

# **2023 年服务认证良好案例 交流材料汇编**

2023 年 6 月

# 目 录

一、现场交流材料	1
认证引领服务驱动德清县以高品质服务认证助推民宿产业高质量发展（德清县人民政府）	1
加强重点领域改革创新提升服务认证工作质效（山东省市场监管局）	7
强化服务认证支撑提升优质服务供给（福建省市场监督管理局）	12
售后服务认证助力行业高质量发展（中国质量认证中心）	17
厦门联发·五缘湾一号物业服务认证（方圆标志认证集团有限公司）	30
北京冬奥会国家雪车雪橇中心数字工程项目服务认证（北京中建协认证中心有限公司）	36
港口理货服务认证（中国船级社质量认证有限公司）	51
数据安全能力（DSMM）认证经验分享（北京赛迪认证中心有限公司）	55
适老服务认证介绍（北京国家金融科技认证中心）	58
浙江省“零碳”公共机构服务认证实施情况（杭州万泰认证有限公司）	67
溱湖国家湿地公园“江苏精品”服务认证审核案例（通标标准技术服务有限公司）	77
“机器人研发与转化平台服务”认证案例（上海质量体系审核中心）	95
江苏青蜓养老机构养老服务认证案例（北京世标认证中心）	104
二、书面交流材料	113
淬炼服务认证惠民利器发力民生服务升级提质（青岛市市场监督管理局）	113
百度公司数据安全能力（DSMM）服务认证（北京赛西认证有限责任公司）	118
柒宿·溪驻乡村民宿服务认证（通标标准技术服务有限公司）	124
矿冶科技集团污染治理设施运营服务认证（中环协（北京）认证中心）	128

通州市玉兰眼镜店儿童青少年近视防控验光配镜服务认证 ( 中教国育认证 ( 北京 ) 有限公司 ) .....	132
数字赋能服务认证创新发展-中控技术商品售后服务认证 ( 浙江全品认证有限公司 ) .....	138
潍坊市华都颐年园老年服务中心养老服务认证 ( 中卫安 ( 北京 ) 认证中心 ) .....	142
打造信息安全服务认证国家品牌 ( 中国网络安全审查技术与认证中心 ) .....	149
服务认证促进品牌形象升级和高质量发展临沂亮美嘉灯具良好售后服务认证 ( 中标联合 ( 北京 ) 认证有限公司 ) .....	153
引导建设数字化运维电站服务助力光伏运维企业绩效稳定提升 ( 方圆认证集团有限公司 ) .....	157
远大能源合同能源管理服务认证项目服务认证助力合同能源管理企业服务提升 ( 中标合信 ( 北京 ) 认证有限公司 ) .....	161
光明牛奶随心订服务认证 ( 上海质量体系审核中心 ) .....	165
风能领域设备运维和维修服务认证 ( 中国船级社质量认证有限公司 ) .....	168
青岛公交集团城市公共交通线路运营服务认证 ( 北京中交远航认证有限公司 ) .....	172
海康威视软件过程及能力成熟度评估五级服务认证 ( 广州赛宝认证中心服务有限公司 ) .....	177

# 一、现场交流材料

## 认证引领服务驱动 德清县以高品质服务认证助推民宿产业 高质量发展

德清县人民政府

各位领导、各位专家，各位朋友：

大家上午好！非常荣幸参加这次会议。德清作为全国民宿业最早的发源地，在市场监管总局和省市局的关心、指导和大力支持下，以高品质服务认证先行先试为抓手，积极探索助推民宿迭代、乡村振兴的共同富裕发展新路径，持续擦亮民宿经济这块“金字招牌”，实现了民宿产业从“1.0”到“3.0”的跨越式进阶，趟出了一条具有德清特色的认证赋能民宿高质量发展新路子。

今年2月，全国乡村民宿服务认证工作现场推进会在德清召开，民宿服务认证国际联盟正式揭牌，秋田布谷等46家德清民宿获得全国首批乡村民宿服务认证证书，“标准+认证+联盟”的乡村民宿服务认证“德清经验”正式向全国推广，标志着全国民宿行业正式进入服务认证时代。目前，获证民宿入住率长期保持在90%以上，效益持续增加。“五一”期间，认证民宿一房难求。

下面，就德清民宿服务认证工作，我想从以下四个方面，和大家作分享交流。

## 一、突出改革创新，制定民宿新标准。

一是率先开展标准立项。德清一直以来具有“开风气之先”的优良传统、“停不下来”的改革品牌，从八十年代拉开城市经济改革序幕的莫干山会议，到九十年代全国首创的“产学研”德清模式，再到如今我们“无中生有”培育壮大的地理信息产业。这些都生动体现了德清固有的改革基因和首创精神，也正因此，德清能够敏锐地抓住机遇，率先兴起民宿认证之风，引领行业发展之先，在全国率先开展认证认可行业标准《乡村民宿服务认证要求》的研制，经立项答辩，国家认监委于2019年底批复同意，由德清县人民政府负责牵头该标准的起草工作。

二是高效推进标准研制。标准编制小组克服疫情影响，先后赴全国20余地开展调研，充分了解民宿发展状况。向社会有奖征集民宿服务认证标志，特别是杭州亚运会标志设计者、中国美院设计学院院长毕学锋教授亲自参与标志设计。广泛征求全国各地相关单位意见建议，多次试认证，并进行了数轮讨论和修改，通过专家预审、评审，经国家认监委批准正式发布，于2023年1月1日起实施。对全国乡村民宿高质量发展、高效率管理、科学化评定提供了标准指引，填补了国内乡村民宿认证标准空白。

三是科学构建标准体系。标准立足于全国应用的普适性原则，以“神秘顾客入住体验+对标测评”的方法，从接待、

客房、餐饮、出行、离店等八个服务维度对民宿进行全方位评价。认证中服务和管理测评均以100分为满分，以李克特5点式量表系数打分。其中服务特性为体验系数，管理要求为成熟度系数。服务和管理的得分均70分（含）以上为通过认证，认证结果分三级，以“钻”命名，其中“五钻”为最高级，授予认证证书。同时，认证结果以雷达图形式通过印制于证书上的二维码扫码展示。

## 二、注重需求导向，培育民宿新示范。

一是整体协同推进。建立由市场监管、文旅等部门参与的民宿服务认证协作机制。民宿服务认证行业标准采信国家及省级文旅部门民宿等级评定标准，实现民宿认证与行业管理互认协同。组建民宿服务认证国际联盟，吸纳方圆认证、通标（SGS）等国内外品牌认证机构加入，依照相关法规和认证管理要求建立章程，明确联盟宗旨、业务范围、组织结构、成员条件和自律管理等内容，为做好民宿服务认证提供强有力的技术保障。

二是个体差异提升。注重民宿个体差异化的硬件和追求个性化的风格和人文“情怀”因素，制定认证实施服务手册，重点加强“顾客感知”“用心服务”“绿色低碳”“特色文化”等方面的指导，满足特色民宿的认证需求。推动民宿服务认证质量标杆建设，选取不同区域、不同类别、不同特色的民宿进行认证示范点打造，扶持打造民宿服务特色样板。全面开展民宿服务对标达标行动，以点带面推动民宿品质化改造提升，不断加强培育帮扶力度，进一步提高民宿认证率。

三是人才集中培养。我们成立了全国首家民宿管家学院，建成了实训基地，在认证机构的指导下，从民宿管家的实操入手，开展服务认证推广实训活动，让全县民宿从业人员全面了解民宿服务认证工作的重要意义和标准要求，从而推动民宿服务质量持续提升，营造良好的认证氛围。同时，积极开展民宿服务认证专项培训，去年以来累计开班 25 期，培训德清本地及外地民宿管家达 2000 余人次，培训民宿服务认证审核人员 100 余名。

### 三、推动高效转化，催生民宿新效应。

一是加强政策要素保障。强化技术、资金、人力等要素保障，打造最优营商环境，加强对民宿服务认证的事中事后监管。出台支持民宿服务认证发展的政策措施，实施认证奖补政策，对通过民宿服务认证的民宿给予一次性 1 万元奖励，其中对获得五钻的民宿给予 3 万元奖励，激发民宿品质提升动力。

二是强化认证结果采信。积极推动民宿服务认证结果互通互认，将认证结果作为民宿奖评的重要依据。对通过认证的民宿，优先纳入政府对外宣传、推荐名单，优先安排参加各类文旅展示活动。引导会议培训、公务接待、职工疗休养等政府采购项目优先采用认证民宿。强化金融服务，引导金融机构创新金融产品和服务，为通过服务认证的民宿发展提供金融优惠信贷支持，湖州银行等 5 家金融机构对认证民宿提供 1 亿元长期低成本信贷资金支持。

三是搭建认证推广平台。加强与携程、美团等平台的合

作，以“互联网+”手段加快认证民宿的市场推广。开展对民宿服务认证的相关政策、措施的宣传，推广认证优秀案例，传播优质服务理念。携程“品质认证民宿”专区在2023世界品牌莫干山大会期间正式上线，成为全国首个乡村民宿服务认证平台应用场景。

#### 四、强化品质管控，赋能民宿新变革。

一是持续提升服务品质。品质不仅仅是每家民宿发展的永恒追求，也是整个民宿行业发展的根本导向。高端民宿之所以受到市场青睐，主要赢在它的高端和精致。我们始终围绕“有鲜明主题，有情怀故事，有一流设施，有金牌服务，有深度体验”的内涵要求，充分发挥民宿服务认证“拉高线”作用，在项目高质量、服务高质量、配套高质量等方面精益求精，不断提升民宿和文化旅游产品的精致度和品质感。

二是打响民宿国际品牌。随着我们对外开放和国际接轨的步伐不断加快，特别是借助杭州亚运会召开等机遇，充分发挥认证的国际通行证特性，探索开展民宿集聚区认证示范高地建设，推动德清民宿更好地“走出去”，持续优化硬件设施和服务环境，吸引更多的海内外游客来到德清，更多的国际优质资源导入德清，对经济高质量复苏、民宿高质量发展有着重大意义。

三是坚持绿色认证属性。民宿服务认证工作是全省绿色认证（“双碳”认证）集成改革重要内容，《乡村民宿服务认证要求》重点聚焦“绿色低碳”，建立了全面的评价体系。德清认证民宿始终坚持绿色低碳可持续的发展理念，积极探索“零碳

度假”“绿色无痕生态旅游”等新模式，引导绿色生产和绿色消费，形成更加完善的乡村民宿服务认证绿色低碳标准体系，进一步规范和引导各认证主体，激发行业内生绿色动力，形成健康可持续发展的良性循环。

# 加强重点领域改革创新提升 服务认证工作质效

山东省市场监管局

各位领导、各位专家、各位朋友：

大家下午好！非常高兴能够在美丽的榕城与大家相会，一起分享交流服务认证工作经验。近年来，山东省市场监管局深入贯彻落实习近平总书记关于推进质量认证体系建设的指示要求，按照市场监管总局和省委省政府部署，以提升人民群众生活幸福度为根本目标，持续在服务认证工作上发力，加强改革创新，推进试点示范，服务认证工作质效不断提升，对经济社会发展的促进作用更加明显。

## 一、基本情况

山东省位于渤海和黄河的交汇位置，是人口大省、经济大省、文化大省，是全国重要的产业基地和北方地区经济发展的战略支点，“孔孟之乡、礼仪之邦”享誉中外，“好客山东好品山东”家喻户晓。近年来，山东省服务业发展迅速，2022年服务业增加值达到4.6万亿元，已经成为全省国民经济第一大产业。服务认证作为增加优质服务供给、推动服务业高质量发展的重要手段，也获得了快速发展。目前，全省有2419家企业获得3131张服务认证证书，近五年证书数量年均增长率超过60%，认证证书数量和覆盖行业领域位居全国前列。

## 二、主要做法

### （一）坚持高位推进，形成工作合力。

山东省委省政府高度重视质量认证工作，去年以来省委省政府主要负责同志、省委副书记、常务副省长、分管副省长先后对质量认证工作作出批示。省市场监管局牵头建立山东省认证认可工作联席会议制度，会同卫健、文旅等部门共同制定出台促进服务认证发展、采信服务认证结果的政策措施。坚持考核引领，将服务认证开展情况作为质量强省、质量强县、市级政府质量工作考核、小微企业质量管理体系认证提升等工作的重要内容。坚持系统发动，省局党组高度重视，以 2023 年 1 号文件印发《推动检验检测服务绿色低碳高质量发展的十二条措施》，对开展服务认证宣传引导、深入发挥质量认证服务作用进行了系统部署。

### （二）加强宣传推广，提高公众认知。

连续两年承办总局“全国服务认证体验周”活动，组织开展服务认证宣传推广、体验交流等活动，在《中国质量报》《中国市场监管报》、山东电视台等媒体宣传服务认证工作成效，提升获认证企业在消费者心中的品牌形象，提高认证对服务业企业发展的促进作用。设立质量认证宣传专栏，定期刊发各地经验做法，调动各地推进服务认证工作的积极性和主动性。

### （三）强化改革创新，推进试点示范。

一是创建商品售后服务认证试点区，优化提升商贸服务。在总局认证监管司的指导下，参加《良好售后服务要求（有形商品）》规范制定和全国首批试点，推动商品售后服务认

证升级。经总局批准，以北方重要的商贸物流枢纽临沂商城为依托，创建商品售后服务认证试点区，在商贸、物流、电商等领域推行良好售后服务认证。省局局务会专题听取试点区创建情况汇报和工作打算。临沂市委书记专门作出批示，要求抓好试点区创建工作。临沂市政府成立了分管副市长牵头、各相关部门参与的工作推进机制，为试点区创建工作奠定了坚实基础。目前临沂市局已会同工信、商务部门和临沂商城管委会制定工作计划，在临沂商城建立认证梯次培育机制，安排专项资金对认证企业进行奖补，培育 50 家获得良好售后服务认证的标杆企业，推动商城 80% 以上的大中型批发零售企业采用先进服务标准体系，带动 10 万户商城经营业户高质量发展。通过试点区创建工作为良好售后服务认证积累实践经验，服务国家认证制度顶层设计。

二是开展验光配镜服务认证试点，促进服务规范化、精细化。会同教育部门制定《建设“全国儿童青少年近视综合防控省级改革示范区”工作方案》，鼓励各级政府及相关部门采信眼视光服务认证结果，鼓励采购获得认证的眼视光相关产品和验光配镜服务。青岛市获得总局批准开展全国首批青少年视觉健康与验光配镜服务认证试点，打造验光配镜服务认证特色街，推行“追溯可视+信用赋能”服务认证模式，从专业设备、专业人才、近视防控标准化服务流程等方面，定期对验光配镜机构进行培训指导，会同教育、卫健等部门建立近视防控数字化管理平台，实施视力健康电子档案管理，为 7.4 万学生实行“视力健康码”制度，纳入验光配镜机构认

证信息。目前全省已有 13 家企业获得验光配镜服务认证证书。

三是推行农贸市场服务认证，提升“菜篮子”保障水平。青岛市推动开展全国首批农贸市场服务认证，通过服务认证将硬件提升与服务提质相结合，打造标准规范化的基础设施、结构布局与配套资源，搭建智能化监控网络、数字化公共安全应急响应平台，实现快检结果、商户证照资质、实时价格等 30 余项可视化服务，形成可视化服务现场。将农贸市场服务认证作为农贸市场规范化提升的重要手段，打造透明化服务流程、菜单化服务模式、鲜明化特色服务、多元化改进手段，让群众视觉感受与服务体验达到双重提升。

四是发展养老服务认证，解决老龄化痛点问题。随着人口老龄化程度的加深，养老服务业快速发展，目前全省养老服务机构已达到 2486 家。同时，也面临着质量管理体系不完善、服务质量和水平参差不齐，不能满足多层次、多样化的市场需求等问题。潍坊、淄博等市组织认证机构主动对接养老服务机构，帮助实现养老服务的标准化、专业化，以消费者感受和满意度为导向，围绕具体服务项目实现服务能力提升，更好适应当前老年群体文化水平提升、需求多样化带来的挑战。目前全省有 31 家机构获得养老服务认证证书。

### **三、下一步工作打算**

一是加大服务认证宣传推广力度。通过电视、报刊、网络、会议等多种形式，结合“世界认可日”“服务认证体验

周”等主题活动节点，宣传推广国家服务认证制度和先进的服务质量管理方法、标准，提高全社会对服务认证工作的认知度。

二是实施服务认证精品工程。加快推进商品售后服务认证、验光配镜服务认证等试点工作，及时总结提炼工作成效，挖掘在全国、全行业具有复制推广价值的典型经验做法，打造一批质量认证推动服务业高质量发展的精品工程。

三是健全部门联动工作机制。充分发挥省认证认可工作联席会议制度的作用，加强服务业发展各相关部门间的沟通交流和协调联动，推动采信服务认证结果，激发市场主体参与认证的内生动力。

四是引导服务认证行业创新发展。推动我省服务认证机构积极参与国家服务认证制度建设，提升从业人员专业能力，创新服务模式，拓展服务领域，为服务业高质量发展提供有力支撑。

谢谢大家。

# 强化服务认证支撑提升优质服务供给

福建省市场监督管理局

党的二十大报告提出，要构建优质高效的服务业新体系，推动现代服务业同先进制造业、现代农业深度融合。服务业作为国民经济的重要组成部分，其发展水平已成为衡量现代社会经济发达程度、人民生活幸福指数的重要标志。福建省委、省政府历来重视服务业发展，出台了一系列鼓励和支持服务业发展的政策措施，政策推动、机构主动、企业联动，取得明显成效，服务业规模继续扩大，结构和质量得到改善。

## 一、主要做法

### （一）以顶层设计为引领，推动服务认证有序发展

2018年，福建省政府出台《关于加强质量认证工作促进全面质量管理的实施意见》，提出了43项进一步推进质量认证的工作任务和措施，其中一项重点任务就是“大力推行健康、教育、体育、金融、电商等领域服务认证”。近年来，福建省市场监管局也多次将全面推动服务认证创新提质、突破发展列入《福建省质量强省建设纲要》，加强服务认证工作顶层设计，做好方向引领，确保服务业产业有序发展。

### （二）以守正创新为主线，提高服务认证服务效能

为贯彻落实国家“十四五”规划纲要，促进全省服务业发展提速。福建省局将服务认证工作的重心放在养老、社区、餐饮、商品售后等民生服务领域。一方面，在守正中把稳服务认证前进方向。如：福建省局指导福建东南标准认证中心

开展餐饮服务认证。通过调研餐饮企业、开发实施规则及技术规范、餐饮管理成熟度审核、公开的服务特性审查、神秘顾客暗访等服务认证模式，提高餐饮行业服务质量和水平。另一方面，在创新中寻求服务认证突破方向。福建省局联合省民政厅、方圆福建公司等单位在全国首创性开展社区服务认证，先后制定了《城市社区服务规范》《城市社区服务评价规范》《社区服务认证专项管理规则》《社区服务认证评价规范实施细则》《城市社区服务通用要求》等文件。对福州、厦门、三明的 10 个社区开展调研，采用“标准制定+社区试点+质量认证”模式，通过规范服务组织、服务人员、服务场所、服务设施、服务项目、服务提供、服务监督评价及服务改进等内容，提升社区服务提供能力和服务质量，达到提升社区治理能力和水平的目的。截至目前，全省共颁发社区服务认证证书 7 张，餐饮服务认证证书 141 张。

### （三）以能力提升为根本，夯实服务认证发展基础

今年 2 月，浙江乡村民宿服务认证推进会后，福建省局迅速响应。一方面，举办民宿服务认证专题培训，邀请浙江方圆专家线上、线下同步教学，详细解读了《乡村民宿服务质量规范》主要内容和民宿服务认证的相关流程，充分借助民宿服务认证手段推动民宿企业转型升级，此次培训反响强烈，线上线下听课人数超 3000 人次，为推进我省民宿服务认证工作的顺利开展奠定宣传工作基础。另一方面，迅速组织福建民宿行业协会开展全省民宿行业市场调查，客观研判福建省民宿产业的质量水平和发展能力，计划以南平武夷山、

福州永泰、宁德霞浦、厦门鼓浪屿“两山两海”为试点，与当地文旅部门、民宿协会建立协作机制，携手打造福建高品质民宿服务品牌，共同书写福建民宿服务“山海经”。

#### （四）以长效宣传为抓手，助推服务认证提质扩面

每年6.9认可日、“质量月”活动期间，根据总局工作部署，组织福建省各级市场监管部门、行业协会、认证机构分别开展了物业服务、商品售后服务、信息安全服务等“服务认证体验周”活动。各地市结合当地实际通过现场体验、宣传培训、座谈交流、咨询展台、发放宣传册等形式，开展了形式多样、内容丰富服务认证体验活动。历年活动期间，现场接受咨询均超过1000多人次、发放服务认证宣传资料均超过2000多份。

## 二、主要成效

近年来，福建始终以助力服务业供给侧结构性改革为着力点，服务认证规模和质量明显提升，整体保持快速发展的态势。今年3月，全省服务认证证书突破三千张，全国排名第六，其中食品和饮料服务认证证书213张，全国排名第二。截至4月底，全省服务认证证书达3043张，与去年同比增长113%，涉及获证组织153家，与去年同比增长46%。

（一）彰显了市场监管落实服务业供给侧结构性改革的有效作为。重点关注养老、社区、物业服务认证等民生领域，更好地发挥认证服务于社会经济发展的职能，推动生活性服务业向高品质和多样化发展。如：7个社区通过服务认证后，社区服务供给和服务质量明显改善，社区治理能力和水平不

断提高，社区居民的获得感、幸福感、安全感持续提升。

（二）发挥了认证“传递信任、服务发展”的积极作用。在我省服务认证工作推进过程中，方圆福建公司、福建东南标准认证中心等认证机构积极作为、靠前服务，体现了认证机构的社会责任和使命担当。

（三）增强了服务业企业高质量发展的信心决心。通过服务认证引领整个服务业高质量发展，提升了服务业整体管理质量和水平、促进了服务业企业创新服务模式、提振了消费者的消费信心、增强了服务业企业市场竞争能力。

### 三、几点体会

由于服务业具有综合性、联动性、开放性的特点，疫情三年受到冲击最为直接、最为显著。为此，福建省局找准服务发展着力点、把握认证提升关键点，以服务认证为抓手，努力探索一条推动服务业健康发展、提升服务质量和水平的高质量发展之路。

（一）更加注重政府主导作用。政府组织保障、资金保障、政策支持对服务认证发展至关重要，福建省社区服务认证工作的开展就得益于福建省民政厅和相关社区的有力推动，试点工作才能顺利开展。加强与发改委等生活、生产和公共服务等主管部门的协作，广泛推广采信认证结果，对全面推进服务认证工作将起到四两拨千斤的作用。

（二）更加注重认证机构能力。服务认证相较于管理体系认证和产品认证起步较晚，对认证机构的经验和能力要求较高。认证机构要加强技术研究和人员能力建设，以市场为

导向，建立推行适应市场需求的服务认证制度。

（三）更加注重企业主体意识。开展服务认证的主体是企业，认证制度的制定和落实的关键在企业，企业人员参与服务认证的意愿是服务认证工作能否取得实实在在效果的关键，加强宣传发动、加强舆论引导，让企业真正认识到以认证工具促进服务高质量发展的关键作用，实现从“要我做到我要做”的转变。

今年是贯彻党的二十大开局之年，也是国家层面推行服务认证 20 年，福建省市场监管局将持续强化对服务认证行业的发展引领，强化政策支持保障，重视市场建设和管理，积极鼓励和引导认证机构加强研发投入，丰富产品供给，开拓市场领域，提升社会认知度、认可度与美誉度，推动省内服务认证不断发展，推动经济社会高质量发展。

# 售后服务认证助力行业高质量发展

中国质量认证中心

中国质量认证中心（以下简称 CQC），是由中国政府批准设立，被多国政府和多个国际权威组织认可的第三方专业认证机构，隶属中国检验认证集团。CQC 始终致力于通过认证帮助客户提高产品和服务质量，促成各界的交流与合作，促进市场诚信体系和与和谐社会建设。经过近三十年的发展，已经成为业务门类全、服务网络广、技术力量强的一流质量服务机构，可提供安全与性能、节能环保与绿色低碳、管理提升、国际认证及培训、服务评测等多个领域的认证及相关技术服务。

为更好的服务第三产业推动社会经济发展，实现经济从速度规模型向质量效益型转变，中国质量认证中心获得认监委批准的“售后服务”类认证资格，并针对国内经济发展新业态，以认证提升服务为抓手，以服务反促产品体验升级为目标，在顾客满意度和顾客忠诚度的基础上，创新性的提出“顾客依赖度”的理念，通过服务认证，向用户传递信任，服务生产企业发展，创建诚信、和谐、美好生活。

## 一、传统产业服务模式的发展思考

自 20 世纪 70 年代以来，顾客满意度的理论逐渐兴起，成为现代制造和服务产业的重要评价指标，在实践中广泛应用。

进入 21 世纪以后，随着信息化时代的来临，电商平台

已经成为最具活力的营商载体，成为推动世界经济发展的新动力。但是，在“人人都是自媒体”的当今，大多数传统产业都面临着越来越残酷的市场竞争，传统制造企业“成本优势、产品差异、市场渠道领先”的三大竞争法宝，在信息化时代也面临着新的变革和挑战。

如果仅是优化流程、控制成本、缩短周期，即便引入先进的工业自动化设备，把握不准信息化时代的特点，不全面发掘互联信息的价值，不审慎顾客需求的内涵和外延，仍然无法攀升到“互联网”时代的高维度，难以迎合未来的市场。

成本降低、产品差异化和市场渠道领先只有在重新赋能和服务领域的定义后，才能有效解决互联网时代的生态场景。

传统产业应该跟着谁跑？制造业的两个核心是“信息持续有效的相互交流”和“信息数据的分析应用”。基于此，顾客需求的评价指标应当从服务满意度（偏重单方评价的维度）上升到供需双方高度融合的服务依赖度。

在企业的竞争策略中，始终把顾客作为焦点。中国质量认证中心在提供售后服务认证的服务时进行了深刻探索。发现之前的企业是最大可能地满足顾客的需求，现在依托目前坚实的工业基础，产品在技术、生产工艺、产品价值、功能和安全性等方面差别越来越小，顾客越来越重视服务的领先性。通过这个发现，我们对售后服务评价的具体过程和条款进行了细分，并更加关注了各环节在服务依赖度上的贡献值。

想让顾客产生服务依赖，首先应建立服务认同。服务认同包含文化认同、标准认同、价值观认同、成果共享和盈利

模式。我们通过售后服务模式的推广应用，通过服务供给的视角，实际上打破了“售前”“售中”“售后”的传统模式，将售后服务评价和产品制造融为一体，打造解决消费者全部问题的一站式服务。

现代市场营销理论认为，产品整体概念包含核心产品、有形产品和附加产品三个层次。核心产品是顾客真正要买的东西，因而也是最主要的部分。对于商用空调而言，核心产品就是温湿度调节的功能实现，这需要从空调单体质量控制发展到全产业链的总体控制。上述服务研究的成果，从质量服务的角度评审各相关方的服务规范性，识别出产品交付过程中需要控制的重要流程、服务指标和特殊过程等，杜绝安装过程中的问题搁置，进而提升最终使用方的顾客依赖度。

## 二、案例分享

### （一）家电行业的售后服务认证

随着家电行业进入成熟期，市场饱和度不断增高，产品同质化也日趋严重。近年来，国家陆续出台相关文件，引导家电行业发展，其中提升售后服务水平是重要的一环。

目前，家电行业售后服务存在这些现状，一是消费者理念快速转变，从价格敏感向追求品质过渡，从基本功能诉求转向情感诉求，从家电单品需求向家电联动的场景化需求过渡，体验、服务、品质、设计渐渐成为消费者选购的关键要素；二是家电销售进入电商时代，涉及直播带货、B2B、C2C等多形态销售、服务模式；三是消费者对服务业的标准化程度和认证需求也在显著增加，投诉数量居高不下，行业售后

服务面临困境，2021年，全国消协组织共受理家用电子电器类投诉108,421件，占总投诉总量的10.38%，同比增长0.77%，位居商品类投诉第一位。其中售后服务类别占比最高。

有鉴于此，通过分析家电行业的服务供给特点，我们提供了针对性的审核服务，经过行业调查与现场走访，我们发现家电行业售后服务评价除了按照认证机构的审查方案和标准要求评价外，还有诸多细节和要素应结合行业规范和社会现状：

### 1. 关注售后服务体系流程，明确售后服务边界

家电行业售后服务的涵义不是一个部门向回访客户和维修的过程，而是广义的整体系统服务，服务贯穿整个产品生命周期，是企业售前、售中、售后过程对消费者负责的集中体现。从职能划分角度，除了执行售后服务工作的部门，还应关注与售后服务过程有信息输入输出关系其他部门；从审核边界角度，认证应覆盖线下零售、电商平台乃至二手交易等所有与消费者体验产品相关的节点。

### 2. 对售后网点及经销商、服务安装商及物业运维等相关方的管理

家电产品大都深入家庭住户，势必需要更贴近用户的售后服务网点。家电行业的销售、配送、安装、维修网点往往分开建立，又会同时存在自建、特约、外包等多种签约形式。管理好数量庞大的地方网点，是消费者感受售后服务质量的关键一环，也成为了部分家电企业的难点和痛点，当然也是更容易获得顾客信任，产生顾客依赖的环节。

### 3. 从消费者的角度强化行业法律法规的应用

售后服务环节与消费者有着密切直接接触，面对消费者的一线员工及是售后的处理者，也是潜在业务的开拓者，故而除了自身过硬的业务能力外，更需强化法律法规的储备和应用，有较高的敏感度，尤其是相关环保、排放、废弃物处理法规。

公司也需要定期更新法律法规清单，并对员工（含相关方、劳务派遣、临时季节工）进行有效培训和宣贯，这能够有效帮助企业降低风险，获得机遇。

家电行业售后服务领域：先处理问题后分责。遵循“杜绝扯皮，耽误用户使用”的原则。协助企业搭建“售后技术支持人员-网点-专业技术流动服务车-专业服务师培训中心-实装实操模拟中心-储备中心”的立体售后体系。

#### （二）商用空调安装售后服务认证

部分产品的合格下线，不意味着消费者或采信方就能使用到合格舒心的产品，需要经过施工安装和外部配套后方可实现其功能。从“合格产品下线”到“消费者使用”，中间需要经“物流、仓储”、“施工设计、配套安装”，再到“产品交验、后续维护”等众多组织和环节的流通、再加工等，最终提供给消费者的产品可能已造成非预期的品质缺陷。

故而，通过第三方的服务评价，将评价活动从制造环节延伸到交付环节，以合格产品为基础，通过标准化的评价工作，对交付活动的各个流程进行规范，确保最终交付的产品实现良好的功能，这既是评价工作深入落实“供给侧结构性

改革”的积极实践，也能借助第三方公信力平台，为安装商和消费者之间搭建良好的桥梁。

以商用类大型机组空调为例，商用空调对于消费者而言单独的产品是无法直接使用的，只有依靠系统的暖通设计，合格的施工安装，良好的配套服务，才能获得较好的产品功能体验。在商用空调行业，有句俗语“三分产品，七分安装”，这反映了“安装”的重要性。

实际上，作为现代楼宇的大型和复杂的温度调节和新风供给系统，本身施工难度大，作业环境差，如果施工过程的管理不规范，则无论从安全角度还是功能角度，对商用空调的质量影响较大。

此外，在实际使用过程中，大部分商用办公楼的空调，所有权和使用权是分离的，产品所有者不是直接使用方，一旦产生问题，使用方的投诉渠道往往冗长。而且由于商用空调系统安装复杂，大部分管路通过隐蔽工程已经埋在墙体内部或者吊顶内，出现问题整改的成本太高，所以，为尽可能的避免产生不良的结果，就需要在施工安装的每个环节中，提供合格的标准化服务。

为保证安装商对施工过程进行有效的管控，开展相应技术探索和实践活动，立足售后服务认证的需求，编制了中国质量认证中心的《商用空调施工安装交付服务技术指南》，其中围绕“施工安装服务”，以项目安装流程环节为横轴，以“人、机、料、法、环、测”为纵轴，建立了综合立体的评价维度，包括服务原则、施工安装标准的执行情况、职责和资

源、施工服务的设计、仓储、物流及运输、外购产品和外包服务的控制、施工安装过程的进货检验及过程检验、施工安装过程的控制、施工安装过程的检验、人员资格能力、施工安装过程所使用的设备、施工过程中的系列保护措施、工程调试及竣工验收、安装交付过程的信息管理、交付产品的一致性控制、施工安装的内部审核等 19 个版块。

通过商用空调安装服务认证项目，完善服务管理工具，帮助企业搭建全新服务信息化平台，及时准确感知消费者的心理预期，同时也要为消费者提供建议，这些需求为服务合理性评价将带来巨大的市场回报，这些服务评价的等级和侧重点，将是引导未来消费者选择服务的重大参考。为此，在 CQC 的建议下，部分集团客户引入了顾客满意度调查制度 (NPS 净推荐值)，深挖市场客户需求，制定客户管理机制。

以 NPS 为导向的售后系统平台，能够通过专业化、信息化、平台化建立“三化一体”的服务管理方式，既能实现服务全过程透明化管理，优化增加投诉管理和客户满意度管理板块，也能实现全过程透明化管理，激发服务商的服务规范和服务质量。

此外，通过商用空调安装服务认证帮助企业优化服务体系，协助认证客户建立服务保障新模式

服务的提升需要全过程管理和全面质量控制，在提升服务网络覆盖，提升网络质量方面，协助认证客户，搭建了总部用户服务部—分公司服务管理—服务商—社会服务人员垂直管理架构。在交付领域中，协助认证客户搭建了安装施

工监督管理机制。由总部技术端提供技术资料，根据维修网点的实际技能水平转化成通俗易懂的指南、手册、图集等技术资料存储到知识库平台，供服务人员查阅。人员培养方面采取集中培训与线上培训相结合的方式，以覆盖更多服务人员，提高现场解决问题能力。其中包括：

交付安装服务领域：始终秉承精品安装理念，协助企业在流程上将各节点进行衔接，从图纸审核、销售订单对接、施工管理、精品施工工艺、精品施工材料的管理，实现服务流程系统化、全面化管理，从而达到精品安装全流程管控。

### 三、售后服务认证评价的关键要素分享

CQC 立足现有服务评价的有形性、可靠性、响应性、安全性、移情性五大评价指标，独创性的研发了服务评价的关键技术要素，其中的核心是前瞻性服务提供、有效性服务控制、智能化的服务规划和数据收集和应用。

#### （一）售后服务评价的数据测量

前瞻预判离不开日常数据，智能规划也离不开数据的符合性比对，面对信息化时代的新技术、新产品、新服务、新业态的不断涌现，行业的决策正从“业务驱动”转变成“数据驱动”，故而 CQC 的服务评价的核心要素也向数据测量进行倾斜。测量底层信息的有效性，测量比对模型建立的合理性，测量服务品牌的价值，测量提供服务场景的硬件产品质量以及互联功能及安全性等等。

#### （二）售后服务评价的趋势测量

信息化时代的服务评价，由于服务过程贯穿被服务者持

续使用的大量产品融合和长周期场景应用，顾客满意度测量将由单一结果测量变成复杂的动线测量，通过测量得出多个趋势，最终的服务评价业务将上升到互联数字时代所需求的多维立体评价，进而对被评价的服务供给进行逻辑指导。

### 1. 获得服务的物理模型

系统分析被评价的服务场景，理解服务场景的过程，并用多个具体的模型来反映对当前服务场景。

### 2. 售后服务场景的逻辑模型

抽取服务场景的应用本质，分析服务需求，从物理模型中剥离出服务逻辑模型。从各个服务片段中评价服务整体顺畅性，从整体评价服务响应效率和服务成本，从而对当前的服务场景进行改进、补充、优化。

### 3. 售后服务评价机构的公信力建设

预期担保是被服务者最关注的要素，服务的选择基于最终的预期结果，只有充分建立基础，建设服务评价机构的公信力平台，服务评价才能跟上互联网的发展需求，消除冗余和低效的供给，整合目前的认证、认可、评价工作，提供给消费者提供全方位服务选择，将“人”和“社会”通过服务提供、能力发展、资源输送等场景结合在一起。

同时，公信力的建设在于绵绵用力、久久为功。不急功近利的迎合个别行业需求进行标准突破，坚持客观公正，坚守质量底线，不被行业竞争所动摇，履行社会责任，方能持续发展。

## 四、售后服务认证实施效果

（一）通过售后服务认证帮助企业提高用户满意度，提升企业的市场服务品牌价值。

行业售后服务水平的提升，切实关乎百姓的服务体验、安全与利益，CQC 向企业宣贯完整售后体系理念，强调售后服务重要性，以认证和监督审核的方式持续关注企业售后服务体系运行水平，帮助企业完善服务体系，提升行业整体售后服务水平，促进行业公平、良性竞争。

以海信空调安装服务认证反馈效果为例：

#### 1. 完善服务管理工具，搭建全新服务信息化平台

通过商用空调安装服务认证评价项目，海信空调深挖市场客户需求，制定完善的客户满意度管理机制。以 NPS 为导向通过专业化+平台化服务管理方式，实现了服务全过程透明化管理，激发服务商的服务规范和服务质量；优化售后系统平台，增加投诉管理和客户满意度管理板块，实现全过程透明化管理。

#### 2. 改善技术支持管理

通过商用空调安装服务认证评价项目，海信空调优化培训体系建设。由总部提供简单易懂的技术资料，并根据维修网点的实际技能水平转化成通俗易懂的指南、手册、图集等技术资料存储到知识库平台，供服务人员查阅。采取集中培训与线上培训相结合的方式，以覆盖更多服务人员，提高现场解决问题能力；搭建安装施工监理管理机制。三分产品，七分安装凸显安装在整个空调行业中的重要性，企业建立安装施工监理管理机制，保障重大项目的安装可靠性。

### 3. 提升服务网络覆盖，提升网络质量

通过商用空调安装服务认证评价项目，海信搭建了总部用户服务部—分公司服务管理—服务商—社会服务人员垂直管理架构。

在全国 30 多个省市设有全资子公司、直属或加盟服务网络两千八百余家，设置 3 个大型的总部备件储备库，同时在全国设置了九大备件储备和周转仓库，与国内知名的物流运输公司签订了备件运输的协议，保证市场服务备件及时供应。全国服务网络覆盖率 98.3%，力争为用户提供快速、周到的服务。

海信空调通过服务认证评价后，以规范优秀的售后服务实施，在重大项目中的安装项目中凭借扎实厚重的质量服务，被当地政府点名为学习标杆和安装示范标杆，为品牌宣传做出有利贡献。

（二）通过售后服务认证传递信任，促进行业健康发展，为企业带来直接经济效益。

目前，商用空调安装售后服务认证证书，通过严谨的科学评价，具有说服力的证实性和品牌建设，得到了社会的广泛采信。全国各地的教育、医疗、民生等项目在选择商用空调供应商时均采信该认证结果，助力企业获得多个大型项目的中标，为企业带来了直接经济效益。如：南昌县某扩建工程空调采购项目、宿州市埇桥区某地产项目、山东半岛某大型工业基地项目、北方的环保民生“煤改电”项目、杭州地区政府集采、广州地区政府集采等均采信该认证结果。

### （三）通过售后服务认证提升企业服务保障体系。

在新冠疫情期间，售后服务体系完备的企业依托较为完善的售后服务体系，全力支持了武汉、天津、青岛等地方舱医院建设。安装队伍依托成熟的应急预案相关流程，通过综合立体的售后保障体系，有条不紊制定方案、现场勘查、安装调试，最终保质保量完成安装任务，配合做好保障工作。

### （四）售后服务认证引导企业推进产品回收减碳措施。

售后服务认证项目的应用和开展，取得了良好的社会效益和直接经济效益，也带来了可观的间接的社会经济效益。

2021年7月，国家发展改革委联合工业和信息化部、生态环境部发布《关于鼓励家电生产企业开展回收目标责任制行动的通知》，鼓励家电生产企业开展回收目标责任制行动。

售后服务过程作为产品出厂后企业与消费者接触的重要环节，承担着废旧产品回收流程再造和绿色理念宣传的重要使命。如何将零碳目标揉入到售后服务环节，是家电企业新的行动目标，也是认证机构的重要引导方向。目前已有企业建立拆解工厂，并开展回收试点工作，建立通过建立家电产业再循环体系，实现产品设计、制造、拆解、再利用的绿色闭环。

## 五、未来展望

CQC始终坚持至臻至诚，持之以恒的信念，秉承客观公正、科学严谨的理念，以“通用框架搭建-服务特性分析-助力行业提升”的思路开展服务认证。在积累丰富服务认证经验的基础上，深化服务认证案例研究和前瞻性研究，积极拓展服

务认证的深度与广度，以家电行业服务认证成功案例为起点，在农贸市场、验光配镜、健康民宿、茶叶市场等更广阔的领域，持续发挥第三方认证机构的作用，以服务社会经济发展，服务广大人民群众、服务企业发展，服务政府为社会责任，为创建诚信、和谐、美好生活和国家高质量发展添砖加瓦！

# 厦门联发·五缘湾一号物业服务认证

方圆标志认证集团有限公司

## 一、项目简要

厦门联发（集团）物业服务有限公司服务的五缘湾一号住宅小区，该项目为联发物业高档住宅小区项目，物业服务管理到位。该项目 2012 年获评住房和城乡建设部的“示范住宅小区”、2014 年分别获得厦门市建设局“十佳美丽物业小区”、厦门网络文化节“厦门十大最美小区”等称号。

项目基本情况：项目总建筑面积约 30 万平方米，为 15 栋 16 层住宅楼，地下车位 1878 个，电梯 81 台，服务处配置有客服、环境事务、工程、维序等各模块专业服务人员及管理人员共计 80 人。

厦门联发（集团）物业服务有限公司五缘湾一号服务处位于厦门市湖里区五缘西三里 27 号 106 室，服务评价认证范围为住宅小区物业服务认证。认证的服务场所、服务对象，主要包括项目服务处管辖所有楼幢、地下停车场、设备管理房、地面涉及的客服、环境事务、工程、维序等模块。

本项目作为方圆标志认证集团的首个物业服务认证项目，2019 年 7 月 13-15 日首次认证评价为“五星级”住宅小区物业服务，于 2020-2022 年已完成 3 次监督评价，评价结论均为：评定等级不变。

## 二、认证中的做法、创新性、经验总结

### 1、评价策划

根据评价依据：GB/T20647.9-2006《社区服务指南第9部分物业服务》、F-RZ-ZY-04-ZZ-001《住宅物业服务认证评价规范》及相关管理规则，首次物业服务认证初次评价模式，选择“公开服务特性测评+服务管理审核+顾客感知调查”。

为策划做好项目评价方案的输入信息，根据评价指标及内容设置，在受理企业的申请资料时，需明确项目的“物业服务管理基本信息、服务蓝图、服务流程、关键服务触点、服务范围、关键设施设备、安防系统等”，以提前策划好审查人员、审查时间的合理分配。评价组通过资料及提前沟通的信息，做好初步判定审查评价对象的适用性，做好现场服务认证评价准备工作。提高现象评价方式、路线安排的合理性，提高评价效果。

对物业服务过程中项目提供的特色服务，如：上学途中“天使护送”、开心夏令营，则要求评价项目提供服务方案、服务流程，评价组根据方案，进行策划特色服务的评价内容的完善及评价时间的安排。

## 2、评价实施

### （1）服务特性测评

评价组依据认证标准要求、相关法律法规、受评价方文件，按照评价策划实施服务特性评价工作。审查员对物业服务全过程活动（包括：顾客服务、环境卫生服务、房屋建筑及公共设施设备服务、安全与应急、综合管理及特色服务等），用站在“业主”的角度通过服务现场观察、服务测试、服务体验及顾客访谈等多维度，进行公开测评及打分。

本项目为首次实施物业服务认证评价，为确保感知评价打分的一致性，特别安排 2 人一组的进行同时现场服务感知，然后进行分别打分，对评分不一致的，进行内部充分讨论，并确认最终得分，提高感知评价的准确性。

### （2）服务管理要求审核

审查员通过对项目人员沟通、调阅文件记录及现场确认等方式，对物业服务管理要求进行审核。

### （3）顾客感知调查

为确保顾客调查的可信性及有效性，使用“线上+线下”相结合方式进行。线上调查时，事先策划、制作顾客调查公告，主要包括：调查要求、时效要求、二维码等信息，张贴于受评价方各楼道公告栏。线上调查结束后，对线上调查结果，评价组抽取 10%进行回访确认以保证评价结果的可信性、有效性。线下调查则由 2 名审查员在顾客出现较多的区域及时间段（如：出入口、中庭等）对顾客进行当面调查，为确保调查的公正性、准确性，调查过程中全程请物业人员回避。

根据顾客感知调查结果，评价组对得分较低的调查项目及业主反馈需改进的问题，结合现场服务特性测评结果，进行内部讨论调查结果是否整体准确，并确定是否进行增加抽查样本数，以提高样本的科学性。同时对反馈问题的服务场景、现场，做好进一步核实，确认业主反馈是否属实，以确保反馈的真实性、有效性，以求达到调查结果的准确性。

最终将“线上+线下”调查结果汇总，作成调查分析报告，确定顾客调查总体分数及各项调查结果情况。

### 3. 评价结果及改进

经评价组公证、严谨的评价，评定结果为五星级。2020-2022 年度完成 3 次监督评价，评价结果：均为保持等级不变。

评价发现的主要问题包括：地下车库个别墙面脱落、多处疏散指示灯故障；个别楼幢进出门挡水玻璃板破裂；个别垃圾桶旁有放置垃圾，建筑垃圾露天存放；发电机房管理不到位等，取得服务处的认可，服务处均及时进行有效的改进。

### 三、认证发挥的作用，被其他方的反馈/认可/采信

(1) 对外拓盘投标，提高中标率。

厦门联发（集团）物业服务有限公司对外投标中，因通过物业服务认证，获得加分项。2019-2022 对于没有明确加分要求的投标，通过展示自身服务水平，提高了中标率。

2019-2021 年度厦门联发（集团）物业服务有限公司共进行外拓（除本集团房产项目外）中标 23 个（未获服务认证前，2018-2019 年中标 7 个）。

(2) 厦门市建设局物业服务星级评价。

在 2020-2022 年度，连续三年在厦门市建设局组织的“五星物业服务小区”评价活动中，受评价方均获得五星物业服务小区，五星级为厦门市建设局评价最高等级。（注：2021 年度厦门市思明区五星级小区 54 个（总共参评小区 605 个，五星级比例不到 10%）。

### 四、认证后来自外部对该客户的评价/反馈

通过服务认证后，受评价方站在顾客角度，进一步理解

顾客需求，物业服务的顾客满意度及物业收缴率逐年提高。

2021 年度比 2019 年度公司内部的“顾客满意度调查”提高 3.7%，2021 年度比 2019 年度公司的“物业费收缴率”提高 2.37%。服务处进行多种经营的拓展，2019-2021 公司多种经营收入创收效益 225.43 余万元。

年份 2019 年 2020 年 2021 年

顾客满意度 (%) 88.5%89%92.2%

物业费收缴率 (%) 95.77%95.66%98.14%

多种经营收入 (万元) 76.3784.8164.25

## 五、其他分享交流、体会

(1) 厦门市物业管理协会组织会员参加《物业服务五星成果发布会》

2019 年 9 月 25 日厦门市物业管理协会作为指导单位的《物业服务五星成果发布会》在厦门召开。厦门物业企业同行代表、《厦门日报》、业委会等 50 多名嘉宾参加了本次发布会。

厦门市物业管理协会会长黄嘉辉表示联发·五缘湾 1 号通过方圆集团 2019 年物业服务五星认证项目，这对物业行业来说具有十分重要的意义。本次服务认证从业主角度的体验、感知、服务质量，而不是传统意义上的检查，确保业主感知与检查结果的一致性。物业服务认证是一个很好的管理抓手，不但让公司内部各模块进行对比、改进，同时服务认证也是一种全国性的认证标准，也可以和其他地区的物业服务企业进行对比，让我们企业进行整体评估我们在全国范围

内的真实管理水平，清醒认识到我们企业所处的位置，也有利于塑造品牌形象、企业形象，取得社会公众的认可。

厦门联发（集团）物业服务有限公司总经理卢欣向同行分享交流了厦门联发五缘湾 1 号项目服务认证体会，她感谢方圆集团作为第三方机构，以全方位的视角开展的物业服务认证给企业带来的变化。

### （2）中小企业服务月活动“星级服务物业服务认证”活动

2020 年 6 月 28 日由厦门市工业和信息化局、厦门市财政局主办厦门市中小企业服务月活动“星级服务物业服务认证-塑造新时期物业服务核心竞争力”活动，厦门方圆将服务认证案例在活动中与各物业企业交流。近 40 名物业企业的中高层管理者参加交流，对物业服务认证的概念和实施有进一步理解。

### （3）厦门市物业管理协会主办物业服务行业质量提升分享交流会

2020 年 12 月 24 日，厦门市物业管理协会主办物业服务行业质量提升分享交流会，来自厦门市物业行业的近 30 位高管参加了交流会。主要分享交流物业服务认证，从“业主”顾客的角度，通过现场服务的体验、感知，切身感受服务质量，确实提升物业服务水平。

# 北京冬奥会国家雪车雪橇中心 数字工程项目服务认证

北京中建协认证中心有限公司

## 一、案例介绍

### (一) 项目简介

国家雪车雪橇中心是中国首条，全球第十六条，世界上唯一拥有回旋弯的雪车雪橇赛道，建成需经两个国际单向组织认证，是国家级重点项目。赛道的最高点高程：1017.00m，最低点高程：891.00m，总长度：1975m，最大速度：135km/h。

2020年，上海宝冶集团有限公司申请了数字工程项目服务认证，本项目最终获得了白金级认证级别。



图1雪车雪橇项目效果图

### (二) 审核过程

认证准测：ISO19650-2:2018/DNQI001-2020 工程项目信息模型（BIM）认证：工程项目

**样本选取：**建筑过程中的设计、施工的 BIM 服务项目  
**认证模式：**深度访谈、信息模型演示、平台运行和施工现场观察

**测评方式：**服务体验感知检验

**测评方法：**量化打分

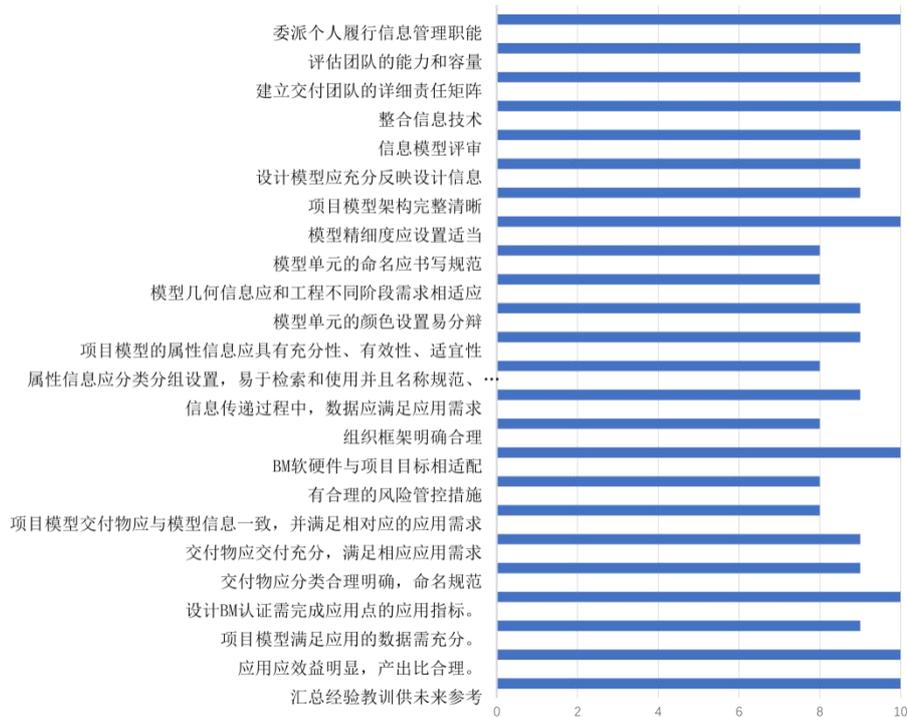


图1 量化打分表

**服务特性感知体验测评结论：**现场审查+巡访+既往足迹深度访谈的审查和测评活动，评价结论：服务特性测评 24 项平均值分为 90.36 分。

**基于服务形成蓝图：**基于项目 BIM 技术管理流程示意图和专业协同流程图，以及现场询问、巡查和对既往项目中 BIM 技术服务的场景和结果，分析项目 BIM 服务管理的结果和服务特性结果。形成了服务蓝图：

工程项目 BIM 技术应用服务蓝图

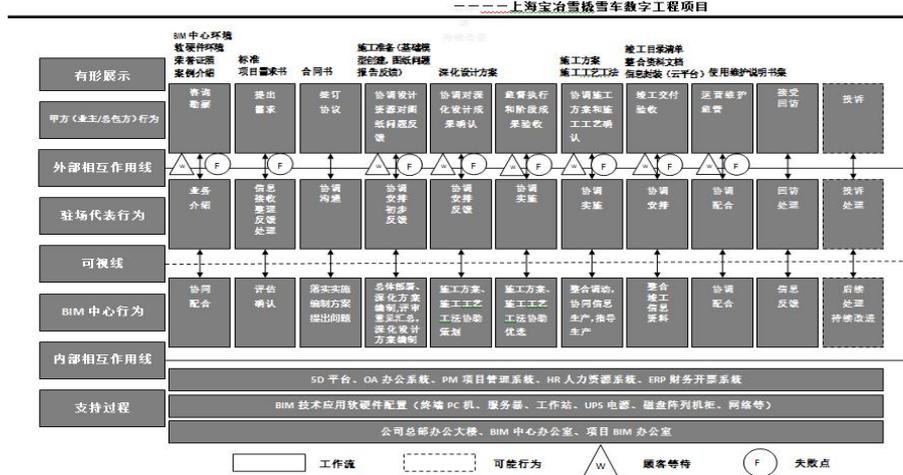


图 | BIM 项目服务蓝图

### (三) 认证创新

#### 1. 领域创新

质量管理体系，环境管理体系和职业健康安全管理体系的多体系认证，已经成为建筑业企业贯标认证最常选用的认证形式，标志着中国的建筑业企业在注重自身质量管理的同时，也积极关注并承担更多的社会责任，从环境和安全等方面把企业生产活动中存在的社会成本内部化到企业中去，推动了企业和社会的共同进步。

近几年数字化技术的发展，BIM 技术目前已经在全球范围内得到工程建设行业的广泛认可，BIM 技术作为数字经济中重要组成部分，比重也越来越大，进行数字工程 BIM 服务认证，也是在传统的认证的基础上进行的领域创新。

#### 2. 工具创新

按照传统的审核模式，审核员按照相关的流程制定相关的审核计划，审核资料、现场等，最后进行审核记录汇总，缺少协同。而数字工程 BIM 认证在审核方面采用很多工具的

创新，如审核组成员进行审核时，相关的审核记录在公共数据环境中进行协同编辑。审核完毕时，审核记录即时汇总完毕，此外，公共数据环境根据审核记录自动形成审核报告，既增加了审核工作的高效性，又提高了审核的质量。

此外，数字工程 BIM 认证审核，涉及到 BIM 模型的检验检测等，中建协认证中心通过开发的数字化检测平台，对模型的几何信息、属性信息、空间信息等进行检验，提高了审核的效率，也提高了模型检测的准确度。

## 二、数字工程认证发展背景

### （一）政策背景

2017 年 4 月 26 日，住房城乡建设部《关于印发建筑业发展“十三五”规划的通知》建市〔2017〕98 号：（二）推动建筑产业现代化。加强关键技术研发支撑——加快推进建筑信息模型 (BIM) 技术在规划、工程勘察设计、施工和运营维护全过程的集成应用，支持基于具有自主知识产权三维图形平台的国产 BIM 软件的研发和推广使用。

2018 年 4 月 20 日，习近平总书记在全国网络安全和信息化工作会议上强调：“信息化为中华民族带来了千载难逢的机遇，必须敏锐抓住信息化发展的历史机遇。”

2020 年 3 月，中共中央、国务院印发《关于构建更加完善的要素市场化配置体制机制的意见》，其中提到：要加快培育数据要素市场，提升社会数据资源价值。培育数字经济新产业、新业态和新模式，同时要健全要素市场运行机制，提升要素交易监管水平。善用数据生产要素，解放和发展数

字化生产力，有助于推动数字经济与实体经济深度融合，实现高质量发展。

2020年8月，住建部等13部门联合印发的《关于推动智能建造与建筑工业化协同发展的指导意见》（建市〔2020〕60号）明确提出：要以加快打造建筑产业互联网平台为重点，推进建筑业数字化转型，要加强智能建造及建筑工业化应用场景建设，发挥龙头企业示范引领作用。

2021年4月，住建部发布《中国建筑业信息化发展报告（2021）》的编写报告会启动召开，主题为聚焦智能建造，旨在展现当前建筑业智能化实践，探索建筑业高质量发展路径。大力发展数字设计、智能生产、智能施工和智慧运维，加快建筑信息模型（BIM）技术研发和应用。

2021年5月，国家统计局发布《数字经济及其核心产业统计分类（2021）》（国家统计局令第33号），全面统计数字经济发展规模、速度、结构，满足各级党委、政府和社会各界对数字经济的统计需求，制定本分类，数字化建筑业被列入国家数字经济及其核心产业。

2022年1月，国务院印发《“十四五”数字经济发展规划》，在《规划》中，数字经济被定义为继农业经济、工业经济之后的主要经济形态，是以数据资源为关键要素，以现代信息网络为主要载体，以信息通信技术融合应用、全要素数字化转型为重要推动力，促进公平与效率更加统一的新经济形态。

## （二）行业发展背景

### 1. 数字经济规模概述

2021年，中国信通院发布了《全球数字经济白皮书（2021）》显示，2020年，全球数字经济规模达到32.6万亿美元，同比名义增长3.0%，占GDP比重为43.7%。发达国家数字经济规模大、占比高，2020年规模达到24.4万亿美元，占GDP比重为54.3%，发展中国家数字经济增速更快，2020年增速达到3.1%。美国数字经济蝉联世界第一，规模达到13.6万亿美元，中国位居世界第二，规模为5.4万亿美元。

2022年，由中国信息通信研究院发布的《全球数字经济白皮书（2022年）》显示，2021年全球47个国家数字经济增加规模达到38.1万亿美元，同比名义增长15.6%，占GDP比重为45.0%。中国数字经济规模为7.1万亿美元，仍然位居全球第二，占GDP比重为39.8%。

2023年4月，第六届数字中国建设峰会开幕式上发布《数字中国发展报告（2022年）》。报告指出，2022年我国数字经济规模达50.2万亿元，占GDP比重提升至41.5%，数字经济成为稳增长促转型的重要引擎。

## 2. 建筑业规模概述

2020年，全年国内生产总值101.5986万亿，比上年增长2.3%。建筑业总产值为26.3947万亿元，与上期同比增长6.2%。从业企业数量为家；从业人员为5366万人。

2021年，我国GDP现价总量为114.9237万亿元，按不变价格计算，比上年增长8.4%。全国建筑业企业完成建筑业总产值29.3079万亿元，同比增长11.04%。

2022年全年国内生产总值121万亿，比上年增长3.0%。

全国建筑业总产值约为 31.2 万亿元，与上期同比增长 6.5%。

截至 2022 年底，全国共有建筑业企业 143621 个，比上年增加 14875 个，增速为 11.55%。国有及国有控股建筑业企业 8914 个，比上年增加 1088 个，占建筑业企业总数的 6.21%，比上年增加 0.13 个百分点。

### 3. 建筑业企业数字化发展概况

根据中建协认证中心 2022 年《建筑行业数字化发展与挑战》报告，已经完成了数字化业务系统的建设，并且开始进行业务应用实现经济价值的企业占比为 10.79%。建立业务系统正在寻求解决业务问题的企业占比 17.17%。已经建立业务系统正在寻求应用和正在梳理数字化的系统的企业比例分别占比 24.14%、26.59%。

从数据来看，企业实现了数字化系统的建立并真正使用的占比较少，可见建筑业企业进行数字化转型还处于初步阶段，还未进入深水区。大部分企业还处于梳理数字化体系，建立数字化体系的阶段。形成这种状态的原因是多方面的，一方面由于建筑业企业数字化程度本身较低，启动数字化转型的时间较晚。另外一方面，建筑业企业相对于其他行业系统较为复杂，标准化程度较低，进行数字化转型难度较大，梳理体系用时较长，也是导致大部分企业还未有实质性应用的重要原因。同时这也说明了建筑业企业进行数字化转型和应用存在巨大的潜在市场。

### 4. BIM 技术规模概述

Building Information Modeling (简称 BIM) 即建筑信息

模型，是在建设工程及设施全生命期内，对其物理和功能特性进行数字化表达，并依此进行设计、施工和运营。BIM将数字技术运用到建设工程领域，使设计人员、工程技术人员等通过软件对建筑项目及工程描述和信息联动及共享，实现了高质、高效协同工作。

据统计，自2017年以来全球BIM应用和管理的市场规模已接近50亿美元，并且正以20%的速度递增。建筑信息模型（BIM）应用和管理的迅速发展，不但使建筑师、工程师和建筑专业人员更有效地规划、设计和管理建筑项目，而且使建筑行业跨越项目和国界进行合作变得简单、高效。以2020年我国整体基础设施投资规模20万亿元为基准来测算，建设工程行业BIM技术的投入按照0.5%规模计算，“十四五”期间，建设工程行业的BIM市场的年规模将达到1000亿元左右。据统计，运用BIM技术针对不同企业或项目，建造成本的控制能力和管理水平都有较大提升。

### 5. 认证的规模概述

认证检测为全球工程建设行业规范化、高质量发展起到了关键作用。根据国际标准化组织发布的全球认证调查报告，ISO9001、ISO14001全球认证数量超过110万张，其中，建筑业企业数量已经连续多年位居前五。

2022年1-12月，全国认证认可信息公共服务平台公布中国各省市认证证书相关情况，34个省市共获得证书328.37万个，同比增长11.55%。

中建协认证中心作为国内首家开展数字工程认证地机

构，为 60 多个项目开展了数字工程认证，包括国家会议中心二期、北京环球影城，以及中国尊、上海中心、周大福中心大厦等知名工程。同时，数字工程认证也正在服务于冬奥会工程，国家雪车雪橇中心获得了最高等级的数字工程项目服务认证。

### 三、数字工程认证的体系发展

#### (一) 相关概念

数字工程是指利用建筑信息模型和云计算、大数据、物联网、移动互联网、人工智能等信息技术，结合先进的精益建造理论方法，集成人员、流程、数据、技术和业务系统，实现建筑工程的全过程，全要素、全参与方的数字化、在线化、智能化。数字工程将面向数字国土、数字城市、建筑楼宇、数字设施、智慧社会等广泛领域，涵盖各类工程资产的数据采集、组织、存储、分发等过程中所涉及到的管理体系、服务过程和数字资产。

数字工程认证是指对数字工程提供者产品和服务质量和能力的第三方合格评定活动。认证体系将面向数字工程各个领域，包括城市数据服务、数字城市档案、数据安全、BIM、工程物联网、绿色节能、健康环境、智能家居、空间导航等，创建高起点、全方位、多层次的中国数字工程认证统一体系和机制。通过标准、认证、检验检测等手段，以达到客观评价数字工程服务交付水平，提升工程各相关方协作效率，提高工程质量的目的。数字工程服务对象广泛，既包括工程的建设方、设计建造方、使用方，也包括监管部门。

## (二) 数字工程认证体系发展历程

2018年，中建协认证中心与中国BIM认证联盟组织27位顶尖行业专家，历时一年多，共同完成了中国BIM认证技术体系架构和实施导则的制定。7月，中国BIM认证体系正式发布，标志着BIM认证工作正式开展。

2019年11月7日，在第二届中国国际进口博览会上，数字工程认证服务贸易大会胜利召开，会议主题为“工程认证服务新时代，共享数字经济新未来”。来自数字工程相关领域企事业单位、社会团体、科研院校的400余位专家共聚一堂，在住房和城乡建设部、国家市场监督管理总局、中国国际贸易促进会的指导和见证下，数字工程认证联盟在此次大会上正式启动。

2020年12月18日，数字工程认证联盟与铁路联盟就铁路领域数字工程认证合作正式启动。标志着数字工程BIM认证在轨道交通领域的全面开启。

2021年，中建协认证中心与中国电力企业联合会进行课题合作。课题研究工作拟以服务电网工程BIM应用为目标，突出项目、组织、人员、信息技术环境四个层面，构建符合我国电力工程建设实际的认证评估体系，为电力行业BIM应用和技术发展的科学性、合规性、高效性提供客观决策参考。



图1 电网认证课题体系

### (三) 数字工程认证产品

认证按照认证相关规定分为体系、服务、产品三个类别的认证产品。数字工程认证按照产品的类别发布了针对建筑工程领域 BIM 技术的五个产品分别如下：

- 1) 企业数字工程管理体系认证；
- 2) 企业 BIM 中心数字工程星级服务认证；
- 3) 数字工程项目服务认证；
- 4) 数字工程软件认证；
- 5) 数字工程硬件认证。

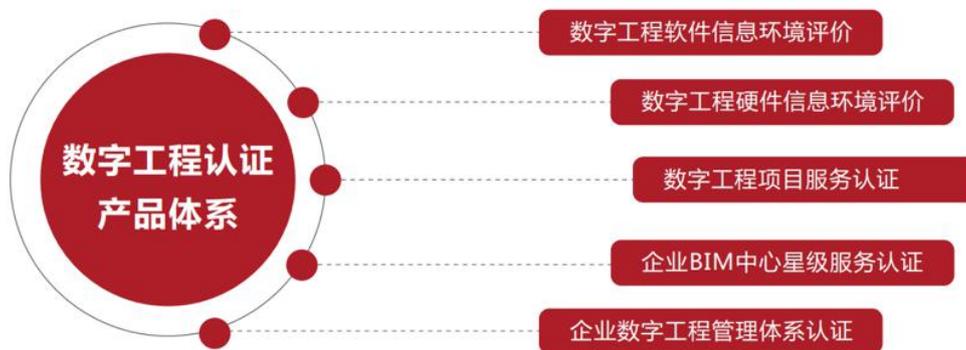


图1 数字工程 BIM 认证产品图谱

### (四) 认证价值

#### 1. 规范数字化管理

我国的 BIM 技术高速发展至今已有十多年的时间，BIM 为行业发展带来的信息的机遇，但同时也有一部分企业面临投入与产出不成正比、BIM 应用工作量大、BIM 对工程项目实施支撑弱等诸多问题，究其原因并非 BIM 技术本身的问题，而是技术应用不规范的问题。由此导致的企业资源浪费、社会资源浪费是不容忽视的。通过数字工程 BIM 认证帮助企业梳理了流程，规范了体系，从而实现管理的提升，为业务提供价值。

## 2. 助力数字化转型

现阶段我国全行业都面临数字化转型的重要议题，对于建筑业企业而言，数字化水平相对不高。进行数字化转型的更是中重中之重，事关企业的未来发展，而 BIM 技术是建筑业企业重要的数字化技术，通过数字工程 BIM 认证的过程也是一个帮助企业完善数字化体系的一个过程，助力企业数字化转型的过程。

## 3. 增强行业竞争力

建筑业是我国的支柱产业，企业数量众多。如此庞大的建筑企业伴随而来的竞争也是剧烈的。如何增强行业竞争力需要企业强大的自身实力和优秀的客户服务能力。数字化时代的背景下，传统的模式早已不能适应当前的行业发展趋势，唯有增加自身实力，引领科技创新才是企业立足之本。通过数字工程 BIM 认证为企业进行第三方背书，对企业数字化能力进行证明，从而使企业在激烈的行业竞争中脱颖而出。

## (五) 行业反馈

2019年，北京市第三建筑工程有限公司的赛迪科研楼项目通过了中建协认证中心的数字工程项目服务白金级认证。北京三建通过BIM技术的运用为项目建设提供了有效支撑，赛迪科研楼业主给予数字工程BIM认证高度评价，对认证推动BIM技术高质量的应用给与充分肯定。

2021年，深圳市建筑工务署印发《深圳市建筑工务署推动政府工程高质量发展激励积分管理办法（试行）》，数字工程认证体系被深圳市建筑工务署采信，用于工程项目监管。



图1深圳市建筑工务署发布工程积分管理办法的通知

2022年，中南建筑设计院子股份有限公司所设计的鄂州花湖机场通过了中建协认证中心数字工程项目服务白金级认证。中南院表示，数字工程认证对中南院BIM技术的实践与应用取得阶段性结果的肯定和证明，对公司继续推进BIM技术在建筑设计、施工、运维等阶段的应用具有极大帮助。

## 四、未来展望

### 1. 完善数字工程认证标准体系

全球数字工程认证检测的标准体系仍需进一步完善。绝大多数国家已经具备完备的实体工程标准体系，以中国为例，据不完全统计，目前我国实体工程建设的标准超过 1700 项，其中认证检测标准超过 400 项。相比而言，数字工程方面的 ISO 标准约 14 项，中国的数字工程国家、行业、地方标准累计约 100 余项，数字工程标准体系在全球范围内都不完整，需进一步完善。

### 2. 加强国际合作

目前，国际上已经开展基于 ISO19650 的数字工程认证，目前 ISO19650 认证已经在国际工程承包中被广泛采信(BSI、BRE 均已经开展,中建协认证中心也于 2019 年开展 ISO19650 认证, buildingSMART 正在构建全球化的数字工程认证体系)。数字工程认证的国际互信机制有助于推动我国工程数字化服务走向国际，推动“一带一路”建设，因此，加强数字工程认证国际合作十分必要。

### 3. 加强数字化检验检测的培育

随着数字化技术的发展，产生了海量的数据，在数据成为重要市场化要素禀赋的背景下，对建筑数据资产依然缺乏有效的检测手段。2020 年中建协认证中心承接国家重点专项课题建立数字化检验检测实验室，迈出了建筑数据检验检测的坚实一步。但面对海量数据的产生，需持续投入和开发。因此，需相关政府部门进行推动支持，加强对数字化检验检

测的培育，从而全面推动高质量数据地产生。

#### 4. 加强认证在数字化技术应用与监管的纽带作用

随着数字化技术的高度发展，数字孪生技术也应运而生，通过数字孪生技术可以对物理世界进行映射，从而实现对物理世界事物的发展预测。对于建筑工程领域而言，安全是首位要考虑的因素。通过数字孪生技术可以生成建筑工程的孪生体，从而帮助监管部门实现对建筑工程的安全监管。而数字化认证一方面可以推动应用者规范地应用数字化技术，一方面也可以帮助政府部门对数字化技术的应用者进行监督，从而起到纽带作用，促进数字化技术良性发展。

#### 5. 推进政府采信

我国的数字化技术的发展时间较短，但是发展较快。目前面临数字资产的交易尚处于探索阶段的阶段，数据质量关乎未来数字城市，智慧社会的建设。而认证是重要的推动数字化高质量发展的合格评定手段，有关采信政策的推动，有利于数字工程认证的全面展开，有利于推动数字工程的高质量发展。

# 港口理货服务认证

中国船级社质量认证有限公司

## 1、项目实施情况

根据《港口法》修订内容和国务院《关于取消一批行政许可等事项的决定》(国发〔2018〕28号),交通运输部取消了港口理货经营许可,完善了事中事后监管,并于2020年发布了《理货行业服务规范》,规定了港口理货服务的基本要求、工作要求、操作要求和档案要求,进一步规范了港口理货服务的经营行为,促进港口高质量发展。

理货服务标准化是提高理货产品和服务质量,规范理货市场秩序,强化行业监督管理,提升理货产业总体素质的重要手段。中国船级社质量认证有限公司(以下简称:CCSC)依据交通运输部已发布的行业标准JT/T1317-2020《理货行业服务规范》,携手理货行业协会共同编制了专项实施规则,即:《TR07905理货行业服务认证实施专用规则》,并于2021年12月在认监委信息平台予以备案,为港口理货单位提供港口理货服务认证。

截至目前,CCSC已共计为天津外轮、南京中理、锦州中理、厦门外轮等六家理货单位实施了港口理货服务认证,颁发了各级别的理货服务认证证书,为港口理货行业的规范运作、良性发展提供了有力的技术支撑。

## 2、创新点

根据CCSC牵头编制的《TR07905理货行业服务认证实施

专用规则》，该项港口理货服务认证采用公开服务特性测评与服务管理审核相结合的认证模式，其中：服务特性测评覆盖理货业务的所有类别，包括集装箱理货、件杂货理货、装拆箱理货、监装监卸服务、水尺计重服务等，每个业务类别的初次认证样本量不少于3个。现场服务特性测评还包括对理货信息真实性和客观性的测评、对理货单证信息准确性、及时性、保密性的测评、以及理货业务信息化系统的可用性、安全性等具体要求的测评。在现场测评过程中，服务认证审查员采用现场观察、与理货人员现场交流、向理货委托方咨询及资料审查等方式予以评价。而服务管理审核则是就港口理货单位的服务目标管理、人员管理、信息化管理、安全管理、保密管理、档案管理、服务补救管理以及服务改进管理等方面进行评价。

理货服务认证过程创新性地采用“认证过程量化打分和认证结果分级展示”的评价方式，CCSC开发了《理货行业服务评价指标体系》，根据细化的实施细则逐项进行评价并打分：将标准 JT/T1317-2020《理货行业服务规范》中的具体要求转化为指标体系的一级指标、二级指标，并细化具体的评价内容，对每一项评价内容予以赋分，采用量化打分的方式进行评价。评价后的每个指标得分乘以指标相应的权重后相加，计算得出最终的综合得分。依据最终的综合得分，对港口理货服务评价由高到低划分为五星级、四星级、达标级三个级别，级别越高表示所能提供的理货服务越好，并依据不同星级授予不同级别的服务认证证书。

### 3、效果效能/外部反馈

随着政府工作“放、管、服”的改进，理货行业正面临新的发展机遇。从理货行业转型和升级的内在发展需求来看，理货服务认证是提高理货服务质量、规范理货市场秩序、强化行业监管、提升理货行业人员总体素质的重要手段。

基于交通运输行业标准及 CCSC 发布的实施规则开展的港口理货服务认证，为获证企业的理货服务质量及服务能力提供了权威的第三方证明，其经济效益和社会效益凸显，有助于向社会各相关方传递信任，采信理货服务的认证结果，是优秀理货企业在行业内树立标杆的有力证明。

**经济效益：**港口理货单位通过理货服务认证，规范了理货服务过程，提升了理货服务质量，为理货委托方提供了优质的理货服务，其经济效益凸显，如：天津外轮理货，通过五星级理货服务认证后，其服务质量及服务口碑获得业内一致好评，产值，由 2021 年度的 1.9 亿元增至 2022 年度的 2.19 亿元，增速达 15%，顾客满意度，由 2021 年的 99.1% 提升至 2022 年的 99.2%，理货数据准确率达 99%，各项与理货服务相关的数据指标显现明显好转，服务能力、服务质量逐年提升。

**社会效益：**CCSC 在为第一家天津外轮理货公司颁发国内首张五星级“港口理货行业”服务认证证书中，中国理货协会副秘书长、天津港集团公司副总裁等各相关领导参加了颁证仪式，而包括中国理货网、港口网在内的多家行业媒体也对颁证仪式进行了宣传报道，使得理货服务认证在业内引发强

烈反响，各家理货单位纷纷主动对标该项服务标准，前来申请服务认证，并在认证过程中提升了服务质量、塑造了服务品牌，助力理货行业数字化转型发展。

目前，CCSC 在中国理货协会的支持下，携手理货行业具有代表性的数家理货单位，正在进行《港口理货行业服务质量评价要求》团体标准的制订工作，就理货服务能力、服务过程及服务质量开展评价，设置了具体的评价指标，并根据综合评价分值判定港口理货服务组织的服务质量水平。该项团标发布后将在理货行业内进行宣贯推广，成为业内各家理货单位提升服务质量、塑造服务品牌、突显竞争优势的重要抓手，助力港口理货行业高质量发展。

# 数据安全能力（DSMM）认证经验分享

北京赛迪认证中心有限公司

## 一、案例介绍

### 1.1 背景

中国人寿养老保险股份有限公司为落实《关于推动落实巡视反馈数据安全相关问题整改工作的通知》（国寿集团函笈〔2022〕37号）要求，希望开展对标对表，全面排查问题、查找差距，摸清数据安全风险底数，针对企业制定切实可行的数据安全能力提升路径，从组织建设、制度流程、技术工具、人员能力等维度全方位提升数据安全能力。

### 1.2 认证过程

围绕年金业务、个养三支柱业务、投资管理三个业务条线，梳理相关 55 个应用系统。

对标《信息安全技术数据安全能力成熟度模型 GB/T37988》3 级标准，围绕组织、制度、人员和技术工具四个维度，从数据全生命周期开展数据安全能力认证。

## 二、案例经验

根据我们在政务、金融等多个领域的认证实践来看，DSMM 认证成功的关键要素主要由以下几个方面构成：

- 1、确定符合企业或组织实际的安全能力建设目标
- 2、合理选择纳入认证范围的数据资产
- 3、紧紧围绕数据的采集、传输、存储、处理、交换和销毁过程，分析企业或组织的数据安全能力现状与建设目标的差距

4、具备决策层、管理层和执行层组成的数据安全团队，在数据安全工作上权、责、利明确分工

### 三、案例价值

1) 促进组织机构了解并提升自身的数据安全水平，从数据生命周期的角度出发，结合各类数据业务发展所体现的安全需求开展数据安全保障工作。

2) 保障数据在组织机构之间安全地交换与共享，充分发挥数据的价值，打造更安全的大数据应用环境。

3) 帮助企业组织梳理自身的数据安全能力现状，识别数据安全潜在风险，通过组织、制度、人员和技术工具的落地，提升数据安全能力建设水平，达到数据资源价值最大化。

4) 帮助企业有效的掌握数据管理方法，及时发现问题、找到解决办法，给企业提供提高数据管理能力的方法。

5) 帮助企业加强内部管理，提高数据在单位核心战略资源中的地位。

6) 帮助企业提高员工技能，推动企业数据管理人才队伍的建设。

7) 帮助企业提高市场竞争能力，同时，企业在对外服务、重要会议、学术交流、承接项目等均可获得更多的机会和优势。

### 四、行业反响

数据安全是数字经济发展的安全保障，直接影响着国家安全、社会稳定和经济运行。长期以来，中国人寿养老保险股份有限公司高度重视数据安全工作，通过数据安全能力成熟度认证工作，积极贯彻落实《数据安全法》、《网络安全法》、《中国银保监会关

于印发监管数据安全管理办法(试行)的通知》，防范与化解数据应用过程中的重大安全风险，提升了数据安全意识和水平，为金融保险行业建设体系化的数据安全架构提供了有力的保障，推动行业安全、合规发展，为行业树立数据安全新标杆。

# 适老服务认证介绍

北京国家金融科技认证中心

## 一、背景介绍

随着社会进步和经济发展，我国互联网、大数据、人工智能等信息技术的应用深刻改变了人们生产生活方式，极大提高了社会治理和服务效能，同时面对人口老龄化程度进一步加深，出现了老年人无法充分享受智能化服务、面临数字鸿沟无所适从等问题。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》、国务院办公厅《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，中国残联、住房和城乡建设部等 13 部门联合印发《无障碍环境建设“十四五”实施方案》等政策相继出台，在实施“积极应对人口老龄化国家战略”的指导下，就进一步推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，坚持传统服务方式与智能化服务创新并行等方面做出部署。

为让老年人获得更周全、更贴心、更直接的便利化服务，缓解面临的数字鸿沟问题，用金融力量纾解社会痛点难点，赋能社会进步，北京国家金融科技认证中心有限公司（以下简称北京国金认证）深入落实党中央决策部署，坚持党建引领业务发展与“我为群众办实事”深度融合，强化金融无障碍服务水平，2021 年 7 月在人民银行科技司的指导下推出了银行营业网点适老服务认证，引导银行业金融机构积极打造安全的“适老化”环境，获得了广泛和好评和社会认可。

## 二、发挥引领作用，促进提质增效

### （一）标准指引适老规范化。

北京国金认证围绕老年群体在金融服务领域遇到的困难和障碍，多次与大型国有股份制银行、城市商业银行、农商农信和村镇银行等银行业金融机构沟通交流，并组织党员干部深入到银行营业网点一线了解银行当前服务、设备设施等情况。通过收集老年群体对金融服务的呼声期盼和意见建议，更好的落实金融领域的适老服务建设，助力银行业金融机构适老化服务改造提质增效，有效满足老年群体对安全、贴心、周到的优质金融服务的需求，由北京国金认证牵头编制的《银行营业网点适老服务要求》企业标准于2021年5月25日正式发布。通过多方征求意见，标准工作组不断完善适老服务标准要求，来提升标准的普适性、合理性与可执行性。2022年4月7日经北京金融科技产业联盟会议审议，批准《银行营业网点适老服务要求》（T/BFIA012—2022）正式发布。

适老服务标准从银行营业网点适老化改造和服务提升需求出发，规定了银行营业网点开展适老化改造及其适老服务提供包括环境设施、服务功能、服务管理、应急处置和社



会责任五方面基本要求，旨在通过多方面改造，让银行网点在提供适老化服务的过程中有章可循，促进金融服务朝着规范化方向发展，让老年客户更加便利地享受到平等普惠的金融服务。同时，为银行业金融机构与老年客户群体间搭建信任桥梁，提升服务水平，打造有温度、有情怀的金融服务。



## （二）认证推动标准落地实施。

为充分发挥标准在推动金融服务提质增效方面的支撑作用，确保适老化改造工作高质量开展，同时扩大适老服务的供给，推动适老服务标准落地实施，北京国金认证修订了《银行营业网点认证实施规则》，在《银行营业网点服务基本要求》GB/T32320-2015基础上增加了59项具体评价指标，推出银行营业网点适老服务认证业务。该认证业务采用“服务管理审查+服务特性



测评+获证后监督”的认证模式对提供适老服务的银行网点进行认证。服务管理审查对银行营业网点服务管理进行全方位管理审查，旨在对银行业金融机构在网点服务、人员、环境、合规等方面进行标准的符合性、有效性评价。采用公开的服务特性检验、既往服务足迹调查、客户满意度、服务能力验证等模式组合的服务特性测评技术，对银行营业网点提供的服务进行科学的评价，促进银行业金融机构服务的持续改进。通过例行监督，以确认是否能够持续符合标准的要求并有效实施。

充分发挥了试点的示范效应，将经验和优秀案例逐步推广到商业银行、农商行、村镇银行等银行业金融机构。在银行营业网点服务国标基础上增加“适老服务”范围，通过“标准+认证”的评价模式推动标准落地，增强适老服务的可用性、实用性和规范性，切实做到金融服务下沉，使适老服务惠及更多的老年群体。

### **三、服务国家战略，提升服务水平**

银行营业网点服务认证的落地实施从宏观经济层面，在助力银行供给侧改革，推动普惠金融发展，加强消费者权益保护和践行中央简政放权等方面具有重要意义。在银行营业网点服务层面对于整体提升银行营业网点规范化水平、促进银行营业网点良性竞争、适应国际标准化发展趋势、推动银行服务转型升级、提升银行服务美誉度和经营效率具有积极作用，并为银行培养质量管理人才、系统排查风险隐患，增强风险防控能力等方面取得显著效果。

银行业金融机构适老化服务正在持续完善，已取得阶段性成果。一是体现金融机构社会担当。贯彻落实国务院、中国人民银行、银保监会等多部委要求，充分保障老年人平等参与社会活动，满足人民日益增长的美好生活需要，增进社会共性和社会和谐。二是助力提升行业服务质量。解决当下社会、科技、数字化快速发展与老年客群需求的冲突，满足多元化需要，推动金融机构提供规范化的服务，助力银行业金融机构高质量发展。三是增强客户粘性，传递信任。从细节着手，精准到位，促进网点优化服务，转型升级，增强客户对金融服务的获得感，助力打造有温度的金融服务，在银行业金融机构与客户间传递信任，促进金融机构可持续发展。

#### 四、优秀案例

中国建设银行北京市分行全面对标国金认证适老服务要求的 59 条标准，结合老年客户特点，制定出台了北京市分行特色服务的工作手册，在建行劳动者港湾服务品牌旗下创建了适老服务的子品牌“暖阳驿站”，推出爱心窗口、爱心座椅、热饮、服务专员等 10 项专属敬老服务措施，并首批选出六家老年客户占比较高的网点进行示范点重点建设。按照“试点先行、示范引领、全国推广”的思路，2021 年 6 月北京国金认证与中国建设银行北京市分行联合打造了第一批“适老服务示范网点”，网点不仅有专属老年人的服务窗口、爱心座椅，还专门为老年人服务提供了“绿色通道”，震动叫号器、移动填单台等多种专属服务器材。放大镜、血压仪、急救箱、拐杖、自动体外除颤器（AED）等关怀设施也一应俱全。



建行北京安华支行“暖阳驿站”



建行北京安华支行取号机“老年专属”界面、震动叫号提示器



中国建设银行股份有限公司北京市分行-适老化设施



坐式智慧柜员机及暖阳爱心座椅



建设银行北京安华支行-颐养者港湾（住房租赁养老中心）



建行服务人员通过手语、交流板为聋哑人提供服务

适老化改造注重了银行业金融机构的差异竞争，在满足基本要求的基础上，通过设置一系列非基础性指标，力争将不同网点的服务水平差异体现出来，以评价为手段，掀起了网点“比、学、赶、超”的热潮，全国各地银行开展适老化改造热情很高，服务老年客户的温馨场景已逐渐成为银行网点的常态。适老服务认证推出后，先后有大型国有商业银行、股份制商业银行、城市商业银行、农村商业银行和村镇银行积极进行适老化改造并通过认证，目前 16 个省市 54 家银行 422 个网点通过适老服务认证，通过认证实施，获得了广泛认可和社会价值，取得了社会效益和经济效益双丰收。

## 五、展望未来

通过 5 年的标准应用实践，银行营业网点在消费者权益保护、服务管理、文明礼仪等软环境和陈设、布局、标识、卫生等硬环境均得到大幅优化，员工服务客户的积极性和主动性大幅提高，网点获客能力得到明显提升。银行业金融机构选择认证手段提升自身标准化工作水平比例逐年上升，通过开展网点认证工作了解服务的标准符合程度，积极开展质量提升活动，内部对标跟跑成效显著。截至目前，银行营业网点获证机构已覆盖全国各地，通过认证的银行达到千余家，覆盖网点数近 35,000 个。

随着银行业数字化和智能化转型，一部分银行通过科技手段加快线上线下一体化发展，也有部分银行在根据区域的定位不同优化调整其网点布局，向城市新区、城乡和城郊结合部、重点乡镇等区域迁建网点，不断提升县域渠道覆盖面，

进一步发挥网点地缘优势、人缘优势，为网点适老化发展提出了新方向。北京国金认证在银行营业网点两项国标的基础上，不断探索以客户需求为着力点，构建全方位金融服务体系，进一步满足客户多元化的金融服务需求，同时以银行网点经营差异性和可持续性为切入点，提升银行营业网点服务认证为银行业金融机构带来的价值，充分发挥认证“传递信任，服务发展”的作用，保障和改善人民群众金融消费品质，促进金融机构高质量发展。

# 浙江省“零碳”公共机构服务认证实施情况

杭州万泰认证有限公司

## 一、背景与需求

习近平主席在第七十五届联合国大会发表重要讲话，提出中国将提高国家自主贡献力度，采取更加有力的政策和措施，二氧化碳排放力争于 2030 年前达到峰值，努力争取 2060 年前实现碳中和。公共机构作为全社会生态文明建设的引领者和示范者，应积极开展“双碳”工作，率先实现碳达峰与碳中和。2021 年 11 月 16 日，国管局、国家发展改革委、财政部、生态环境部印发了《深入开展公共机构绿色低碳引领行动促进碳达峰实施方案》，明确提出总体目标：到 2025 年，全国公共机构用能结构持续优化，用能效率持续提升，年度能源消费总量控制在 1.89 亿吨标准煤以内，二氧化碳排放（以下简称碳排放）总量控制在 4 亿吨以内，在 2020 年的基础上单位建筑面积能耗下降 5%、碳排放下降 7%，有条件的地区 2025 年前实现公共机构碳达峰、全国公共机构碳排放总量 2030 年前尽早达峰。

根据国家机关事务管理局、国家发展和改革委员会 2021 年 6 月联合发布的《“十四五”公共机构节约能源资源工作规划》，截至 2020 年，全国公共机构约 158.6 万家，能源消费总量 1.64 亿吨标准煤，单位建筑面积能耗 18.48 千克标准煤/平方米，人均综合能耗 329.56 千克标准煤/人。《工作规划》要求“十四五”公共机构开展低碳引领行动。对标碳达峰、

碳中和目标，编制公共机构碳排放核算指南，组织开展公共机构碳排放量统计。制定公共机构低碳引领行动方案，明确碳达峰目标和实现路径。开展公共机构绿色低碳试点，结合实际深化公共机构参与碳排放权交易试点。

浙江省发展和改革委员会及浙江省生态环境厅于 2021 年 5 月 31 日印发《浙江省应对气候变化“十四五”规划》提出鼓励机关单位、学校、医院等公共机构推广应用绿色建筑和可再生能源建筑，在运营过程中，倡导绿色经营理念，采取节能降碳措施，鼓励各类公共机构在开展赛事、会议、论坛等活动中践行碳中和，到 2025 年，建成乡镇以上“零碳”公共机构 300 家。

浙江省机关事务管理局及浙江省发展和改革委员会于 2021 年 8 月发布了《浙江省公共机构节约能源资源“十四五”规划》，规划中首次提出了公共机构减碳目标，即到 2025 年碳排放总量控制在 435 万吨，单位建筑面积碳排放累计下降 7%。提出了建设乡镇以上“零碳”党政机关等公共机构 300 个的目标。

## 二、工作基础

根据浙江省机关事务管理局统计数据，浙江省 2020 年底公共机构有 27160 家，占比较大的类型为国家机关 10620 家占比 39.1%，教育类 5381 家占比 19.81%，卫生类 2380 家，占比 8.76%。2020 年度综合能耗总量为 834246 吨标准煤，其中电力消耗 396619 万 kWh，占比 58.43%，汽油消耗 15573 万升，占比 20.05%，天然气消耗 7100.68 万立方米，占比

11.32%。2020年度碳排放量约为349万吨CO<sub>2</sub>e，其中化石燃料燃烧CO<sub>2</sub>排放占比18.7%，净购入电力、热力消费产生的CO<sub>2</sub>排放占比81.3%。公共机构碳排放量占建筑领域碳排放量8%。“十三五”以来，全省各级公共机构深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持绿色发展理念，以节约型公共机构示范单位创建为抓手，不断深化用能改革，严格目标考核，细化管理举措，以能源“双控”倒逼高质量发展，取得了积极进展。截至2020年底，人均综合能耗153.71千克标准煤/人，单位建筑面积能耗5.96千克标准煤/平方米，人均用水量34.04立方米/人，比2015年分别下降16.21%、10.66%和18.44%。累计完成能效领跑者12家、国家级节约型公共机构示范单位176家、省级示范单位417家。具备开展“零碳”公共机构建设的基础条件。

### 三、服务认证制度推出过程

2022年9月8日，浙江省机关事务管理局、浙江省发展和改革委员会、浙江省财政厅等七部门联合发文《关于开展“零碳”公共机构服务认证工作的通知》浙机事发【2022】13号文，这标志着继绿色数据中心服务认证制度后，浙江省推出的第二项以市场主导和政府推动相结合，从公共机构实际和特点，构建“零碳”公共机构服务认证体系，将有力推进浙江省公共机构事业发展绿色低碳转型。

“零碳”公共机构服务认证以浙江省各级党政机关、学校、医院、场馆等为先导，积极运用试点手段，建成一批可示范、可推广、可复制的“零碳”公共机构。全省各级科教

文卫体机构为主要实施对象，凡符合“零碳”公共机构服务认证条件的公共机构均可纳入认证范围。至2025年，力争建设乡镇以上“零碳”党政机关等公共机构300个。

“零碳”公共机构服务认证的主要标准依据为浙江省级地方标准《公共机构“零碳”管理与评价规范》（DB33/T2512-2022），该标准由万泰认证主编起草，于2022年8月22日正式实施。该标准为“零碳”公共机构创建与评定提供明确的路径和技术指导，推动浙江省公共机构“零碳”示范试点工程建设。

#### 四、“零碳”公共机构服务认证的创新点

1、构建“公共机构零碳管理与评价规范”认证标准体系。根据《公共机构“零碳”管理与评价规范》（DB33/T2515-2022）要求，借鉴国内外零碳建筑建设和运行先进经验，引入零碳公共机构分级认证理念，突出“零碳”公共机构碳排放强度指标和可再生能源及绿色电力利用占比指标要求，通过在一定时期内逐步减少排放源（减排）和增加吸收汇（增汇），从公共机构的基础设施、管理体系、能源与资源的利用、绩效管理（碳排放评价指标）、“零碳”排放实现路径等5个方面着手，达到公共机构的“零碳”管理与运行要求，研究形成国内先进水平的零碳公共机构认证标准体系。

2、创新“零碳”公共机构认证评价模式。根据提高公共机构绿色低碳发展水平的目标要求，在省机关事务管理局等主管部门的指导下，编制《“零碳”公共机构认证实施规则》，

明确相关技术要求，引入公共机构碳排放核查机制。鼓励公共机构以自愿申报方式参与“零碳”公共机构创建，依据《公共机构“零碳”管理评分细则》，以节能优先为基本原则，强化可再生能源替代工程，通过绿色电力导入等方式最终达到创建目标。

3、推进林业碳汇项目减排量开发利用。积极组织开发国家核证自愿减排量（CCER）和浙江省碳普惠（林业碳汇）项目，优先支持 26 个山区发展县、革命老区县开发林业碳汇项目。鼓励碳抵消优先选择使用林业碳汇项目减排量，助力山区跨越式发展和共同富裕。鼓励“零碳”公共机构依托华东林业产权交易所等购买林业碳汇，建立健全交易管理机制，推进数字化应用场景多跨协同。

## 五、实施进度与绩效

2022 年浙江省开展 25 家“零碳”公共机构的建设与认证试点工作。其中涵盖了机关、医院、学校、场馆等公共机构类型，范围遍及全省 11 个设区市。试点工作分创建辅导和服务认证两个阶段进行。其中创建辅导由具备碳排放核查资格及能力的机构进行，根据《公共机构“零碳”管理与评价规范》，公共机构领域“零碳”创建标准从基本要求、“零碳”管理水平、绩效指标 3 个方面入手，着重围绕能源管理、绿色管理、可再生能源利用及绿色电力、碳中和等 4 个方面，指导开展“零碳”公共机构建设工作。同时引入了碳排放总量、单位建筑碳排放量、人均排放量、碳中和率以及可再生能源及绿色电力利用率等量化指标，对公共机构“零碳”管理进行

量化评价。

部分机构“零碳”核心量化指标认证前后数据如下：

单位	可再生能源利用率		单位建筑面积碳排放 (tCO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> )		人均碳排放量 (tCO <sub>2</sub> /人)	
	2021年	2022年	2021年	2022年	2021年	2022年
平湖市行政中心	6.53	7.55	0.0384	0.0261	0.47	0.34
平阳县人民医院	0	4	0.071	0.07	3.78	3.69
杭州市民中心A座	11	13.5	0.06	0.042	1.46	1.045
柯桥区行政中心	4.89	8.37	0.03	0.0138	1.25	0.566

淳安县行政服务中心(商务大楼)为响应“零碳”公共机构创建工作,积极完善“零碳”管理制度,开展节能设施改造,加强用能设备管理等节能工作。节能设施改造包括屋顶分布式光伏、新能源充电站等多种综合能源改造项目。其中,屋顶分布式光伏装机容量约87千瓦时,按照“自发自用、余电上网”的原则,优先使用光伏发电的模式,年均发电8.06万千瓦时。该项目运行周期25年,累计发电201.36万千瓦时,预计可节约标准煤613吨,减少二氧化碳排放1639吨、硫氧化物12.07吨。通过“零碳”公共机构创建及认证试点,淳安县行政服务中心(商务大楼)碳排放量较认证前下降2.05%,单位建筑碳排放量下降1.03%,人均排放量下降1.36%,有力推进该公共机构绿色低碳转型。

目前,浙江省“零碳”公共机构服务认证的各项工正在加快推进和落实中,截止到2022年底,已开展25家“零碳”公共机构服务认证试点。已获证公共机构平均可再生能源利用率从3.7%提升至6.7%,实现年光伏发电量720万kWh,减少二氧化碳排放当量5065吨。为我国实现碳达峰、碳中和做出积极努力。

## 六、外部反映

浙江日报、浙江省人民政府网站、各地市县地方网站等媒体对《公共机构“零碳”管理与评价规范》标准发布、试点工作推进过程都进行了跟踪报道，引起较为正面的社会反响。

媒体报道截图如下：



## 公共机构“零碳”管理与评价 有了省级地方标准

浙江日报 2022-08-10 18:49 | 浙江日报官方账号 [关注](#)

浙江新闻客户端 记者 沈吟

为推进浙江公共机构节约能源资源工作高质量发展，充分发挥公共机构示范引领作用，近日，省机关事务管理局组织编写的地方标准《公共机构“零碳”管理与评价规范》正式发布，成为全国公共机构领域首个可量化、可操作、可评价的“零碳”创建标准与评价细则。

该标准从基本要求、“零碳”管理水平、绩效指标三个方面入手，着重围绕能源管理、绿色管理、可再生能源利用及绿色电力、碳中和等四个方面指导开展“零碳”公共机构建设工作。该标准还同时引入了碳排放总量、单位建筑碳排放量、人均排放量、碳中和率以及可再生能源及绿色电力利用率等量化指标，对公共机构“零碳”管理进行量化评价。

记者看到，该标准将“零碳”公共机构等级由低到高分为一星级、二星级和三星级，对公共机构“零碳”管理水平评价采用打分法，总分为110分。其中必选要求和可选项要求总分为100分，此外为鼓励公共机构创建绿色食堂、绿色数据中心、示范单位、能效水效领跑者等绿色行为，还设置了加分项。近三年内曾获得“生活垃圾分类工作成绩突出集体”或“公共机构生活垃圾分类示范点”称号、曾采用合同能源管理模式实施节能减碳技术改造的公共机构等，可获得加分，加分项总分为10分。

据了解，去年出台的《浙江省公共机构节约能源资源“十四五”规划》，提出了建设乡镇以上“零碳”党政机关等公共机构300个的目标。2022年我省将率先开展25家“零碳”公共机构的建设试点工作，其中涵盖了机关、医院、学校、场馆等公共机构类型，范围遍及全省11个设区市，试点单位将以节能优先作为基本原则，实施可再生能源替代工程，通过绿色电力导入达到最终目的，待全省统一的自愿减排（林业碳汇）交易市场成熟后，鼓励试点单位积极参与。

## 省机关事务管理局来台州调研“零碳”公共机构创建工作

日期：2022-07-22 11:07

来源：局公共机构节能处

7月12日，浙江省机关事务管理局公共机构节能处副处长张彬一行来台州就“零碳”公共机构创建情况开展调研，市机关事务管理局副局长胡楚峰、三级调研员胡平友陪同调研。

市局调研组先后走访了天台县行政中心、台州市行政中心，以及温岭市、玉环市相关单位，听取各单位关于“零碳”公共机构创建情况汇报，针对“零碳”公共机构与绿色食堂创建要求，与现场情况逐一对标，肯定工作、提炼亮点、发现问题，并提出解决方案，精心指导并大力支持台州市“零碳”公共机构创建工作。

“零碳”公共机构试点行动，是继公共机构绿色数据中心建设、绿色食堂创建行动后，浙江省的又一大公共机构绿色低碳试点行动，是公共机构“十四五”绿色低碳引领行动促进碳达峰实施方案的重要举措，台州市局将全力以赴，发挥优势，创出特色，力争首批“零碳”公共机构试点创建圆满成功。



今日浙江 ZHEJIANG TODAY

首页	时政要闻	领导要论	今浙视点	特别关注	新政解读
	经济	政治	文化	社会	生态文明

当前位置：首页>生态文明

## 浙江公共机构“零碳”先行

2021-01-19 15:42

来源：《今日浙江》杂志

作者：朱智翔

朱智翔

碳中和，是指企业、团体或个人测算在一定时间内直接或间接产生的温室气体排放总量，通过植树造林、节能减排等形式，以抵消自身产生的二氧化碳排放量，实现二氧化碳“零排放”。

2020年12月18日，浙江省党政机关等公共机构碳中和工作启动仪式在丽水市遂昌县高坪乡举行。一直致力于推进碳中和工作的浙江，再次迈出了公共机构“零碳”实践先行先试的步伐。

中国环境新闻网  
CFEJ  
http://www.cfej.net

网站首页 环境要闻 美丽中国 地方新闻 记者之家

当前位置: 首页 > 美丽中国 > 蓝天 > 正文 >

## 浙江:公共机构“零碳”实践先行先试

2020-12-31 10:02 来源: 中国环境报 编辑: cfef2

日前,浙江省机关事务管理局、浙江省生态环境厅在丽水市遂昌县高坪乡举行浙江省党政机关等公共机构碳中和工作启动仪式,拉开了全省以“绿色低碳,机关先行”为主题的公共机构“零碳”实践行动大幕。

碳中和是指企业、团体或个人测算在一定时间内,直接或间接产生的温室气体排放总量,通过植树造林、节能减排等形式,抵消自身产生的二氧化碳排放量,实现二氧化碳“零排放”。

“开展党政机关等公共机构碳中和工作,主要目的是积极贯彻落实习近平总书记在第七十五届联合国大会一般性辩论上作出的重要宣示,由党政机关率先开展碳中和实践,推动全社会形成践行绿色低碳生活方式的良好氛围,助力美丽中国先行示范区建设。”浙江省生态环境厅副厅长王以淼说,通过公共机构“零碳”实践行动,在贯彻落实习近平总书记重要宣示的同时,进一步拓宽“绿水青山就是金山银山”转化通道,让绿色成为浙江发展最动人的色彩。

“零碳”机关建设,浙江有序推进

淳安县人民政府  
www.qdh.gov.cn

进入老年模式

首页 走进淳安 政务要闻 政务公开 政务服务 政民互动

今天是: 2023年5月20日 星期六 天气: 东北风3-4级; 明天早晨最低气温21度, 明天白天最高气温25度

当前位置: 首页 > 走进淳安 > 政务要闻 > 县领导动态

## 淳安创建首个“零碳”公共机构

发布日期: 2023-02-28 08:52:08 来源: 千岛湖新闻网 点击率: 104

【字体: 大 中 小】 【打印本页】 【关闭】

近日,浙江省公布的第一批25家“零碳”公共机构名单中,淳安县政府服务中心(商务大楼)榜上有名,被列为浙江省第一批“零碳”公共机构一星级。

根据《公共机构“零碳”管理与评价规范》公共机构领域“零碳”创建标准基本要求,“零碳”管理水平、绩效指标3个方面入手,着重围绕能源管理、绿色管理、可再生能源利用及绿色电力、碳中和等4个方面,指导开展“零碳”公共机构建设工作。该标准还同时引入了碳排放总量、单位建筑碳排放量、人均排放量、碳中和率以及可再生能源及绿色电力利用率等量化指标,对公共机构“零碳”管理进行量化评价。

为响应“零碳”公共机构创建工作,于2016年投入使用的淳安县政府服务中心(商务大楼)积极完善“零碳”管理制度,开展节能设施改造,加强用能设备管理等节能工作。节能设施改造包括屋顶分布式光伏、新能源充电桩等多种综合能源改造项目。其中,屋顶分布式光伏装机容量约87万千瓦时,按照“自发自用、余电上网”的原则,优先使用光伏发电的模式,年均发电8.06万千瓦时,该项目运行周期25年,累计发电201.36万千瓦时,预计可节约标准煤613吨,减少二氧化碳排放1639吨,二氧化硫12.07吨,通过用能精细化管理,2021年淳安县政府服务中心

勤 务实 廉洁

## 宁波市机关事务管理局

NINGBO GOVERNMENT OFFICES ADMINISTRATION

首页 机构概况 政务公开 工作动态 公众参与

大家在搜 垃圾分类

前位置: 首页 >> 工作动态 >> 市局动态 >> 工作信息

## 宁波市3家公共机构荣获第一批“浙江省‘零碳’公共机构”称号

来源: 节能管理处 发布时间: 2023-02-17 10:18 点击率: 103 保护视力色: ■ ■ ■ ■ 【文字大小】

近日,经第三方认证机构审核认证,宁波市3家公共机构荣获第一批“浙江省‘零碳’公共机构”称号。

近年来,根据《浙江省机关事务管理局等七部门关于开展“零碳”公共机构服务认证工作的通知》要求,市机关事务局积极推进“零碳”公共机构建设,部署以市本级和各区(县、市)公共机构为先导,运用试点手段,建成市级机关后勤服务中心、北仑区人民政府霞浦街道办事处、鄞州区社会治理中心等3家示范效应强,推广价值高的“零碳”公共机构样板。这项成绩的取得,进一步突出了我市公共机构绿色生活特征,营造了全市公共机构厉行勤俭节约、反对铺张浪费的机关节能氛围,为助力全市达峰进程,作出了新的探索尝试。

全国约 159 万家公共机构能源消费总量 1.64 亿吨标准煤,能源消费总量占全国用能量的 4%,是温室气体排放的重要来源部门,控制温室气体排放,践行低碳发展已经成为公共机构的重点工作之一。

公共机构作为生态文明建设的一支重要力量，在做好碳达峰、碳中和工作中承担着重要职责。公共机构包括机关、学校、医院等，类型多、数量多、人员多，而且很多单位直接面向社会大众人群，公共机构带头推进“零碳”管理，能够有效带动形成节能减碳人人担当、绿色环保人人作为、生态文明人人践行的良好社会风尚。各级党政机关等公共机构，既是能源资源的消费者，也是生态环保政策的制定者、执行者和监督者。这些角色定位决定了党政机关等公共机构应当率先垂范，将自身节能降碳的实践经验作为制定政策、完善制度和实施考评标准的重要依据，能很大程度提升工作的针对性、时效性。“零碳”公共机构服务认证制度的推行，摸清公共机构二氧化碳排放现状、分析排放趋势、研判峰值目标。通过“零碳”公共机构服务认证制度的实施，可以帮助节能主管部门科学分析碳减排潜力，科学合理制定示范单位碳达峰碳中和目标、绿色低碳转型方案、行动技术路线图和关键措施，为建设绿色低碳社会做好示范引领。

# 溱湖国家湿地公园“江苏精品”服务认证 审核案例

通标标准技术服务有限公司

## 一、案例背景

近年来，我国各地都在积极开展基于标准与认证的区域品牌化实践。其中，“江苏精品”是江苏省公共认证品牌，代表了江苏质量、江苏信誉、江苏形象、江苏文化和江苏实力等诸多元素。这项工作自 2020 年启动以来，受到江苏省各个行业优秀企业的认可和响应。溱湖国家湿地公园（以下简称“溱湖湿地”）作为省内首家旅游景区领域的企业申请了该项认证。

溱湖湿地地处泰州姜堰，位于全国著名三大洼地之一的里下河地区，富有该地区独特的自然资源和民俗风貌。溱湖湿地是由国家林业局批准设立的江苏省首家、全国第二家国家级湿地公园，也是国家 AAAAA 级旅游景区。

溱湖湿地规划面积为 806.9 公顷，湿地面积 588.6 公顷，湿地率 72.9%。湿地共划分为湿地保育区、湿地恢复区和合理利用区三大功能分区。

溱湖是天然形成的活水湖，这里自古以来和大海亲近，8000 年前的一场海侵，这里形成了溱湖，经淮河，过溱湖，入黄海，形成三水交汇处，同时这里也是吴越文化和楚汉文化的交汇点，从而孕育了一颗江淮明珠——溱湖。溱湖面积 6300 多亩，从四面八方通达湖区的主要河流有 9 条，故形成

“九龙朝阙”的奇异景观。溱湖的主体湖泊是喜鹊湖，这里优美的生态环境，吸引众多喜鹊在此筑巢定居。

溱湖四季景色各有千秋，春看会船、夏赏荷花、秋尝八鲜、冬观候鸟。这里拥有世界上规模最大的水上庙会——溱潼会船节、世界上最高的水上三面药师佛塔、最早荣获的国家级湿地公园、珍稀的野生动物以及一流的湿地科普馆，尤其以溱湖簖蟹为首的溱湖八鲜更是闻名遐迩。景区拥有野生动物 392 种，植物 251 种，湖东湿地生态岛屿有溱湖湿地科普馆、湿地体验园、鹿角乐园、麋鹿家园、四季农场、花谷营地、湿地植物园、水禽园等众多景点。

近年来，溱湖湿地曾获得中国优质服务景区 100 强企业、泰州市市长质量奖提名奖、国家生态环境科普基地奖等各种奖项，其“溱湖智慧旅游”项目被评为 2021 年度江苏省智慧文旅示范项目。溱湖湿地的旅游服务业标准化在 2014 年通过省级验收，其 255 项服务标准为各项管理和规范提供技术保证。

溱湖湿地重要事件和部分获奖项时间轴如下：

2001 年创建成省级风景名胜区

2003 年 10 月 1 日正式对外开园

2005 年创成国家水利风景区、国家级湿地公园

2008 年获得全国首家湿地科普宣教基地

2008 年 6 月获得国家级非物质文化遗产（溱潼会船节）

2011 年 11 月获得全国森林旅游示范区

2012 年 3 月被评为国家 AAAAA 级旅游景区

2012 年 11 月被评为省级旅游度假区  
2014 年 2 月被评为国家生态旅游示范区  
2014 年 12 月被评为第四批国家环保科普基地  
2019 年 12 月 14 日获得中国最佳生态湿地旅游目的地  
2019 年获得国家生态环境科普基地  
2021 年 12 月获得省级文明旅游示范单位  
2021 年 12 月获得中国最美自然生态旅游胜地  
2021 年 12 月 2 日获得“江苏精品”湿地公园服务认证  
2022 年 6 月获得江苏省无限空间非遗进景区示范项目  
溱湖湿地经地方政府推荐作为培育对象向“江苏精品”

国际认证联盟（下文简称“联盟”）提供认证信息，联盟秘书处依据“认证业务分类目录”确定其认证领域为“湿地公园服务”，并将认证任务分配给通标标准技术服务有限公司（下文简称“SGS”）。SGS 作为联盟的成员机构，遵循联盟管理和认证规范，发挥自身品牌和技术优势开展认证及相关活动。

在此背景下，SGS 策划并实施了对该景区的湿地公园服务的认证初次审核活动。

初审时间：2021 年 11 月 24 日至 2021 年 11 月 25 日

获证企业：泰州市姜堰溱湖景区旅游发展有限公司

服务提供：泰州市姜堰溱湖景区旅游发展有限公司

服务场所：溱湖国家湿地公园（江苏省泰州市姜堰区溱湖大道 1 号）

服务名称：湿地公园服务

认证模式：服务管理通用要求审核+服务特性测评+获证后监督

认证依据：DB/T323843-2020《江苏精品评价通则》，T/JSQA101—2021《湿地公园旅游服务规范》

审核类型：服务认证初次认证审核

## 二、前期准备和审核策划

本项目中，SGS 确认了自身能力和项目可行性后向联盟正式提请立项。

根据联盟的认证管理办法流程要求，在对应的技术标准 T/JSQA101—2021《湿地公园旅游服务规范》(下文简称“团标”)通过先进性评价后，SGS 研究编制了 JPBC02-210002-2021《湿地公园服务认证规则》。该规则经过联盟技术处终审后备案认监委发布。

溱湖湿地十分重视本次认证，在 2021 年初正式启动“江苏精品”认证的创建工作，期间还参与了团标的编著。溱湖湿地充分认可 SGS 的专业性和权威性，于同年 9 月开始对标自评汇编认证申请材料，11 月底正式向 SGS 递交认证申请。SGS 成立了本项目的认证工作组，明确认证方向和范围，制定了认证方案和认证策略，编写了相应的审核文件，分阶段实施了该景区的认证工作。

在本次认证审核之前，江苏精品只开展过一个认证范围的服务认证（剧院服务），因此本次“湿地公园服务”的服务认证是开创性的，也是首个全国范围内的针对该服务类别的服务认证。SGS 十分重视这次认证审核。

根据“江苏精品”认证相关管理办法，前期项目组参与了团标的多次评审会，确保了该团标适用本服务认证，并随后编制了认证实施细则，在认监委备案。

针对首次认证审核，审核组对该服务认证和审核活动进行了周密的策划，相关部分内容包括：

确定方案的范围，确定引用的标准；确保服务提供者应保证获证服务持续符合规定要求所需满足的服务蓝图所涉及的过程控制或管理体系实施活动等其他要求；规定确定（评价）程序，包含服务认证模式及其组合；对方案实施应具备的资源的要求，包括有资质的人员，评价的资源；以及确定签订合同的内容等。

进一步地，审核组编制了相关审核文件，依据认证细则规定了申请人申请时必须提供的各项文件；因本服务认证的区域认证品牌属性，企业还必须首先满足江苏精品的通则要求，因此特别设计了其自评报告的格式，使得前期文件审核能够顺利进行。

同时，考虑到本次大型景区的服务体系，审核组召开专题会议，进一步研究了旅游景区的管理模式和服务特性，就如何开展服务管理审核和服务特性测评进行了统一部署。特别地，就哪些条款可以神秘体验、哪些条款可以公开测评做了分析。同时，还对团标中的规定作了细致的分属归类，放置在审核过程中避免有所遗漏。——比如团标中规定了先进湿地公园的资源条件，如何评价这些硬性要求，审核组都做了详细的策划。

通过以上的各种前期策划和准备，审核组方开始正式的审核过程。

### 三、审核过程

审核阶段，SGS 组织专业的审核团队依据认证规则以“通用管理要求审核+服务特性测评”的基本模式，通过文件审核、服务特性测评、实地审核等多个过程，完成了认证审核。

服务特性测评采用了公开和神秘两种测评方式，审核范围覆盖了湿地公园服务的各个服务过程和关键服务接触点，其中咨询、订票、停车、乘船、购物、游览等服务环节主要依靠暗访体验进行，特别关注了其导游的服务质量。根据审核策划，SGS 专业审核员在现场审核之前完成了溱湖国家湿地公园的实地神秘暗访调查（即神秘测评）；而针对客户投诉处理中心、母婴室、红十字救助站等服务模块，主要采用观察、面谈、记录审核等公开的测评方式进行。——公开的测评方式在实施实地审核的湿地公园现场开展。

文件审核和实地审核中，审核组围绕认证评价通则的“创新发展、质量卓越、品牌引领、社会责任”四个方面审核企业是否满足“江苏精品”评价通则要求。近 100 条细化的评分要素涵盖了创新机制和创新成果、卓越绩效模式、经营绩效、服务标准体系、客户关系管理、供应商和服务外包管理、客户投诉管理和持续改进，以及品牌维护和品牌价值、节能低碳和环保指标体系、社会责任和公益事业等各个方面。服务认证的重要模块服务管理审核也在实地审核中进行。湿地公园良好的服务管理是其服务满足要求的能力保障和基

础。依据认证规则，湿地公园服务管理要求包含通用要求和特定要求两大部分，其中特定要求包括企业应建立基于客户体验特性要求的湿地公园管理目标，制定并实施湿地公园服务设计改造和开发控制规划、关键运营岗位的服务人员管理制度、关键运营设施设备的管理制度等各个方面。

服务认证的重要模块服务管理审核也在实地审核中进行。湿地公园良好的服务管理是其服务满足要求的能力保障和基础，服务管理要求中包含了特定服务所需满足服务蓝图涉及服务提供和交付过程的控制要求与能力，要求企业通过建立特定管理体系来实现。

#### **四、审核发现和整改措施**

##### **(一) 初次认证审核发现和整改措施**

1. 公司提供了 2020 年 3 月 4 日由泰州市姜堰区环境监测站出具的溱湖风景区环境质量检测报告报告，对照《环境空气质量标准》GB3095-2012 中的表 1 类标准，监测结果表明：所有监测环境空气质量达到一级标准。根据 2019 年 12 月溱湖文化旅游集团有限公司的《环境影响现状评价报告》169 页显示，大气监测频率为 1 次/年，并提供了 2020 年度以及之前的相关报告，但 2021 年送检第三方的环境质量（空气、水质、噪音）检测报告未提供。——注：应提供 2021 年的空气、水质、噪音的第三方的环境质量检测报告。

2. 售票处设置了团体购票窗口；对老年人、病患、残障人士、孕妇等需要帮助的游客，会有专人主动服务，但未见明显的针对特殊人群的购票窗口标识，实际标识不够明显。

3. 入口内应设置全景图、景观说明牌或简介，导览标识牌、安全警示、救助电话、游客须知、注意事项等相应的中英文引导标志应符合要求。但景区内发现有一处丁字路口时，没有指路牌。发现另一处厕所指引 10m，实际需要翻过小桥需要 50m。

4. 组织建立了完善的质量管理体系并有效实施，并获得 ISO9001 证书。现场审核发现企业质量手册、程序文件、三级文件和相关记录完备，各职能部门严格按照企业愿景、质量方针和年度计划开展工作。现场发现少部分管理规范文件的管控不够完善，缺乏文件编号和版本号或者发行日期，比如“经营部标准汇编”，仅发现文件发放记录，没有旧版本的回收记录。——文件管理可更加完善，如做好文件发放回收和版本号管理。

5. 票面信息整洁，票价合理，票面印有湿地公园游览图，但未见票面醒目位置提醒游客有关湿地公园环保事项。

审核组与溱湖湿地公园高层进行了充分的交流，审核组指出：

“江苏精品”认证首先是针对良好企业的认证，即在其通则中就规定了关于“创新发展、质量卓越、品牌引领、社会责任”四方面指标必须达到指定的水准，以上第一个问题是关于环境监测报告的问题，是社会责任条款里二级指标“绿色可持续发展”的要求。企业必须予以高度重视，严格按照环评报告频次要求，整改补救。

第二个问题和第三个问题是关于服务特性测评过程中

发现的不符合，具体要求分别在服务特性测评的“售票检票设施”和“标识标志”条款中。这两个问题虽然是细节问题，但明显将影响游客游览的服务体验，需要补救改进。

泰州市姜堰溱湖景区旅游发展有限公司是泰州市的旅游重点单位，整体质量管控尚可，但第四个问题显然是管理体系中的问题，即文件管理未严格按照文件管理相关规定，部分文件管理还不够规范，应根据质量管理体系相关规定，严格管控各类文件。

第五个问题属于不符合团体标准，按照江苏精品认证要求，企业必须满足对应团标要求，本案例中的团标是T/JSQA101—2021《湿地公园旅游服务规范》，是通过了先进性评价的。该团标明确规定公园的门票应在醒目位置印制“提醒游客有关湿地公园环保事项”的相关文字。这属于高于一般景区的要求，但也应满足。

审核组同时指出，溱湖湿地应在整改的过程中注意举一反三，整改后应注意实施预防措施，即所谓建立长效机制，真正通过本次认证审核得到提高。

针对不符合项，溱湖湿地方面十分重视，针对后四项容易改进的，第二天就基本整改完成，并递交了证据。针对第一项，空气、水质、噪音的测试报告缺失的情况，溱湖湿地马上联系当地环评检测单位通过在现场补做测试和补交过往测试报告的形式在限定时间内完成了整改。

溱湖湿地的最终整改反馈如下（环评报告和整改照片等证据因为篇幅问题不在本文中罗列）：

1、整改情况：本次“江苏精品”现场审核结束后，我公司立即向相关部门申请，要求对我景区的空气、水质、噪音进行第三方环境质量检测的再次监测并出具报告，测试结论显示均达到要求。前期我区环保局等监测单位一直定期对我景区进行监测，但之前未每次保留书面报告（其中关于景区环境空气，我们向泰州市姜堰区环境监测站提出申请，让其查找补充了一份 2021 年 5 月 4 日的空气检测书面报告），将来我们会严格按照监管部门以及内部管理程序，定期测试，并保留包括空气、水质、噪音等的第三方书面检测报告。

2、整改情况：对标识进行了重新制作。

3、整改情况：对相关标识进行了增加与重新制作，并对景区其他地方的标识也进行了检查。

4、整改情况：我公司完善了内部文件管理程序，对相关文件补充了文件编号以及版本号，对文件发放记录表格进行了更新并重新回收发放，确保文件管理更加有效。

5、整改情况：已在票面醒目位置作了环保提醒。

整体来说，溱湖湿地在限定时间内经过整改，并能举一反三，建立长效保障机制。SGS 评审组经过内部评审认为整改有效，最终 SGS 出具了认证决定书。

## （二）第一次监督审核的审核发现和整改

按照实施规则，SGS 专家组克服疫情影响于一年后赴溱湖湿地开展实地的第一次监督审核，监督复审发现如下一些不符合项，这些不符合项也很有典型性和意义，溱湖湿地经过整改后顺利保持了认证证书。

1. 首次监督审核现场发现红十字会救助中心，未配备 AED 除颤仪。

整改说明：AED 除颤仪系红十字会轮流制定分配，此次发现刚被收回。因受制于经费预算和审批流程，短期内无法完成 AED 设备的采购。最后认证机构认可溱湖湿地以人员培训获得相关急救技能证书使得景区达到了同等救助能力来关闭该项不符合。

2. 首次监督审核时抽查发现，现场提供了 2018 版的程序文件，此份文件已作废，但未做作废标识或提供其他有效的作废管控证据

整改说明：将 2018 版的程序文件做作废标识，并实施 2022 版的程序文件

3. 总计与 10 多个 OTA 平台合作。随机审核携程，发现景区的宣传有信息不全、信息过期、信息错误等情况。

整改说明：与合作的 OTA 平台对接，将景区的宣传信息更新补齐，不合适用语全部整改到位。以后将由综合部定期对接旅游景区旅行社更新 OTA 平台信息。

4. 现场走访过程中，发现景区部分标牌标语文法错误（多见于在建新馆）。

整改说明：对景区标牌整体摸索一遍，将错误的标语进行整改。后综合部督查专员定期巡查，监督各部门标牌使用情况，记录部门月度考核中。

## 五、认证特色和亮点

“江苏精品”认证的核心依据是两套标准，即“江苏精

品”评价通则以及对应的通过了先进性评价的产品/服务标准（即团标）。

前者规定了“江苏精品”的评价原则、基本要求、评价实施、监督、证书和标志等内容。其中的核心部分“基本要求”可理解为是针对“好企业”的认证要求，认证企业需首先满足其定义的卓越绩效管理评价体系。该体系从创新发展、质量卓越、品牌引领、社会责任四方面指标对企业建立了标准，要求企业具备先进的管理体系，良好的创新机制，制定或采用先进标准，产品（服务）质量应处于行业领先，还应具备品牌战略和规划，具有良好信用和社会责任等特征。

后者则主要要求企业应实施国内一流、国际领先、拥有自主知识产权的先进产品/服务标准，即满足针对“好产品/服务”的认证要求。本团标中首先规定了需满足先进湿地公园的基本条件，如典型独特的生态系统、物种多样性等，以及湿地的健康状况，如水量水质和湿地自然状态的保持及合理利用等；重点规定了湿地公园服务的要求，如公园的服务设施以及服务人员要求，以及各项具体服务要求包括票务、讲解、宣教、餐饮、娱乐等，还规定了安全管理、应急管理、投诉处理和持续改进等管理要求。湿地公园团标的先进性报告中显示其包含了12大项的先进性指标。团标的符合性审核主要通过服务认证中的服务管理评审和服务特性测评展开，是本次认证方案设计和实施的难点，但也是本认证审核案例敢于创新实践的重点。

对比体系认证和产品认证，服务认证的发展较为缓慢。

服务行业门类庞杂，特别是针对大众娱乐休闲的服务领域如旅游景区行业，目前实施第三方服务认证的应用和开发还在初级阶段。2021年底，SGS作为“江苏精品”认证联盟成员机构对泰州溱湖国家湿地公园实施了服务认证，这极有可能是我国认证认可行业首个针对国家5A级景区展开的服务认证案例。

通标标准技术服务有限公司（SGS）作为“江苏精品”国际认证联盟的成员单位之一，遵循联盟管理和认证规范，发挥自身品牌和技术优势，为“江苏精品”开展产品认证和服务认证等相关服务。在项目进行过程中，SGS参与了T/JSQA101—2021《湿地公园旅游服务规范》的团标评审，并研究编制了JPBC02-210002-2021《湿地公园服务认证规则》。

审核阶段，SGS组织专业的审核团队依据认证规则以“通用管理要求审核+服务特性测评”的基本模式，通过文件审核、服务特性测评、实地审核等多个过程，完成了认证审核。服务特性测评采用了公开和神秘两种测评方式，审核范围覆盖了湿地公园服务的各个服务过程和关键服务接触点，其中咨询、订票、停车、乘船、购物、游览等服务环节主要依靠暗访体验进行，特别关注了其导游的服务质量；而针对客户投诉处理中心、母婴室、红十字救助站等服务模块，主要采用观察、面谈、记录审核等公开的测评方式进行。

文件审核和实地审核中，审核组围绕认证评价通则的“创新发展、质量卓越、品牌引领、社会责任”四个方面审

核企业是否满足“江苏精品”评价通则要求。近 100 条细化的评分要素涵盖了创新机制和创新成果、卓越绩效模式、经营绩效、服务标准体系、客户关系管理、供应商和服务外包管理、客户投诉管理和持续改进，以及品牌维护和品牌价值、节能低碳和环保指标体系、社会责任公益事业等各个方面。

服务认证本身在第三方认证领域属于发展阶段，而在大众旅游行业，特别是旅游景区领域，服务认证开展的案例很少。旅游景区等领域通常以其行政主管部门的星级评定为其等级和服务水准的划分，不以第三方认证的手段来评价，本次是第三方认证机构的旅游景区服务认证，是难得的机会和案例。

从技术方面来分析，本次认证审核覆盖了该 5A 景区服务和管理的方方面面，对其服务管理能力、湿地景区资源条件、服务模式、以及卓越绩效等方面都进行了深刻的审核分析；本次认证审核还对比分析了行政主管部门景区等级评定和第三方服务认证的异同，对两者的侧重点、优势及薄弱环节做了总结。

SGS 主导的本次知名景区服务认证，设计和开发了适宜的服务规范和服务质量评价方法，是对大众服务行业开展服务认证的良好实践，丰富了服务认证技术，践行了以认证传递信任、向广大消费者和社会提供具有公信力的证明的作用，彰显了第三方认证在旅游景区领域的质量提升和品牌打造的良好作用，为国际通行的合格评定手段应用于更广大服务行业领域做了积极探索。

## 六、认证结果采信情况和取得的相关效益

### (一) 采信情况简介

近年来我国各地在积极开展基于标准与认证的区域品牌化实践。“江苏精品”是江苏省公共认证品牌，代表了江苏质量、江苏信誉、江苏形象、江苏文化和江苏实力等诸多元素。“江苏精品”认证是新形势下参照国际惯例、运用市场机制推进品牌战略的一项开拓性工作，其主要目的就是以标准为引领、以认证为手段，通过对符合高标准、高品质要求的产品和服务进行第三方认证，推动形成一批自主创新、品质高端、服务优质、信誉过硬、市场公认的“江苏精品”品牌群体。故该认证是江苏省政府推动并能让各方采信的区域认证品牌。

作为我国首批批复的两家国家湿地公园之一（另一家为杭州西溪国家湿地公园），溱湖湿地作为AAAAA级景区积极参与了本次服务认证的创建，并积极配合参与认证审核，这本身是对本次服务认证的最大认可和信任，获证后溱湖湿地通过多方途径积极宣传认证证书供各方采信；并在2022年度，因为疫情溱湖湿地几乎大部分时间关闭开放、全年严重亏损的情况下，在很多获证企业放弃证书的趋势下，没有放弃的想法，坚持履行合同，付费申请监督评审，这充分表明了对认证的价值的高度认同！

通过首次认证后，溱湖湿地获得地方政府专项奖励30万奖励！（含团标编制参与费用）。

本次溱湖湿地服务认证案例在众多国内知名媒体、杂志、

旅游业内同行等渠道做了报道，显示出本次认证的良好社会效应和被大众认可采信的程度。相关的媒体包括“中国质量新闻网”、“中国江苏网”“、” 搜狐网 “、“新浪网”、“东方财富网 “、“九派新闻”、“广州海珠湿地”、“关注森林”、“泰州新闻网” 等。

本次服务认证的实践案例入围 CCAA2021 年度良好认证审核案例，并最终入选，后按照 CCAA 要求制作成为认证认可行业相关视频教材。

本次服务认证的实践案例在《质量与认证》2022 年第 3 期“典型企业认证案例”中刊出。

## (二) 旅游增量情况

2023 年年初，新冠疫情逐渐过去，广大人民群众生产活动和外出旅游等活动慢慢日常化。溱湖湿地公园作为 5A 级景区也逐渐恢复热潮，并在这个五一长假达到高峰。

2023 年 1-4 月溱湖共接待游客 70.57 万人次，同比恢复至 2019 年的 91.25%；实现旅游收入 7334.64 万元，同比恢复至 2019 年的 83.62%。其中：门票收入 3865.68 万元，同比达到 2019 年同期的 73.93%（因疫情过后优惠力度加大，甚至实施过免费入园政策，否则门票收入将远不止该数据）。

五一假期溱湖共接待游客 9.9 万人次，同比 2019 年增加 31.44%；其中五一当天接待游客 3.49 万人次，同比 2019 年增加 51.49%。实现旅游收入 555.8 万元，同比 2019 年增加 33.75%。

以上数据统计截止 2023 年 5 月 4 日。

对比江苏其他景区，溱湖湿地游客接待量优势明显，其中江苏精品服务认证的背书和传递信任功能功不可没。

### (三) 投诉率情况

经过溱湖湿地前期对标自评和提升，特别是初次认证审核以及首次监督复审后，认证机构依据江苏精品通则以及经过了先进性评价的湿地公园服务团标，结合 SGS 技术能力，针对溱湖湿地公园进行了彻底的诊断，识别了众多潜在服务投诉风险，并提出了大量的可实施可操作的意见建议（见本文审核发现部分）。由数据可知，获得认证的溱湖湿地公园在降低客户投诉率方面效果显著。

2018 年、2019 年、2020 年总计游客约为 785.71 万人次，正式成立的投诉总计为 22 个（已 100%妥善处理），投诉率为万分之 0.28。

溱湖湿地 2021 年末获得江苏精品认证证书，2022 年全国疫情严重，溱湖湿地旅游人次只有 38.61 万，但正式投诉五个，投诉率万分之 0.13，远低于疫情前的 2018、2019、2020 的平均水平。

截止 2023 年 5 月 4 日，溱湖湿地本年度接待游客 80.47 万人次，正式有效投诉 2 个。投诉率为万分之 0.25。且这两个投诉是关于“会船开幕式游客太多未能进入观礼台看会船，元宵节游客量大限制入园人数的原因引起游客投诉”。

注：以上投诉统计仅针对游客电话 12345 热线的正式投诉，也不包含经过确认的无效投诉（如游客因不了解相关政策，投诉为何不能享受门票优待的问询式投诉，——实际相

关政策针对军人)。

从以上统计数据可明显看出，江苏精品认证有效助力降低了旅游服务的投诉率，这也是溱湖湿地坚持接受首次年度体检（监督复审）的重要原因。

## 七、小结

开展“江苏精品”区域品牌建设是江苏省实现制造业和服务业强省、品牌强省目标的重要举措，对国内其他地区的区域品牌化探索实践和区域转型升级发展都具有一定的借鉴意义。

溱湖湿地在项目创建和申报过程中，完成了卓越管理体系的完善和服务质量提升，接受了第三方独立认证机构的审核考验，并借助认证审核和监督复审识别了众多客户投诉风险，切实大大降低了客户投诉率。江苏精品认证助力溱湖湿地树立了其在湿地公园的行业标杆和服务导向，证明其具备执行国际一流标准的能力，进一步彰显了其被认证的湿地公园服务在江苏省乃至全国的引领者地位。

认证机构主导的本次知名景区服务认证，设计和开发了适宜的服务规范和服务质量评价方法，是对大众服务行业开展服务认证的良好实践，丰富了服务认证技术，践行了以认证传递信任、向广大消费者和社会提供具有公信力的证明的作用，彰显了第三方认证在旅游景区领域的质量提升和品牌打造的良好作用，为国际通行的合格评定手段应用于更广大服务行业领域做了积极探索。

# “机器人研发与转化平台服务”认证案例

上海质量体系审核中心

## 1 案例基本情况描述

获证组织名称：上海电器科学研究所（集团）有限公司

服务提供者：上海机器人产业技术研究院

服务名称：机器人研发与转化平台服务

认证依据：T/STIC120052-2021《机器人研发与转化平台服务规范》

证书有效期：2022.1.21-2025.1.20

### 1.1 获证组织简况

上海电器科学研究所（集团）有限公司（以下简称上电科），原名机械工业部上海电器科学研究所，创建于一九五三年，是我国电工行业多专业、综合性行业归口研究所，原国家机械工业部直属的事业单位。1999年7月按照国务院要求，转制为科技型企业，划归上海市。2004年底，经上海市人民政府批准，实行整体改制，率先实现了投资主体多元化的研究所改制。经过七十年的发展，已成为集科技创新服务、国家产品检测、系统集成解决方案提供和高新技术产品生产为一体的企业集团。取得一批科技创新成果，包括国家科技进步奖及省部级科技进步奖数百项，国家授权专利数百项。搭建一批创新服务平台，拥有国家级技术创新平台16个，包括“国家机器人检测与评定中心（总部）”、“国家机器人质量监督检验中心”等。形成一批行业标准，作为标准化工作的

排头兵，承担低压电器标委会、无线电干扰标委会、机器人标准化总体组等 11 个全国性标准化技术委员会秘书处。近三年牵头制修订国家、行业标准近百项，牵头编制《中国机器人标准体系建设指南》等顶层设计文件，承担 IEC/CISPR、IEC/TC2、IEC/TC121 等 9 个 IEC 技术委员会的国内技术对口，深度参与国际标准化工作。以标准化为引领，打通研发、产业化应用和检测认证，助力企业转型升级，并带动行业高质量发展。

上电科围绕机器人产业进行综合一体化布局，从标准、检测、认证、共性技术研究等方面，服务国家战略，助力机器人产业高质量发展，与普陀区人民政府、上海大学联合建设了“上海机器人研发与转化功能型平台”（简称机器人平台）。机器人平台是上海正在建设的具有全球影响力科创中心“四梁八柱”基本框架中的首批研发与转化型功能平台之一，是连接产业界与学术界的桥梁。

上海机器人产业技术研究院是上海电器科学研究所（集团）有限公司旗下集机器人研发、服务、成果转化于一体的新型研发机构。作为上海市机器人研发与转化功能型平台和国家机器人检测与评定中心（总部）的实施载体，围绕机器人产业的需求，搭建机器人共性技术平台，赋能区域产业，提升机器人企业核心价值。机器人平台是全国机器人标准化技术委员会机器人检测分技术委员会的秘书处承担单位，依托机器人标准化总体组联合秘书处，发布了《机器人标准化白皮书》、《国家机器人标准体系建设指南》。牵头建立机器

人检测认证联盟，支撑国家机器人 CR 认证制度顶层设计，发布 CR 认证目录，推动 CR 认证结果采信。依托现有的检测评估技术，确保机器人产品的安全底线，攻克可靠性等技术瓶颈，助力机器人产业长足发展。以培育和孵化创新企业、构建产业创新生态为主要目标，在“上海市研发与转化功能型平台管理办法”指导下，探索外部成果转化合作机制，汇聚机器人成果产业化领军人才，培育和孵化了机器人创新企业。上海机器人产业技术研究院经过几年的发展通过共性技术研发、标准制定、检测认证、成果转化、人才集聚及行业资源融合六大职能，已经成功获得高新技术企业等多项资质。近三年，机器人平台一直致力于机器人行业的标准研究，主持或者参与制定的机器人相关标准 50 项，已有 26 项国家、团体标准获批发布。

## 1.2 标准化工作与认证实施

近年来，机器人研发与转化服务市场蓬勃发展，但缺乏指导性、标杆性的服务认证要求。为规范机器人行业平台服务，促进行业发展标准化，由上海机器人产业技术研究院有限公司、上海电器科学研究所（集团）有限公司、上海质量体系审核中心、上海产业技术研究院等多家单位共同编制的团体标准 T/STIC120052-2021《机器人研发与转化平台服务规范》于 2021 年 12 月 1 日正式发布并实施。该标准是集研发及转化服务于一体的综合性标准，为孵化企业提供了全面、系统的支持及服务，填补了全国机器人研发与转化平台服务认证的空白。标准规定了机器人研发与转化平台服务的概述、

一般要求、服务要求、管理要求及评价要求。标准深入分析挖掘了机器人研发与转化过程中的服务特性和服务特点，针对研发服务、成果熟化服务、创业孵化服务、成果推广服务、共性技术服务等服务环节，制定服务和管理要求，有效提升客户对机器人研发与转化平台服务水平的感受，其各项关键指标领先行业水平。

为有效开展该领域的服务认证活动，上海质量体系审核中心根据“机器人研发与转化平台”服务的过程和能力，针对“机器人研发与转化平台”服务的管理特征，研究制定了基于顾客感知、关注企业质量管理和服务特性满足程度的服务认证方案，选择适用于其服务特性测评和管理要求审核活动的认证模式。对于研发与转化服务认证实施的准则和方法进行了明确，包括服务评价维度、服务评价认证结果等。该方案也为其它形式的研发和转化平台服务做出积极的认证应用实践。

上海质量体系审核中心派出审核组于2021年12月30日-31日进行了初次审核，于2023年2月9日-10日进行了第一次监督审核。审核中采用T/STIC120052-2021《机器人研发与转化平台服务规范》附录C管理成熟度评价方法，对21个项目评价得出管理要求的成熟度水平分别为：876.35分和881.17分（满分1000分，800分及以上为通过）；采用T/STIC120052-2021《机器人研发与转化平台服务规范》附录D指标评价方法，对16个服务指标评价得出服务特性测评值分别为：90.6分和93.7分（满分100分，90分及以上

为通过)。监督审核的管理成熟度和服务特性测评的结果均较初次认证的结果有所提升。

通过对研发与转化平台服务的总结探索，机器人平台已形成自己的《研发与转化管理体系》，将研发与转化平台服务管理精细化。该体系分指导层、实施层、基础层三层进行构建。指导层为整个体系提供支撑和指引，实施层通过信息化工具和文档模板等具体落实体系内容，基础层直观地规范研发与转化流程及规范。未来，上海机器人产业技术研究院将致力于内部精细化管理与技术创新及转化更好协调，结合PLM系统的部署，持续打通研发与转化通道，摸索出研发到转化良性循环的新模式。对标最高标准、最高水平，不断提升研发与转化服务能力，完善服务体系，优化服务流程，打造高标准高质量机器人研发与转化平台服务品牌。

## **2 案例取得的社会效益和经济效益**

### **2.1 社会效益**

机器人平台积极面向产业创新需求，深入探索挖掘机器人共性技术研发，提高机器人行业标准化建设能力，促进行业创新实践，推动行业进步。本着开放、协同、共赢、共荣的原则助力科技成果转化工作，全方位全周期服务于孵化企业。在机器人领域，上电科的机器人研发与转化功能型平台在机器人研发与转化领域的资金投入、共性技术平台累计服务产值、机器人成果转化及企业孵化数量、服务企业产值在国内同行业中名列前茅，上海综合排名第一。

为孵化企业积极开辟多元化的投融渠道，举办了多场项

目路演活动，吸引基金、风投等社会资本参与，共同助推成果产业化。截至目前，机器人平台孵化企业总估值为近百亿元，撬动社会投资和培育产业规模达 3.1 亿元。机器人平台自建设以来，对外提供工业机器人 MTBF 测评服务、标准化服务、ForceMaster 智能力觉感知模组及机器人综合技术解决方案等共性技术服务，带动行业企业发展，已累计服务 300 多家企业，带动相关产值 100 亿元以上，推动行业发展。

以《机器人研发与转化平台服务规范》中的满意度指标为基准，通过建立完善的客户满意度指数评价体系，构建更加和谐的顾客关系，为企业发展打下良好的基础。获得“上海品牌”服务认证也为机器人企业孵化按下了精细规范的“加速键”。技术成果成功转化的周期从原先的 3 至 4 个月已经缩短为 2 至 3 个月，效率提升了近三分之一。有效提升了客户对机器人研发与转化服务水平的感受，提高客户满意度。

## 2.2 经济效益

“机器人研发与转化平台服务”自 2018 年成立以来，注重研发与转化双轮驱动，促成机器人平台发展双循环。依托平台实验室和研发基础对外提供共性技术转化服务，服务合同金额达 15000 万元，占整个机器人功能型平台领域近 12% 的市场份额，形成上海及长三角产业聚集效应。2022 年机器人研发和转化平台服务实现收入增长 35%，利润增长 8%。

严峻的疫情形势影响大部分行业的发展，但对机器人产业却是个催化剂。从方兴未艾的对话娱乐，到如今可以深度

参与公共突发事件处置，我国的机器人产业已经从单点开花进入全面绽放阶段，机器人市场继续成为投资机构重点关注的领域。机器人平台已实现机器人区域产业化小集群，孵化企业 30 余家，行业分布在巡检、物流、医疗、建筑、烹饪、教育等领域，带动产值规模达 15 亿元；同时为孵化企业积极开辟多远化投融资渠道，在机器人平台赋能后孵化企业共计获得外部融资近 2 亿元，带动占股孵化企业估值增长率达 35.71%。

“机器人创业汇”是由国家机器人检测与评定中心（总部）、上海机器人产业技术研究院、普陀区科技金融服务站以及普陀区智制造与机器人产业创新投资联合举办的系列路演活动。为加强上海机器人研发与转化功能型平台建设，推动上海市智能制造与机器人产业的发展，研究院建立成果转化通道以培育、孵化和加速机器人相关企业，涌现出了一批以全地形机器人、康复机器人、机器人电子皮肤等硬科技产品为代表的优秀企业。为推进孵化企业与外部创新资金的协同对接，助力孵化企业的快速成长和可持续发展，2023 年 3 月 22 日，机器人平台闭门投融资交流会暨“机器人创业汇”第 14 期圆满举办，4 大项目与资本握手。

### 3 认证结果采信情况

“机器人研发与转化平台服务”自 2022 年 1 月 21 日获得“上海品牌”服务认证证书后，不断深化、提升研发与转化的服务质量，《机器人研发与转化平台服务规范》也于 2022 年 10 月 9 日通过标准先进性评价，获得“上海标准”标识证书。

10月28日，上海市2022年“世界标准日”主题活动举行，张为副市长为2022年度的10家“上海标准”获奖单位授证。为深入实施质量强区战略，充分发挥质量、品牌、标准的工作保障和推动作用，提升区域企业能级和核心竞争力，2022年1月1日实施的《普陀区促进质量提升实施意见》，对获得“上海品牌”认证的企业和通过评价的“上海标准”给予政策扶持，以进一步引导激励企业加强质量管理、品牌建设和标准化建设，全面提升企业能级和核心竞争力，助推区域经济高质量发展。

科技成果是国家高质量发展的重要驱动力。2022年机器人平台申请专利47项，其中发明专利22项、实用新型专利18项、外观专利7项。研发项目“面向油气场站复杂环境的多元任务智能检测机器人关键技术及应用”、“机器人测试评价体系及关键技术的创建与应用”荣获2022年上海市科技进步二等奖。在机器人平台“品牌引领、技术支撑、场地支持、资源整合、政策对接”五位一体的服务下，3家孵化企业先后荣获2022年上海市“专精特新”企业，其中1家入选国家级“小巨人”企业，彰显了机器人平台强大的科技成果转化实力。

为深入贯彻党的二十大精神，完善上海市科技成果评价体系，2023年2月23日，上海机器人产业技术研究院与上海市科技成果评价研究院进行战略合作签约，双方聚焦机器人产业，以科创服务为核心，围绕“产学研金服用”搭建专业化、资源集成型服务平台，实现资源共享，在科技成果评价、成果推广、成果转化、机器人技术检测与认证等若干

方面开展紧密合作。

为了响应《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》的总体部署，落实《“十四五”机器人产业发展规划》的重点任务，加快推进机器人应用拓展，做强特色应用，2023 年 1 月 9 日面向五金领域的机器人智能化服务平台举行启动仪式。平台目标是助力五金企业实现从原先的橄榄型企业向哑铃型企业转变。平台将联合上下游产业链聚焦五金领域的生产关键环节，形成专业化、定制化解决方案并复制推广，着力打造特色服务品牌，推动五金企业数智化转型升级，加快工业机器人在五金行业企业的应用，满足我国五金行业对机器人自动化、智能化、数字化等的应用需求，支撑中国制造业高质量发展。

未来，机器人平台在“上海品牌”服务认证和“上海标准”的加持下，平台推动行业的影响将更为深远和广泛。通过持续提供优质的机器人研发与转化服务，促进行业发展标准化，践行以标准助力机器人产业高质量发展的使命，赋能区域产业，提升企业核心价值！

# 江苏青蜓养老机构养老服务认证案例

北京世标认证中心

## 一、养老服务认证背景

我国养老服务机构数量增长快，行业发展迅速，产业规模不断扩大，以居家为基础、社区为依托、机构为支撑的养老服务体系初步建立。但与此同时，在产业化发展、养老服务管理水平与服务质量、系统化管理机制等方面还存在各种问题。近年来国家出台了大量有关推进养老服务发展、提升养老服务质量、建设养老服务体系的相关政策。《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》再次明确指出要“加快建立全国统一的养老服务质量标准、等级评定与认证体系，推动养老机构服务安全基本规范、服务质量基本规范、等级划分与评定等国家标准的实施，引导养老服务机构通过养老服务质量认证”。

但是尽管我国针对养老机构的基础设施、服务质量和管埋已制定了一些标准，并已开始着眼于建立并完善养老服务评价体系，逐渐开展评价工作，但现有标准提出的要求缺乏系统化，未建立统一的养老服务评价指标体系和评价规范，评价方法和手段相对滞后，缺乏第三方认证评价机制。

为发挥合格评定活动助力养老行业加强服务管理、完善管理机制、提高服务质量、规范市场运作的的作用，北京世标认证中心有限公司（简称“世标认证/WSF”）从多个角度开展养老服务认证相关工作，在标准制定、技术研究、认证实施、

企业服务等方面做了大量工作。

## 二、养老服务认证依据标准

总体来看，养老行业现有标准提出的要求比较零散，缺乏系统化。目前没有统一的养老服务评价规范，地方标准推出各类评价指标，各自开展评价，其指标体系构建内容单一，评价方法和手段相对简单，且各地之间不具有可比性。要发挥对全国养老行业的整体推动作用，需要科学系统的评价指标体系，由客观公正的第三方提供认证评价及评价结果。

为满足开展养老服务认证在依据标准方面的缺口，世标认证/WSF 与养老行业主管部门及行业组织紧密合作，汇集行业代表性企业，联合开展标准研究及起草工作。世标认证/WSF 分别牵头起草了《养老机构服务认证评价规范》RB 标准和《社区养老服务认证要求》团体标准。标准得到民政部门指导，中国社会福利与养老服务协会、中国保健协会、上海市健康产业发展促进协会、辽宁省老年服务协会等行业组织大力支持，北京四季青敬老院、北京爱依养老、北京诚和敬养老、北京乐龄养老、山东滕州明德养老、四川众联养老、四川东双宏汇、洛阳市大爱养老等养老机构积极参与制定。

《养老机构服务认证评价规范》RB 标准目前已进入审定阶段，即将报批发布。标准制定目的即以养老机构为对象，建立养老机构分级服务认证机制，促进认证评价的规范化，使评价结论更加的科学合理，保证认证结果的有效性和可靠性，提高社会采信水平，并帮助老年人及其子女选择规范、专业、可靠的养老机构，增强消费者对整体行业的信任与信

心。同时，通过实施服务认证或内部评价，促进养老机构提升服务质量水平并实现持续改进，达到规范行业市场，促进行业健康和可持续发展的目的。本次选报的养老服务认证案例也是该标准的试点验证项目之一。

### 三、养老服务认证案例分享

#### 1. 受审查方概况

养老机构位于江苏省宿迁市，服务面积近五千平米，床位 120 多个，服务范围覆盖出入院服务、生活照料服务、膳食服务、送餐服务、清洁卫生服务、洗涤服务、康复训练服务、护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务。

养老机构涵盖“医食住行、颐乐学为、怡康教育”让人生的每个阶段享受优雅与幸福；引进专业的居家上门服务团队，全区设立 23 服务站。2021 年公司团队先后多次受邀赶赴淮安市淮阴区助力淮阴区养老服务标准化工作的建设，参与机构标准化运营指导和标准化体系建设。同时，公司还是苏北地区唯一一家 CCRC 养老社区综合体项目发起者，力推养老服务标准化落地扎根。

#### 2. 审查策划

根据养老机构的服务特点和认证需求，本次服务认证选取标准为 CTSWSF-TS012-2021《养老机构服务认证评价规范》（转换 RB 标准送审稿为认证技术规范）和 GB/T37276—2018《养老机构等级划分与评定》。

在正式实施养老服务认证工作前，世标认证/WSF 研发团队深入研究养老服务相关法律法规、服务规范和行业规定，

以及服务认证相关文件，结合公司认证管理制度，制定了专项服务认证实施规则，明确规定了认证准则确定、认证模式选取、审查组组建、方案策划、审查过程实施、认证结果评定等具体要求。根据养老服务认证标准，编制了企业自评表、顾客调查问卷、暗访调查表、管理审核评价表、服务特性测评表等用于养老服务的评价工具。

根据养老机构性质、特点，以及认证标准试点验证的需要，公司组建了专业能力较强的审查组。组长张丽丽是《养老机构服务认证评价规范》及多项养老相关标准和技术文件的牵头起草人，也是公司的研发总监，具备服务认证审查员资格和养老相关专业能力，熟悉养老相关法规政策和服务过程，标准起草人员、资深审查员共同组成审查组。在安排审查计划时，首先进行养老服务管理能力审核，通过审核后进行养老服务特性测评，根据服务过程的专业特点合理分配审查任务。明确服务认证的主要关注点为服务感知体验，质量保证能力验证为支撑。

### 3. 现场审查过程和结果

现场审查前由组长对审查组进行了专业培训，对养老机构的出入院服务、生活照料服务、膳食服务、助餐服务、清洁卫生服务、洗涤服务、康复训练服务、护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务主要服务内容和流程进行说明，介绍《中华人民共和国老年人权益保障法》《养老机构管理办法》《民政部市场监管总局关于强化养老服务领域食品安全管理的意见》等相关法律法规与政策性文件，同时讲解审

查方法和审查重点，对审查任务进行分工安排。

审查组首先对养老机构各项服务质量保证能力进行管理审核，采用诊断式审核方法，通过现场观察、人员访谈、文件查阅和调阅记录等方式，针对养老机构的基本条件、质量管理体系和外包管理等一般管理要求进行符合性判断，针对养老机构服务特定管理要求采取定性与定量相结合的方法，对其符合程度逐项进行评价打分，提出不符合或改进点。特定管理要求包括；岗位设置、管理目标、合同管理、文件管理等行政办公管理要求；人员招聘和配置、培训与考核等人力资源管理要求；信息公示、老年人评估、老年人档案保管、服务规范等服务管理要求；资金管理、财务预算、物资管理等财务管理要求；安全管理体系、突发事件应急管理、意外上报、特种设备、消防和应急预案演练等安全管理要求；设施用品采购、储运、验收、维保、报废等后勤管理要求；投诉管理、意见收集、内外部检查、服务满意度测评、分析改进等评价与改进要求。

通过现场管理审核，审查组初步认为养老机构基本满足依据标准当中的管理要求，进入到服务特性测评阶段。采用服务体验式测评方法，通过公开观察和体验服务提供过程、顾客访谈、神秘顾客暗访等方式，对养老服务过程进行感知评价，基于李克特5点式量表逐项对服务要求条款进行打分，当测评内容为明显的“是，否”判断时，用直接判断法，判定得分和不得分。服务要求包括交通便捷度、周边服务设施、公共信息图形标志、院内无障碍、室内温度、室内光照、室

内噪声和绿化等环境要求；居室、卫生间、就餐空间、洗涤空间、接待空间、活动场所、储物间、医疗卫生用房、停车区域、评估空间、康复空间、心理咨询空间等设施设备要求；根据个人生活照料重点、慢性疾病情况、用药情况、精神心理情况提供起居、个人卫生、体位转移等生活照料服务；根据老年人宗教信仰和民族习惯，结合老年人生理特点和生活习惯提供集体用餐和个人用餐服务；为公共区域和老年人居室提供清洁卫生服务；有资质的养老机构提供常见病诊疗、健康指导、预防保健等医疗护理服务；在专业人士指导和看护下的康复咨询、功能评定、物理治疗、作业治疗、认知和语言康复等康复服务；专业人员提供环境适应、情绪疏导、心理支持、危机干预等心理/精神支持服务；以及为老年人提供出入院服务、洗涤服务、文化娱乐服务、安宁服务、委托服务、教育服务和居家上门等服务过程要求。

通过本次审查期间的沟通交流，养老机构相关人员进一步加强了对于标准要求的理解，意识到自身与标准的差距，获知存在不足的问题和改进点，找到可以有效提升养老服务质量的方向。审查组就审查发现进行归纳总结，针对服务管理要求开具了2项不符合，针对服务特性要求进行打分并提出2个改进项。经过认真细致的审查和测评，养老机构本次服务管理得分为14.8分（15分满分），服务特性测评分为82.9分（85分满分），综合考量得出认证结果为五星级。

#### 4. 不符合及改进

通过现场审查，对养老机构进行了初步诊断和评价，依

据认证标准和养老机构管理制度，开具 2 个不符合项和 2 个改进项。养老机构对审查组提出的问题高度重视，研究制定了相应的改进措施，主要包括以下几个方面：

1) 外部供方管理：

存在问题：

与合作医疗机构确定合作关系时，未对其医疗机构资质进行验证。

改进措施：

组织护理部相关人员对管理制度和认证标准的培训学习，加强对合作医疗机构及其他外部供方的管理，并且定期开展监督检查。

2) 委托服务过程：

存在问题：

老年人或监护人委托代领物品、代缴费用时，提供服务的人员未及时准确记录物品种类、数量及钱物信息。

改进措施：

加强代办服务过程控制，对相关服务人员进行培训并定期检查，在老年人或监护人委托代领物品、代缴费用时，要求服务人员及时准确记录、核实并签字确认。

3) 康复咨询服务过程：

存在问题：

康复空间缺少指导老年人进行康复训练的图示和说明，未配专职康复人员现场提供服务。

改进措施：

对康复人员提出明确要求并进行培训，康复咨询服务过程中注意了解老年人康复服务的需求和疑问，对相关问题解答时考虑老年人的认知水平，将相应的咨询问题打印成图文材料便于老年人理解。

#### **四、发挥服务认证作用助力养老机构高质量发展**

养老机构通过养老服务体系建立过程以及审查过程，再一次深入了解到养老服务工作标准化、规范化、提质增效的重要性。能够为养老机构提供标准化的服务规范和管理制度，帮助其实现规模化、连锁化经营；在建设初期即充分考虑服务环境、服务设施、服务制度建设等方面要求，对于服务场所选址、服务设备设施配置采购提供了明确的参考依据；系统梳理，进一步将服务细节流程化；通过服务和管理体系的建立，系统地改善运营管理和风险控制，提高工作效率，有效降低运营成本。

通过养老服务认证多方位的审查和沟通交流后，养老机构服务工作流程进一步优化，通过培训和检查提升从业人员素养，提供一致的高水平服务；管理水平进一步提升，有效控制养老服务过程中的服务失败以及安全风险，老年人投诉和抱怨明显下降；对养老机构提升服务质量和品牌影响力等方面都起到了积极的推动作用。

养老服务认证的探索和实践为我国养老行业高质量发展提供了创新思路，为推动国家老龄事业发展和养老服务体系建设提供了理论基础和质量保障，更加适应当前老龄化社会下老年人群体老有所乐、老有所学、老有所为的新需求，

满足养老行业转型升级，追求更高目标的现实需求。

## 五、经验总结和体会

审查组需要充分掌握标准要求，熟悉养老服务流程和相关规定才能有效的为企业提供切实有效的认证服务。该项目实施前组织了认证标准要求和养老行业规定的培训，同时在实施过程中对标准内容和技术文件进行验证。项目研发人员和审核组长共同填写了试点项目总结报告，对养老服务认证技术规范的适用性和可操作性逐项进行评价，并提出审核实施过程中有关服务设施要求、服务测评记录等方面存在的问题和改进建议。根据审查组的反馈，研发团队经研究后对认证标准和配套记录进行了修订完善。

服务认证有别于以往的管理体系认证，需要重点对养老服务过程进行验证，发现服务缺陷和改进点，同时找到相应的管理漏洞。要选取符合养老服务特点的认证模式，如采取与老年人当面或电话沟通的顾客调查方式。结合与养老机构负责人的沟通交流，利用服务蓝图技术确定服务接触点和失败点，有针对性的对服务重点环节进行体验和测评。以符合企业实际情况，有效帮助企业提升服务，加强管理，降低风险。

## 二、书面交流材料

### 淬炼服务认证惠民利器发力民生服务升级提质

青岛市市场监督管理局

党的二十大报告提出：“要加快建设质量强国，构建优质高效的服务业新体系”。服务认证对提升优质服务供给、推动服务业高质量发展发挥着重要的“助推器”作用。青岛市市场监督管理局围绕消费者多元化服务需求，聚焦民生工作服务升级，在近视防控、农贸市场服务认证和“三同”产品认证领域先行先试，打通认证机构、获证企业以及社会公众在内的全认证链条环节，让消费者真实感受到服务认证提升人民群众的获得感、幸福感和安全感，交出了服务认证“走在前、开新局”的“青岛答案”。

#### 一、构建“三化”服务，以“参与广度”拓宽“近视防控幅度”

青岛在服务认证领域聚焦人民群众普遍关切，以市场需求引导服务供给能力提升，以服务供给能力提升激发市场需求，以服务认证的高质量供给服务经济社会的高质量发展。获批验光配镜服务认证全国试点，打造服务认证“追溯可视+信用赋能”的青岛模式，实现近视防控数字化防控和验光配镜流程规范化服务，以

实际行动讲好“服务认证增强产品质量安全感、服务评价提升消费体验获得感”的青岛故事。

一是试点领航，健全机制提升服务精细化。为做好儿童青少年近视防控工作，青岛选择李沧区试点，成立近视防控改革工作领导小组，制定试点工作方案，完成全区7万余名中小學生、儿童近视率筛查建档，建立了验光配镜服务认证采信制度，形成协调高效的近视防控推进体系。2022年9月，国家市场监督管理总局批复同意李沧区成为全国首批儿童青少年近视防控服务认证试点地区。二是人才导向，建设梯队提升服务科学化。设立近视防控服务认证专家工作室，采取现场指导、集中授课等方式，对相关部门及5所学校、38家验光配镜机构开展针对性培训，夯实人才基础、培育技术优势，持续提升近视防控服务的科学水平。目前，李沧区有8家验光配镜机构的14个场所通过服务认证。三是智慧引领，动态管理提升服务规范化。建立近视防控数字化管理平台，实施视力健康电子档案管理，在5所试点学校推行学生“视力健康码”制度。探索实施验光配镜机构数字化监管，守住经营主体资格的第一道“关口”，强化眼镜产品质量抽检和计量专项检查，推动经营者落实质量主体责任，持续提升验光配镜整体服务质量。

## **二、推进“三型”建设，以“技术精度”加温“农贸市场服务热度”**

青岛积极发挥激活服务认证发展新动能的领航作用，以加强基础建设为着力点，以市场需求、消费需求为导向，建立推行适

应市场需求的服务认证制度，通过全国首批农贸市场服务认证，打造智慧型、多元型、自治型农贸市场，实现农贸市场规范化、智慧化、便民化、特色化高品质发展，让菜篮子装满幸福感。

一是“绿色理念+科技场景”，打造智慧型农贸市场。采用低碳环保材料升级农贸市场，并搭建智能化监控网络、数字化公共安全应急响应平台，实现30余项可视化服务。比如，睿星农贸市场配置1台智能显示大屏、46台数据采集电子秤和65个信息公示屏，覆盖市场蔬菜水果、肉品海鲜等9大区域，实现快检结果、商户证照资质、当日价格等“一云多端”集成显示，为消费者放心购物提供了数字化保障。二是“青岛特色+文化传播”，打造多元型农贸市场。建立健全标准化服务流程、菜单化服务模式，挖掘滨海文化、百年“烟火气”等服务提升渠道，融入青岛人文、历史、民俗等趣味元素，提高农贸市场服务吸引力。比如，兴山路农贸市场通过短视频平台传播，打响了“市井中的青岛景点——交运温馨市场”特色品牌，走出“嫁接”旅游文化的新路子。三是“社区参与+共享共治”，打造自治型农贸市场。发挥社区筹建优势，激发经营单位、业户“主人翁”意识，为周边居民提供更高质量的便民服务。比如，湘潭路农贸市场聚焦服务认证，建立覆盖68家商户的“门前三包”制度、文明业户评选制度，变“市场管”为“大家管”，共同构筑自治新模式。睿星农贸市场、兴山路农贸、湘潭路农贸等3家农贸市场获评全国首批服务认证农贸市场。

### 三、坚持“三心”举措，以“服务力度”提升“三同产品认证速度”

青岛推出“服务型执法”新模式，坚持“科学精准有效监管、用心用情用力服务”工作理念，充分发挥质量认证服务发展属性和“拉高线”作用，推行三同产品认证促进内外贸一体化发展。

一是细心把脉定向，摸清实情力求准确。全面推进预包装食品“同线同标同质”认证工作，把出口产品质量管理体系引入内销市场。深入100家食品生产企业实地核查，全面掌握企业生产流程和产品质量体系，根据对外贸易的产品类型、质量标准、国际规范等，筛选出能够开展“三同”认证的食品生产企业和产品。

二是用心精细诊断，技术支撑力求全面。邀请专家，共同深入分析预包装食品生产企业执行标准与国家强制执行标准、国际先进标准的差异性，研讨“三同”认证与企业产品的可行性及结合点。协调认证机构对企业的生产设备、检验设备、生产工艺以及质量关键点等方面对标“三同”认证评审标准进行精准指导，为企业量身定制“专策”。

三是尽心对症开方，靶向发力力求优胜。帮助企业牵线搭桥加入青岛内外贸一体化“三同”工程促进会，搭建政府主管部门、行业服务机构和内外贸企业三方协同推进桥梁。精简转内销产品强制性产品认证程序，建立“三同”产品强制性产品认证绿色通道。推行三同产品认证促进内外贸一体化发展。2022年，出台《关于促进内外贸一体化推进三同产品认证的十二条措施》，培育了100家内外贸一体化高质量经营企业和10

个三同预包装食品标识认证。2023年，以食品、农产品领域为重点，逐步扩大适用范围至一般消费品、工业品领域，培育20个三同标识认证。

“青岛服务”加速崛起、进阶发展，全市有服务认证机构发展到11家，获得服务认证的企业373家，取得了477张服务认证证书。青岛将持续擦亮“服务认证促发展惠民生”认证品牌，提升优质服务供给，推动现代服务业转型升级，守护岛城百姓美好生活。

# 百度公司数据安全能力（DSMM）服务认证

北京赛西认证有限责任公司

## 一、案例背景介绍

GB/T 37988-2019《信息安全技术数据安全能力成熟度模型》(简称 DSMM)是我国自主研发的首个数据安全能力度量模型国家标准，具备前瞻性和领先性。DSMM 包含 5 个衡量数据安全能力成熟度水平的等级，1 级为“非正式执行”，大部分企业适合申请 DSMM 2 级“计划跟踪”，DSMM 3 级“充分适合”具有较高数据安全实践水平的企业，DSMM 4 级“量化控制”适合数据安全领域建设全面的龙头企业，DSMM5 级“持续优化”是最高级（目前最高级未开放认证申请）。

北京百度网讯科技有限公司（简称百度）成立于 2001 年，作为全球最大的中文搜索引擎和最大的中文网站，在全国的搜索份额超过 80%，覆盖了中文网络世界所有的搜索需求。创新性地推出了基于搜索的营销推广服务，成为企业青睐的互联网营销推广平台，主要从事互联网信息服务业务。

百度从自身的企业文化、体系建设、市场推广、社会责任和管理需求等全方位考量，积极对标挑战 DSMM 4 级，经过了 7 个月的实施、评价和整改，终于在 2022 年 4 月份顺利通过 DSMM 4 级的服务特性测评和服务能力确认，获得全国首张 DSMM 认证四级证书，并于 2022 年 7 月 4 日，在百度科技园举办了隆重的颁证仪式。

## 二、认证的意义

百度公司多年来，坚持履行企业的社会责任，贯彻《中华人民共和国数据安全法》，保障数据安全，促进数据开发利用，解决了特殊群体上网难问题，加速推动净化网络环境、数据安全、灾难救助等领域，并基于全新的框计算技术概念推出百度开放平台，帮助更多 IT 企业利用互联网平台自主创新、自主创业，掀起围绕用户需求进行研发的产业创新热潮。

百度积极参加认证并向 DSMM 4 级挑战，践行“标准先行和标准引领”的理念，深入参与近百项数据安全标准的研究，以副主编单位身份牵头参与 CCIA 数据安全委员会《数据安全法实施参考》的编撰工作，融合百度在数据安全领域的研究成果和实践经验，全面助力《数据安全法》和互联网信息安全国家标准的贯彻执行和落地实施。

## 三、良好案例体现

DSMM 认证属于服务认证类别，从第三方的角度，对企业的数据安全能力进行检验，对数据安全能力等级做出评价，为企业提供技术证明和技术保证。数据安全能力成熟度分为 5 级，从 1→5 级依次提高、5 级是最高级。越来越多的企业纷纷申请认证，证实自身持续实现安全过程、满足安全要求的能力等级，并指导组织机构提升自身的数据安全能力水平。百度公司大力配合国家的数据安全要求，对标挑战 DSMM 4 级，围绕数据全生命周期，建立了“组织建设、制度流程、技术工具、人员能力”4 个能力维度，实施了“采集、传输、

存储、处理、交换、销毁”6个生命周期安全，落实了“数据采集、数据传输、数据存储、数据处理、数据交换、数据销毁、通用安全”7个过程维度，以及“数据战略、数据治理、数据架构、数据应用、数据安全、数据治理、数据标准和数据生存周期”8个核心能力和28个能力项，30个过程域（PA）、377个基本实践（BP）。

标准解读

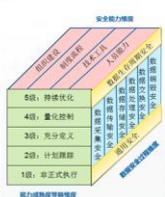
GB/T 37988-2019《信息安全技术 数据安全能力成熟度模型》(DSMM)

5 DSMM架构  
6 数据采集安全  
7 数据传输安全  
8 数据存储安全  
9 数据处理安全  
10 数据交换安全  
11 数据销毁安全  
12 通用安全

附录 A (资料性附录) 能力成熟度等级描述与 GP  
A.1 概述  
A.2 能力成熟度等级 1——非正式执行  
A.3 能力成熟度等级 2——计划跟踪  
A.4 能力成熟度等级 3——充分定义  
A.5 能力成熟度等级 4——量化控制  
A.6 能力成熟度等级 5——持续优化  
附录 B (资料性附录) 能力成熟度等级评估参考方法  
附录 C (资料性附录) 能力成熟度等级评估流程和模型使用方法  
C.1 能力成熟度等级评估流程  
C.2 能力成熟度模型使用方法

数据生存周期的阶段划分

- **数据采集**：组织内部系统中新产生数据，以及从外部系统收集数据的阶段；
- **数据传输**：数据从一个实体传输到另一个实体的阶段；
- **数据存储**：数据以任何数字格式进行存储的阶段；
- **数据处理**：组织在内部对数据进行计算、分析、可视化等操作的阶段；
- **数据交换**：组织与组织或个人进行数据交换的阶段；
- **数据销毁**：对数据及数据存储媒体通过相应的操作手段，使数据彻底删除且无法通过任何手段恢复的过程。



通过对组织各数据安全过程应具备安全能力的量化，进而评估每项安全过程的实现能力。安全能力分为以下4个方面：  
a) 组织建设：数据安全组织的设立、职责分配和沟通协作；  
b) 制度流程：组织数据安全领域的制度和流程执行；  
c) 技术工具：通过技术手段和产品工具落实安全要求或自动化实现安全工作；  
d) 人员能力：执行数据安全工作的员工的安全意识及相关专业能力。

BP:基本实践(BasePractice)  
GP:通用实践(GenericPractice)  
PA:过程域(ProcessArea)



实施规划

企业依据标准建立数据安全组织建设架构

数据安全人员能力



赛西认证作为国内首批DSMM认证机构，热烈欢迎您来.....

数据安全能力建设框架



历时7个月评价和整改，针对百度旗下面向企业及开发者的智能云计算服务平台，作为百度AI战略的载体、源动力及百度大脑的云化体现，承载了百度大脑150+AI能力，为Apollo和Duer OS提供技术支撑。其中“百度智能云-云顾问产品”持续完善数据安全体系建设，以满足PA 17项、BP 323项的成果，有效弥补了百度的数据安全能力短板，具备量化控制的安全管理能力，顺利通过DSMM 4级的服务特性测评和服务能力确认，获得全国首张DSMM认证四级证书。

#### 四、审查组作用

审核组严格按照DSMM 4级标准规定，从第三方认证角度，公平把关每一个BP基本实践的满足与否、确保PA过程域的符合性和齐套性。对获得DSMM数据安全能力成熟度认证证书的企业，向社会提供采信的证明和具备量化控制数据安全能力的推荐。通过认证的企业，相关证书信息可在官方网站上查询到，对获证企业依据自主创新的国家标准GB/T 37988-2019《信息安全技术 数据安全能力成熟度模型》构建的以数据全生命周期为核心的组织、制度、技术和能力等安全体系建设的进一步认可和肯定。

百度作为智能终端安全生态联盟（OASES）的发起单位之一，将继续落实《数据安全法》等相关法律法规和标准的要求，持续优化数据安全要求，提升数据全生命周期的安全共享与服务能力，持续建设DSMM数据安全能力，明确好企业下一阶段数据安全工作实施着力点，确保已建立的数据安全保障体系能够有效运转和持续提升，助力各行业数字化转型。

型与高质量发展，引导一个开放、共享、合作、共建的安全生态链，促进手机厂商、智能终端厂商与安全厂商及安全专家之间建立良性的互动与合作，共同推进智能终端安全和数据安全生态的建设，从整体上提升整个社会生态链的数据安全水平。

## 五、认证取得成效

随着信息技术和人类生产生活交汇融合，网络空间的数据爆发增长、海量聚集、创新应用、流通共享，标志着人类社会已经进入数字信息化时代，大数据凭借着价值变现的特点，已成为备受各方重视的新的生产要素。数据安全和数据安全的保护能力是数据有效利用的基础。贯彻和实施数据安全能力成熟度（DSMM）认证，具有潜在的巨大效益：第一，理清企业数据安全现状，发现企业数据安全能力短板；第二，带来差异化竞争力，增加同行业内的竞争优势，稳固市场地位；第三，防范数据安全风险，降低数据安全事件带来的不良影响和经济损失；第四，增强员工的安全防范意识，提升数据安全管理人员的技能；第五，建立起全流程全周期的数据安全治理体系。

“百度智能云-云顾问产品”通过认证后，使广大用户可以对使用百度智能云过程中遇到的问题与风险进行系统性检查与报告，对于有风险的检查项给出解决建议和技术支持。围绕数据安全的组织建设、制度流程、技术工具和人员能力四个维度，聚焦云顾问的数据采集、传输、存储、交换、销毁等数据生命周期活动中的数据安全能力。目前，DSMM数

据安全能力认证是国内公认的衡量企业数据安全能力成熟度的重要项目。百度作为国内第一家获得 DSMM 数据安全能力成熟度四级证书的企业，为成为行业领跑者成功地奠定了基石。

# 柒宿·溪驻乡村民宿服务认证

通标标准技术服务有限公司

近年来，旅游业面临高质量发展的新要求。大众旅游消费需求从低层次向高品质和多样化转变，由注重观光向兼顾观光与休闲度假转变。民宿作为一种新兴旅游产业形态和消费形态，受到越来越多旅游者的青睐，逐渐成为促进旅游发展，实现乡村振兴的重要引擎。但非标准化的民宿存在着大量问题，结构不均衡、内涵特色不明显、服务质量不到位、体验效果不佳等因素都会阻碍民宿产业的可持续发展，无法满足不断升级的市场需求，这对民宿服务进一步提质增效提出了新的挑战。与此同时，疫情也给民宿行业带来了深重影响，游客对安全、卫生、清洁等方面的担忧都倒逼着行业开启高质量转型之路。

在此背景下，中央和地方纷纷出台《“十四五”旅游业发展规划》《促进乡村旅游发展提质升级行动方案》《关于加强旅游服务质量监管 提升旅游服务质量的指导意见》《四川省人民政府办公厅关于开展“天府旅游名牌”建设的实施意见》等文件为民宿高质量发展赋能助力。2022年，彭州市市场监管局联合成都市标准化研究院以民宿品牌塑造为目标，以质量提升为抓手，以“标准+认证”为手段，携手SGS开启民宿服务认证的创新与探索。

GB/T 39000-2020《乡村民宿服务质量规范》是我国首部乡村民宿国家标准，具有权威影响力，该标准对民宿的标

标准化建设及服务质量评估提供了规范性指南，旨在引导中国乡村民宿发展，规范经营服务行为，提高服务质量水平，保障其可持续发展，意味着我国乡村民宿服务认证进入一个有标准可依的崭新阶段。

民宿服务认证主要采用国家标准和认证手段，通过专业化的合格评定，以及有公信力的公示性证明，建立消费市场对于民宿行业的信任。SGS 是获得国家认监委批准在住宿服务领域开展全面认证业务的第三方认证机构，SGS 民宿认证专家团队依据《乡村民宿服务质量规范》，对柒宿·溪驻民宿的服务水平、质量管理能力进行了综合性评价。此次获证既为全国乡村民宿树立了市场标杆，也提高了彭州民宿的核心竞争力，营造了公平竞争、结果可信、发展有序的民宿市场环境，是民宿行业在服务认证领域迈出的具有里程碑意义的一步。

四川彭州柒宿·溪驻民宿位于龙门山柒村核心发展区域内，是一家临溪观景民宿，共 10 间客房，民宿临溪而建，推开房门便是绿水、薄雾与山，令人心旷神怡，客人还可围坐窗台，喝茶赏景。民宿的每一个房间都带有落地窗，亲子房滑梯是小朋友的最爱。民宿旁修建了卡丁车乐园，以及亲子体验区蜀中糖门。民宿是四川省成都市 2 小时经济圈，也是龙门山柒村核心发展区，临近龙门山风景区，银厂沟风景区、九峰山风景名胜区、龙门山国家地质公园飞来峰、白鹿音乐小镇，以及通济花海、鱼凫湿地公园、丹景山、海窝子古镇等。酒店特色：亲子互动体验。美食：特色小吃，野菜

等。

在审核过程中，SGS认为柒宿·溪驻在提供服务的过程表现良好，具有很高的示范性效果。审核标准是依据国家标准《乡村民宿服务质量规范》，结合民宿行业服务认证要求及旅游民宿基本要求与评价等，从合规要求、设备设施、安全管理（人身财产、消防、食品安全等）、环境卫生、服务要求、持续改进方面，全方位评价民宿的服务质量。为最大程度体验柒宿·溪驻的真实服务，SGS采取暗访+明察的形式进行评审。暗访是指在民宿不知情的状况下，审核员通过普通客户正常预约，办理入住的体验，评价民宿的服务是否达到服务认证该有的水平。该民宿提供管家式服务，从预定、入住及住房过程中，为客户提供1对1的咨询服务，介绍周边吃喝玩乐的路线，给客户宾至如归的感觉。该民宿为顾客提供公共活动空间，包含了用餐区、饮品区及户外活动区，各区域保持环境整洁卫生，物品摆放有序，装修风格简约现代，布置用心，通过卡通人物摆件、露营装备的摆放，给顾客营造温馨的感觉。在人员服务方面，民宿管家在顾客办理入住及退房过程中，主动为顾客拉搬运行李、指引停车、推荐周边娱乐项目，提供个性化的、超越顾客预期的服务。SGS通过观察、员工访谈、文件评审等方式、对柒宿·溪驻民宿的服务过程和关键服务接触点进行评审，最后该民宿获得了黄金级别认证的好成绩。

柒宿·溪驻是全国首批通过GB/T 39000-2020《乡村民宿服务质量规范》认证并在国家认监委备案的乡村民宿，此

次认证在促进服务行业提质增效方面发挥了积极作用。未来，SGS 将继续推广民宿服务认证，以提升民宿的管理水平和整体品质，增强竞争力，获得市场信任，从而协助民宿产业走向规范化、个性化、品牌化、市场化，助力我国民宿行业高质量发展。

# 矿冶科技集团污染治理设施运营服务认证

中环协（北京）认证中心

## 一、案例背景介绍

矿冶科技集团有限公司（原北京矿冶研究总院）是隶属于国务院国资委管理的中央企业，拥有中国工程院院士 4 人，享受国务院政府津贴 92 人，百千万人才工程、新世纪百千万人才工程国家级人选 11 人；共获得国家和省部级科技成果奖励 1100 余项，授权专利和制订国家及行业标准 1100 余项。该公司是最早研究油气田废水处理技术的单位之一，在国内较早提出将油气田废水单独处理后回注、回用或回污这一理念，秉承“油气田废水全部能处理，处理后全部能配液，资源化利用原则，成功完成油气田开采废水资源化处理利用关键技术的相关基础理论研究和工程化应用技术研究，实现能源开发过程中水资源循环利用与污染物零排放的环境友好目标，取得较大突破。

## 二、污染治理设施运营服务认证审核要求

服务认证是一个基于顾客感知、关注服务管理能力和服务特性水平满足客户的满意程度的认证。我中心开展的污染治理设施运营服务认证作为生态环境领域的专业认证，坚持为环境监管服务的理念，深入贯彻落实环境管理相关规定和行业标准，以认证促运营企业服务质量提升，以认证传递信任，认证结果获得了业内企业用户、环境监管部门等广泛采信。

污染治理设施运营服务认证审核包括服务管理审查和服务特性测评两大内容。服务管理审查侧重于服务提供和活动能否持续满足并符合认证规则的能力，确保污染治理设施运营单位具备一定的能力保障和基础开展相关服务活动；审查内容主要包括职责和资源；运营质量管理；人员管理；设备、配件、材料和药剂；污染治理设施运行管理；内部质量控制共 5 部分。服务特性测评主要是结合各自领域的标准规范提出的服务特性进行测评，是否能够确保设施正常运行、达标排放；如此次审核的工业废水处理设施运营的服务特性主要包括基本要求、运行要求、化验检测要求、突发环境事件应急预案要求、运行效果要求等 5 个方面内容。

### 三、主要审核发现和沟通过程

审核前期，审核组充分了解受审企业的基本情况，受审企业在行业中的竞争状况及发展趋势等，详细查看了受审企业提交的认证材料，同时加强与受审企业的沟通，就审核安排进行沟通协调，以保证审核过程顺利进行；同时，加强审核组成员之间的沟通交流，形成初步的审核重点，并针对疑点问题和分工展开讨论。

2022 年 3 月 25 日，审核组一行 2 人先前往位于北京市大兴区西红门镇北兴路东段 22 号院的运营管理中心进行服务管理审查，主要通过运营负责人以及运营、人力资源、采购等部门进行交流和沟通，获取企业进行运营管理的模式及途径；通过查看相关运营管理制度文件和记录，获取企业运营管理制度建立和实施情况。上午结束服务管理审查后，

下午通过远程方式检查了位于陕西省榆林市的运营项目现场，主要通过现场巡查、质询及查看相关运营记录等方式开展服务特性测评。

经过审核，本次审核共提出 4 个不符合项，同时审核组还建议受审企业要将实际运营工作与服务认证要求有机结合起来，不断完善现有制度文件，使其更具可操作性，保证设施正常运行，以满足达标排放的基本要求。后期审核组还积极跟踪受审企业对不符合项的整改直至关闭，验证沟通的效果。

#### **四、改进取得的成效**

通过运营管理制度的完善和补充，加强了公司对运营项目的过程控制和标准化管理，为运营项目的持续稳定运行提供保障。受审企业补充提供了水处理运营项目监督检查制度，规范了公司对运营项目的监督检查管理要求，强化了对运营项目现场的内部监督管理，促进运营质量的提升。通过整改，确保了仪器设备所检查指标的可靠性和准确性，从而更好地指导设施运营工作，确保了设施的正常运行，同时加强了公司对内审重要性的认识，及时通过内审发现运营过程中存在的问题并不断改进。

综上，矿冶科技集团有限公司作为国内优秀环境服务供应商之一，所提供的污染治理设施运维服务在业内起到榜样带头作用，提升其项目服务与管理水平，对于提升业内其它企业的污染治理设施运维服务水平起到良好的示范作用。在该项目的认证审核过程中，我中心审核人员通过高水平的专

业审核，获得了企业的充分认可。认证审核的实施过程也为北京高能时代环境技术股份有限公司提升内部质量与管理水平，提供了“以外审促提升”的有力抓手，不断提高污染治理设施运维服务能力，进一步扩大了企业的市场影响力。我中心通过每个项目的严格审核，以点带面，不断推动行业服务质量和标准化水平，以认证工作持续促进生态环保产业健康发展。

## 五、审核体会

我中心为中环协下属的认证机构，审核员大都是环保相关专业出身，或是长期从事环保工作，对国家相关环保法律法规、政策、标准以及设施运营的各种要求比较熟悉，这对于开展污染治理设施运营服务认证具有天然的优势。同时，中心还非常重视认证知识的学习和培训，经常组织讨论和交流，不断完善认证程序和内容，从而确保了认证工作的顺利进行。

经过近几年的服务认证实践，认证工作对于规范污染治理设施运营行为、提高企业的管理能力和服务水平产生了很大的促进作用，特别是通过认证机构可以将行业头部企业好的管理经验、服务模式和做法传递给中下游企业，从而推动行业水平的普遍提高。

服务认证作为公正的第三方合格评定结果，可以为包括政府在内的甲方选择污染治理设施运营商提供参考。大部分设施运营的招投标项目都采信服务认证结果，作为加分项，这也反过来推动了认证业务，促进企业开展认证工作。

# 通州市玉兰眼镜店儿童青少年近视防控 验光配镜服务认证

中教国育认证（北京）有限公司

## 一、案例背景介绍

2018年，在习近平总书记的亲切关怀下，近视防控正式成为“国家战略”，提出了《综合防控儿童青少年近视实施目标》；2021年4月由教育部和市场监管总局等十五部门联合制定《儿童青少年近视防控光明行动工作方案（2021—2025年）》，提出“健全儿童青少年近视防控工作格局”，“加强党的全面领导，政府、学校、医疗卫生机构、学生、家庭、社会协同推进”的“总体要求”、以及“近视防控工作目标、八项主要任务、保障措施”等落实举措，要求各相关单位认真贯彻执行。

国家认监委作为认证行业的主管部门积极响应国家的战略部署，以推动验光配镜机构开展以服务认证为“抓手”，促进验光配镜机构参与儿童青少年近视防控工作的服务质量和水平提高，进而实现儿童青少年近视防控工作的布局，更好完成《儿童青少年近视防控光明行动工作方案（2021—2025年）》主要任务中“引导学生自觉爱眼护眼”、“落实视力健康监测”、“提升专业指导和矫正质量”、“加强视力健康教育”等各项工作的落地。

为贯彻习近平总书记关于儿童青少年近视问题的重要指示精神，经中教国育认证（北京）有限公司牵头，结合视

健康行业特点和认证要求，由济宁职业技术学院、中国人口文化促进会视力健康分会、中教国育认证(北京)有限公司、中教国育(北京)认证有限公司共同起草编制了《儿童青少年近视防控认证实施规则》，该认证标准的诞生，填补了我国儿童青少年近视防控服务认证标准的空白，且以验光配镜机构近视防控服务为切入点，精准聚焦我国儿童青少年近视防控事业。

玉兰眼镜公司于2022年5月在中教国育(北京)认证有限公司的帮助下，按照《儿童青少年近视防控认证实施规则》建立了儿童青少年近视防控体系，制定了《儿童青少年近视防控服务手册》、《儿童青少年近视防控服务程序文件》、《儿童青少年近视防控服务作业指导书》等文件，形成了管理和记录28个。经过体系文件建立、人员培训、体系试运行，在中教国育(北京)认证有限公司与玉兰眼镜公司共同努力下，玉兰眼镜公司领导及各级服务人员基本满足了儿童青少年近视防控认证要求条件，逐渐形成了符合标准要求的儿童青少年近视防控服务管理体系。

2022年8月17日-18日两天实施现场审查，审查组由中教国育(北京)认证有限公司的两位审查员组成；审查组根据事先了解的玉兰眼镜主营业务及经营情况，结合近视防控服务认证要求，编制了审查计划，并提前发放给受审方组织进行了确认；审查期间，根据审查计划的分工，依据认证标准进行了全部门和全条款的审查。由于是试点项目，通州区市场监督管理局领导给与了高度的重视和支持，并派员

莅临现场监督指导。审查组针对组织的儿童青少年近视防控服务管理现状所涉及的各个接触过程进行了审查和体验。在公司相关部门积极配合下，圆满通过了初次的现场审查，审查结论：推荐了达标级近视防控服务认证注册认证。

## 二、认证收效

### （一）提高了团队素养

2022年8月，在获得近视防控服务认证之后，公司更注重专业技术人员培养，经常参加国内外眼镜专业技术培训并获得多项资格证书，自费参加了专项针对儿童视健康培训的《儿童视光师》和《儿童验配师》资格培训班，并参加了天津眼视光培训学校举办的调节与训练专项课程，不但让整个团队了解了近视防控的重要作用及整体方案，更实际的是对儿童近视防控的服务质量产生了很大的促进作用。

### （二）提高了团队服务能力

在获得防控服务认证之后，玉兰公司发觉专业人员和专业技术室至关重要的，因此，在定期进行内部专业技术培训中，组建了由4名大学文化为主导的10人专业技术队伍，其中包含有经验丰富的验光师4名、眼镜装配加工师2名，以及4名近视防控服务人员。

在给青少年儿童提供防控服务过程中，不断的发现问题并解决问题。遇到普遍性的问题，我们会通过会议进行集中讨论并研究解决方案。例如，针对低年龄段儿童，尚未出现近视但通过电脑验光仪已经出现远视储备值偏低的普遍情况，我们开会研究出了统一的讲解话述，并结合科普宣传资

料，让家长能直观的对比自己孩子和标准数值直接的差异，从而更有效的重视近视防控的意义。

### （三）加强了设备技术保障

在近视防控服务认证之前，我们的设备偏向传统单一，只能提供基本的验配服务。在服务认证之后，我们在原有基础上，添置了国际先进的视光检测设备，电脑验光仪一台、生物测量仪一台、眼底照相机一台，并更新了法国依视路眼镜定配加工设备，为近视防控服务提供了有效的保障，提高了近视防控服务的效率，提升了眼镜加工的准确度和精度。只有这样，我们的服务才能更有价值，防控服务才能更有效果，顾客满意度和美誉度更高。

### （四）提升了近视防控服务能力

在经过近视防控服务认证之前，我们未能仔细研究各种近视防控的方案组合。在认证之后，我们研究并优化了儿童近视防控产品结构，对各大镜片公司的儿童近视防控产品进行了学习培训并掌握了其适合的学生群体。目前，我们不但可为已经近视的学生儿童提供各种功能性镜片产品作为近视防控的解决方案，更可以在验光的基础上进行详细的视功能检查，通过专业的人员和专门的视功能检查设备，为尚未近视的学生儿童提供个性化的近视防控方案。

### （五）明确了场地服务功能

在近视防控服务认证之前，公司的场地划分不够明确。在近视防控服务认证之后，我们具体划分并分配了验配咨询区、视光检查区，视功能训练区，科普宣教区、产品交付区，

产品展示区；同时还开辟了宽敞舒适的休息区。为了儿童青少年的眼健康，我们会不断的努力。

#### （六）新的功能区域价值得到体现

玉兰眼镜公司在通过近视防控认证后，深深体会到儿童青少年近视防控的重要性，习近平总书记指出，我国学生近视呈现高发、低龄化趋势，严重影响孩子们的身心健康，这是一个关系国家和民族未来的大问题，必须高度重视，不能任其发展。为响应习主席号召，做好儿童青少年近视防控工作，玉兰眼镜在公司二楼建立了500平方米面积的以眼睛科普文化知识宣传教育为主题玉兰眼镜眼健康科普馆。眼健康科普馆通过图文并茂的方式，通过看板结合专业的讲解员，介绍了近视形成的原因和机理，以及近视防控的方法和近视防控训练的作用，近视眼对于个人、家庭以及国家社会的危害，使参观者亲身体会到保护视力健康的重要性和紧迫性。科普馆已于2023年初基本完工，并获得通州区科普教育基地授牌，今后将不断更新和完善，科普馆将成为通州最有特色的儿童青少年教育基地。让通州区的儿童青少年、老师、学校、社会各界有一个近视防控的科普基地。

#### （七）提高了青少年近视防控服务接待能力

玉兰眼镜公司在通过近视防控认证后，积极进行儿童青少年近视防控普查筛选工作，截止目前，共计为全区13512名儿童青少年进行了近视防控普查，并登记记录相关数据建立视光档案。同时，自费约10000元编制印刷了科普宣传读物约20000册，免费发放给青少年学生，产生了极大的社会

效应和科普宣传效益。

#### （八）更加提升了企业的社会责任

玉兰眼镜公司长期积极参加社会公益活动，持续保持利用公司的专业特长回馈社会，去活动现场免费发放近视防控物质、为通州区红十字会捐赠了 100 付抗疫一线急需的防护眼镜，受到有关部门的赞扬和媒体的报道。在 2023 年春节后，玉兰眼镜持续参加了社会相关的一些公益活动，包括学雷锋的现场服务活动和送服务进社区等活动。

# 数字赋能服务认证创新发展—中控技术 商品售后服务认证

浙江全品认证有限公司

## 一、案例背景介绍

浙江中控技术股份有限公司成立于 1999 年，面向以流程工业为主的工业企业提供以自动化控制系统为核心，涵盖工业软件、自动化仪表及运维服务的智能制造产品及解决方案，赋能用户提升自动化、数字化、智能化水平，实现工业生产自动化、数字化和智能化管理。公司拥有较为完善的营销网络和售后服务体系，通过建立覆盖全国的西北、东北、华中、华东、华南、西南六个大区总店及 100 多家地方区域 5S 店，主要产品包括集散控制系统（DCS）、安全仪表系统（SIS）、可编程逻辑控制器（PLC）、回路评估与整定（PID）、高级报警管理（AAS）、先进控制与优化软件（APC）、实时优化软件（RTO）、实时数据库（RTDB）、仿真培训系统（OTS）、安全栅、压力变送器、智能控制阀等，主要应用于化工、石化、电力、制药、冶金、建材、造纸等流程工业领域。

公司于 2019 年推出 PLANTMATE® 高端售后服务运营品牌，通过工业互联网 S2B 服务平台+线下 5S 一站式服务平台模式，以 5S 理念实现传统工业服务模式的转型升级，为工业企业客户提供便捷、高效的专业服务。未来，公司将继续致力于信息化与工业化的融合，并从自动化、信息化向智能化积极探索，帮助工业企业用户实现从工业 3.0 到工业 4.0 的转变，

赋能用户实现“安全生产、节能降耗、提高质量、降本增效、绿色环保”的目标，成为业界领先的工业自动化、数字化、智能化的产品和解决方案供应商，为客户与社会创造价值。

## 二、认证取得的经济效益与社会效益

在服务经济时代，中控技术开始认识到，要想成为市场上的赢家，强化商品的创意与研发已是基本运作，而优质的服务水平，将渐渐成为企业发展的重要竞争力。对客户服务的深度体现，才能够为企业创造出最好的成长空间和最大的效益。

中控技术通过实施服务认证建立满足符合要求的企业管理体系不仅可以证实其有能力稳定地提供满足顾客和适用的法律法规要求的服务，而且通过有效地保护和改进管理体系使企业不断改进服务，挖掘潜力，从而获得更好的社会效益与经济效益。中控技术通过五星级商品售后服务认证的申请，进行了充分的策划与准备，考虑到中控技术部门多，组织结构复杂等因素情况下，通过对中控400平台，5S门店进行升级式的服务体验，从顾客感知体验，安全可靠、透明诚信、省时便捷、体贴关怀等方式进行售后服务升级，通过全品认证依据《商品售后服务评价体系》对中控技术进行售后服务认证评审，对“组织架构、人力及资源配置、规范要求、服务文化、商品信息、技术支持、配送维修、质量保证、顾客关系、投诉处理”多维度进行服务能力的评价，利用信息化和网络工具，结合中控技术信息化的多维度服务体验的创新服务方法，将顾客体验的因素充分考虑在内。针对每一

个服务过程，体现出中控技术的服务保障能力、服务人员服务能力、服务过程及服务绩效等方面精准地、便捷地获取顾客感知，多维度对顾客感知服务进行服务升级，达到了预期的服务体验。

中控技术多维度服务体验过程中，在售前，售中，售后服务方面，特别是高端服务运营品牌 PLANTMATE 服务新模式，给售后服务带来了一个创新的服务高度，不仅满足了标准中的基础级要求，更是达到了标准期望级要求。

中控技术通过商品售后五星级服务认证审查后，总结出自己创新型的服务模式及创新服务风格，充分利用服务认证规范化的服务提升，充分宣传服务认证对中控技术售后服务的有力作用，提高顾客满意程度，起到了良好的社会效益与经济效益。

### 三、认证采信情况

2021年6月21日浙江全品认证有限公司向国内工业控制软件系统DCS, APC排名第一服务商：浙江中控技术股份有限公司（688777.SH）颁发五星级商品售后服务评价体系认证证书，是支撑先进制造业，高技术服务业融合发展的创新型服务认证项目。

浙江全品认证有限公司依据GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》标准，对中控的售后服务体系进行评价，主要从售后服务体系（组织架构、人员设置、资源配置、规范要求、监督改进、服务文化）、商品服务（商品信息、技术支持、配送、维修、质量保证、废弃商品回收）、顾客服

务（顾客关系、顾客投诉）等维度进行系统评价，通过对中控售后服务体系进行的系统的诊断和评价、持续改进提升售后服务能力和质量，增强了市场竞争力，提升了客户的认可度，助力中控的发展。

中控技术自创立以来，在“产品即服务”的理念下，创新发展模式，并已形成了强健的数字化、信息化服务水平。对标 GB/T 27922《商品售后服务评价体系》标准，寻短板找差距，完善服务蓝图、及商品服务和顾客服务体系，实现服务流程可视化/标准化、行为规范化；2021年先后取得了安全集成、安全运维、风险评估方向的 CRCC 三级信息安全服务资质，安全工程类一级信息安全服务资质，工业软件及信息技术领域商品售后服务评价认证（五星级），信息系统集成和服务能力评估 CS4（优秀级）认证，服务认证机构专家团队对中控售后服务体系进行的系统的诊断和评价、持续改进提升售后服务能力和质量，增强了市场竞争力，提升了客户的认可度，助力中控的发展。荣获的 2021 年浙江省企业优秀品牌创新成果—品牌创新战略奖、工控网“服务创新奖”、国际工业自动化“数字化制造卓越品牌奖”等多项荣誉，也将激励中控技术在服务领域的持续创新和发展。

未来，中控技术将继续守住认证监管“底线”，提高企业质量管理水平，提升服务质量，努力打造一批服务认证优质工程，争做带头示范，为国家工业领域转型升级与智能制造做出新的贡献！

# 潍坊市华都颐年园老年服务中心 养老服务认证

中卫安（北京）认证中心

## 一、行业现状与社会需求

当前，我国养老服务业行业快速发展，服务体系逐步完善，但仍面临老年人口基数大、老年人口增长速度快、高龄化趋势明显，养老服务相对滞后、供给结构不尽合理、市场潜力未充分释放、服务质量有待提高等问题。为推动养老事业健康发展，服务认证事业发展，为助力实现人民日益增长的美好生活需要，提高养老服务的质量刻不容缓，开展养老服务的认证工作对养老服务机构规范化管理和服务，促进养老服务行业健康可持续发展定会产生深远的影响。当前，国家越来越重视养老产业的发展，各级民政主管部门和行业协会对养老服务认证工作非常关心和支持，做为第三方认证机构也要勇于承担社会责任，及时推出相应认证制度，积极推广养老服务认证，促进养老产业的迅速发展，向社会传递信任。

## 二、审查案例介绍

### （一）背景概述

潍坊养老机构认证，是在山东省“四进”工作组的牵头、省市区市场监管部门支持下得以开展和实施。2021年9月，中卫安（北京）认证中心在山东、潍坊市、潍城区和奎文区等省市区三级市场监管部门联动支持下，选取潍坊市多家专

业养老服务机构，开展了养老服务规范化认证工作。

本案例是审查组对潍坊市华都颐年园老年服务中心进行的服务认证初次认证审查，也是中卫安（北京）认证中心开展的首次养老服务认证审查项目。服务认证审查组由中卫安（北京）认证中心甄选具有多年服务认证实践经验的国家注册审查员以及养老服务行业专家组成，在审查过程中通过查阅资料、面谈、既往服务痕迹验证、现场服务设计等方式对该机构开展了全面系统的审查工作，审查内容包括：环境要求、设施设备、出入院服务、生活照料服务、膳食服务、清洁卫生服务、洗涤服务、医疗护理服务、文化娱乐服务、心理/精神支持服务、安宁服务、委托服务、康复服务、教育服务、居家上门服务及服务评价等相关内容进行审查。审查组在审查结束时，根据审查发现向养老机构提出了专业、合理、具有实践性的服务改进建议，并指导养老机构改善现有服务能力，提升服务水平。最后取得了管理、技术、经济效益成果的案例。

## （二）认证对象介绍

潍坊市华都颐年园老年服务中心是一家大型综合养老机构，创办于2000年，占地200亩，设有机构养老床位1200张，是一家及养老、护理、医疗、康复、培训等于一体的养老机构，与周边潍坊市人民医院、潍坊市医学院签订了医养结合服务协议，可以为老年人提供专业的康复护理、中医康复、精神慰藉、营养膳食、文化娱乐、健康养生、临终关怀等服务，并针对这些服务制定了相应的服务规范及操作规程。

设立了专门的护理部门，由护士、护理员构成，提供24小时全程服务。被评为“全国爱心护理工程示范基地”、“全国养老服务机构十大标杆示范单位”称号。

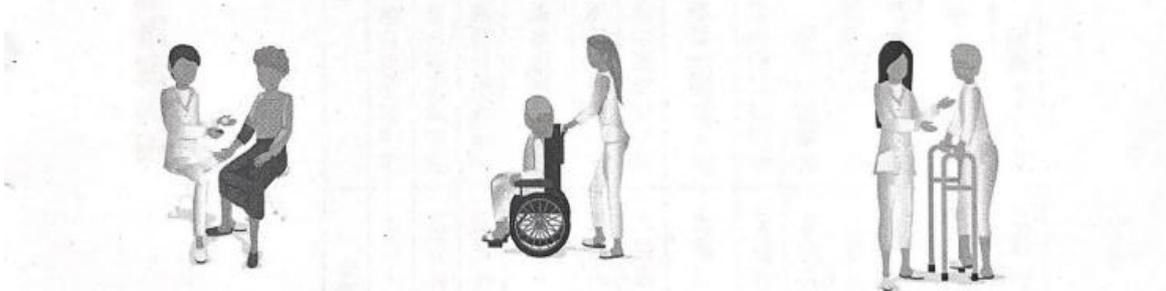
### (三) 认证审查实施过程

#### 1. 审查前准备工作

审查开始前，审查组根据企业提交的“护理员一日工作流程图”（见下图）、申请资料以及多年的审查经验分析，策划现场审查工作计划，识别出现场审查工作的重点项目和内容，指导现场审查工作高效和有针对性的进行。

**护理员一日工作流程图**

	3:00	5:30	6:00	6:30	7:00	7:30	8:00	8:30	9:00	9:30	10:00	10:30	11:00	11:40	12:00	12:30	13:30	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:30	19:00	20:00	21:00	22:00	次日 4:00	
疗养部	打开出入口	协助长者起床	协助长者刷牙洗脸	协助长者整理床铺																												
特护部	协助长者起床	协助长者刷牙洗脸	协助长者整理床铺																													



#### 2. 服务等级评价

此次现场审查的过程中，分别对其服务的功能性（包括：服务合同履行度、顾客满意度等）、安全性（包括：膳食安全、环境安全、服务安全、应急响应能力等）、质量性（包括：人员能力、执业技能、日常管理）、规范性（包括：

资质及相关文件的公示及服务规范、规程等要求的执行度)和经济性(包括:服务收费、性价比)这五种服务特性进行了评价。

### 3. 改进情况

经过现场审查和组内讨论,审查组开具本次审查发现改进提升项目 35 项,具体包括安全管理、质量控制、护理等方面,企业进行了原因分析,并针对各改进项采取了改进措施并得到复核验证。

#### (四) 认证为养老机构带来的收效

通过认证活动,一是使企业认识日常管理中存在的问题,识别出潜在的风险,使受审查方的服务质量体系得到改进,帮助企业规避了服务过程中的风险,满足相应的法规要求。二是通过实施认证以及认证后的增值推广工作,将企业的养老服务评价的结果展示给消费者,使企业得到了更多消费者的信赖,提升了企业的品牌形象,提高了顾客满意度,实现了经济的较快增长,为企业带来了利益的最大化。三是使企业服务认证管理体系建设从无到有,不断完善不断改进,管理上也更加严谨有序,从而整体提升企业的服务质量水平。四是使企业所提供的各项服务均持续提高。提升了企业养老服务质量水平并实现持续改进,持续满足或超过顾客预期,顾客忠诚度、满意度增强。由此获得了极高的业主口碑和广泛的社会美誉度,使企业自身品牌建设和服务质量升级,提高市场竞争力,让企业在竞争中抢占先机。五是通过大力实施标准化,围绕服务质量和效率,提升建设体系,让标

准化成为服务质量和品牌建设的支撑。被山东省民政厅评为“全省养老服务标准化示范点”。

### 三、潍坊市专业养老机构服务认证推广及应用模式（简称潍坊模式）概述

#### （一）技术准备

针对养老服务行业缺少标准的问题，中卫安（北京）认证中心建立了《养老机构服务认证技术要求》。以标准为引领，通过认证手段，去提高养老服务水平和品质，推广养老服务认证，促进养老产业发展。

#### （二）任务分工

由潍坊市市场监管部门对接认证机构，帮扶养老机构，运用认证工具，在养老领域聚焦发力，推动养老服务业步入规范发展轨道。以政府行政主管部门的身份，联合其他相关行政部门如地方民政部门，组织获证养老机构服务提高服务水平、培育养老服务品牌，促进养老机构高质量健康发展。

养老机构积极参加认证，配合审查员进行现场审查，对审查员提出的服务中的问题进行整改，完善服务流程、提升服务水平，力求为顾客提供更可靠、更优质、更有保障的专业养老服务。组织消费者、周边社区居民参与专业养老机构服务认证宣贯活动中的各种会议和活动，带领群众参观企业，让群众了解专业养老机构行业、服务流程，听取群众意见，达到推广、寻求改进的目的。

#### （三）社会与经济效益

中卫安（北京）认证中心建立《养老机构服务认证技术

要求》精准服务企业。能证明养老机构在全国全行业范围内的服务可靠性，帮助老年人及其子女选择规范、专业、可靠的养老服务机构，增强消费者对整个行业的信任和信心，消除顾客的后顾之忧。通过服务认证传递信任。运用服务认证技术针对养老服务特点，提出科学合理的服务要求和管理要求，为养老机构提供服务规范和管理标准，帮助养老机构提高对风险的管理和预防，增强风险识别、分析、评价和预防、紧急事件的处置能力。为行业主管部门提供采信的依据，助力市场监管和规范化管理，促使行业通过高标准的经营管理提升整体水平，激发市场活力，实现行业健康和可持续发展。

孝敬老人是中华民族的传统美德，赡养和关爱他们是我们晚辈应尽的义务。我们不仅要给他们提供优厚的物质条件，更要创造愉快的精神生活。在养老服务机构老人的物质生活得以保障，在精神生活上也得到一定的保障，身体健康也有专业人员负责看护，同时心理上也有专业人员定期进行沟通开导。而年轻人在有时间的时候，再来陪伴，照顾老人，这样老人无论是在生活上、物质上还是精神上都能得到满足。

养老服务机构的的服务质量提升和品牌树立，在社会媒体宣传、第三方认证机构和市场监管部门的推广加持下，在广大消费者心中树立了良好的企业形象。在科学化管理，以及通过认证行为和获证后持续保持认证条件的保障手段，能进一步促进硬件设施改善、管理水平提升，推进企业自身品牌建设和服务质量升级，提高市场竞争力，从而带动整个市场的良性竞争机制，推动养老服务行业健康规范高质量发展。

才能使更多的消费者选择和信任养老服务机构，增加了机构的客户入住率，提升了企业的经济效益。

# 打造信息安全服务认证国家品牌

中国网络安全审查技术与认证中心

近年来，随着网络安全产业的快速发展，我国网络安全服务市场规模快速增长。据 2022 年网络安全测评及认证服务产业年度报告显示，我国 2021 年网络安全测评及认证服务市场规模为 54.5 亿元，增长率为 40.1%。网络安全服务市场规模的快速增长，表明网络安全服务工作已获得市场广泛认可，已经成为我国网络安全保障工作的重要支撑力量。为提升网络安全服务供给质量水平，降低用户选择网络安全服务的成本，承担“传递信任、服务发展”使命的安全服务认证变的越来越重要。

中国网络安全审查技术与认证中心（以下简称：网安中心）自 2006 年获得国家认监委批准，率先开展信息安全服务认证工作。十几年以来，网安中心以支撑政府监管、行业需求与服务成熟度为导向，面向网络和信息化重要应用领域，陆续开展了 8 个类别的信息安全服务认证业务。主要包括：为我国关键信息基础设施信息系统提供评估、测评服务的风险评估服务认证；为奥运会等国家和地方重要活动提供安全保障和应急支撑服务的应急处理服务认证；为重要信息系统的规划、设计、建设、运行维护提供安全保障的安全集成、安全运维服务认证；为保障数据安全、信息系统业务连续性提供预案、备份、演练和恢复服务的灾难备份与恢复服务认证；为保障软件开发设计、过程及其代码安全的软件安全开

发服务认证；以及为重要领域提供审计服务的网络安全审计服务认证，已形成比较完整的信息安全服务认证评价体系，相关工作在业内得到广泛认可。截至目前，网安中心已颁发服务认证证书 7000 余张，获证机构超过 3000 家。从认证对象来看，认证主体主要包括：国内外信息技术领域的专业安全厂商与服务商、检测评估机构、行业信息中心、数据中心、集成商等。

信息安全服务认证的实施，为网络安全服务提供者技术能力和管理水平的提升起到了促进作用，为网络安全服务行业的高质量发展提供了助力。主要表现在以下方面：

### **一、支撑国家网络安全管理政策实施，维护国家网络安全**

《网络安全法》中明确了“国家推进网络安全社会化服务体系建设，鼓励有关企业、机构开展网络安全认证、检测和风险评估等安全服务”。为保障有关制度的实施，网安中心支撑市场监管总局及相关主管部门对国家网络安全服务认证体系建设的设计与规划，依据多年的信息安全服务认证实践经验，对网络安全服务认证体系建设建言献策，积极参与认证规则、标准的制订等相关工作，为国家网络安全服务认证体系建设提供技术支持。

奇安信、天融信、深信服等行业头部企业，承担了大量政府、电信、金融等重要行业的网络安全服务重点项目，通过认证评价，验证了企业的安全保障水平，并持续对其服务能力进行监督，确保了重点项目的安全实施，对维护国家安

全起到重要作用。

## **二、认证提高安全服务合规性，促进行业整体水平提升**

网络安全服务涉及到广泛的领域，包括风险评估、应急响应、网络防御、数据安全等多个方面。如果服务过程没有得到规范的管理和评估，会对客户产生不利甚至严重的影响。认证不仅要求网络安全服务提供者在技术上满足要求，还涉及到服务过程中的安全管理、工具管理、人员能力与诚信等方面内容，可以有效规范网络安全服务提供者的行为，提高服务对象对网络安全服务的信任度。充分发挥信息安全服务认证“拉高线”的作用，带动整个行业的网络安全服务水平的提升。

在认证实施过程中，审核环节累计开出不符合问题数万项，通过持续监督和反复评价，促使获证企业不断改进与完善，规范了企业的服务行为，提升了服务安全意识、技术能力和企业品牌知名度，对网络安全服务行业发展起到推动和规范的作用。

## **三、增强网络安全服务市场活力，降低运行成本**

目前，信息安全服务认证证书已成为行业内衡量网络安全服务提供者服务能力的重要标尺，认证结果在众多领域获得采信。业内普遍认为，信息安全服务认证证书已成为链接服务提供者和服务需求方的一道重要桥梁。服务需求方通过采信认证结果，可降低采购风险，减少服务评估和遴选成本；服务提供者获得认证证书，可证明自身服务能力，提高市场竞争力。信息安全服务认证的有效实施，对提高网络安全服

务市场活力，促进行业良性循环，起到了重要的推动作用。

#### **四、指导企业规范服务过程，增强企业竞争力**

多年来，网安中心基于网络安全服务行业相关法律法规、安全服务最佳实践交付标准所制订的《信息安全服务规范》，是信息安全服务认证的重要依据。网络安全服务提供者申请认证的过程，同时也是对标《信息安全服务规范》梳理和规范自身服务流程，查找服务方式的短板，弥补不足的过程，能够强化自身服务的安全性思维，将“安全需求挖掘分析-安全方案设计与实现-安全防护能力验证”这条主线贯穿到技术服务与交付的过程中，对于提升安全服务的质量和效果，增强服务对象对于服务的认可度和粘性。由于认证结果被广泛采信，提高了获证机构产品和服务的信誉度，吸引了更多消费和采购，提高了获证机构产品和服务的市场竞争力。同时，认证分为三个级别，既能识别出具有较强技术能力和较高管理水平的服务提供者，树立网络安全服务行业标杆，又能促使较低级别的服务提供者不断提升技术水平，增强服务能力。

随着我国经济进入高质量发展阶段，网络安全服务的市场将进一步扩大，更需要加大对于网络安全服务从业机构能力水平和服务质量的监督和正向引导。网安中心将持续提升安全服务认证能力，支撑国家网络安全服务认证体系建设，为我国网络强国建设作出更大的贡献。

# 服务认证促进品牌形象升级和高质量发展 临沂亮美嘉灯具良好售后服务认证 (有形商品)

中标联合(北京)认证有限公司

## 一、案例背景介绍

亮美嘉灯饰连锁机构创立于1990年,是国内最早面向终端消费者的灯饰专业连锁企业之一,致力于家用照明与家居环境的整合设计与完美搭配。经过32年发展,亮美嘉已经由灯饰产品经销商逐步发展为涵盖名品灯饰、软装配饰、高端家具、家居饰品、家装创意设计等在内的家居用品综合营销平台。

2021年临沂市兰山区市场监管局在开展良好商品售后服务认证推广工作中,曾多次深入到亮美嘉进行企业调研,并切实实际的从企业长远发展及服务提升角度,为企业出谋划策,对开展良好商品服务认证的紧迫性与重要性做了耐心细致的讲解,让企业对良好售后服务认证有了一个全新的认知,充分认识到了此项服务认证对企业提升优质服务乃至推动行业服务高质量发展的重要作用。

2021年8月经临沂市兰山区市场监督管理局的推荐,临沂亮美嘉商贸有限公司成为国家市场监督管理总局依据的CCAI-CS-2021-001《良好售后服务规范(有形商品)》标准实施服务认证的首批试点单位,公司领导十分重视,组织相关人员对照认证标准进行了细致的学习与探讨。凭借多年扎

实的管理基础及为客户提供的优质售后服务，亮美嘉顺利取得了中标联合（北京）认证有限公司的良好商品售后服务认证，成为国家首批通过此认证的企业之一。

管理和服务的不断提升源于企业创业时的初心，源于亮美嘉“笃守信誉，真诚服务”的理念。自创业以来亮美嘉服务体系进行了多次升级，2016年完善了十大无忧服务承诺，其中30天包退、90天包换的服务承诺，远超同期行业甚至国家的相关标准，在行业内率先推行了免费灯具清洗、免费窗帘清洗、免费乔迁家宴等服务，深得亮美嘉客户的认可。

2022年9月的中标联合评审组在对亮美嘉进行监督审查时发现，亮美嘉在去年获证之后对服务流程进行了再次梳理，将十大无忧服务进行了完善与升级，健全了《售后服务内部审计制度》、强化提升了《售后服务安装、洗灯标准》、《物流仓储及配送服务》、《客户投诉应急响应机制》等，达到了认证标准有关生态级服务认证的要求。在监督审查过程中，亮美嘉积极响应审查组提出的不足之处，企业领导当即组织人员制定解决方案，优化针对客户信息安全、客户信用等级、绿色环保回收配件及包装物的多项举措，采取卖场、网站、手机小程序等公示售后服务内容及收费标准、公示400回访流程、客诉24小时响应等售后服务信息，及时让顾客清晰了解企业的售后服务政策。在保护客户隐私信息、健全了客户信用等级体系，完善了CRM客户关系管理系统使用权限及客户信息泄露等应急处置预案，根据客户信用等级进行客户账期管理等。同时用“笃守信誉，真诚服务”的理

念促使整个亮美嘉人在服务专业能力上不断提升和进步，真正做到用敬业的态度，专业的水准，为客户创造更高生活品质。

自获得服务认证以来，伴随着各项相关售后服务政策的落地，亮美嘉的售后服务满意度得到了进一步提升，客诉率得到了进一步降低，客户满意度从2021年的98%提升到了99%，客诉率截至审核之日降到了0.1%，在近两年疫情影响服务行业深受打击下，亮美嘉销售额在行业内仍能保持一个良好的势头，服务认证效果显现，根据本次监督审查的评分结果，认证机构给亮美嘉焕发了A+证书，体现了亮美嘉在良好商品服务认证活动中的优异表现。

## 二、认证经验启示

认证依据《良好售后服务要求（有形商品）》作为行业标准从制定到试点实施，再到标准的完善和正式发布花费了标准研发人员、试点企业、地方政府大量的心血，试点企业在认证过程中从初期的抵触到逐渐接受，再到充分认识到服务认证的意义，通过服务认证改善服务质量，发生巨大的转变，说明市场对我们制定的标准是可接受的、科学的、有效的，但是如何让更多的企业自觉的采信，通过认证的方式让标准在企业内部落地，成为企业发展的提升动力，还需要国家主管部门、地方政府、招投标单位和认证机构的大力宣传。

目前的GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》标准的内容已经不能适应当前电子商务迅猛发展的现状，但是仍

然是社会招投标的首选认证项目，五星级的售后服务认证证书已经成为招投标的标准配置，而作为升级版的良好售后服务认证的行业标准却没有得到招投标的采信，真正可以提现企业售后服务水平和能力用来拉高线的标准未能真正发挥出应有的作用，希望主管部门能从顶层设计的角度持续发力，扩大试点城市的数量，更多的组织良好案例分享，不断扩大在认证领域的影响力。

社会发展在消费习惯日趋理性的今天，低价已经不能成为决定购买因素，整体的产品质量和售后服务水平才是生存和发展的关键要素。良好售后服务认证可以更加全面反映企业售后服务的综合实力，像亮美嘉这种类型的企业通过不断售后服务的能力和水平，通过建立和实施良好售后服务体系，以专业的服务理念和服务标准赢得客户的信赖，可以助力灯具销售行业的快速发展，从而形成独特的品牌服务效应。对其良好售后服务认证的宣传可以在灯具销售行业推广《良好售后服务要求（有形商品）》的标准采信，让更多的企业使用高标准为国家质量和服务提升做出应有的贡献。

# 引导建设数字化运维电站服务助力 光伏运维企业绩效稳定提升

方圆认证集团有限公司

## 一、案例背景介绍

方圆认证集团公司 2019 年启动开发附加型工商业屋顶光伏发电系统运行维护服务认证，2020 年项目结题。附加型工商业屋顶光伏发电系统运行维护服务认证为一星至五星，最高五星级。2021 年 12 月 9 日方圆标志认证集团浙江公司对浙江维旺合纵能源科技有限公司实施了附加型工商业屋顶光伏发电系统运行维护服务认证。

检查组从服务能力（运维电站数量、运维电站规模、服务承诺、企业资质、人力资源、运维设施）、顾客满意调查、运行维护（制度管理、方案管理、档案管理、台账管理、运维记录管理、巡检记录管理、运行技术规范和管理）、设备管理（设备的预防性检查、设备缺陷的监视和管理、安全工器具管理、废弃组件及设备处置回收管理）、安全生产（高处作业、工作票和操作票、防误闭锁、消防管理、安全保卫、防气象灾害、防小动物、劳动防护用品、安全警示设施、安全活动、安全生产和运行应急预案）、文明生产（文明生产管理、文明行为标准、生产设备和生产场所文明标准、现场 5S 管理规定、日常培训工作）、新技术应用（互联网技术应用、机器人技术应用、无人机技术机视频监控技术应用）、运维绩效（等效利用小时数、设备可利用率、综合厂用电率、

系统优化率、响应率、安全目标)等8个方面进行检查。

评价组通过直接登顶某纺织企业屋面光伏运维现场(水泥屋面/玻璃钢瓦屋面-0.4kV及以下),对现场的卫生情况,接地情况,光伏组件、逆变器的运维情况进行实地核查,现场观察工人的运维操作规范性,实地查看了清洗机器人的操作效果。

据公司领导层介绍,公司严格按照T/HZPVA 002—2019《附加型工商业屋顶光伏发电系统运行维护》、CQM/F-RZ-ZY-09-001《附加型工商业屋顶光伏发电系统运行维护认证评价规范》的要求,全新构建运维管理规范,从运行维护、设备管理、安全生产、文明生产、新技术应用5大模块对人员进行培训,培训的覆盖面涉及高层、中层、一线员工。

在未建立服务管理体系前,公司也进行运维,但规范和系统性比较差,管理效率比较低,员工意识也比较弱。导入光伏运维服务体系后对公司运维电站数量,运维电站规模为,每个片区的专职电工人数、片区运维服务点距离运维服务现场的服务距离均进行了数字化标准。同时公司从安全的考虑,对于一些有安全隐患的地方全部采用机器人清洗,降低风险,提高安全绩效。

企业从资源指标、电量指标、性能指标、生产运行指标、运维指标、能耗指标六个纬度,资源目标分社辐照指标分析,年度资源指标分析、月度资源指标分析、每日资源指标分析4个子项;电量指标分社理论发电量分析、实际发电量分析、

损失电量分析、计划电量分析、峰谷电量统计分析、等效小时数分析、设备发电量排名 7 个子项；性能指标分设电站性能 PR 分析、逆变器性能 PR 分析、组串低下评估分析、逆变器损耗分析、逆变器离散率分析、汇流箱电流评估分析、IV 曲线分析 7 个子项；生产运行指标分设电站运行水平分析、设备运行水平分析、电站综合对比分析、区域电站对表分析、设备功率散点分析、设备功率与辐射分析、设备故障分析 7 个子项等 27 个子项对光伏电站指标进行数字化分析，并在线形成实时的运行图。

光伏电站智能化运维历经了基于物联网技术的光伏电站智能监控系统、采用大数据分析的光伏电站智能评估技术运维平台、互联网+时代智能运维平台、智能电站四级提升，最终实现了发电效率提升，运维成本降低，投资决策服务主，电站全生命周期管理的目标。

检查组认真检查了运维的各项绩效指标，综合评价所有检查证据，最终评定该企业为四星级附加型工商业屋顶光伏发电系统运行维护服务认证企业。

## 二、案例取得的经济效益和社会效益

### （一）社会效益

光伏电站生命周期按照投入与收益来划分，前期电站的选址、设计、设备选型和建设施工等投入仅占短短几个月时间。后期电站的收益则要通过长达 20 多年的电站运维来获得。光伏电站运维不仅需要优质电站“创收”，更需要高质量、全方位的电站运维服务“固收”，选择一家长期稳定、

优质可靠的集光伏电站开发、设计、施工、运维于一体的电站方案提供商对于电站业主而言至关重要。在维旺合纵看来，优质、高效的运维服务应该贯穿于光伏电站的全生命周期，使光伏电站发电效率最大化。科学合理地对电站进行管理，以保障整个电站光伏发电系统的安全、稳定、高效运行，从而保证投资者的收益回报。

## （二）经济效益

该企业 2021 年 8 月导入后，一年经济效益直接提升发电率 5%。从宏观来说，能够快速识别、准确定位并及时修复故障，在电站运行中扮演着至关重要的角色。光伏运维能够采集并准确评估测量数据，量身定制分析和评价结果，全面评估发电性能、故障及相关工作，通过专业运维，能够为光伏电站减少 3%~5% 的电量损失。每节约 1 度电，就相应节约了 0.328 千克标准煤，同时减少污染排放 0.272 千克碳粉尘、0.997 千克二氧化碳、0.03 千克二氧化硫、0.015 千克氮氧化物。

## 三、认证结果采信情况

目前服务认证被杭州市光伏协会采信。同时，目前协会正联合浙江能源集团、浙江省国家电网单位考虑采信服务认证作为遴选光伏运维服务的条件之一。

# 远大能源合同能源管理服务认证项目 服务认证助力合同能源管理企业 服务提升

中标合信（北京）认证有限公司

从全球经济结构的演进规律来看，服务业主导的经济结构转型和变革正在成为一种新的趋势。纵观 2013 年至 2021 年，我国服务业增加值年均增长 7.4%，分别高于国内生产总值（GDP）和第二产业增加值年均增速 0.8 和 1.4 个百分点。十年来，我国服务业规模持续扩张，结构不断优化，新兴动能亮点纷呈，幸福产业普惠民生，从高速度发展向高质量发展稳步迈进。

而服务认证作为基于顾客感知、关注组织质量管理和服务特性满足程度的新型认证制度，对提升服务供给质量、完善服务市场治理体系、增强中国服务国际竞争力，满足人民美好生活需要具有积极的促进作用。

## 一、远大能源利用管理有限公司合同能源管理服务认证 实施情况

合同能源管理服务是节能服务公司以客户减少的能源费用来支付节能项目全部成本的节能投资方式。这种节能投资方式允许用户使用未来的节能收益为工厂和设备升级，降低目前的运行成本，提高能源利用效率。

远大能源利用管理有限公司（以下简称“远大能源”）创于 2006 年，运用远大各种低碳技术、产品和 EMC 机制，

为客户提供大型中央空调及工业冷热源系统的投资、设计、施工及运营。2021年1月23日，中标合信（北京）认证公司（以下简称“中标合信”）在对远大能源完成现场审查与复核工作后，做出认证决定并为该企业正式颁发了AAAAA级合同能源管理服务认证证书。

合同能源管理服务作为一类典型的生产性服务业，除具备服务业典型特征之外，还具备鲜明的专业特点。中标合信通过识别合同能源管理服务过程特性及接触特性，依据RB/T 302-2016《合同能源管理服务认证要求》并重点围绕“资质和能力、服务过程、服务绩效”三个维度对远大能源的服务能力、管理能力与服务质量进行现场审查，并且根据收集的数据对受审查方的服务水平进行量化打分，得到基于综合指标的得分结果，最终对受审查方的服务质量做出分类分级的认证结论。

在“服务能力”维度，审查组通过与领导层的交流座谈，全面了解领导层对合同能源管理业务的发展思路、远大能源的管理体系实施情况及合同能源管理服务自我评价和持续改进机制。审查证据表明，受审查方经营状况良好，具有较强的风险管理意识。项目前期能主动开展基础性分析研究，系统评估设计能效和实际能效差距并细化相应的应对措施及执行程序。受审查方具有明确的岗位职能责任划分，建立起完善的风险管理和应对机制。审查组对该企业的自我评价实施环节提出了进一步改善的建议，企业进行了有效整改。

在“服务过程”维度，审查组现场随机抽取了受审查方

4 个合同能源管理项目资料进行系统审查。从项目的用能状况诊断、项目设计、合同管理、生产与采购、改造/施工、运行与维护、节能量测量与验证等全过程进行了审查。远大能源能够与用能单位协商开展用能状况诊断，评估项目节能潜力，确定项目基准能耗。远大能源配备了与服务领域相匹配的项目设计人员，并注重对维修维护人员进行培训，从能力上确保了项目设计方案的安全可靠与技术可行。远大能源合同能源管理合同按照 GB/T 24915 的要求签订，项目边界明确。合同能源服务所用的核心设备主要依托于远大集团及其战略合作伙伴，远大能源专门建立了相关采购制度，每年对合格供方进行评价管理。现场审查证据表明，受审查方对服务过程有较强的控制能力。

在“服务绩效”层面，审查组对远大能源的节能量/项目数进行现场确认，对项目平均投资回收期、客户满意度、资质和口碑、认证证书、标志使用情况等方面进行了审查计算，审查证据表明，受审查方服务绩效较为显著，基本满足各项预期指标的要求。

## 二、合同能源管理服务认证项目亮点及实践意义

远大能源通过合同能源管理服务认证项目源进一步提升了自身的专业化管理水平与服务绩效，合同能源管理服务的客户满意度持续上升，并先后获得第五届中国能源产业发展年会“助力‘碳达峰、碳中和’能源行业年度领军企业”、中国节能协会创新奖“节能减排企业贡献奖”等荣誉。

远大能源通过合同能源管理服务认证项目在政府与企

事业单位采购招标中获得直接加分优势。仅在 2022 年，远大能源先后中标某妇幼保健院“新院区一、二期中央空调投资型合同能源管理项目”与某市妇幼保健院中央空调合同能源管理服务项目，中标金额达 700 余万元。

远大能源通过合同能源管理体系服务认证项目，远大能源的“电机系统节能”、“锅炉（窑炉）改造”、“建筑节能改造”、“能量系统优化”、“余压余热利用”等服务类别获得 AAAAA 级认证，通过后期的市场宣传，成为与同行业机构开展差异化竞争的有力武器，并进一步提升企业的品牌知名度和顾客对企业的信赖度。随着市场份额的增加，远大能源合同能源管理项目产生的节能量累积达到近 3 万吨标煤，呈现出巨大的社会与生态价值。

# 光明牛奶随心订服务认证

上海质量体系审核中心

## 一、案例背景介绍

光明乳业股份有限公司作为新鲜牛奶领军企业，鲜奶销量在国内遥遥领先。“光明随心订”送奶到家的服务品牌创建于1999年，是一项服务大众的民生工程。2012年，光明升级“送奶上门”服务内涵为“随心订”，建立了“随心订、随心付、随心选、随心换”的“四随”服务系统。

“光明随心订”遵循公司品质战略，在“大品质概念”的基础上制定“随心订”服务的内控标准，依托于“光明随心订”APP与网站，与生产加工形成一体化协同产业链，以全产业链数字化与社区级别数据分析，为客户提供更优质的服务体验。

公司于2018年申请对“光明牛奶随心订”进行服务认证，以满足客户个性化需求为目标，以“满足消费者对美好生活的追求”作为可持续发展的动力，依托大数据、移动互联网等技术，建设个性化服务平台，满足消费者一键式订购、个性化需求，实现专业、新鲜的“四随”的特色服务和客户体验，传递“让更多人感受美味和健康的快乐”的企业愿景。

为开展该重点领域的服务认证活动，本机构根据公司“随心订”服务的过程和能力，针对“随心订”服务的管理特征，选择适用于其服务特性测评和管理要求审核活动的认证模式，研发制定了基于顾客感知、关注企业质量管理和服

务特性满足程度的服务认证依据标准。该标准不仅为机构提供了服务认证要求及其准则和方法，同时为企业提供了评价和改进自身服务提供水平的依据，为广大顾客提供了服务评价的判断依据。为有效地推动获证企业由生产型向生产服务型转变，由生产性服务业向专业化和价值链高端延伸，做出积极的认证应用实践。

## 二、案例取得的经济效益和社会效益

2018年获得初次认证后，“光明随心订”全面升级，在服务质量方面逐年提升，成为公司改善消费体验的新标杆。疫情之下，“线上经济”逆势上扬。2020年5月20日，“光明随心订”与天猫签订“品牌数字化转型战略合作”，不断加深对用户运营的新探索和实践，引领消费者的新鲜生活方式，全面加速迈进鲜食宅配的时代。2021年“光明随心订”销售额达25.54亿元，日均订奶数突破150万份，线上订单占比达72%，实现了传统企业的积极突破，并成为全国领先的鲜食宅配平台。

2022年上海本轮疫情爆发以来，“光明随心订”面对困难勇于挑战，推出社区团购新模式，全力保障市民的奶制品供应。“光明随心订”团购订单量达47649次，覆盖10697个小区。疫情期间，“光明随心订”为医疗队家属开展“三送”慰问，完成7508次物资配送任务，执行5.8万次高龄特困老人慰问品配送任务，尽己所能为大家送去光明温暖。

公司积极响应国家政策，开展节能降耗、绿色发展等一系列活动，为创造良好的绿色环境贡献光明力量。自2019

年开展奶盒回收活动以来，已走向全国 90 座重点城市，共有 53 万多名消费者积极参与，奶盒回收总数超 845 万个，回收 82 吨用纸。2021 年，利用回收奶盒制作的 78 米长椅成为崇明国际花博会的网红打卡点。

### 三、认证结果采信情况

为表彰公司在持续追求卓越质量管理、打造全产业链质量管控方面所做的突出成绩，经亚太质量组织严格评审，光明乳业获得 2019 年度“全球卓越绩效奖”的“世界级”奖项，这是全球卓越绩效奖中的最高层级，成为中国乳制品行业中第一家也是唯一一家获此殊荣的企业。在 2021 年度上海市质量工作会议上颁发了 2020 年度上海市政府质量奖，光明乳业股份有限公司荣获本市最高质量荣誉——2020 年度上海市市长质量奖，成为了该奖项自 2008 年设立以来首家获奖的食品企业。

在 2022 年疫情期间，光明乳业收到上海市商务委员会的感谢信：“本轮疫情以来，在保障 2500 万上海人民基本生活物资供应过程中，光明乳业快速响应、主动担当，充分发挥自身网络渠道优势，把保障生活物资供应作为最重要的任务，彰显了企业的社会责任和使命担当。”2022 年 6 月 9 日，在第 15 个世界认可日来临之际，上海市市场监督管理局发布了“十大”上海品牌卓越贡献品牌评选结果，“光明牛奶随心订服务”因在经营业绩、行业知名度、质量提升、创新突破、社会责任履行及品牌贡献度等方面均处于领先地位而荣获十大“上品”卓越贡献品牌。

# 风能领域设备运维和维修服务认证

中国船级社质量认证有限公司

## 一、项目实施情况

风电产业是可循环新能源产业，大力发展风电产业，对调整能源结构、推进能源生产和消费革命、促进生态文明建设具有重要意义。我国已将风电产业列为国家战略性新兴产业之一，在产业政策引导和市场需求驱动的双重作用下，全国风电产业实现了快速发展，已经成为全国为数不多可参与国际竞争并取得领先优势的产业。伴随着风电产业的高速发展，在风电项目的开发过程中，风机能否在运转时期发挥最佳性能是衡量风场投资成败的关键因素之一。因此，除考验风机本身质量外，其生命周期内的运营维护更为重要。截至2020年底，我国累计并网风电容量达2.82亿千瓦。在庞大的存量市场和可预见的增量市场基础上，运维市场的体量在逐步打开，伴随着一大批风电机组已出质保期，风电后市场服务规模达到178亿元左右，每年（近5年）的市场规模增速均保持在10%以上。

在此背景下，风能领域设备运维和维修服务（以下简称风电运维服务）行业市场规模增速持续加快，大量的第三方服务供应商进入此领域，自2015年的400多家增加到2020年的1500余家。风电运维服务企业数量的快速增加，造成一些运维队伍鱼龙混杂、服务管理和技术水平参差不齐，进而带来运维服务质量整体不高，设备的问题和事故时有发生，

与风电场主对其风场安全、高效、稳定运行的需求形成鲜明对比，由此，亟需通过第三方认证组织对运维服务企业的服务能力和服务质量进行验证和把关，为风电场主进行服务选择时提供了参考。

基于此中国船级社质量认证有限公司（以下简称 CCSC）在风电十余年的风电产品认证和技术服务的基础上，按照 GB/T《高技术服务业服务质量评价指南》的框架要求，制定了 TS07904《风能领域 设备运维和维修服务认证要求》，围绕设备运行管理、设备维护管理、配件管理、技术管理、安全管理、运维人员管理等方面，针对不同规模和提供不同种类服务的风电运维服务组织的，从服务能力、服务过程、服务结果三个维度提出具体的指标和要求。

围绕以上要求，我公司制定和发布了 TR07904《风能领域设备运维和维修服务认证实施专用规则》，并在认监委信息平台进行备案，为风电运维服务提供组织开展服务认证工作。

截至目前，CCSC 已共计为重庆海装、锐源风能等主机服务商，以及方大聚能等第三方运维服务机构共十一家组织实施了认证工作，颁发了各级别的运维服务认证证书，包括五星级认证证书 3 张，其他星级证书 8 张，为风电运维服务行业的规范运作、良好发展提供了有力的技术支撑。同时，在开展认证过程中，通过对目标指标进行行业对标，支持参与运维和维修服务的企业能够发挥自身存在的薄弱环节，不断改进服务质量，提升服务能力水平。

## 二、项目创新点

根据 CCSC 牵头制定的规则要求，风电运维服务认证采用公开服务特性测评和服务管理审核相结合的认证模式，主要评价内容包括：

### （一）服务能力评价

1. 设备运行管理，包括风电设备的日常运行管理、输变电设备的日常运行管理、定期和特殊巡视检查等内容；

2. 设备维护管理，包括定时检修、日常巡检和故障处理、大部件的改装升级和维修更换；

3. 技术管理，按照运行规程对风电设备运行状况进行记录，形成分析报告，为风电场运营管理提供决策依据；

4. 安全管理，由于风电场工作环境恶劣，维护工作经常是高空作业，人员和设备面临安全风险突出，提高人员对运维活动危险源的辨识能力，采取安全措施的有效性等内容；

5. 运维人员管理，持续提升运维人员的专业素质，以提升服务水平。

### （二）服务过程评价

服务过程评价，包括项目前期信息的沟通、服务方案制定和合同签订、现场实施过程、质量验收过程、质保期服务等。

### （三）服务绩效评价

服务绩效评价，包括服务项目的规模和数量、服务质量反馈、服务时效性、安全和环保事故、口碑及行业影响力等指标机型评价。

服务认证过程创新性地采用“过程量化打分和认证结果分级展示”的评价方式，按照细化后的评价细则实施逐项评价并打分。评价后的每个指标得分乘以指标相应的权重后相加，计算得出最终的综合得分。依据最终的综合得分，风电运维服务评价由高到低划分为五星级、四星级、三星级三个级别，级别越高表示所能提供的服务越好，并依据不同星级授予不同级别的服务认证证书。

### 三、认证收效

基于 CCSC 发布的技术规范和认证实施规则开展的风电运维服务认证，为获证企业的服务质量、服务能力、服务安全等提供了权威的第三方证明，具有一定的经济效益和社会效益，有助于向社会各相关方传递信任，如在国家能源、大唐等风场业主招投标过程中予以采信认证结果。

# 青岛公交集团城市公共交通线路 运营服务认证

北京中交远航认证有限公司

## 一、案例背景介绍

“十四五”以来，以增强人民群众获得感、幸福感和安全感为出发点，我国各地城市掀起了“公交优先”的热潮，面对城市公共交通出行要求不断提高和城镇化进程的不断深化，为加速向“综合交通、平安交通、智慧交通、绿色交通”的转变，实现《交通强国建设纲要》中“一流设施、一流服务、一流技术、一流治理”的目标要求，青岛公交集团等一批城市公共交通运营企业，近些年致力于打造高质量的公交服务品质并申请服务认证，以适应市民群众多样化、个性化的出行要求。

## 二、策划与认证实施情况

我机构按照“企业规模、基础设施建设、服务品质（顾客满意度）和创新服务等维度，对国内城市公共交通运营单位进行筛选，确定了国内公交行业领军企业—青岛公交集团作为机构开展服务认证试点单位。经过双方共同深入探讨确定，以集团公司市北巴士有限公司2路电车线路为认证示范项目，开展“城市公共交通线路运营服务品质提升工程”（后称“服务品质提升工程”）。

### （一）系统调研

1. 对青岛市有关公交运营的主要政策进行调研。根据国

家《交通强国建设纲要》要求，青岛市出台了《关于优先发展公共交通实施意见》《青岛市区政府购买城市公交服务实施方案》。

2. 走访了青岛市交通局、国资委和财政局，了解到随着青岛城市交通向地铁轨道倾斜，对城市电气车实施了里程减量、降低补贴政策。

3. 调研青岛市北巴士 2 路电车线路情况。该线路分为全程车和快线线路，里程分别为 8.3 千米、10 千米，起止站点为西镇站、金坛路站，分别设置 14 个车站、20 个车站，途经 5 所学校、青岛最繁华的台东商业行街、1 个医院、衔接 15 个地铁站。

## （二）试点开展服务提升活动

### 1. 需求调研

首先根据 2 路电车服务乘客的不同群体占比、营收贡献和特殊性，确定一般乘客（流动客户）、关键乘客（工薪人群、学生）和重点乘客（老年人、儿童和就医人群），运用服务蓝图、KNAO 模型等方法，甄别不同乘客群体的基本需求（安全、便捷）、期望需求（准时）和魅力需求（舒适、特色服务）。

绘制了包括“总图、车辆故障、交通事故、乘客突发疾病处理、恶劣天气、断线处理、车厢失火事件、公共卫生事件处理、失物招领、投诉处理”在内的 11 个运营线路服务蓝图，识别了服务的 16 个等待点、25 个失败点，其中痛点如早晚高峰期的等待时间和学生上下学乘车的安全，分析、

总结了造成服务等待、失败的原因和改进措施。

## 2. 建立系统高效的服务体系

根据需求调研及服务蓝图绘制分析，该线路有关负责人、骨干在上级单位支持下制定了服务方针和服务目标；明确了责任分工；梳理、优化了服务流程，明确流程要求；编制了《服务手册》，内容包括 2 路电车运营服务规范、服务提供规范、服务质量控制规范、线路服务失败及补救管理规范、车辆管理、安全生产、环保管理、应急管理等等在内。

分析采取了一些列举措，有效解决运营服务中的服务等待、顾客痛点问题。如设立了学生专车解决了学生上下学乘车安全问题，在早晚上班高峰采取了加班车，缩短班车间隔时间，缓解了上班族的等车时间；建立了鼓励乘客投诉/员工主动反馈乘客不满的机制，解决了顾客抱怨信息的遗漏问题；利用信息化技术，建立时时在线乘客满意度调查、数据分析、信息自动分配、问题解决跟踪系统，提高了顾客问题的反应速度。

## 3. 试运行改进完善

为了提高员工对服务品质意识，公司召开了《服务手册》发布会；为了完善《服务手册》的适宜性和充分性，公司成立了内部审查组和聘请市民监督员，实行跟车检查和暗访，策划实施内部管理审核、服务特性测评活动，基于内部审查问题的实施改进。

### （三）服务品质提升工作推广

青岛公交集团总结服务品质提升活动的成效和经验，在

企业内部进行表彰。集团借鉴服务品质认证活动机制，策划建立企业“品质线路星级评价”机制，全面落实服务品质提升工程。

青岛公交集团率先开展的服务品质认证活动，在行业产生了示范效应，此项活动随后在我国城市公交领域得到相应和推广，如深圳市东部公交集团等城市公交运营企业相继开展交通运输服务品质认证的活动。此项活动，有效促进了该行业领域企业管理水平和服务品质的提升，同时通过参与交通行业各类经验交流会及媒体宣传等活动，增强了服务认证在行业的影响力。

### 三、认证收效

#### （一）服务品质提升

2021年12月，青岛公交集团市北巴士有限公司2路电车线路获得了本机构交通运输服务品质认证证书。期间，借助2路电车线路服务认证工作，该企业有效应用服务技术应用，还创建了“八个一”工作准则（一言一语暖乘客心坎，一心一意为乘客着想，一举一动对乘客负责，一点一滴解乘客所难）和“八个有”服务法（始发站上有迎接、乘客上车有问候、跑来乘客有等待、特需乘客有照顾、行车途中有照应、面对询问有解答、车辆拐弯有提示、斑马线前有礼让）等特色服务；针对不同客户群体，在其他线路开发了社区巴士、景点巴士、夜间巴士等十余种特色线路品种；解决高峰出行需求的“互联网+公交快车”，成为行业成功实践；创新实施“一线两制”模式等高质量、多样性的服务供给，加快

由高满载率向高舒适度出行的转变，打造该企业“枫叶红”服务品牌。

## （二）取得的社会效益和经济效益

通过服务认证，公司全员服务意识明显增强，服务质量明显提升，乘客的满意度明显升高。得到了政府部门、行业机构、市民的一致好评，取得了良好的社会效益。助力培养驾驶员、乘务员成为先进楷模：全国“五一”劳动奖章获得者董文香、全国“青年文明号”2路868号车组等众多先进人物和基层集体。

服务品质提升管理经验输出：青岛公交集团、北京中交远航认证有限公司主导制订了《城市公共交通运营服务系列团体标准》，2021年双方《城市公共交通“美好出行”评价准则》团体标准通过了中国交通企业管理协会立项评审，正式立项，有关标准的编制工作。

## （三）认证结果采信

青岛公交集团下属公交巴士公司公交线路运营服务认证证书，在多个方面被采信，如在争创交通行业星级现场、交通质量奖活动中被采信加分；在申报青岛市市长质量奖活动中获得赞誉、加分；下属企业轨道巴士在如青海德令哈市有轨电车运营项目等全国多起招投标活动中，评标获得加分；下属市北巴士2号电车线路董文香被推选为青岛市劳动模范、全国“五一”劳动奖章获得者过程中，其在企业开展服务品质提升工程中的杰出表现和突出贡献，成为其先进事迹和工作成效的重要佐证等。

# 海康威视软件过程及能力成熟度评估五级 服务认证

广州赛宝认证中心服务有限公司

“软件过程及能力成熟度评估”（简称 SPCA）近几年发展迅速，更多的软件企业通过实施 SPCA 来提升软件过程能力和过程性能，促进软件产品质量的提高，而运用 SPCA 高成熟度方法进行软件过程量化管理，可以为组织改进、项目管理提供有效的参考数据和支持意见，从而提高软件组织的能力成熟度，使其在日益激烈的竞争中处于有利地位。

赛宝认证中心成立于 1979 年，是国内最早的认证服务机构，也是将“认证”的概念最早引入国内的组织，在软件能力成熟度推广方面，尤其是量化管理能力建设方面有 20 多年的经验，是国内具有 SPCA 高成熟度评估的资格的机构之一。海康威视于 2022 年 4 月份向赛宝认证中心提出 SPCA 认证申请，期望通过 SPCA 认证，鉴定公司的能力成熟度水平，发现目前企业在量化改进及产品研发方面的问题，借助认证推进研发管理能力建设，进一步提升公司在产品研发方面的能力，保持在视频行业的领先地位。

赛宝认证中心收到海康威视的认证申请后，首先与企业进行首次沟通，获取了海康威视的组织架构、人员规模、业务领域、产品形态、开发模式等基本信息，并对此进行汇总整理，分析公司的基本情况，确实是否达到评估条件。海康威视是以视频为核心的智能物联网解决方案和大数据服务

提供商，业务聚焦于智能物联网、大数据服务和智慧业务，构建开放合作生态，为公共服务领域用户、企事业用户和中小企业用户提供服务，致力于构筑云边融合、物信融合、数智融合的智慧城市和数字化企业。企业主要目标一是快速推出符合市场需求的有竞争力的产品，二是提升项目交付效率，将“重质量、保交付、提效率”为指导原则。

根据获取到的信息，赛宝认证中心有针对性的安排适合的 SPCA 主任评估师负责本次认证服务工作。赛宝评估师向海康威视介绍了评估流程，并与海康威视一起制定现场评估计划，海康威视在前期准备阶段积极配合，非常清晰的了解到需提供的证据等材料并提前归档。

赛宝认证中心组成评估小组，到客户现场开展 SPCA 认证工作。在海康威视 SPCA 高成熟度评估过程中，评估组按照评估计划采用了文档证据审查、各类管理工具实施情况检查、相关人员访谈、EPG 改进情况工作汇报等方式开展了现场评估，识别了多项发现，部分评估发现情况如下：

首先，评估组根据企业的管理目标，分析了本次评估的检查重点，针对研发量化管理部分，评估组对 EPG 的量化基础设施建设进行了详细了解，并由 EPG 对整个量化过程改进过程进行了系统性汇报，同时检查了其商业目标分解的过程，基线、模型建立的过程，并通过一些现场的统计工具演示，了解其对组织级量化基础建设过程的符合性，组织构建了“提升产品发布质量，减少产品在市场上客户投诉作为公司”的关键业务目标，对针对该目标进行了分解识别了降低

产品发布偏差、降低发布 DI 值  $\leq 40$ ，提升 DR 稳定性 88%、降低开箱不良率均值控制在 850ppm，标准差下降 210ppm，，形成了 QPP0，并针对这些量化的目标，分析建立了组织度量指标库，在检查其组织度量指标库的时候，评估组发现，目前组织度量项覆盖度不够，不能完整的去反应商业目标的落实情况，不利于商业目标的达成，例如针对系统测试的数据没有对用例有效性进行度量和分析，不利于优化和完善用例库，对组织的效率提升不利。对此，评估组建议 EPG 建立定期根据公司业务目标更新度量指标库的管理机制，必要时提高频度，确保度量项的持续可追溯性。

然后，评估组根据组织的目标、基线、模型的建立发布情况，同时对项目的量化落地部分进行了检查，通过查看量化目标建立情况，以及组织基线模型在项目中的应用情况进行了检查，评估组发现，组织级部分基线和模型有时候不适用于项目，导致组织级对于项目的控制能力不足，项目为适应本身业务特点，自行调整了部分基线和模型，但调整的基线和模型对未经过组织级正式评审和发布，导致存在基线模型适用性问题，影响组织商业目标的达成；对此评估组建议 EPG 可以调整基线模型的构建测试，建立业务部的统计量化分析能力，各个业务部门可根据 EPG 定义的统计技术和方法分业务特征建立特定的基线和模型，但需要经过 EPG 的审批，确保其适用性，以及与组织商业目标的协调一致性。

同时，基于项目组的这种未经批准的调整，也导致项目量化管理目标和组织级商业目标追溯性不够，部分项目的项

目目标未完全覆盖组织业务目标，并未见情况说明和审批记录，高优先级的目标在项目中未进行承接和达成可能性的预测；对此，评估组建议海康威视一是加强目标分析，通过模型进行预测，了解次级目标对商业目标的影响，确保商业目标的可行性；针对类似这些评估的改进项发现，评估组与企业的 EPG 管理、管理团队等进行了评估发现及建议的沟通，海康威视也意识到在量化改进及产品研发方面的问题，对量化改进有了更深刻的认识，并建立了相应的改进策略和计划。

除了识别了改进项之外，评估组对于企业确实做的比较好的方面给出明确的肯定和高度的认可，以激励企业保持管理改进的积极性。如评估组给出以下强项：

1. 基于产品分解结构，软件集成、单板调试、单板试制、手板试装、产品试制、整机集成及测试、硬件测试、系统测试、产品发布，产品集成和交付的各个环节集成策略清晰，基于流水线执行高效的软件集成和构建测试。

2. 公司搭建数据管理平台，打通各平台系统的数据流，更便于度量数据的收集和分析。

3. 供应商管理体系和平台有效支持供应商准入、供应商认证、合同管理、质量管理、绩效评价等。

基于评估发现的结果，SPCA 给出海康威视取得 SPCA5 级成熟度资格的结论。海康威视顺利获得 SPCA5 级认可。海康威视高度重视评估组的发现，承诺将组织 EPG 团队分析改进项，作为后期持续量化过程改进的重要输入。

赛宝认证中心 SPCA 评估组始终认为，秉持着“科学、

公正、服务、价值”的理念，致力于让行业供应链更透明，让企业管理水平更卓越、流程更优化，为社会带来更多安全可靠绿色的产品与服务。因此在评估过程中，评估组除了考虑整个过程的合规性以外，更多的也希望通过评估活动驱动企业能力提升与改进，帮助企业更深入的了解与模型的标准差异以及行业内管理方法的良好实践，以便更好的实施过程改进不断提升企业管理能力水平，提升企业竞争力。

SPCA 高成熟度关注的重点在于数据，通过数据实现整个产品开发过程的可视化，从而更客观的了解组织能力及进行能力优化提升，海康威视充分理解了高成熟度的应用方法。评估组也了解到，在导入 SPCA 高成熟度后，海康威视的研发效能水平有了量的提升，目标达成能力大大提升，产品按时发布率达到 90%以上，发布 DI 值达成率 85%以上，严重客诉问题降低到 6 个/季度，客户阅读严重投诉次数降低到 2 个/月，开箱不良率小于 0.05%。

赛宝认证中心通过本次 SPCA 认证也充实了行业案例，丰富了量化管理评估经验，在后面的认证中可以进一步推广类似的优秀案例，给更多企业带来收益，助力企业量化能力建设及行业良性发展。