发展行动纲要》

国办发〔2015〕72号下发了《国务院办公厅关于推进线上线下互动加快商贸流通创新发展转型升级的意见》

商务部下发了《关于加快居民生活服务业线上线下融合创新发展的实施意见》

中国共产党第十八届中央委员会第五次全体会议通过了国民经济和社会发展第十三个五年规划的建议

国发〔2015〕66号下发《国务院关于积极发挥新消费引领作用、加快培育形成新供给新动力的指导意见》

国办发〔2015〕85号下发《国务院办公厅关于加快发展生活性服务业 促进消费结构升级的指导意见》



## 4、国家认监委 关于服务认证的推动

中国国家认证认可监督管理委员会于2014年11月发布了第38号公告。

在公告中，服务认证列为三大“认证类别”之一。

服务认证按照国家标准GB/T7635.2《全国主要产品分类与代码第二部分不可运输产品》划分为23个认证领域。

## 中国国家认证认可监督管理委员会公告

国家认监委2014年第38号公告《关于发布自愿性认证业务分类目录及主要审批条件的公告》

为深入贯彻落实党的十八大和十八届三中全会决定精神，深化行政审批制度改革，按照简化审批、激发活力、创新发展的原则，国家认监委确定了认证机构审批改革方案。现将认证业务分类及主要审批条件等有关事项公告如下：

### 一、认证机构设立审批的指导思想

发展各类认证应当符合国家建设资源节约型和环境友好型社会、建设质量强国的目标，不违背国家政策、法规和行业部门导向性指导意见，积极倡导在节能环保、绿色低碳、保护消费者权益等领域开展认证认可活动，提升产品质量、服务质量及管理水平。

认证依据应当为相应的国家强制性标准、或者有广泛市场需求的国家推荐性标准、行业标准和技术规范等。

### 二、认证分类

坚持科学、简化、集约的原则，认证业务按照“认证类别”、“认证领域”和“认证项目”逐层分为三个层级。根据《认证认可条例》确定的原则，“认证类别”分为产品、服务和管理体系三个大类；按照专业划分“认证领域”，认证机构业务范围审批至领域；按照认证方案划分“认证项目”，认证项目按照认证规则备案方式进行管理，有关备案要求另行规定。

### 三、认证领域的划分

(一) 自愿性产品认证，按照国家标准GB/T7635.1《全国主要产品分类与代码 第一部分 可运输产品》划分为21个认证领域（认证业务分类目录见附件），其中：01、03为“一般食品农产品”，其他为“一般工业产品”。

国家统一制定认证基本规范、认证规则的自愿性产品认证，或者国家认监委与国务院其他部门联合推动的产品认证项目，每项为一个单独的认证领域。

(二) 服务认证，按照国家标准GB/T7635.2《全国主要产品分类与代码 第二部分 不可运输产品》划分为23个认证领域（认证业务分类目录见附件）。

国家统一制定认证基本规范、认证规则的服务认证，每项为一个单独的认证领域。

(三) 管理体系认证，按照目前实施的管理体系认证项目归类划为11个领域（认证业务分类目录见附件），除“其他管理体系”以外的每个领域均设置基本审批项目。

国家统一制定认证基本规范、认证规则的管理体系认证，每项为一个单独的认证领域。

## 1、认证认可助推服务认证

认证认可是国际通行的提升产品、服务质量和管理水平，促进经济社会可持续发展的重要手段。

认证认可可能为政府行政管理和宏观调控提供科学依据，促进政府决策管理科学化，增进政府行政透明度和公信力，激发市场活力，使政府产业政策形成导向效应。



## 2、服务认证的社会意义

1: 推进市场管理的科学化和规范化, 最大限度的保护企业和客户的合法权益。

2: 搭建消费者与企业之间信任的桥梁。构建社会诚信消费体系, 促进社会和谐发展。

3: 有利于提升我国服务行业整体水平, 增加国际市场的竞争力



### 3、服务认证的意义

#### 主管部门

建立管理的依据和标准，服务质量测评指标、模型和方法研究，建立服务质量综合评价体系，从根本上促进服务业的转型升级。

#### 行业发展

建立模型统一、方法一致、测评规范、数据归集、结果可比的服务质量测评体系，由粗放式发展转型为精细化经营，由渠道概念转向为市场概念。

#### 消费者

经过第三方认证的企业，服务质量保障能力更强，从而增强消费信心。





## 4、服务认证对企业发展的价值

服务体系建立过程中，通过调研、咨询、评价等活动，可以找出服务活动中的不足及可提升的空间，建立完善的服务体系，提高服务的质量和水平。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。

服务认证的结果实可以用于服务产品营销推广，增加公信力，有利于增加消费者的消费信心，通过服务认证有利于提高其知名度和可信度，增强市场竞争能力。服务认证对企业发展的意义务模式，塑造服务品牌。服务认证的结果实可以用于服务产品营销推广，增加公信力，有利于增加消费者的消费信心通过服务认证有利于提高其知名度和可信度，增强市场竞争能力。 服务认证证书可以为参与大型项目招标、政府采购招标、行业评级等方面提供资质证明。



## 公司管理体系、服务认证等认证服务领域



### 1、ISO9001 认证简介

ISO9000 族标准是世界上许多经济发达国家质量管理实践经验的科学总结，为组织提供了具有科学性的质量管理和质量保证的方法和手段。ISO9000 系列标准自 1987 年发布以来，经历了 1994 版、2000 版、2008 版的历次修改，直至现今的 ISO9001:2015 版系列标准。

ISO9001 标准为组织的质量管理体系提出了具体要求，通过目标管理，倡导强调需求、增值、流程绩效和有效性及持续改进的过程方法。新版的 ISO9001 标准更加通用，适用于各种类型、不同规模和提供不同产品和服务的组织。

采用质量管理体系是组织的一项战略决策，能够帮助其提高内部管理水平和整体绩效，并证实组织具有提供既满足顾客要求又满足适用法规要求的产品和服务的能力，为推动组织可持续发展奠定良好基础。

通过 HYJZ 提供的质量管理体系认证，在证明组织内部运行了有效的质量管理体系的同时，还可获得如下益处：

- a) 稳定提供满足顾客要求以及适用的法律法规要求的产品和服务的能力；
- b) 促成增强顾客满意的机会；
- c) 应对与其环境和目标相关的风险和机遇；
- d) 证实符合规定的质量管理体系要求的能力。

### 2、EMS 认证简介

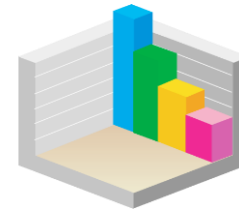
随着法律法规的日趋严格，以及因污染、资源的低效使用、废物管理不当、气候变化、生态系统退化、生物多样性的减少等给环境造成的压力越来越大，社会对可持续发展、透明度以及问责制的期望值已发生了变化。这使得各组织力图通过实施环境管理体系，采用一种系统的方法来进行环境管理，以期“环境支柱”的可持续性做出贡献，ISO14001 标准就是在这种背景下产生的。



ISO 14001 标准的特性使之适用于任何类型与规模的组织，并适用于各种地理、文化和社会环境，是一个真正的通用标准，在全球范围内被广泛应用。该标准提供了一个框架，引导组织按照 PDCA（策划、实施、检查、改进）的模式建立环境管理的自我约束机制，从最高领导到每个职工都以主动、自觉的精神处理好自身发展与环境保护的关系，响应变化的环境条件，不断改善环境绩效，进行有效的污染预防，最终实现组织的良性发展。

通过 HYJZ 提供的环境管理体系认证，在证明组织内部运行了有效的环境管理体系的同时，还可以帮助组织：

- a) 预防或减少不利环境影响以保护环境；
- b) 减轻环境状况可能对组织造成的不利影响；
- c) 帮助组织履行合规义务；
- d) 提升环境绩效；
- e) 运用生命周期的观点来控制或影响组织的设计、制造、交付、消费以及产品废弃和服务的方式，以防止环境影响被无意地转移到生命周期的其他阶段；
- f) 实施环境友好且可巩固组织市场地位的备选方案，以获得财务与运营收益；
- g) 与有关相关方交流环境信息。



### 3、OHSAS18001 认证简介

职业健康和安全政策影响着一个组织的所有业务。职业健康安全管理体系（OHSMS）是 20 世纪 80 年代后期在国际上兴起的现代安全生产管理模式，它与 ISO9001 和 ISO14001 等标准规定的管理体系一并被称为后工业划时代的管理方法。

随着中国经济的高速增长，组织的职业健康和安全问题越来越受到人们的普遍关注，为提高我国生产安全水平，保障广大劳动者的根本利益，2001 年国家质检总局对《职业健康安全管理体系——规范》（OHSAS18001：1999）标准进行了等同转化，并发布了国家标准《职业健康安全管理体系 规范》（GB/T28001-2001）。2011 年又依据 OHSAS18001：2007 版标准进行了修订，发布了国家标准《职业健康安全管理体系 要求》（GB/T28001-2011），该标准覆盖了 OHSAS18001 所有的技术内容，适用于任何建立职业健康安全管理体系并寻求外部机构对其职业健康安全管理体系认证的组织。





GB/T28001（OHSAS18001）标准为各类组织提供了结构化的运行机制，并建立在行之有效的管理原则——“策划—实施—检查—改进”的基础上。标准要求组织识别危险、评估与其活动和服务相关的职业健康与安全风险，确定必要的控制措施，并且确定明确的目标和指标，从而改善其职业健康安全绩效。

通过 HYJZ 提供的职业健康安全管理体系认证，在证明组织内部运行了有效的职业健康安全管理体系的同时，还可以帮助组织：

- a) 改善安全生产管理，消除或降低职业健康安全风险，推动职业健康安全持续改进；
- b) 有系统的贯彻执行职业健康安全法规和制度，从而提高组织职业健康安全管理水平和职业健康安全绩效；
- c) 有助于消除贸易壁垒，对企业产生直接和间接的经济效益；
- d) 在社会上树立企业良好的品质和形象。

#### 4、商品售后服务评价

在当前产品同质化、技术同质化、竞争白热化的时代，组织的售后服务已成为企业的战略决策、且对企业生存具有决定性的影响因素之一。售后服务认证是我们国家批准的第一个全国性、全行业服务类认证。商品售后服务水平提升是企业可持续发展的必然要求。

《商品售后服务评价体系》（GB/T27922-2011）是 2011 年 12 月 30 日发布，2012 年 2 月 1 日实施的国家标准。该标准规定了构成商品售后服务体系的基本要素，包括原则、指标和方法等方面，通过对企业的服务体系、商品服务、顾客服务三大方面进行评价，并按评价的分值来衡量服务能力水平的高低，以星级评价的方式进行展现。

获得 HYJZ 的商品售后服务认证，可以帮助企业：

- a) 建立更为系统、完善、有效的商品售后服务管理体系，提升企业的售后服务水平和意识；
- b) 增强组织在国内和国际市场的竞争力，对实现组织品牌战略提供重要保障；
- c) 促进销售业绩，增强顾客购买产品信心，赢得更多的市场机会；
- d) 展示组织售后服务能力水平，提升组织形象。

#### 5、认证培训、技术服务服务、技术评价

##### 1)、认证培训服务





公司具备多种管理体系认证培训的能力。并以专业化的师资队伍，先进的教学方法，规范化的管理为社会提供高效优质的培训服务。

公司按照 ISO9001 国际标准建立质量管理体系，对培训全过程实施有效控制。提供优质高效的培训服务。采用案例分析、实战模拟、互动式的教学方法，给客户增值的培训服务。



## 2)、第二方审核或评价服务

a) 第二方审核或评价服务的定义：第二方审核或评价是指需方对其产品或服务的供应商按自己确定的要求开展的审核或评价，又称供应商或供方评价/审核。第二方审核的审核员、评价人员可以来自需方，也可以由需方聘请外部人员或委托某个专业的第三方机构来实施。

b) 第二方审核或评价服务宗旨：为您树立并维护客户的品质、品牌和声誉！

c) 第二方审核或评价服务特点：个性定制、专业意见、客观评价、增值服务

关注需方的要求（如产品实物质量、服务质量、质量问题的改进、交货能力等）；在充分了解客户方产品的工程技术和要求的基础上，重点关注产品过程控制和检测能力系统；结合产品认证特点，根据客户特殊要求，辅以 ISO9001、ISO 14001、OHSMS 18000 等相关要求，评估供应商是否具有持续稳定的质量保证能力。审核结果将作为客户方对供应商进行筛选的重要依据，也是客户方了解和控制供货风险的重要方法。

第二方审核的受审对象可以是整机厂的零部件供应商、ODM/OEM 工厂，也可以是超市供应商、网络电商、专业品牌商户、政府企事业单位公共事务评价等。

d) 第二方审核或评价的目的：第二方审核的主要目的是为了选择好的长期合作的供应商或合作伙伴。了解和选择合适的供方或合作方。

- ✚ 证实供方或合作方持续满足规定要求；
  - ✚ 促进供方或合作方改进其产品或服务的质量，降低生产成本；
  - ✚ 提高人员综合素质，增强企业持续改进能力；
  - ✚ 考察供方其他方面的表现(如社会责任、商业信用等)。
- e) 选择专业的第三方机构进行第二方审核或评价的益处：
- ✚ 节约考察成本提高考察效率；
  - ✚ 审核或评价活动更具独立性、公正性，防止需方内部部门利益的影响；



- 审核组更具专业性，工作能力更强；
- 避免了需方与供方或合作方直接发生冲突；
- 审核评价报告更具权威性和说服力。

f) 开展第二方审核或评价的流程

签订委托合同—建立项目组—制定方案—编制检查表—制定审核或评价计划—实施工厂审核或评价—现场资料获取—组织资料评审—审核评价结果报告—与委托方进行交流—提交审核或评价报告—项目跟踪服务，必要时提供深度服务

g) 开展第二方审核或评价的优势：

- 可以根据您的需求，策划审核方案；
- 可以根据您的产品，定制审核内容；
- 已建立覆盖多个产品类别的专家库，为您提供技术支持；
- 可以对您的供应商做出客观的评价；
- 可以为您提供专业培训服务，不仅“授鱼”而且“授渔”。







## 北京寰宇九州认证有限公司

地址：北京市丰台区西局南路甲1号10幢1018号 邮编100161

总机：010-59725660 传真：010-59725665

市场部：010-59725667，技术部：010-59725668，审核部：010-59725670

邮箱：[hyjzrz@jzrz.org.cn](mailto:hyjzrz@jzrz.org.cn)

网址：[www.hyjzrz.org.cn](http://www.hyjzrz.org.cn)

