

2012年4月17日 星期二

今日 12 版

壬辰年 三月二十七

第 099 期 总第 7217 期

责编：邓梅 版式：黄健 校对：阳红

一个阶层的声音

经理日报

THE MANAGER'S DAILY

国内外公开发行(原《厂长经理日报》)

国内统一刊号:CN51—0098 邮发代号:61—85

网址:WWW.JLRB.NET.CN

电子邮箱:CJB490@SINA.COM

新闻热线:(028) 87369123 传真:(028) 87346406

国家标准 《商品售后服务评价体系》颁布

2011 年最后一天,国家质检总局、国家标准化委颁布了国家标准《商品售后服务评价体系》(序号 331,国标号 GB/T27922-2011),于 2012 年 2 月 1 日实施。

国家十二五规划强调发展现代服务业,提高全社会服务水平,国家质检总局、国家认监委强调十二五期间大力推行服务认证。国家商务部 2006 年颁布了国内贸易行业标准《商品售后服务评价体系》,并推荐由国家认监委批准成立了“北京五洲天宇认证中心”,专业从事“商品售后服务评价体系认证”。几年来,已完成了“汽车、家电、服装、珠宝、居家家装、工程机械、电器、信息服务”等 13 个行业的认证试点工作。

在此背景下,国家标准委于 2009 年批准立项,由中国商业联合会商业标准中心、北京五洲天宇认证中心、中国认证认可协会、海尔集团、康佳集团股份有限公司、佛山市顺德区美的微波电器制造有限公司、广东美的精品电器制造有限公司、广州中联联检认证技术开发有限公司、长沙中联重工科技发展股份有限公司、五粮液股份公司、合肥美菱股份有限公司、淮海车辆集团有限公司、江苏雅迪科技发展有限公司、北京城乡贸易中心股份有限公司、山东梦金园珠宝首饰有限公司、广东志高空调有限公司、北京金殿友谊商城、浙江金洲管道科技股份有限公司、博洛尼家居用品(北京)有限公司、江苏威腾母线有限公司等作为起草单位。经过两年的努力,完成了标准,通过了专家审查,获得国家质检总局、国家标准委颁布实施。

国标《商品售后服务评价体系》的核心内容是“5 评价指标”和“6 评价方法”两部分。“5 评价指标”部分主要是规定了用于商品售后服务评价的指标及其含义,具体分为“三个指标大类,十五个指标”。三个指标大类有:售后服务评价指标、商品服务评价指标和顾客服务评价指标。售后服务体系的指标,强调企业在售后服务的组织、管理、资源等基础条件方面所做出的努力;商品服务的指标,强调对企业在围绕“商品”所开展的有关服务活动和服务行为的规范;顾客服务的指标,强调对企业在与顾客的交往过程中,应注重的服务问题和服务行为的规定。

十五个指标包括:组织架构、人员配置、资源配置、规范要求、监督、改进、服务文化、商品信息、技术支持、配送、维修、质量保证、废弃商品回收、客户关系、投诉处理。每个指标设有分值,指标分值的划分,都是通过大量的调查研究和统计分析、评价实践,并在中华

人民共和国商务部于 2006 年 5 月 12 日颁布的国内贸易行业标准《商品售后服务评价体系》(SB/T-10401-2006)的基础上制定的。这些指标的设计及评价,对推进全国企业售后服务工作的不断完善和服务质量的不断提高,对进一步拉动内需、繁荣市场,以服务促消费,保持国民经济平稳增长产生了深远影响。

“6 评价方法”部分主要规定了在售后服务评价活动执行过程中的基本程序和如何评分、如何计算评分值等问题。

国标《商品售后服务评价体系》规定在评价时采用文件调查和现场调查的方式,包括查阅文件和记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客等,评分依据,调查中发现的指标的实施情况。满分为 100 分,具体分为:售后服务体系 40 分;商品服务 35 分;顾客服务 25 分。标准根据评分值评定企业售后服务水平,并以不同级别区分优质程度。评分达到 70 分(含 70 分)为标准的最低要求。70 分以下,为评价不合格。对于评分达到 70 分的企业,按照以下要求进行级别划分:达到 70 分(含 70 分)以上,达标级售后服务;达到 80 分(含 80 分)以上,三星级售后服务;达到 90 分(含 90 分)以上,四星级售后服务;达到 95 分(含 95 分)以上,五星级售后服务。

企业竞争的最后一张王牌是服务,而服务是指“售前、售中、售后”,在市场竞争中,售后服务占服务的比重为 60% 至 80%。国家标准《商品售后服务评价体系》的颁布实施,将促进企业全面完善服务体系,提高企业服务层次,从而促进全社会提高服务水平,为祖国经济建设作出新贡献。(求实)

[相关报道见 A3 版]

国家标准《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》颁布

2011 年 12 月 31 日,国家质检总局、国家标准委颁布了《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》国家标准(序列号 334,国标号 GB/T27925-2011),该标准于 2012 年 2 月 1 日起实施。

一个企业能否可持续发展,创造更多更好的利润关键是看产品进入商业环节以后能否形成品牌。品牌的核心是企业文化。什么是企业文化?它是“企业在长期生产经营活动中确立的,被内部认可和外部各方普遍认知的基本理念、价值观念、行为规范和道德、风尚、习俗等心理积淀的总和。”

国家标准《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》具有创新开拓特征,填补了国内外空白。该标准全面、细致阐述了企业品牌、企业文化建设评价的主要内容,从基础和根本提出了企业产品通过商业环节变成品牌的步骤和必要条件,是企业塑造品牌,提升企业文化水平的重要标尺。

国家标准《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》分为两个部分:一是商业企业品牌评价,此部分对企业品牌进行了完整、权威、系统的解释,使各行业深入了解企业品牌的内在意义与价值。二是企业文化建设,从精神文化建设、制度文化建设、物质文化建设三大部分阐述了企业文化建设的内在与外延。

国家标准《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》核心内容为商业企业品牌评价指标和分值,满分为 1000 分,共分为能力、品质、声誉、企业文化、影响等 5 个一级指标,以及品牌规划、品牌管理、保障机制、企业品质、商品质量、服务质量、品牌知名度、品牌美誉度、品牌忠诚度、社会责任、诚信、精神信念、宣传推广、顾客感知、业界交流、行业影响、社会影响等 17 个二级指标。评价结果的等级有四级,依次为:950 分以上,五星品牌;900 分以上,四星品牌;800 分以上,三星品牌;700 分以上,二星品牌。国标的出台对促进各行业企业积极部署企业品牌与企业文化建设,推动全社会经济增长产生了重大影响。

该标准研究、立项、起草、审定前后经历了十余年,可谓十年磨一剑。该标准评价的范围是“大商业”范围,包含了企业从生产到流通的全过程,它既可为企业内部的自我评价,又可由有资质的第三方机构开展评价。(求实)

[相关报道见 A2、A4 版]



◎去年 4 月,中联重科与海尔集团等四家单位获得第五届全国售后服务评价活动的最高荣誉“全国售后服务功勋企业奖”。

由中国商业联合会、中国认证认可协会、中国生产力学会、中国保护消费者基金会共同发起主办的“售后服务”“品牌评价”国家标准宣贯会暨全国商业企业品牌评价活动启动会将于 2012 年 4 月 21 日在北京钓鱼台国宾馆举行。届时有关部委、行业协会、大专院校领导;国标起草人、起草单位代表;已通过售后服务认证的企业代表;历届荣获“售后服务功勋企业”、“全国十佳”、“特殊贡献个人”的企业和代表;大中型企业代表;中国商业联合会会员单位代表;中国认证认可协会会员单位代表等将参会。

2011 年 12 月 30 日,国家质量监督检验检疫总局、国家标准化管理委员会颁布了《商品售后服务评价体系》(GB/T 27922-2011)和《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》(GB/T 27925-2011)两项国

本次会议主要内容包括:

- 1、到会大中型企业代表共同发布“售后服务承诺宣言书”;
- 2、为首批通过售后服务认证的企业颁发荣誉证书;
- 3、为已获得国家标准认证的企业代表颁发认证证书;
- 4、为历届荣获“售后服务功勋企业”、“全国十佳”、“特殊贡献个人”的企业和代表颁发纪念证书。
- 5、中国商业联合会领导介绍品牌评价活动程序和日程;
- 6、到会大中型企业代表,共同发布“品牌与企业文化建设宣言书”;
- 7、为国家标准起草单位、起草人颁发纪念证书。
- 8、丛书首发仪式:举行由中国质检出版社出版的《国标“商品售后服务评价体系”宣贯指南》、《国标“商业企业品牌评价与企业文化建设指南”宣贯指南》、《售后服务与品牌评价法律文件精粹》等丛书的发行仪式。
- 9、举办“如何提升售后服务水平”以及“企业品牌与企业文化建设”等相关论坛。

家标准,并于 2012 年 2 月 1 日起实施。

发展现代服务业,关注消费、重视民生是我国十二五规划贯穿始终的重要内容。胡锦涛总书记在党的十七大报告中指出:“要发展现代服务业,提高全社会服务水平。”温家宝总理在 2011 年《政府工作报告》中强调:“大力发展服务业。加快发展生产性服务业,积极发展生活性服务业。”

同样处在飞速发展期的还有我国的自主品牌建设。加入 WTO 以后,越来越多的跨国企业进入我国,我国企业也要走出国门、进入国际市场。在这一背景下,自主品牌形象具有十分重要的现实意义。2011 年以来,我国政府大力提倡自主创新,企业不断自我完善,逐步形成以全球市场为品牌的定位。对消费者而言,品牌竞争在很大程度上克服了商品在质量和价格竞争中存在的对消费者信息不对称的弊端,是市场经济公开、公平、公正这一优越性的充分体现。政府提倡,消费者支持,企业的品牌之路也就发展得更加迅速。

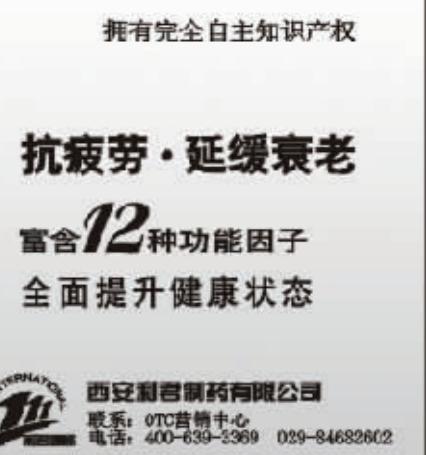
国家“十二五”规划强调发展现代服务业,同时国家商务部、国家质量监督检验检疫总局、国家认监委在“十二五”规划中也都强调了要大力发展现代服务业和推行服务认证,推动自主品牌建设,并逐步打造一批国际知名品牌。2012 年是落实“十二五”规划的重要之年,因此,大力宣贯《商品售后服务评价体系》(GB/T 27922-2011)和《商业企业品牌评价与企业文化建设指南》(GB/T 27925-2011)两项国家标准有着重要的现实意义和深远的战略意义。(伍洲)



湖南芙蓉王文化传播有限公司



WWW.KANGNAI.COM



抗疲劳·延缓衰老
富含 12 种功能因子
全面提升健康状态
西安利君制药有限公司
联系:OTC营销中心
电话:400-639-3369 029-84682602



百年鸿鹤



昊华鸿鹤
中国驰名商标
http://www.xine.cc
兴乐电业 兴乐电工 兴乐电气 兴乐酒业 兴乐商行