

服务认证良好案例经验交流材料汇编

2024 年 11 月

目 录

服务通信工程，优化售后品质（辽宁省市场监督管理局）	1
以认证为抓手提高消防技术服务质量水平（中国质量认证中心有限公司）	8
“服务认证促进电力运检服务高质量发展”《配网不停电作业服务认证》开展情况介绍 （中电赛普检验认证（北京）有限公司）	15
服务认证促进品牌形象升级和高质量发展临沂亮美嘉商贸有限公司勇争行业服务排头兵 （中标联合（北京）认证有限公司）	22
服务认证促进二手车行业正规发展（中汽研华诚认证（天津）有限公司）	30
服务认证持续推进 智慧养老“数智”实现（上海申西认证有限公司）	34
良好售后服务认证制度助力电动车配件售后服务系统化，数学化升级 （北京世标认证中心有限公司）	40
认证的“体检证”作用在机构养老服务认证中的体现（通标标准技术服务有限公司）	46
丰富家具企业文化内涵促进企业品牌美誉度提升 全友家私售后服务认证 （中环联合（北京）认证中心有限公司）	53
首创儿童青少年近视防控服务认证助力行业发展（中教国育认证（北京）有限公司）	60

服务通信工程，优化售后品质

辽宁省市场监督管理局

沈阳电信工程局（有限公司），作为通信工程服务领域的佼佼者，凭借其在电信工程施工交付后服务；计算机信息系统集成交付后服务等方面的全方位服务能力，赢得了市场的广泛认可与赞誉。公司秉承“用户至上，用心服务”的售后服务理念，诚心为用户提供至善的服务，始终以用户为中心，设身处地为顾客着想，树立以诚相待的态度，要用用心去对待顾客，最大限度满足顾客要求。

一、服务认证过程中提出的需要关注并提出的关键问题点

服务认证作为提升企业整体竞争力的重要手段，其核心在于通过专业的调研、咨询与评价流程，帮助企业识别并解决在服务管理中的关键问题。以下是方圆标志认证集团辽宁有限公司审核沈阳电信工程局（有限公司）服务认证过程中，提出的需要关注并提出的关键问题点：

（一）企业需要真正了解并满足客户需求，了解服务提供与客户期望之间存在明显差距；

（二）服务流程繁琐、冗余，导致效率低下或客户体验不佳；

（三）企业缺少完善的服务质量标准、监控机制和持续改进体系；

（四）服务资源（人力、物力、财力）不能得到有效配置，

以满足服务需求；

（五）企业服务缺乏创新，难以形成差异化竞争优势，服务品牌认知度低。

二、为企业提供了优化和提升服务质量的明确路径

在方圆标志认证集团辽宁有限公司的认证框架下，沈阳电信工程局（有限公司）通过以下一系列战略举措来优化和提升服务质量，确保服务过程符合高标准，并满足甚至超越客户的期望：

（一）明确服务现状与客户需求之间的差距

对比服务现状与客户需求，识别服务短板和潜在改进点，明确改进方向。

（二）服务流程与效率问题

流程优化：对服务流程进行全面梳理，识别并消除冗余环节，简化流程步骤，提高服务效率。

（三）服务质量管理体系的完善

根据行业标准和客户需求，制定详细的服务质量标准，明确服务要求和验收标准。

（四）资源配置与优化

资源评估：对现有服务资源进行全面评估，包括人力、物力、财力等，明确资源需求和瓶颈。

（五）服务创新与品牌建设

鼓励员工提出创新服务方案，探索新技术、新方法在服务中的应用，提升服务附加值。加强品牌宣传和推广，通过优质服务

体验提升品牌知名度和美誉度，形成差异化竞争优势。

三、服务认证的精准定位方案及措施

沈阳电信工程局（有限公司）在多年的服务认证过程中，服务体系持续进行优化，提升服务流程效率，完善服务质量管理体系，优化资源配置，鼓励服务创新，并强化员工服务意识，最终构建以客户为中心的高效服务体系。

（一）客户反馈与服务短板识别

方案及措施：定期向客户发放满意度调查问卷，并设置开放性问题以获取具体反馈。安排专人进行客户访谈，特别是针对高价值客户和长期合作伙伴，深入了解其服务需求和期望。

（二）服务流程优化

方案及措施：成立服务流程优化小组，负责流程的梳理、分析和优化工作。对关键服务环节进行时间成本分析，识别并削减不必要的步骤和等待时间。实施自动化工具部署计划，逐步替换手工操作，提高服务响应速度和准确性。

公司完善了售后服务网络，设立了 24 小时客服热线，8 小时内向顾客提供解决方案及相关的技术支持，若需要现场服务，72 小时到达现场。能够随时解答客户的疑问和需求，为客户提供全天候的服务支持。

（三）服务质量管理体系完善

方案及措施：制定详细的服务质量标准手册，明确服务要求和验收标准。设立服务质量监控部门或岗位，负责日常服务质量

的监控和评估。定期进行服务质量评估会议，分析数据并制定改进措施。

结合公司的实际情况，针对售后服务中的各项活动和流程，制定相应的制度和规范《各级人员管理职责》《保修管理制度》《回访管理制度》《质量保修期满后维保及服务管理制度》《顾客投诉应急预案》等，明确了服务范围、职能设计、组织分工、运转机制等。公司售后服务评价体系过程及相互作用顺序予以描述，引用了程序、制度、规范等文件。

公司根据顾客要求、相关服务流程及服务标准，识别了售后服务相关接触点，确定了服务接触面，制定了《售后服务流程图》，编制了《售后服务蓝图》，售后服务蓝图中的各接触点明确。

（四）资源配置与优化

方案及措施：对现有资源进行全面盘点和评估，识别资源瓶颈和冗余。制定资源分配计划，确保关键服务环节获得优先支持。实施成本控制措施如节能减排、资源共享等以降低运营成本。

企业加强了专业的技术团队建设。经过多年人力资源不断地优化，公司建立了一支技术精湛、经验丰富的售后服务团队，他们不仅具备扎实的专业知识，还具备丰富的实战经验。无论是设备安装、调试还是故障排查，他们都能迅速响应并高效解决，确保客户设备的正常运行。

（五）服务创新与品牌建设

方案及措施：设立奖励机制以鼓励员工提出创新服务方案。

关注行业动态和技术发展趋势，探索数字化转型和个性化服务等新兴服务模式。利用社交媒体、行业展会等渠道加强品牌宣传和推广活动。

公司制定了《人力资源控制程序》，对售后服务人员的专业技能培训和评价，持续保证售后服务人员的专业素质满足服务要求。在认证期间内，相关人员对售后服务评价体系有效性及改进提升绩效的贡献等方面的意识得到了大大增强；服务人员的综合素质和能力得到了较高提升。

通过内部宣传、文化活动等方式营造以客户为中心的企业文化氛围增强员工的归属感和责任感。

认证期间内，服务的客户不断增加，包括：中国联合网络通讯有限公司的多个分公司，中国移动通信集团的多个分公司、沈阳市和平区房产事务服务中心、沈阳市沈大网联汽车协同创新中心有限公司、沈阳东创高科技有限公司等知名单位，均得到良好反馈。

四、制度规范与持续发展及客户满意度调查情况

方圆标志认证集团辽宁有限公司的认证框架为企业提供了优化和提升服务质量的明确路径。通过实施上述战略举措，企业可以不断提升服务质量和客户满意度，实现可持续发展。

（一）制度规范与持续发展

为了确保服务认证成果的持续有效和持续改进。方圆标志认证集团辽宁有限公司协助沈阳电信工程局（有限公司）建立了完

善的售后服务管理制度和规范。这些制度规范涵盖了服务标准的制定、服务流程的执行、服务质量的监控以及顾客满意度的调查等多个方面。

同时为了确保制度规范的贯彻执行，沈阳电信工程局（有限公司）还加强了内部管理和员工培训工作。通过不断的学习和实践企业全体员工的服务意识和服务本领得到了显著提升为企业的持续发展注入了新的活力。

（二）客户满意度调查情况

为了准确了解客户对沈阳电信工程局（有限公司）商品售后服务的满意度和期望值，方圆标志认证集团辽宁有限公司指导沈阳电信共同开展了客户满意度调查工作。调查结果显示客户对沈阳电信的服务质量和服务态度给予了高度评价。

顾客对沈阳电信工程局（有限公司）的售后服务质量评价比较高，2022年-2024年现场顾客调查得分及电话顾客调查综合得分均在98分以上，顾客对受评价方的服务比较满意。特别是服务效率、问题解决速度以及售后服务人员的专业素养等方面得到了客户的广泛认可。同时客户也提出了一些宝贵的意见和建议为沈阳电信持续改进服务提供了有力支持。

五、服务认证的意义与影响

沈阳电信工程局（有限公司）商品售后服务认证的成功，不仅是对公司服务质量的肯定，更是对整个行业服务标准的提升。服务认证作为一种国际通行的质量管理手段，能够有效地促进企

业建立健全的服务体系，提升服务质量和管理水平。同时，服务认证还能够增强消费者对企业的信任度和忠诚度，为企业赢得更多的市场份额和竞争优势。

以认证为抓手提高消防技术服务质量水平

中国质量认证中心有限公司

消防技术服务行业是社会消防安全治理的重要力量，企业作为行业的基石，其服务质量的提升直接关系到行业可持续发展和社会消防安全保障，具有重要意义。2017年以来，中国质量认证中心（以下简称CQC）聚焦消防技术服务行业，以高质量发展为目标，以质量提升为主线，通过标准、服务认证等高技术专业服务，研制质量管理地方标准、参与质量提升培育帮扶、引入质量认证方法工具、融合数字化转型发展等主要做法。一是量身定制质量管理地方标准，填补国内行业空白；二是联动监管部门开展“线上+线下”形式多样、覆盖对象广泛的质量宣贯培训，根植行业质量意识与风险意识，三是积极参与消防技术服务行业质量提升行动，组建专家服务团队，以“一企策”上门指导和分区集中培训相结合形式开展精准帮扶；四是依托数字化手段，持续推动监管平台与质量管理融合应用，赋能消防技术服务行业高质量发展；五是推广应用质量认证工具，形成一批具有市场竞争力、影响力的消防技术服务品牌。

在消防技术服务行业引入“质量认证”的方法与工具，为引领行业高质量发展注入新动力，通过量身定制消防技术服务行业质量管理标准，并采用国际通行的认证评价手段，开展消防技术服务机构服务质量评测，有效区分企业质量管理能力和服务水平

的优劣，截止目前 CQC 已颁发消防技术服务认证证书 57 张，认证结果已成为社会单位选择消防技术服务供应商的重要参考，同时也成为消防监管部门的分类监管的参考依据，质量认证“体检证、信用证、通行证”功能逐步凸显。2022 年，上海市政府举办习近平总书记授旗致训词四周年活动暨 2022 年上海市“119”消防宣传月启动仪式上，在上海市委常委、常务副市长吴清，市政府副秘书长徐惠丽，市应急管理局局长马坚泓，上海广播电视台党委书记沈军，上海广播电视台台长宋炯明，上海市消防救援总队政委王新建、总队长李伟民等领导见证下，CQC 应邀出席活动，并为首批获证的 9 家社会消防技术服务机构颁发证书。

通过政府引导、企业主体、市场运作，消防技术服务认证助力全面加强企业服务能力，切实发挥企业和社会消防安全治理中的重要作用，为消防技术服务行业注入“质量基因”，构建行业发展新模式，进一步提升社会火灾防控能级，为城市运行安全提供高质量的消防安全技术服务。

一、背景介绍

近年来，随着经济社会的不断发展，尤其在国家提出高质量发展和消防领域深化“放管服”改革的背景下，原有的社会消防技术服务产业政策已不能适应市场的需求，为此国家相继推出了相关制度改革，逐步取消了消防技术服务机构资质许可和 CMA 资质认定等前置性审批条件，转变为事中事后监管。但对比政策改革变化情况，社会消防技术服务机构应具备健全的质量管理体系

和消防安全评估过程控制体系都始终作为机构的从业条件，目的是确保消防技术服务的工作质量，切实发挥社会消防技术服务在消防安全治理中的作用。

随着消防技术服务市场日益壮大，消防技术服务需求不断增长。消防技术服务机构已成为社会消防安全治理的重要社会力量，据国家消防救援局“社会消防技术服务信息系统”公开数据显示，截止当前全国范围备案的从业机构超过 15000 多家，其所提供的技术服务质量的优劣已成为是否能保障城市安全的重要因素。通过深入开展行业调研、量身定制标准，积极推进质量提升、根植行业质量意识，发挥数字技术赋能，加快推进消防技术服务行业高质量发展，引入质量认证工具、传递信任服务发展。

二、主要做法和创新点

一是加强行业规范引领，借助标准化手段促进质量管理。充分运用质量管理体系标准，创新融合消防技术服务规范要求，制定发布标准《社会消防技术服务机构质量管理要求》（DB/T1380—2022）。该标准深度融合消防技术服务相关 7 部法律法规、15 项国家（行业）标准，作为国内首部消防领域的质量管理标准，梳理了行业发展现状和质量水平，充分提炼消防技术服务行业全过程质量控制重点，制定了从业人员和职责、工作场所和设备管理、项目评审和合同管理、技术交底和服务计划（方案）、委托单位财产和备品（件）、从业过程等具体要求，创新性提出消防技术服务机构质量管理要求。该标准遵循 ISO9001 等质

量管理原则、PDCA 循环质量管理工具，立足行业当前质量管理基础，定制“全生命周期”消防技术服务质量管理流程要求，给出创建质量管理体系创建指南和文件、记录模板，充分考虑推动行业高质量发展的需要，切实发挥“引领性”。同时，该标准给出了符合性评价工具及判定准则，作为服务机构进行质量管理、社会单位辨识优劣、监管部门实施监督检查和认证机构开展认证评价等的衡量依据之一，为共治共管消防技术服务、推进消防治理体系和治理能力现代化提供有力的技术支撑，充分体现“共享性”。目前，该标准正升级为国家标准编制中，已获得国标委立项通过批复。

二是加强部门联动，协作推进凝聚工作合力。CQC 作为技术支持，积极参与上海市、区两级消防、市场监管部门在全市范围联合开展质量提升专项行动，有效推动标准实施，为行业培植质量意识、注入质量管理“基因”，进一步规范消防技术服务活动，夯实质量管理基础，切实发挥“保底线”功能，保障消防安全。CQC 联合召开质量提升行动部署会、协调会 47 次，细化任务分工和工作措施，扎实推动提升行动稳步开展。组织全市 529 家消防技术服务机构和 6297 家消防安全重点单位参与地方标准宣贯、质量知识宣介等活动，引导市场供需双方形成质量共识。CQC 联合开展消防技术服务行业调研排摸和质量提升指导，分析行业质量管理现状，研究制定质量持续提升措施 214 项，固化形成质量提升长效工作机制。督促认证机构依法依规开展自愿性市场化认证

评价，营造公平有序的市场环境。

三是加强技术支撑保障，数字赋能推动质量提升。充分发挥CQC在服务认证数字技术科研成果，依托全程留痕、过程监控、项目管理、画像分析等技术手段，持续推动质量管理与数字化融合应用，助力消防技术服务全生命周期质量认证评价。运用消防技术服务数据开展分析研判，形成指导机构开展质量管理体系帮建、服务质量标准智能引导、服务过程透明监督、项目从业风险预警、现场执业质效管理、服务满意度评价辨识等18项“数字工具”，助力服务质量管理与认证评价活动降本增效，有力支撑和推动质量管理体系有效运行。由CQC和上海市消防救援总队共同申报的《质量提升赋能消防安全，助推行业数字化转型》项目荣获“2023世界智慧城市大奖·中国”安全和应急大奖，充分展示了质量提升在促进消防技术服务行业推动城市智慧发展方面的支撑保障作用。

四是加强宣传培训引导，树立典型加大认证推广力度。CQC积极参与组织资深质量专家、知名高校学者等举办10期线上线下质量提升行动系列讲座。组织6家获证企业代表交流分享质量改进案例和质量提升成效，活动累计参与人数超过10万人次，有效激发服务质量提升动能，营造行业重视认证、崇尚质量、追求卓越的良好氛围。结合质量月、“全国119消防宣传月”等宣传节点，CQC配合开展消防技术服务质量主题宣传244次，在市级主流媒体宣传33次，充分引导社会单位了解质量提升政策，助

推质量认证深入人心。

三、在社会、经济等方面的积极成效

CQC 开展消防技术服务认证工作以来，得到政府部门的肯定与支持，2023 年 11 月 4 日，应急管理部副部长兼国家消防救援局局长周天一行到 CQC 调研消防安全标准化及社会消防治理工作等方面情况。此后，CQC 陆续接待了上海、江苏、浙江、安徽、武汉等消防主管部门的调研与交流。量身定制标准，并基于标准推行服务认证作为行业治理的方式进一步得到政府部门认同。

CQC 推行的消防技术服务认证与质量提升行动，取得行业热烈反响，从业机构积极参与，市场服务质量向好趋势明显，据上海市消防救援总队 2023 年底公开数据，上海市平均每个服务项目现场从业时长、从业人数较 2022 年分别增长 23%、12%。从业机构平均承接项目数量、服务面积比 2022 年分别增长 2%、6%，消防设施故障修复数量较 2023 年周期增长 5.8%，委托单位满意度从 98.1%提高至 99.1%，实现消防技术服务规模和服务质量双提升。截止 2023 年底数据，上海市 29 家获得认证证书的消防技术服务机构，已为 4607 家社会单位提供高质量技术服务，服务满意度 99.8%，服务认证的作用进一步显现，市场逐步形成一批竞争力强、影响力大的消防技术服务品牌。

CQC 通过持续研究与创新，加大与行业主管部门的合作，努力将参与消防安全标准化及社会消防治理工作的有效措施和实践经验进行推广应用，为社会消防工作高质量发展提供更有力的支

撑。

四、相关方面的评价反馈

CQC 积极参与市场监管总局和地方市场监管部门组织的小微企业质量认证提升行动，2023 年由 CQC 作为主要技术支撑方，配合上海市市场监督管理局和上海市消防救援总队联合开展的《定制提升模式，帮扶消防技术服务行业，厚植质量管理理念》质量提升活动，入选市场监管总局“小微企业质量管理体系认证提升行动”地方典型经验。

CQC 颁发的消防技术服务认证证书，获得上海市消防主管部门的采信，作为其分类监管的参考依据；认证结果也获得上海市民政局的采信，作为上海市养老机构消防安全行业达标示范单位评选条件。同时，通过多年的宣传与引导，认证结果获得了市场的认可，提高了社会单位选择优秀消防技术机构的意识，部分国资央企、外资企业等市场主体已将 CQC 认证结果作为采购条件。

CQC 服务认证项目同样获得认证组织的认可与支持，通过贯标培训、“一企一策”精准帮扶等手段和“全套”体检，CQC 帮助企业完善管理制度、提升管理水平，提高服务质量，有效控制从业风险，助力企业树立市场口碑，加快品牌建设，增长市场优势，服务认证项目受到市场认同。

“服务认证促进电力运检服务高质量发展” 《配网不停电作业服务认证》开展情况介绍

中电赛普检验认证（北京）有限公司

一、认证项目背景

配网不停电作业服务是以实现配电用户的不停电或短时停电为目的，采用多种方式对设备进行检修的作业，可以在不停电的情况下实现线路检修、网架改造、业扩接入、设备轮换等电网检修作业。1923 年，美国人在 34kV 架空线路上使用木质操作杆进行了世界首次不停电作业 (Live-working)，掀开了线路带电作业的新纪元。中国的不停电作业早在 1952 年就开始进行了尝试，直到 1954 年，鞍山电业局在 3.3kV 架空线路上使用木质操作杆进行了带电作业，开创了中国带电作业的先河。配网不停电作业发展到今天，已成为国内外电力供应服务商提升供电可靠性和优质服务水平的最直接有效的技术手段（图 1）。



图 1 不同时期和类型的配网不停电作业现场实景

中电赛普检验认证（北京）有限公司（以下简称“赛普认证公司”）是国家电网有限公司系统内唯一一家具备从事电力生产性服务认证资质和能力的独立第三方机构（认证机构介绍见附1）。赛普认证公司联合中国电力科学研究院专业团队，持续跟进配网不停电作业专业技术发展和公司总部最新管理动向，创新研发配网不停电作业服务认证（以下简称“服务认证”）制度和实施方案。

服务认证通过对承揽施工企业的作业能力和管理水平进行全面客观和持续性认证审查，引导企业建立先进管理体系，提升作业技术工法，同时搭建起行业跨区域交流合作平台，不断推动不停电作业服务高质量发展。

二、认证项目做法和创新点

2020年，赛普认证公司牵头制定了《配网不停电作业服务认证实施规则》、《配网不停电作业服务认证要求》，作为服务认证方案和实施依据通过了国家认证认可监督管理委员会备案。服务认证依据最新国家、电力行业和国网公司标准要求，通过采用科学高效的认证审查模式对申请认证企业开展第三方持续性量化分级评价。

认证审查主要依据配电线路带电作业技术规程、带电作业用工具管理规范及业主方关于配网不停电作业相关管理要求。具体实施时，也将关注省公司设备管理部门对省内不停电作业管理出台的相关制度和要求执行落实情况。

服务认证采用“不停电作业管理审核+作业能力确认+现场作业测评”多维度联合分级评价模式，重点关注班组现场实际作业和日常管理全过程标准化符合程度，给出量化评价分级结果(图2)。

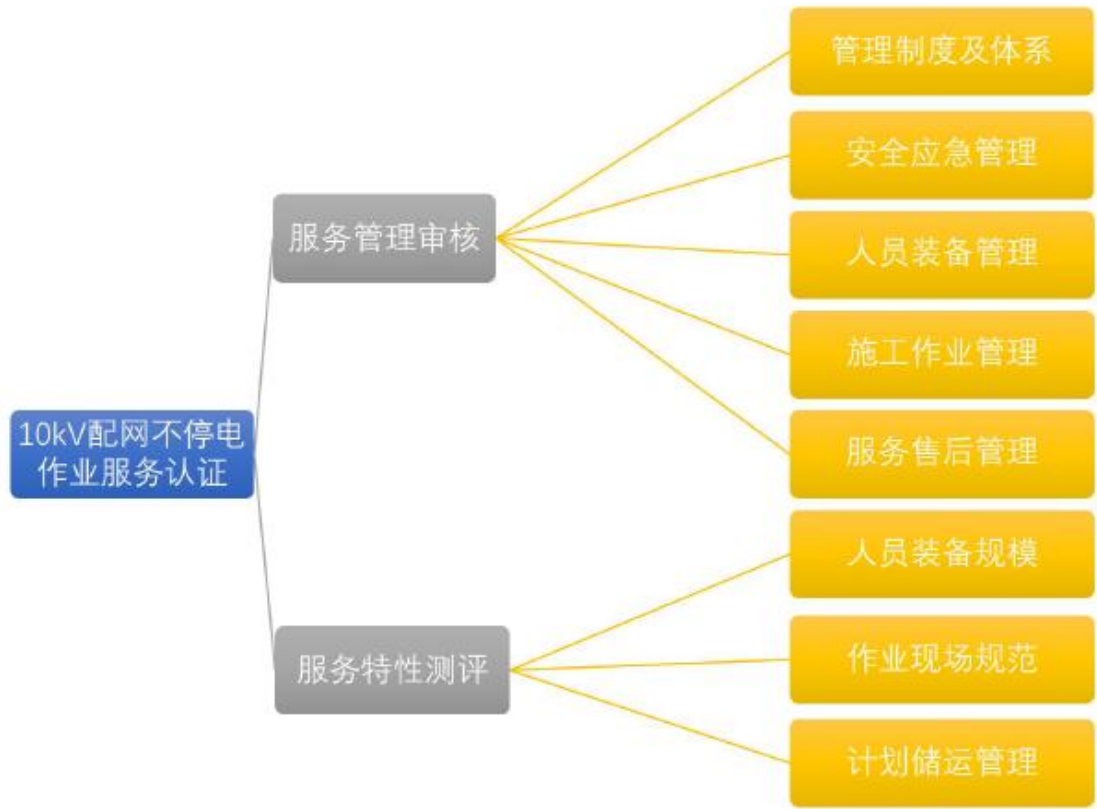


图2 配网不停电作业服务认证认证评价模式

赛普认证公司在受理认证申请后，组建包含有认证注册资质的服务认证审查员和行业专家的审查专家组。审查组赴申请认证企业现场对产业公司日常专业管理水平进行评价，核查作业人员队伍和装备规模，抽查不同作业类型现场作业，最终依据认证规则和要求给出审查推荐结论。通过初次审查的企业将获颁配网不停电作业服务认证证书，证书首页标明企业具备的作业项目能力、人员装备规模和标准符合性水平三维度的认证等级（图3）。



图 3 配网不停电作业服务认证认证审查现场

服务认证初次获证后有效期 4 年，期间赛普认证公司将跟踪获证企业认证持续符合情况，根据认证规则要求定期开展现场监督审查。在每一轮次认证审查结束后，赛普认证公司联合中国电科院专家团队，全面总结省内各单位认证审查情况，形成省级产业单位配网不停电作业服务认证总结报告。报告包含有省内产业单位配网不停电作业整体情况、关键指标量化分析以及存在问题及下一步工作建议等内容。总结报告将为省公司统筹规划全省配网不停电作业资源分配和专业发展提供科学依据和技术支撑。

赛普认证公司聚焦行业发展需求和主要相关方关切，基于自主知识产权的作业项目、作业队伍规模分类以及认证测评等的综

合服务质量评价技术专利，首创研发出一整套面向配网不停电作业为代表的高技术复杂型电力运检服务认证制度。在成功推出配网不停电作业服务认证之后，电网无人机巡检、电缆铺设作业等带有鲜明专业特色的服务认证项目也正在研发之中。

三、认证项目实施成效

2020年7月，赛普认证公司浙江大有实业有限公司颁发首张配网不停电作业服务认证证书（图4）。



图4 首张配网不停电作业服务认证证书

继首个认证项目之后，赛普认证公司先后在山东、江苏、浙江、河北、湖北等 5 个省份统一开展配网不停电作业服务认证工作。截止 2024 年 6 月，累计颁发 116 张证书。赛普认证公司已完成山东省、江苏省（市县两级）、河北省所有产业公司和浙江省所有市级产业公司服务认证，并向两家有相当作业实力的社会电力安装施工企业颁证。2024 年，浙江省县级产业公司、湖北省各地级市产业公司服务认证工作正在有序推进。

首轮认证结束后，山东、江苏、浙江和河北省内各地级市产业公司均能达到甲级作业能力（具备 33 类作业能、20 位以上持证作业人员和 4 辆/套以上作业车辆/装备），江苏和浙江部分县级产业公司通过在认证周期内升级审查也已达到甲级作业能力。参与认证的省份均将服务认证列入当年专业重点工作并在后续工作中采取多种方式推动认证采信。江苏和浙江省公司将认证结果作为专业考核对标依据，要求获证产业公司持续保持认证资质并主动提升认证等级；山东、湖北等省公司在包含有配网不停电作业的配网工程项目招标时将认证证书列入评价加分项目。

审查组在首轮认证评审发现受审组织诸如在执行国网、省市公司等客户方相关规范要求存在“盲点”、“误区”、作业过程中违规或不合理作业等问题。现场审查组开具不符合项并要求申请企业按期完成整改；监督过程中个别存在严重问题的获证组织，赛普认证公司依据认证规则对企业采取终止认证、暂停证书（附加整改）及撤销证书的决定并及时对外公布相关信息。

各省通过开展服务认证工作，有效推动参与配网不停电作业服务企业深入识别国网公司管理要求，逐步建立一整套适应作业安全、人员装备发展和技术提升需要的配网不停电作业管理制度，聚焦安全风险管理、作业人员资质和培训管理、工器具车辆管理、库房管理、现场作业安全管控等核心要素全面提高企业管理水平和现场作业能力，有力促进省内产业公司配网不停电作业队伍和能力建设提升（图 5）。



图 5. 经过认证获证组织服务能力提升情况

配网不停电作业服务认证工作能够起到将日常作业和管理风险前移作用，由事后监督变为事前预防，有效提升参与配网不停电作业服务企业管理水平，受到已开展服务认证工作省级单位主管部门的认可与好评。

服务认证促进品牌形象升级和高质量发展

临沂亮美嘉商贸有限公司勇争行业服务排头兵

中标联合（北京）认证有限公司

临沂亮美嘉商贸有限公司，作为国内灯饰连锁行业的佼佼者，自 1990 年创立以来，始终秉持“感恩、负责任、客户为本”的企业价值观，致力于为消费者提供高品质的家用照明与家居环境整合设计方案。经过 34 年的稳健发展，亮美嘉已从单一的灯饰产品经销商，转型为涵盖名品灯饰、软装配饰、高端家具、家居饰品及家装创意设计等多领域的家居用品综合营销平台，成功跻身“国内灯饰连锁十强”，并荣获“欧普照明全国最佳代理商”称号。

亮美嘉的快速发展，离不开其对优质服务的执着追求。公司深知，在竞争激烈的市场环境中，仅凭产品质量已难以满足消费者的多元化需求，售后服务的质量与水平成为衡量企业综合竞争力的重要标尺。因此，亮美嘉在不断完善产品线的同时，更加注重售后服务体系的升级与优化。

2021 年，临沂市兰山区市场监管局在推广良好商品售后服务认证的过程中，深入亮美嘉进行调研，并详细阐述了服务认证对企业提升服务质量和推动行业高质量发展的重要性。亮美嘉领导层对此高度重视，积极响应市场监管局的号召，成为国家市场监督管理总局依据 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。

在认证过程中，亮美嘉组织相关人员深入学习认证标准，结合公司实际情况，对售后服务体系进行了全面梳理与升级。公司不仅完善了十大无忧服务承诺，如 30 天包退、90 天包换等，远超行业及国家标准，还率先在行业内推出了免费灯具清洗、免费窗帘清洗、免费乔迁家宴等增值服务，赢得了消费者的广泛好评。

经过中标联合（北京）认证有限公司的严格审核，亮美嘉顺利取得了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。此后，亮美嘉继续深化服务体系建设，对服务流程进行再梳理、再完善，健全了《售后服务内部审核制度》、《售后服务安装、洗灯标准》、《物流仓储及配送服务》以及《客户投诉应急响应机制》等，进一步提升了服务品质与效率。

自服务认证以来，亮美嘉的售后服务满意度显著提升，客诉率大幅下降，客户满意度连续三年达到 99% 以上，客诉率降至 0.1%。同时，公司的销售额也逐年攀升，2022 年达到 11306 万元，2023 年更是突破 1.3 亿元大关，2024 年上半年也已超过 5200 万元，展现出强劲的发展势头。

亮美嘉的成功经验，不仅为公司自身赢得了荣誉与口碑，也为整个灯具销售行业树立了标杆。公司凭借良好的售后服务认证，进一步提升了品牌形象与公信力，吸引了更多忠实客户的青睐。如今，亮美嘉已成为灯饰业内的佼佼者，其优质的服务与卓越的产品品质，赢得了广大消费者的广泛赞誉与信赖。

未来，亮美嘉将继续秉承“笃守信誉，真诚服务”的理念，不断优化服务体系，提升服务质量，为消费者创造更加美好的家居生活体验。同时，公司也将积极发挥行业引领作用，推动灯具销售行业向更高水平发展

一、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、经营面积最大、品种最丰富、功能最齐全的灯饰专业连锁企业之一。创立至今，亮美嘉始终奉行“感恩、负责任、客户为本”的企业价值观，以提升客户生活品质，让更多的人拥有更美的家”为己任，致力于家用照明与家居环境的整合设计与完美搭配。经过 34 年超常规、跨越式的发展，今天的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，成功跻身于“国内灯饰连锁十强、欧普照明全国最佳代理商”之列。30 多年来，亮美嘉以灯饰专营、连锁发展为基础，以电子商务、现代物流、定制设计等专业手段为支撑，逐步形成了跨地域的专业销售与服务网络。目前，公司销售网络已遍布山东、苏北，拥有济南、青岛、临沂、潍坊、滨州、烟台、济宁、淮安等 8 个运营中心、18 家直营门店，总营业面积 3 万余平。

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。

二、主要做法和创新点

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，公司领导十分重视并珍惜这次服务认证的机会，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。

2023年6月，临沂亮美嘉商贸有限公司作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2023年全国服务认证良好案例进行了交流。公司凭借多年扎实的管理基础及为客户提供的优质售后服务，2021-2023年在中标联合（北京）认证有限公司的帮助下，亮美嘉良好商品售后服务认证取得了持续发展。

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。

2021-2023 年中标联合评审组对亮美嘉进行了 1 次初审、2 次监督的现场审核，亮美嘉获证之后对服务流程进行了梳理，服务流程得到了进一步的完善；将十大无忧服务进行了完善与升级，健全了《售后服务内部审核制度》、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。在现场审查过程中，亮美嘉积极响应审查组提出的不足在之处，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、客户信用评价等级、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、健全了客户信用评价体系，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，根据客户信用评价等级进行客户账期管理等等。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。

三、在社会、经济等方面的积极成效

自服务认证以来，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逐年提升，客诉率得到了进一步降低，客户满意度3年内达到99%，客诉率降到0.1%，亮美嘉销售额2022年达到113062146.16元，2023年达到132256003.18元，2024年上半年已达到已达52159297.1元，营业额三年来逐年上升，亮美嘉销售额在行业内仍能保持一个良好的势头。

良好售后服务认证效果明显，亮美嘉售后服务体系更完善、更标准、更规范、服务更有品质化，进一步提升了客户的满意度，忠诚度，增加了新的一批重复购买的老客户，信赖亮美嘉，由一次购买，成为终身朋友！竞争力进一步加强，通过了服务认证，是公司的荣誉，也是公司的一块金字招牌。公司的公信力提高，客户更认可，更信赖，成为灯饰业内标杆，品牌形象更进一步提高！说起亮美嘉，竖起大拇指！

认证机构针对亮美嘉良好的售后服务认证效果，给亮美嘉颁发了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。

四、相关方面的评价反馈

1. 企业内部评价

亮美嘉商贸有限公司内部对良好售后服务认证的实施效果感到非常满意。公司领导层认为，这次认证不仅是对企业多年来坚持优质服务的一种肯定，更是推动企业服务品质迈向新高度的关键一步。通过认证，企业不仅提升了售后服务水平，还进一步

增强了客户的满意度和忠诚度，为企业的长远发展奠定了坚实的基础。在具体实施过程中，企业员工也积极参与其中，对服务流程进行了全面梳理和优化。他们表示，通过对照认证标准进行学习与实践，不仅提升了自身的专业素养和服务能力，还增强了团队协作意识和工作效率。此外，企业还通过完善内部管理制度和强化培训等方式，确保服务认证的持续有效实施。

2. 客户评价

亮美嘉的客户对售后服务认证的实施效果也给予了高度评价。他们表示，自从企业实施售后服务认证以来，服务流程更加规范、服务效率更加高效、服务态度更加热情周到。特别是在处理客户投诉和售后服务方面，企业能够积极响应并快速解决问题，让客户感受到了前所未有的关怀和尊重。此外，客户还认为亮美嘉的售后服务认证不仅提升了企业的服务品质，还进一步增强了企业的公信力和品牌形象。他们表示，在选择家居用品时，会更加倾向于选择那些拥有良好售后服务认证的企业，因为这样的企业更加值得信赖和依靠。

3. 市场监管局评价

亮美嘉积极响应认证工作，不仅顺利取得了良好商品售后服务认证，还在后续的服务流程梳理、服务标准提升等方面做出了显著努力。企业领导层对认证的重视以及员工的积极参与，共同推动了亮美嘉售后服务体系的不断完善和升级。通过认证，亮美嘉的售后服务满意度逐年提升，客诉率显著降低，销售额也呈现

出稳步增长的态势。这些成绩的取得，不仅彰显了亮美嘉在服务品质上的卓越追求，也体现了市场监管局在推动企业服务提升方面的重要作用。

市场监管局还表示，中标联合（北京）认证有限公司在此次试点活动中的企业培训、体系运行技术支持等认证服务很成功，其成功经验值得借鉴和学习。未来，市场监管局将继续加大对良好商品售后服务认证的宣传力度，推动更多企业参与到认证工作中来，共同提升地区企业的服务水平和竞争力。

4. 认证机构的评价

亮美嘉在认证过程中积极配合，认真执行认证标准，取得了显著的成效。作为首批试点单位，亮美嘉不仅成功通过了认证，还在后续的服务中持续优化和提升，展现了企业的责任感和担当。亮美嘉的成功经验为其他行业的服务认证提供了有益的借鉴和参考，也证明了机构参与总局认研中心制定的《良好售后服务要求（有形商品）》标准是科学的、有效的，能够在企业中落地生根，能成为推动企业发展的重要动力。同时，他们也希望更多的企业能够像亮美嘉一样，积极采信服务认证，提升售后服务水平，为消费者创造更好的购物体验。

服务认证促进二手车行业正规发展

中汽研华诚认证（天津）有限公司

汽车作为国民经济的支柱产业，汽车的流通成为产业发展中的重要一环，截至 2023 年底，二手车年销售量达到 1840 万辆，国家各部门相继出台激励二手车发展的政策，随着市场发展日益扩大，消费者对于车辆信息的透明度、交易流程的便捷性以及服务质量的保障提出了更高要求。为了满足消费者对于二手车公正性的要求，开展二手车鉴定评估服务的第三方机构孕育而生。目前，每年在二手车交易过程中已经有 1000 万台次车辆配置了随车的评估报告，成为消费者在买卖二手车时关注的重点。

华诚认证编制的《二手车鉴定评估及辅助交易服务规范》规定了提供二手车鉴定评估服务的企业的在提供服务活动中的软硬件要求、服务管理要求等，确保服务流程、鉴定评估过程等环节均达到行业领先水平，同时关注服务体验及数字化应用。覆盖了从预约、检测、支付、报告交付、服务保障、满意度调查等各个环节，同时运用了多种认证模式，让服务审查结果更具真实有效，也为企业在不断提升服务质量时起到了促进作用。

二手车行业目前是国家各部委关注的行业，通过二手车的流通加快汽车产业的发展，二手车相关的服务组织也在不断升其服务质量，适应市场及消费者的需求。华诚认证在专注二手车领域认证技术的开发，紧跟行业需求，不断完善认证技术，为行业企

业提供更好的认证服务。

一、背景介绍

我国汽车保有量已经超过 4.5 亿量，二手车年销售量达到 1840 万辆，且逐年提升。庞大的汽车保有量自然而然催生出一个体量巨大的二手车行业市场。但目前二手车市场“大”而无“序”，由于车辆信息不对称给消费者、经销商都带来了不少的问题。为解决消费者对车况真实性问题，二手车鉴定评估服务提供企业孕育而生，二手车的鉴定评估服务已经深入行业需求，华诚认证为这些提供二手车鉴定评估的企业开展了服务认证审查工作，助力汽车后市场行业服务能力提升。

二、主要做法和创新点

(1) 申请认证客户介绍：北京博检机动车鉴定评估有限公司(以下简称“查博士”)成立于 2019 年，系“查博士二手车检测鉴定评估”服务的运营主体，在国家商务部公共信息平台完成资质备案；“查博士”目前为二手车市场、二手车商、二手车消费者、司法机构等提供专业的车况检测鉴定服务，同时与抖音、懂车帝、阿里拍卖、58 同城、赶集网、汽车之家、小柠拍等大型网络平台的指定二手车检测鉴定机构，评估报告成为平台内二手车上架必备材料。也与沃尔沃二手车、小鹏二手车、上汽乘用车等官方二手车品牌合作，开展二手车鉴定评估活动，年均检测鉴定量近 150 万台次，先后为各级人民法院出具司法鉴定、司法评估意见超过 500 份，均被人民法院采纳。

(2) 结合企业服务特点运用多种服务认证模式相结合的方法设计了审核的方案:

总部: 认证模式为服务管理审核 I, 对所有场所的服务及管理负责, 能收集和分析来自于所有场所的数据, 并对所有场所进行有效的控制, 包括变更服务标准、规范和服务管理文件; 指导、监督各场所服务; 处理投诉; 纠正措施及改进。

服务网点: 认证模式为服务管理审核 I+服务特性测评(公开的服务特性检验 A; 神秘顾客(暗访)服务特性检验 B), 企业服务网点全部为企业自营的全资子公司, 执行统一的服务模式, 服务运营由总部管理, 通过现场审查确定服务的有效性和一致性。

客户管理: 认证模式为服务管理审核 I+服务特性测评(顾客调查 E)

(3) 现场审核审核查抽样: 所有场所属于一个服务系统, 提供的服务内容、实施的服务流程和执行的服务标准相同, 服务提供和交付的结果相同, 满足多场所抽样原则。

(4) 审查结论: 华诚认证对实际服务过程/活动进行了充分的识别, 建立的服务管理文件运行有效, 能保障组织具备稳定的能力提供服务, 公司在服务策划、资源配置、工作环境和设备设施、实际运行、绩效监测等方面能够满足服务管理要求, 保证公司服务能诺的实现。服务管理运行中能够体现持续改进, 基本能够达到预期结果, 符合服务管理要求。

三、服务认证审核效果

通过审核，企业逐步加强总部对各场所运行管理的质量控制及技术支持：1）加强总部对服务网点管理质量数据的分析并快速制定应对措施；2）加强二手车鉴定评估人员稳定性管理；3）对服务网点的安全性加强管理，保证消费者财产安全。对于提升二手车鉴定评估服务水平发挥积极作用。

四、相关方反馈

华诚认证为查博士开展了多年的认证服务，为企业逐步加强总部对各场所运行管理的质量控制及技术支持，对于提升二手车鉴定评估服务水平发挥积极作用。

服务认证持续推进 智慧养老“数智”实现

上海中西认证有限公司

上海天与智慧养老服务有限公司于 2023 年 6 月纳入 GB/T20647.8-2006 社区服务指南要求，1 年多以来，日常贯标扎实推进，服务意识、服务技能持续改善。凝聚全新服务精髓的“数智养老”创新工程，通过云计算的智慧集成平台与毫米波雷达行为智能分析系统，实现了养老服务的智能化升级。该系统有效提升了养老服务的质量和效率，为老年人提供了更加便捷、安全的生活保障，具有重要的社会意义。

一、背景介绍

改进传统养老模式的不足，譬如：过度依靠劳动力、护理人员受困于繁琐的纸质记录和常规监测工作、老年人的家庭成员承受较大的照护压力等，基于云计算的智慧集成平台与毫米波雷达行为智能分析系统应用，开发“数智养老”创新工程。

二、主要做法和创新点

主要做法：

1、技术平台建设

智慧集成平台：构建集中式服务平台，运用云计算实现数据存储、处理和分析，集成了机构管理、服务管理、健康监测等多种应用和服务。

毫米波雷达行为智能分析系统：部署毫米波雷达传感器，实

时监测老年人活动和行为模式，通过智能算法分析数据，检测异常行为，如跌倒等。

2、应用系统建设

融汇 GB/T20647.8-2006 社区服务指南第 8 部分：家政服务要求，将居家、社区、机构等多种养老服务场景的全面覆盖，整合产业链上下游资源，构建了闭环养老服务生态系统，秉持“互联网+多元服务”理念。

3、系统安全建设

采用 https 加密协议、阿里云 Web 应用防火墙等先进技术确保系统的安全。并组建专业运维团队提供 7*24 小时技术支持。

4、数据应用

健康管理：借助智能设备和大数据分析形成用户的健康画像，提供个性化健康管理建议。

安全预警：实时监测老年人的活动状态，发现异常行为提供安全预警。

服务优化：依据需求和行为数据，优化养老服务流程，提高服务质量和效率。

5、服务体系贯标和认证

通过贯标认证促使公司不断优化服务流程和提升服务质量，让老年人及其家庭成员能够更安心地选择我们的服务，从而扩大了客户基础，提升了市场竞争力；为公司打开了更多的合作机会，也为公司带来了良好的口碑效应。

创新点：

1. 技术创新：采用云计算、大数据、人工智能等先进技术，实现智能化升级，且系统对接的智能设备大部分均是公司自研并拥有专利。

2. 安全可靠：采用多重安全防护措施，确保个人信息和数据安全。

3. 个性化服务：根据老年人的需求和行为数据，提供个性化服务，满足多样化需求。

三、在社会、经济等方面的积极成效

社会方面的积极成效：

能够真正满足老年人和护理人员的实际需求，有效提升了养老服务的质量和效率。为老年人提供便捷、安全的生活保障，优化养老机构服务效率，得到广泛认可。2024年6月7日审核员在上海市虹口区水电路1132弄15号的服务现场核查时感受到：居所井井有条，老人舒适惬意，服务人员精简。

经济方面的积极成效：

通过优化服务流程，增加了服务响应速度，提升了效率，可以提供给消费者更加优质和全面的服务；同时改善了服务模式，帮助企业提高人效。

四、相关方面的评价反馈

社会影响评价：

1. 受益者范围及反映：

（1）老人人群

智慧集成平台提供全面高效的服务体系，提升老年人的生活质量和安全保障，可获得远程咨询、健康监测等服务，异常情况能及时通知养老服务中心，确保及时获得必要的医疗援助。

（2）为老服务工作者

基础养老服务人才是智慧养老服务核心且需求强劲的关键力量。智慧集成平台使护理人员摆脱繁琐工作，投入更需关怀和技能的护理活动。

该平台不仅能记录监控老年人健康、危险报警、预测需求及警示潜在健康问题，还可生成护理计划指导护理人员工作，实现更个性化、专业化照护。

此外，智慧养老服务平台还能够促进护理团队协作，通过共享信息和资源，提高整个护理团队的工作效率。同时也有助于提高个人的职业技能，也为护理人员带来了更多的职业发展机会。

（3）老年人的家庭成员

智慧养老服务平台与毫米波雷达行为智能分析系统的应用提升了老年人的生活质量和安全感，减轻了家庭成员的照护压力，使家庭关系更为和谐。

同时也为家庭成员提供了一个全面了解老年人健康状况的窗口，智能提醒功能可帮助老年人遵循医疗计划，减轻护理负担，提升家庭幸福感，毫米波雷达系统保障老年人居家安全。

（4）当地民政部门

随着银发浪潮的兴起，传统养老模式亟需转型升级以满足日益增长的养老服务需求。“数智养老”创新工程提供创新方案，推动数字养老发展，增强社会养老服务能力，为经济增长添动力，帮助民政部门把握需求、制定政策，提升公共服务能效，

此外，通过精准的服务供给和政策支持，智慧养老服务平台正成为提升老年人幸福感、获得感、安全感的重要途径，为构建和谐社会、实现可持续发展贡献了积极力量。

2. 地区社会经济发展

（1）促进就业

“数智养老”创新工程是天与养老技术及传统养老服务业的革新之举。通过引入云计算、物联网、大数据分析以及人工智能等技术，实现对老年人健康状况的实时监测、行为分析和及时响应。

随着平台的建设和运营，人才需求大增，为计算机专业毕业生提供就业前景，给一线从业人员带来机遇，吸引投资者和资本，带动产业链发展，形成良性就业生态。

（2）推动产业升级

推动养老服务行业在技术创新和产业融合上进步。借助多种技术改善服务模式，催生新业态。在区域信息集成、养老项目数字化管理、居家生活安全监测、远程医疗服务等方面都有积极作用，项目高标准要求提升自身竞争力，推动行业发展。

3. 可持续性评价

随着人口老龄化加剧，传统养老服务面临压力。“数智养老”项目利用云计算和毫米波雷达技术创新服务模式，提升效率和质量，降低运营成本，提高经济效益。政府积极支持智慧养老项目的长期发展，制定相关标准与目标，公司则通过服务体系的贯标和认证持续推进，确保项目的可持续进步。

良好售后服务认证制度助力电动车配件 售后服务系统化，数字化升级

北京世标认证中心有限公司

山东优源新能源有限公司主要以销售批发新能源电动车配件为主，通过创新发展自有品牌，把握“低碳经济、绿色发展方向，目前已发展成为临沂行业有影响力的批发商。打造了新能源电动车配件供应链生态系统及行业垂直电商平台，建设仓储配送智联、线上线下融合、生产制造与终端客户联动，为国内外制造商和终端经销商提供专业化高效服务。企业根据售后服务实际情况绘制了服务蓝图，识别服务等待点为订单处理手续办理、售后服务、投诉，服务失败点为订单支付、提供订单信息、收货、退换货和投诉响应/反馈。

审核亮点：

审查组抓住企业通过线上线下相结合提供新能源电动车配件的销售和售后服务特点，依据 CCAI-CS-2021-001《良好售后服务要求（有形商品）》标准，充分识别售后服务的关键接触特性，针对供货商（加工方）采购过程管理、商品订单信息系统管理、商品生态信息等方面形成审核发现和改进项，为企业进一步优化和规范服务流程，向数字化转型进程提供抓手，在审查有效性和认证成效方面较突出。

推荐理由：

随着电动车的普及，电动车配件市场逐渐繁荣。从电池、电机、控制器等核心部件，到车灯、轮胎、坐垫等周边配件，市场需求不断增长。但是市场鱼龙混杂，价格竞争激烈，打响品牌，做好售后服务对争取市场份额至关重要。如何运用互联网工具实现更方便快捷的购物体验；关注绿色发展需要，提供节能降碳的产品和服务等都是值得研究的问题。

本次审查依据良好售后服务新型认证制度要求，抓住企业拟完善行业垂直服务平台，建设仓储配送智联、线上线下融合、提供专业化高效售后服务的需求，在审查过程中重点关注信息系统和供应链管理与售后服务要求的差距。针对企业对供应商的供货管理、线上商品信息展示、订单信息跟踪处理、配送及顾客档案管理，商品生态级信息管理方面形成审核发现和改进项，为企业优化线上线下平台式整合售后服务模式提供了具体的切入点。

本案例围绕电动车配件企业良好售后服务审查过程发现的问题进行描述，介绍了主要做法和取得的成效，形成了具有一定代表性的可借鉴的经验。

一、背景介绍

随着我国营商环境不断优化，在互联网与大数据的技术赋能下，商业业态不断更新迭代，传统的线下贸易形式逐步向线上与线下相互融合的方向发展。在电子商务、直播营销、平台购物等新型贸易形式给顾客带来更好消费体验的同时，售后服务不规范的问题日益凸显。面对新的需求与挑战，全新的良好售后服务认

证制度应运而生，该制度由国家市场监管总局认证认可技术研究中心在国家市场监管总局指导下，联合北京世标认证中心有限公司（简称“世标认证/WSF”）等知名认证机构研究制定。

为充分发挥质量认证“传递信任，服务发展”的基础性作用，2023年4月，国家认监委复函同意临沂商品售后服务认证试点区创建，支持临沂商城高质量发展，形成可复制可推广的经验。临沂市委市政府高度重视，印发《商品售后服务认证试点区创建工作方案》，制定三年工作规划，纳入临沂商城转型升级计划，出台经费保障和奖励支持政策，建立部门联合推动工作机制。

临沂市市场监管局委托世标认证/WSF助力试点区创建工作，为企业开展良好售后服务认证，帮助企业提质增效、转型升级。2023年8月，通过实地走访和调研评估，从众多报名企业中遴选首批商品售后服务认证试点参与企业20家，山东优源新能源有限公司位列其中。

二、主要做法和创新点

本次审查组依据 CCAI-CS-2021-001《良好售后服务要求（有形商品）》标准，结合山东优源新能源有限公司电动车配件线上线下相融合销售及提供售后服务的特点，在充分分析其售后服务蓝图的基础上，对其电动车配件的售后服务审核进行了策划。

根据审查计划分工，审查组通过服务体验、现场观察、人员访谈、查阅文件记录查阅等方式，针对认证范围内售后服务的质量保证能力进行了审查，对各项服务特性进行了公开测评。审查

组根据审查发现开具 1 项不符合，提出 13 个改进项，打分结果为服务特性基础级要求符合率 100%，期望级要求符合率 96.97%，生态级要求符合率 83.33%，其中安全可靠评价维度符合率 100.00%，透明诚信评价维度符合率 100.00%，省时便捷评价维度符合率 100.00%，体贴关怀评价维度符合率 93.75%，绿色低碳评价维度符合率 83.33%。综合评价良好售后服务级别为 A+级。

企业研究制定了相应的改进措施，主要包括以下几个方面：

1、提升供货商（加工方）采购过程管理

在公司现有的叮当闪配平台增加供货商供货管理模块，由采购销售部负责，根据产品类别，分别明确商品的执行标准及合同加工要求，并设置具体的采购产品验收内容，在验收时对于每批次的采购产品验收结果、供货及时性一并进入小程序，充分发挥系统优势，定期汇总供货商（加工方）供货业绩，并据此进行供货商（加工方）能力评价。

2、通过信息系统实现顾客订单处理与信息展示

由营销部负责与叮当闪配平台开发商协同升级完善系统功能，启用客户端应用者功能，能实现顾客远程在线获取商品的销量与顾客评价信息，并可自助下单、系统内付款、能适时跟踪查询订单处理、物流配送等信息，同时完善销售端应用功能，定期汇总顾客的交易量、付款及时性、顾客评价、顾客回访结果等信息，并能将这些信息定期导出形成顾客档案，从而对顾客的诚信行为进行监视。

3、关注商品展示宣传过程的环境节约

由销售经理对公司的商品标识上增加商品生态信息的内容，且通过叮当闪配平台、微信公众号内容定期优化更新，提高商品展示过程的环境节约关注度。并对销售人员培训利用数字化手段宣传推广商品，逐渐实现无纸化办公。

三、在社会、经济等方面的积极成效

获得良好售后服务认证证书起至今，公司发生了实质性的改变。公司成立专门售后小组，及时处理客户反映的各类投诉问题，售后投诉率由原先的 2%降至了 0.1%。针对低价劣质产品、无售后服务保障的商品造成的隐患，优源调整了策略，注重货架摆放、店铺陈列升级、推广优源自有品牌部件，为了打消顾客对产品质量的顾虑，在一些三包产品上承诺“只换不修”。通过调整，顾客的退货率由原先的 3.5%下降到 1.2%。在产品包装全面升级的同时，为新老客户宣传取得认证良好售后服务证书后的社会责任，需要客户来监督。获证一年以来，客户满意度也达到了从未达到的 99.9%。通过实施良好售后服务认证，实现在新能源和可再生能源领域的良性快速发展，成为临沂最优秀的批发商和电动车行业的供应服务商。

四、相关方面的评价反馈

山东优源的管理层及相关部门负责人对本次认证工作高度重视，对提升自身售后服务能力的意愿较迫切，通过良好售后服务认证过程，相关人员表示加深了对标准要求的理解，同时意识

到自身售后服务管理与标准的差距，明确了良好售后服务的改进方向。

世标认证/WSF 掌握企业痛点和实际需求，深入挖掘改进机会，帮助企业系统性快速提升，本次良好售后服务认证助力企业提升效果显著，得到临沂市委市政府、市场监管部门、商城管委会的高度认可与赞扬。在 2024 年临沂第二批良好售后服务认证工作启动会上（见补充材料），山东优源作为首批通过认证的优秀企业上台分享做法和收获，为其他售后服务企业提供了可借鉴的经验。

认证的“体检证”作用 在机构养老服务认证中的体现

通标标准技术服务有限公司

一、概述

随着我国社会老龄化日益严重，养老产业受到各方重视，受到社会普遍关注，快速发展。社会对机构养老的需求不断提升，并呈现多元化、差异化、个性化特征。新形势下，养老机构服务质量和模式是否能满足大众要求是养老机构发展的关键。浙江省作为全国共同富裕示范省，相关部门鼓励通过第三方认证来引导养老产业结构优化调整、扩大养老服务消费规模、引领养老服务产业高质量发展。认证认可是国际通行的手段，浙江依托自身优势，制定出“品字标”《机构养老服务》团体标准，SGS 依据该标准制定认证规则开展养老服务认证，该项工作充分发挥了认证“体检证”作用，得到养老机构和业内的高度认可。

二、项目背景

“品字标”是推动浙江高质量发展的一张“金名片”，为开展养老机构的养老服务认证，在主管部门的支持下，相关单位共同起草“品字标”团体标准（TZAQ 10115—2022《机构养老服务》），该标准于 2022 年 11 月由浙江省质量协会和浙江省老年服务业协会联合发布。

“品字标”系列标准代表了高标准和高要求。标准立足于引

领浙江省养老服务高水平高质量发展，在充分吸收浙江省养老机构等级评定标准要求基础上，将机构养老服务划分为“三星+”“四星+”“五星+”（认证证书中分别对应三钻、四钻、五钻）三个等级，在出入院、生活照料、膳食、洗涤、医疗护理、康复等其个方面提出更全面、更细致的定性定量要求。例如，对于养老护理员持证率、养老护理员与老年人配比、老年人满意度、执行医嘱合格率等重要指标要求由可选项转变为必备项，同时从服务的全面性、响应性、可靠性、移情性等方面新增服务质量要求。

SGS 遵循相关规范，发挥自身品牌和技术优势，依据该团标《机构养老服务》以及浙江省地标《“品字标”品牌管理与评价规范 第 3 部分：“品字标浙江服务”品牌评价》（以下简称“品牌管理与评价规范”）的要求研制了机构养老认证实施规则并在认监委备案，在地方民政系统的支持下开展认证活动。因此，本认证遵循目前主流的区域认证品牌认证模式，即基于“好企业”+“好产品（服务）”的两套标准开展认证。

本案例中，SGS 对申报认证的桐乡市安和居养老院（以下简称“安和居”）开展认证培育和认证实施工作，并在 2024 年 3 月对安和居颁发了认证证书（四钻）。

三、实施过程

桐乡市安和居养老院成立于 2003 年，前身为桐乡市老年公寓、桐乡市社会福利中心，2019 年 10 月事业单位改为国有企业，是民政局所属桐乡市惠民投资集团有限公司的子公司。运营二十

多年来，注重传承不断进步，摸索出一套自己的管理模式和照护方式，形成一支专业能力强、行为规范、能评估、能培训的高素质队伍。安和居以“仁爱为本、敬孝当先、亲情服务、团结奉献”的服务理念，主要面向社会自理、半自理、失能失智的老人提供生活照料、康复保健、文化娱乐、心理慰藉等温情服务。

2023年8月，在地方民政系统和市监局支持下，SGS派出专家队伍赴安和居进行了考察调研，并对其开展进行专项培育工作，重点针对2份标准（《机构养老服务》、《品牌管理与评价规范》）进行专业解读，同时介绍了认证的机理、流程和注意事项等内容。

安和居经过4个月的内部对标提升和运营改进，与2023年12月初正式提出认证申请，SGS受理后与其签订合同，并策划现场认证审核。

2023年12月底，SGS依据认证策划委派评审专家组开展现场认证审核工作，桐乡市民政局、桐乡市市场监管局领导也高度重视，亲临现场参加首末次会议。

在现场评审过程中，审查组通过现场巡查、面谈访问、老人满意度测评、现场测试、文件抽查等手段对安和居的各项服务和内部管理开展全方位的审核，包括对各类服务台账和护理记录等进行抽样核查。



图 1 认证审核现场

经过为期两天的评审，评审组对安和居养老院的管理和服务给予认可，并在末次会议中提出了诸多整改意见和改善建议，要求安和居依据整改建议查漏补缺积极整改，从而优化机制不断提升管理水平和服务质量。

经过两轮次（历经 2 个月）的整改，SGS 确认后关闭所有不符合项，准予发放认证证书。

四、审核发现

本次认证审核覆盖诸多方面，SGS 审查组按照《机构养老服务》，在完成必备项的审核后，重点对出入院、生活照料、膳食、洗涤、医疗护理、康复治疗及其他等七大服务进行全面细致的审

核，基于实际运营状况，运用风险的思维，针对各个环节各类文件记录进行科学抽样和剥茧抽丝的审核。

同时，评审组还依据《品牌管理与评价规范》就安和居的管理体系和服务管理，还有品牌管理、人力资源规划、新兴技术运用及服社会责任等方面进行了审核。

末次会议中，审核组重点提出了 7 条需要整改的不符合项目和 15 条建议项（见附录），同时与安和居管理层充分做了具体如何改进的探讨。

整改项包括：部分设备设施维护不当、服务承诺不齐全、一对一服务的协议内容不全、服务流程关键接触点和质量控制点未识别、出入院服务缺少系统的管理机制、护理等级和收费标准展示有纰漏、抽查 3 位老人的营养风险评价表不完善等。

建议项包括：老人评估记录频次可增加、护理项目服务卡信息不全、呼叫系统不够完善、更改菜单的菜谱未归档、楼层走访记录不完善、冰箱药品温度监控还可更完善、养老院品牌内涵还可加强、可持续发展的措施不足、社会责任报告引用的法规应更新等各类问题。

从中可以看出，不同于民政系统的等级评定，第三方服务认证从更广泛的角度，特别从质量管理和服务评价的角度，运用风险的思维审查了养老机构的各个方面。

安和居负责人表示 SGS 审查组提出的众多问题，是对养老院综合能力的深度检查得出的，特别是关于服务流程关键接触点和

质量控制点未识别等不符合项，之前从来没有专家提出过。安和居将服务流程中的关键接触点和质量控制点进行梳理，对 10 项服务流程做出控制要求，文件化后开展专题内部培训。安和居认为这样的确能够给养老机构的内部管理带来很大的便利，使得管理针对性更加明确，将有限的资源得到了更合理的应用，也减少了错误的发生率。

服务认证中服务承诺和服务信息的展示不规范也是服务行业常见的差错，本次也帮助养老机构识别出各类问题，养老院通过更正公众号信息、更新纸质宣传册等途径改进。

针对随机抽取的三位老人的饮食习惯及营养风险因素评价表，发现其中标*号的评价结果（如牙缺失、慢性病大于 3 种、认知障碍或抑郁等）未在养老服务计划中进一步增加相关措施。整改中，养老机构依据标准对所有在院老人的营养评价表进行了彻底梳理和完善，将营养风险评估中出现标*号的问题在服务计划中全部增加相关措施，有效地落实了标准，就这个措施足以使其照料服务中走到了行业领先。

同时，SGS 审查组还检查出很多细节的问题，比如其《生产安全事故应急预案》中有 5 个法规引用的是旧版本，厨房更改菜单后新菜谱未归档，养老院的宣传手册有各类小错误，院内宣传中的养老机构英文名称翻译错误等问题，针对这些建议项，安和居一一作了改进。针对关于绿色经营和能源可持续发展、品牌进一步打造等建议，安和居领导层都虚心接受，表示将在未来的工

作中逐步加以改进。

五、小结

本次服务认证的改善建议中并没有要求养老机构增加各类硬件设施、增设人员、补充各类流程和文件，更多的是尊重和基于安和居养老机构的规模和管理特点，依据风险的思维和服务提供相关理论，对照标准要求，通过提出基于审核得出的各类管理和服务漏洞，给出了全面的“体检”报告，据此来给养老机构提供软件上的提升和机制上的优化建议。因此得到了安和居和地方民政部门的高度认可。

通过国际公认 SGS 的养老认证证书发放以及地方民政系统的公开宣传，增加认证对养老机构赋能和传递信任的作用，提升了其品牌知名度，这对于县域级养老院来说也是非常弥足珍贵的。

不同于民政系统养老机构的权威评定，服务认证必须发挥认证机构自身的技术优势。全面细致的认证“体检报告”出具、以及探讨提出对应“治疗方案”，正是显示出了认证工作的专业水平和价值，这样才能切实得到养老机构及养老行业的青睐和认可，继而为认证认可这一国际通行的做法进一步服务于养老产业奠定基础。

当然，相对与其他认证审核，养老服务认证审核目前还不够成熟，也有很多弱势，希望将来各家认证机构都能来参与养老认证，多多交流，共同提高这项服务认证整体专业水平和影响力。

丰富家具企业文化内涵促进企业品牌美誉度 提升 全友家私售后服务认证

中环联合（北京）认证中心有限公司

一、案例背景介绍

全友家私有限公司，创立于 1986 年，秉承“创造美好家居生活”的品牌使命，致力于为每一位用户提供一站式绿色、健康和个性化的家居生活解决方案，已成为集研、产、销一体的大型现代化家居品牌。产品包括全屋定制家具、沙发、床垫、软床等，满足家庭、商用等多种场景的家居需求。

全友与大熊猫有着非常深的渊源。2005 年，全友出资终身认养卧龙大熊猫繁育中心的一只雌性大熊猫。从此，“友友”成为了全友的品牌形象大使。同时，企业践行“鱼水文化”，积极承担社会责任，持之以恒为社区和社会做贡献。

随着家具行业的发展逐步步入“红海”区，企业品牌的美誉度需要不断的持续提升、企业文化的内涵需要不断充实和与时俱进。在这种背景下，全友在较早导入质量、环境、职业健康安全管理体系认证和中国环境标志产品认证并成功运行多年后，尝试在售后服务领域创建全友新的服务品牌。

中环联合（北京）认证中心有限公司在跟该企业连续多年的认证服务互动中，建议企业适时导入《商品售后服务评价体系》标准。2017 年，该企业在行业内率先导入基于 GB/T27922-2011

《商品售后服务评价体系》标准的售后服务评价体系。经中环联合（北京）认证中心有限公司现场评价，全友家私于 2018 年 1 月 16 日获得基于 GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》标准的商品售后服务认证证书。

二、主要做法和创新点

商品售后服务评价体系导入初期，在中环联合认证机构的引导下，企业通过充分运用服务蓝图技术，对售后服务划分为售前、售中、售后三个阶段、安装配送服务的 12 个流程，引入第三方对顾客感知进行评价的机制，初步建立了满足 GB/T27922-2011 标准要求的售后服务体系。

经过 2018-2024 年近 6 年多运行，结合中环联合年度审核中给出的持续改进建议，企业适时推出了高度契合公司文化的“幸福服务 365”服务品牌。该品牌内涵坚持以“用户为中心，全力解决好用户问题”为工作目标指引，创新利用售后服务中的服务蓝图技术，以“升级呼叫中心平台系统功能、分级化服务的细化实施、问题处理的全流程管理”为目标，从“多渠道服务点建设、全流程标准化建设、高智能便捷化体验”三个层面出发，实现“客服专业化、服务可视化、平台智能化、结构扁平化、体验感知化”不断提高服务效率，改善服务体验，为销售提供有力的服务支持保障。

1、呼叫中心信息智能化的“接入”与“分流”

1.1 整合各系统平台资源，实现关联信息的集成归口。“在线客服”方面，打通美洽系统平台与 CC 系统的接口平台，实现在线

渠道受理信息在工单系统中的同步创建；

1.2 升级 IVR 语音导航，将导航从原有的自助语音引导用户选择的单一模式升级为集语音提示、短信触发、自助办理于一体的多场景智能引导接待模式，增加用户选择途径，减少用户等待时间，提升接待服务的效率与质量；

1.3 强化人机协同交互应用。在座席全忙时段直接触发短信功能，通过链接引导用户走自助服务途径，减少用户长时间等待。

2、会员中心平台及功能的升级建设

2.1、对会员中心平台进行全新升级改版，商城、官微等进行互联，新增“自助服务”“进度查询”“我的订单”“U 粉晒家”“会员活动”五类功能版块；通过互动参与获得礼品、分享家居生活；

2.2 优化丰富会员中心版面内容及功能。新增客情活动“线上报名”参加窗口；优化现有抽奖及秒杀，提高会员用户参与积极性；

2.3 升级完善会员等级管理模式，新增“会员升等通道”，便于新会员等级的快速更新，享受对应的等级积分及会员福利。

3、服务业务工作开展方面

3.1 售后业务办理实现全自动节点流转及过程管控。将包括报修、投诉在内的所有涉及与门店对接的售后业务事项进行同步整合，改善了以往人工信息传递时会出现的遗漏或失真现象；

3.2 深化呼叫中心智能知识库建构的细化建设，提高坐席受理效率；

3.3 推进用户满意度评价体系的实施。运用“用户视角”，站在

用户角度看问题，通过日常评测和定期评测、自身评测和三方评测相结合的开展模式，多维度、客观的收集用户购买后的满意度情况。

4、投诉类问题的处理方面

4.1 定期将投诉报修类问题进行分类汇总，对问题高的门店采取“专项管控”形式，督促门店进行限期整改；

4.2 升级“进度自助查询”模块功能，便于用户更精准的知道问题的节点进度；

4.3、强化“危机类”事件的预警机制及应对处理。对所有涉及人身财产安全相关、网络媒体平台介入、职能部门或监管机构介入等事项均列入预警类事项范畴，专项应对处理。

三、在社会、经济等方面的积极成效

1、终端用户层面：对投诉严重的用户的问题处理好后额外增加客情关怀维护，降低用户的负面情绪；对购买金额较高或有影响力的用户开通VIP大客户专属服务通道，通过各项优先及专享服务的措施，提升此部分用户满意度的提升。

2、增值服务活动开展方面：通过线上、线下层面服务活动的组织开展，充分运用各网络自媒体互动平台进行传播分享，加深用户对全友的服务认知，增强用户与公司之间的黏性。

3、服务类线下活动开展：组织开展家居免费保养服务活动，开展以“感恩生活·幸福友你”为年度服务主题的老客户关怀活动，促进门店老带新、二次购买与口碑传播。

四、相关方面的评价反馈

1、通过售后服务体系的推行，引起良好的社会反响，增加了主流媒体和公众对公司品牌的关注度。公司获得 2022 年度新浪网“消费者信赖十大家居品牌”、2022 年度“企业社会责任行业典范奖”等称号，上述奖项的申报评价指标中，都明确了“售后服务体系的建设”要求；

2、通过售后服务体系的推行，增加了公司在重大、有影响项目招标中的中标概率。自 2018 年 1 月 16 日获得《商品售后服务评价体系》标准的服务认证证书以来，公司先后在海南**珍珠小镇项目、成都**科创中心招标项目、**人民医院家具货物采购项目等多个项目中，凭借获得的“五星级”售后服务证书，助力公司市场部门成功中标；

3、行业协会、成都市政府相关主管部门对公司不断提升公司品牌美誉度、提高顾客美好感知方面的努力，也给予了大力赞赏和鼎力支持。当地市场监督管理部门、行业协会正积极鼓励全友家私申报省长质量奖，以进一步提升公司品牌美誉度。





首创儿童青少年近视防控服务认证 助力行业发展

中教国育认证（北京）有限公司

中教国育认证（北京）有限公司在国家市场监督管理总局认证认可技术研究中心指导下，积极响应儿童青少年近视问题国家战略，采用儿童青少年近视防控服务认证手段，助力验光配镜行业提升服务质量和水平，突破传统行业模式，参与与到儿童青少年近视防控的发展规划中，企业焕发新的生机，如南通爱平眼镜摸索出儿童青少年近视防控服务和门店的原有验光配镜经营相互促进的经营思路，制定个性化的近视综合防控方案近视防控服务；泰安齐睦眼科认证后，开创了“先授课--再筛查--后矫正--加推广”的完善服务链。认证工作取得了一定成效，得到了政府采信与支持。

一、背景介绍

近年来，我国儿童青少年近视率居高不下、近视低龄化日益严重。据 2023 年国家卫健委最新公布的数据：我国儿童青少年总体近视率为 52.7%，护佑儿童青少年视力健康刻不容缓。为深入贯彻落实习近平总书记关于儿童青少年近视问题的重要批示精神，2023 年 3 月，由教育部办公厅印发给十五部委的《2023 年全国综合防控儿童青少年近视重点工作计划》中明确要求市场局“支持和引导相关认证机构大力推广眼视光产品及验光配镜服

务认证，以高水平的认证制度保障近视防控工作的开展。”市场亟需第三方机构发挥积极作用，以权威公正的方式来传递信任，促进验光配镜机构服务质量和水平的不断提升。

二、创新做法

为积极响应《工作计划》的重要指示，中教国育认证（北京）有限公司在国家认监委的指导下，联手业内儿童青少年近视防控专家、认证机构、行业代表等攻坚克难，共同研发了儿童青少年近视防控服务认证的企业标准，并抽调技术部核心成员成立课题小组，攻克儿童青少年近视防控服务认证这一新的认证领域技术难题，研发实施规则，积极参与试点项目认证并不断总结经验。

（一）紧贴市场需求，科学创新标准

验光配镜机构服务能力参差不齐，缺乏近视防控效果科学评价体系。中教国育认证（北京）有限公司联合各方编制《ZJGY-FWGK-00-01 儿童青少年近视防控服务认证规则》企业标准，从服务提供者、服务人员、服务场所、服务设施、近视防控的健康管理服务、服务实施和服务质量评价七大指标、78个维度进行全方位评价，总得分达到70分，视为满足认定的基本条件，认证结果分为达标、三星、四星、五星四个等级，并通过图文形式呈现。

（二）试点先行示范，引爆连锁反应

在国家市场监督管理总局认证认可技术研究中心指导下，联合江苏省南通市通州区市场局、山东省青岛市李沧区市场局、商

丘市教育体育局组织试点，先行先试，推动实现儿童青少年近视防控工作的布局。进而对全国其他省市产生积极影响，同时也为认证行业助力近视防控提供示范参考。

（三）标准创造机遇，助力行业发展

验光配镜机构因没有医疗资质，缺失公信力，尽管积累着大量的学生客户，尽管学校每学期的筛查任务艰巨，验光配镜机构却无法参与视力筛查工作。南通市通州区市场管理局认识到儿童青少年近视防控工作的意义重大，采信近视防控认证结果，为确保筛查工作的质量，允许通过儿童青少年近视防控服务认证的眼镜店可以参与儿童青少年视力筛查。在通州区市场监管局引导下，以爱平眼镜为首的一批验光配镜机构，通过儿童青少年近视防控服务认证后，积极参与到学生视力筛查工作中来，为“落实视力健康监测”添砖加瓦。

（四）强化认证结果采信监管，传递信任

积极参加试点主管部门组织召开的宣讲会，宣传近视防控服务认证；向视力筛查数据采集平台一视觉管家及时传递获证企业认证结果，传递信任。及时同步企业证书状态信息，防止认证结果滥用，维护认证的公信力。

三、积极成效

截至 2024 年 10 月，中教国育前后共认证的企业达 87 家，其中南通市通州区试点经过认证的验光配镜机构可正常参与学生视力筛查工作，商丘市试点经过认证的验光配镜机构可预约入

校筛查等，私立眼科医院经过认证可参与招标或进入幼儿园筛查等。

通过近视防控服务认证后，企业参与到儿童青少年近视防控的发展规划中，借助近视防控服务认证进行管理提升，打破了传统的经营模式，摸索出儿童青少年近视防控服务和门店的原有验光配镜经营相互促进的经营思路，给门店的发展注入了新机遇、新亮点。

南通爱平眼镜认证后，累计提供筛查、视功能检查等服务 4 万余人次，发放近视防控资料 5 万余份。同时对 1638 名参与近视防控的儿童青少年建立了视觉健康档案，根据每个人视力情况制定个性化的近视综合防控方案，免费提供近视防控训练，并跟踪管理。运用儿童青少年近视防控方案计划，利用科学的防控手段，加上家庭社会的共同努力，近视增长速度得到了有效减缓，60%的学生一年内近视度数基本没有加深，40%的学生两年没加深。爱平眼镜本年度监审升为五星级，成为通州区首个五星级获证企业，同年还获“南通市眼镜质量合格单位”。

为了更好的“防控关口前移”，泰安齐睦眼科认证后，积极践行“抓早抓小”工作，大力开展幼儿园视力筛查工作，开创了“先授课--再筛查--后矫正--加推广”的完善服务链。进行科普宣传，及时发现、矫正幼儿儿童存在的早期近视、斜弱视、先天性眼部问题等，取得了一定的成效，顾客满意率 $\geq 95\%$ ，视觉健康档案管理完好率 $\geq 98\%$ 。为众多孩子的眼部健康提供了良好的保障。

四、评价反馈

儿童青少年近视防控服务认证受到了政府大力支持，2022年3月由国家市场监督管理总局认证认可技术研究中心组织召开“采用质量认证手段提升儿童青少视力健康水平经验交流会”，中心领导为首批获证企业颁发认证证书，并指出“引导更多企业了解并参与质量认证，更好助力近视防控国家战略的实施，通过服务认证，提升相关产品质量和验光配镜行业服务能力，促进儿童青少年近视防控效果和视力健康水平有效提升。”

通过政府的引导监督，近视防控专家的指引，认证机构的助力，验光配镜机构能主动承担其儿童青少年近视防控的社会责任，积极宣传普及近视防控的知识，切实成为儿童青少年近视防控的主力军，为自己行业的发展探索出一条新路。