

检验认证



国家市场监督管理总局
深入整顿认证市场

远程审核的
推进、实践与挑战

商品售后服务认证
对于投标企业
都有哪些价值

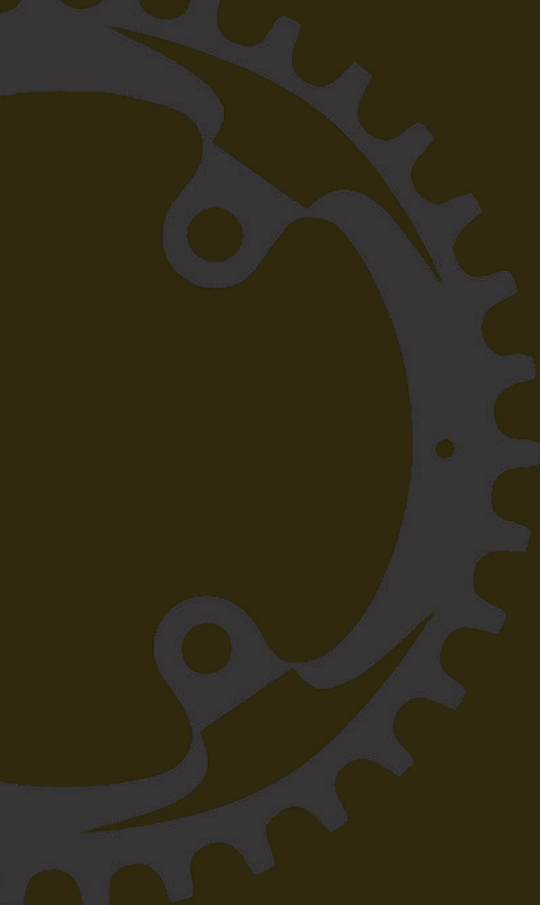
为全球亿万家庭
打造高端清洁绿色家电

5

May·2020

主编单位：
国检公信（北京）检验认证有限公司

本期管理明星：倪祖根
莱克电气股份有限公司 董事长



目录 | CONTENTS

通过立法完善跨境电商
检验检疫监管法律制度

04

企业接受验厂
最容易犯的10大认知误区

08

“远程审核的推进、实践与挑战”
大咖精彩观点

13

商品售后服务体系，
对于投标企业都有哪些价值！

19

验厂没通过，订单就黄了？
停止你的错误想法！

22

认证人员注册全国统一
考试暂缓举办

26

市场监管总局：
深入整顿和规范认证市场

29

全国首个“区块链+
疫情防控”标准诞生

31

莱克电器
—用20年为全球亿万家庭
打造高端清洁绿色家电

33



通过立法完善跨境电商 检验检疫监管法律制度

为适应和支持跨境电商这种新型业态的发展，检验检疫部门应在认真分析风险与需求的基础上，通过立法调整和完善相关监管制度。

跨境电商监管面临的问题

质量安全风险难监控。跨境电商量少、批次多、来源渠道复杂、销售模式多样等特点，决定了检验检疫部门对跨境电商进出口的产品，很难按照现行商检法的规定实施检验，质量安全风险明显提升。

疫病疫情风险难预防。对于以跨境电商进出口的商品，检验检疫部门很难做到批批检疫，再加上收发货人采取虚假申报等方式逃避检疫，疫病疫情风险不言而喻。

违禁物品难禁止。我国动植物检疫法等相关法律法规明确规定了相应的禁止进出境物品，通过跨境电商买卖禁止进出境物品的案例时有发生。



有效召回难落实。由于跨境电商经营环境的虚拟性和流通服务的跨国境等特性，一旦发生产品质量安全事故或者疫情风险，对产品的召回难以落实。

消费者权益难保证。在跨境电商交易中，由于销售者或生产商身处国外，消费者基本无法享受售后维修服务，至于实施索赔、退换货等维权行为，要么成本较高，要么根本无法维权。

产品来源难追溯。跨境电商的海外供应链组织模式多为海外扫货，大多只能拿到货物的购货发票，而不能拿到原产地证明，产品来源难追溯。

通关效率需提高。快速到手是电商消费者的普遍期许。例如按传统检验检疫方式，手续繁杂，周期长、费用高，有的还造成货物滞港压港。

检验标准需调整。婴幼儿奶粉、化妆品、食品、保健品等是电商企业最希望开展跨境贸易交易的商品。这些热点商品遇到最大的问题是准入门槛和标准的适应问题。这就需要在能有效把控质量安全风险和疫病疫情风险的前提下，根据实际予以适当调整。

权利义务需明确。跨境电商产业链中涉及的市场主体很多，一般包括生产商或制造商、跨境电商企业、跨境电商平台、配套服务企业（包括支付、物流、仓储等企业）、消费者等。主体的多样性、地域的广泛性、交易的复杂性，导致各个主体的权利义务界限模糊或缺失，各自的权利义务必须理清。

监管职责需划清。通过跨境电商平台销售的进出口商品，大多已经将进出口环节和销售环节等多个环节合而为一，导致各个监管部门界限不清。急需厘清检验检疫、海关、工商、卫生、食药等行政执法部门的监管职责权限和边界。

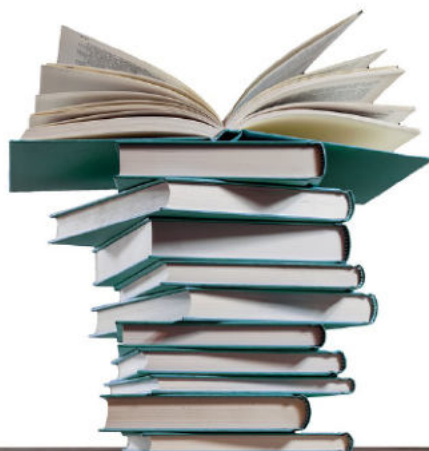
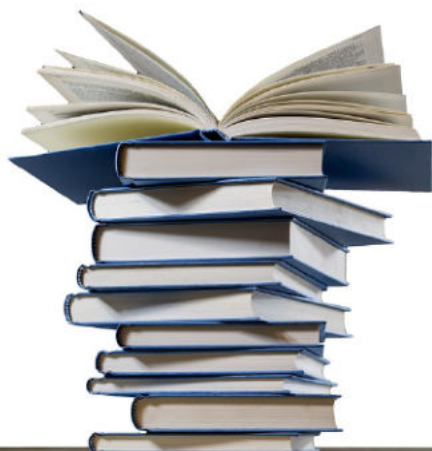
完善检验检疫监管法律制度

明确法定义务。一是消费者义务。消费者通过跨境电商购买属于应当接受检疫商品的，负有主动申报并接受检疫的义务。同时，还应负有不得购买禁止进出境的商品的法定义务。二是电子商务交易平台的义务。跨境电商交易平台负有向检验检疫部门备案义务；对在其平台上交易的电商企业和商品真实性、合法性负有合理审查的义务。对电商企业的经营行为负有监管的义务；在无法提供电商企业的真实信息时，负有对消费者的先行赔偿义务。三是电商企业义务。电商企业，应当将跨境销售电商产品的相关信息向所在平台地检验检疫部门备案。不得在跨境电商交易平台上向境内外消费者销售国家规定的禁止进出境物品。电商产品属于检疫范围的，还应当主动申报并接受检疫。当销

售的产品出现风险时，负有召回的义务。四是物流企业义务。为跨境电商从事报关报检等通关服务的物流企业，负有向检验检疫部门备案的义务；对其运抵的邮包在封闭之前负有查验货证是否相符的义务。

明确产品范围。目前，虽然有关部门通过规范性文件的形式规定了跨境电商所售商品的正面清单，从而明确了产品范围。此种正面清单管理模式，不符合市场的动态发展的需要。所以，应采取负面清单的管理模式，对列明禁止出入境的商品，负面清单以外的商品，皆为跨境电商可以销售的商品。

明确监管职责。应通过立法，明确检验检疫部门对通过跨境电商进出境的货物负有质量安全监督和动植物检疫及国境卫生检疫的职责。电商企业或者跨境电商交易平台提

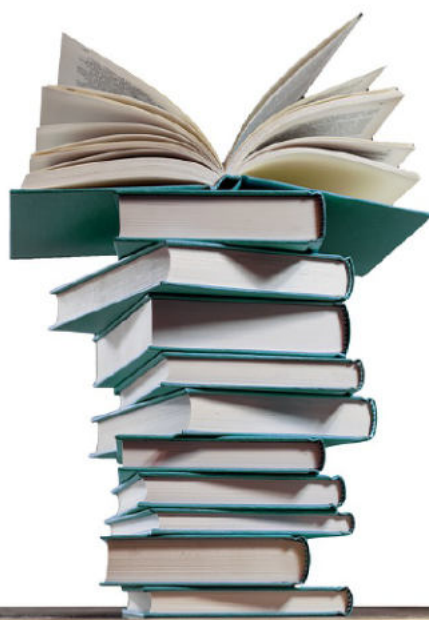
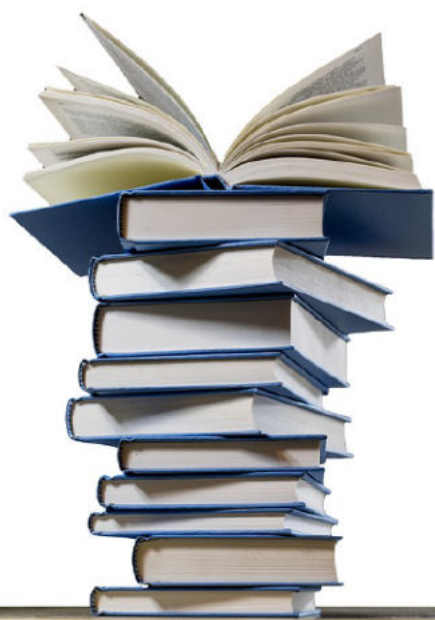


供者应当按照检验检疫部门要求开展产品追溯或者召回措施，电商产品消费者应当予以配合。

明确法律责任。在跨境电商检验检疫监管中，检验检疫部门与消费者、跨境电商交易平台提供者、电商企业等市场主体之间的形成了行政法律关系。在立法中应明确各个行为主体的法定义务和所负的法律責任。

完善监管制度。一是强制性检疫制度。对传播动植物疫情或人类传染病风险较高的商品，在进出境时，应实施强制性动植物检疫或卫生检疫。二是监督抽检制度。对经过分析确认风险较高的商品，检验检疫部门可以采取监督抽检的方式实施监督管理。三是源头追溯制度。跨境电商的产品应提供原产地证明。对于无法提供原产地证明的国外市场扫货的商品，海外购买团队或买手就可以请求国外的权威机构对其予以产品来源认证，认证证书或标志作为国内通过验放的资

料之一。四是风险预警管理制度。检验检疫部门对商品的风险等级进行评估、确定各类商品风险等级，并根据监督抽查、消费者投诉等风险评估因素，实施相应的风险管理，发布风险预警。五是诚信管理制度。检验检疫部门根据监管情况，对电商企业实施诚信管理，可以根据需要发布相关企业的诚信信息或违法失信信息。六是分类管理制度。对以跨境电商形式入境风险较高的商品，应当明确入境条件。对一般风险产品，允许自由进出境。七是第三方检测结果采信制度。电子商务交易平台或者电商企业应当向检验检疫部门提交有资质的并在有效期内的第三方检测报告，检验检疫部门对第三方检测报告有权通过抽查检验的方式实施验证；八是信息共享制度。建立跨境电商通关服务信息化平台，监管部门可以通过该平台获得跨境电商的货物信息、交易信息、物流信息，实现信息互换、监管互认、执法互助。





分享

企业接受验厂最容易犯的 10大认知误区



误区1:

验厂是下面的事，管理层不重视

很多工厂都出现这样的问题，客户验厂前老板不重视，不过问，不关心，审核后验厂结果不好，老板对负责人百般责怪甚至解雇。其实，验厂需要全体员工的配合，管理层不重视不发话，不充分授权，项目负责人怎么能推得动。比如，很多中层的经理都碰到这种情况，安排各部门配合的工作，因种种原因，如要着急出货等理由推脱，最后验厂的事变成几个人的事。管理层高度重视，乃验厂的最大保障。

误区2:

认为客户多管闲事

不少初次接触验厂的企业，觉得完全不可理解，你向我采购产品，我只要把合格的产品按期交付给你就可以，为什么要管我的企业是怎么管理的。这是中外企业管理的理念存在很大差异的表现。比如质量技术验厂，没有一个好的管理系统和流程，很难保证产品的质量和交期。过程产生结果。一个管理混乱的企业很难让客户相信能够稳定生产出合格的产品并能够保证交期。

社会责任验厂是出于客户国内非政府机构及舆论的压力，要求验厂是为规避风险。美国客户主导的反恐验厂也是出于本国海关和政府反恐的压力。相比较而言，质量技术验厂才是客户最关心的。退一步来说，既然是客户定的游戏规则，作为企业你无法去改变游戏规则，那你只有去适应客户的要求，否则你就放弃出口的订单。

误区3:

认为验厂是搞关系通过

很多做业务的老板深谙中国的处事之道，认为验厂也不过是走走过场搞定关系就好了。其实客户验厂，一定是需要企业进行相关的改进的，审核员没有那么大的能耐能将一个一塌糊涂的企业描绘成一朵花，毕竟审核员需要拍照、复印文件等证据带回备查，另一方面，很多的审核机构也都是国外公司，管理比较严，越来越强调和贯彻廉政政策，审核员受到越来越多的监管和抽查。如果有工厂敢把宝压在纯搞关系而不进行实际的改进，那么在面对各种各样的验厂，总有一天会碰壁。要通过验厂，一定要下定决心进行改进。

误区4:

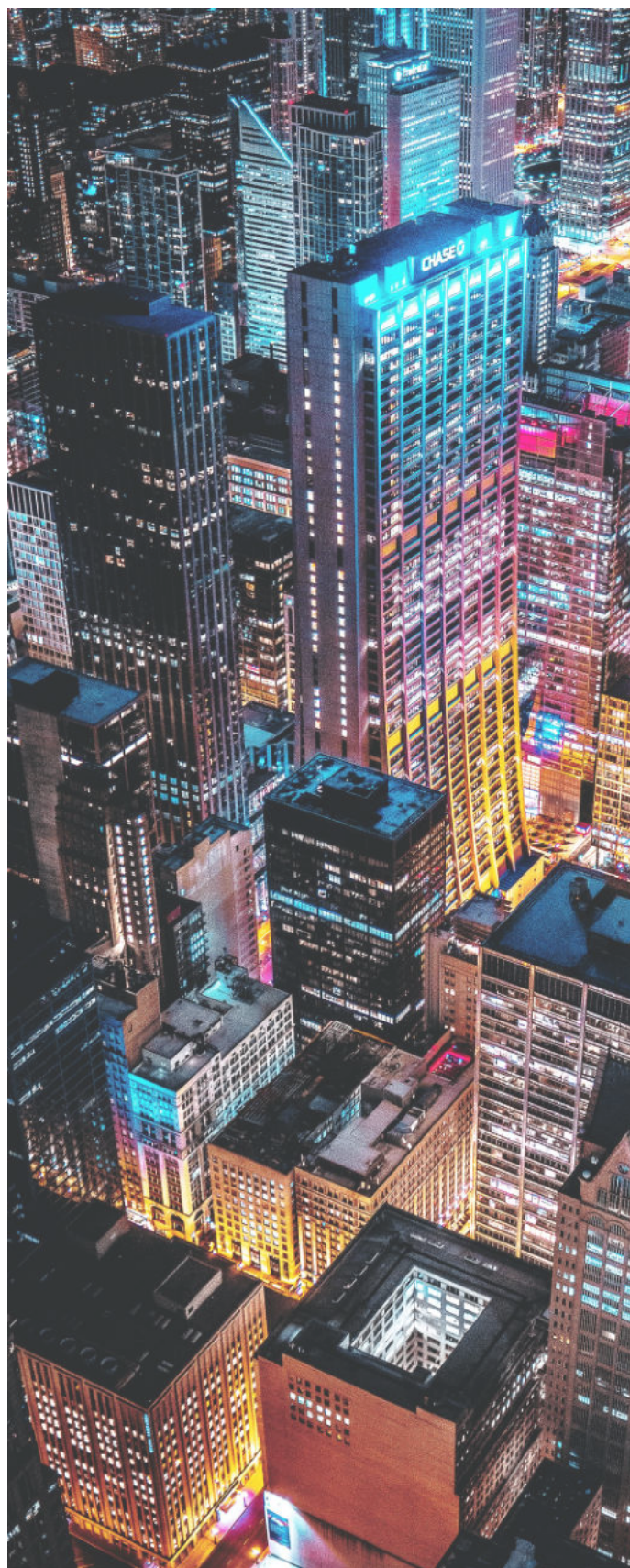
认为自己硬件好就一定能通过验厂

很多企业经常说，旁边谁的企业厂房比他们差，他们都能通过验厂，那他自己一定也能通过。实际上，验厂涉及到的内容非常多，硬件只是其中的一方面，还有很多看不到的软件方面，决定着最终验厂的结果。

误区5:

认为自己房子不够好一定通不过验厂

这些工厂同样是犯了上述的错误，实际上只要企业的硬件不存在硬伤，如房子的结构存在很大的问题，而且确实没法改等等，否则硬件不好的企业也完全可以通过整改通过验厂。





误区6:

认为通过验厂对于自己来说高不可攀

很多外贸企业是发源于家庭作坊，管理混乱，即便新搬进了厂房也觉得自己的企业管理是一塌糊涂。其实这些企业完全不必妄自菲薄，从而排斥验厂，硬件的条件具备了之后只要管理层有足够的决心，完全有可能在短期之内改变企业的管理状况，提升管理，最终通过各类客户验厂。在我们辅导的客户中，有太多这样的案例，很多企业感叹其实花费并不大，时间并不长，但自己的企业感觉完全上了档次，作为老板也很自信带领自己的贸易商和国外客户参观自己的企业了。

误区7：认为验厂太烦拒绝客户验厂要求

其实目前出口欧美市场的企业基本都要接触验厂，拒绝验厂在某种程度上讲就是拒绝订单和拒绝更好发展。不少企业找到我们说，之前每次贸易商和国外客户要求验厂，他们都是一口拒绝，可是几年下来发现自己的订单越来越少利润越来越薄，而周边曾经是同一水平的企业由于频繁验厂结果几年下来发展迅速。一个从来没有验过厂的企业，他可能是接的其他通过验厂的企业偷偷分包下来的订单，他们就好比潜水艇，从来没有在客户那边露过面，最终客户也从来不知道这家企业的存在。这种企业的生存空间会越来越小，因为很多大的客户严格禁止未经许可的分包，这样他们接到订单的可能性越来越小，另一方面，即便偷偷摸摸做的私自分包的订单，本来就很低的利润将更加微薄。而且这样的订单非常不稳定，上家随时可以找到价格更好的工厂而被取代。



误区8：投机取巧，弄虚作假

不少企业一提到验厂，想都不想去正面改进，想一切投机取巧的办法去弄虚作假蒙混过关。其实，这种套路越来越难了，审核公司对这套的核实技巧也越来越高招。我们对工厂而建议还是尽可能的逐步正面改进，才是应对验厂的长久之计。弄虚作假的成分越多，通过验厂的概率就越低。比如，有不少审核公司会上网去查实保险缴纳情况。越来越多的验厂审核时不通知的突击来访等，让弄虚作假的企业防不胜防。

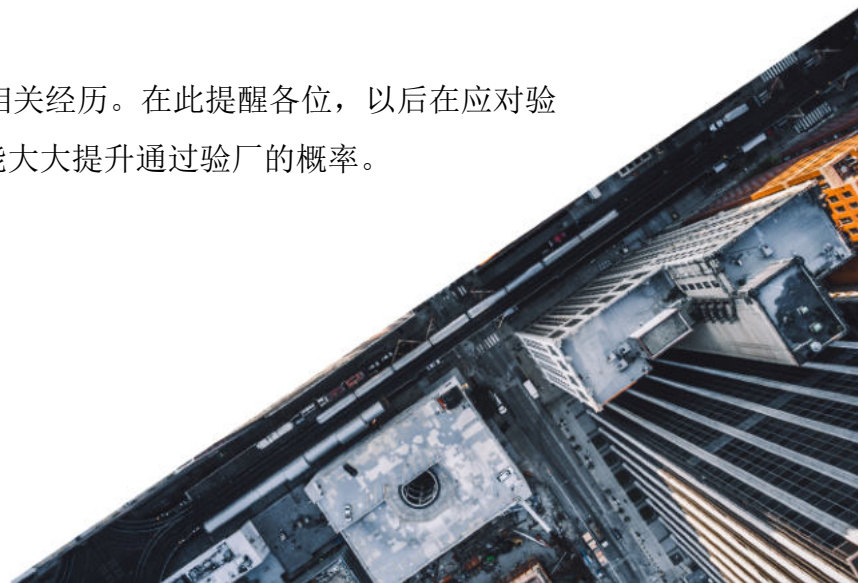
误区9：不注重企业现场形象，只注重文件记录

其实，规划合理井井有条的现场形象不管对客户还是第三方审核机构的第一印象都太重要了。现场管理乱七八糟的工厂，很难让人相信这样的工厂能够管理规范，生产出质量稳定的产品，当然验厂通过的概率也会很低。你要相信，所有的审核都是人来做的，既然是人，就一定存在某种程度的主观性，良好的企业现场形象，给对留下良好的第一印象至关重要。

误区10：完全依赖外部咨询机构

不少外贸出口企业总希望听到咨询公司100%保证通过来提振信心。仔细想想，有些咨询公司连客户的验厂要求以及工厂的基本情况都没有弄清楚就给出承诺，那简直在睁眼说瞎话。比如，连最基本的消防硬件都不能达到的工厂，谁能够保证100%通过验厂？所以理智分析工厂的实际情况，客观考察验厂可行性，才是对工厂最好的辅导。

大部分外贸同行，可能都有过上述相关经历。在此提醒各位，以后在应对验厂过程中，避免陷入上述误区，这样才能大大提升通过验厂的概率。





“远程审核的推进、实践与挑战” 大咖精彩观点

聚焦

4月17日，中国认证认可协会与中国合格评定国家认可中心联合举办的“同心协力主动作为——认证行业抗击疫情复工复产在行动”专题直播活动第二期“远程审核的推进、实践与挑战”圆满结束。来自从业机构、监管部门的嘉宾，共同探讨对远程审核的理解与实践。本场直播共受到行业内近3万人关注。

规范认证市场、服务复工复产

国家市场监督管理总局认证监管司 李春江

随着国内外疫情防控形势的变化，国家市场监督管理总局认证监管司开展防疫用品领域认证活动专项整治工作。开展专项整治工作是加强出口医疗物资质量监管，维护国家形象和国际信誉的需要；是支持企业复工复产，稳定对外贸易发展大局的需要；是持续整治认证乱象，进一步规范行业市场的需要。为开展专项整治工作，认证监管司成立专项整治工作组，落实各项整治工作。

在专项整治活动中，机构也要积极落实自身的主体责任。既要严格按照认证实

施规则、工作程序实施认证，又要利用机构自身的信息资源、技术力量指导和帮扶企业，为企业解决生产、技术管理等实际问题。

互联网快速发展和广泛应用及企业由传统制造走向信息化、智能化制造为远程审核提供了可能。在疫情防控常态化的情况下，远程审核的应用显得格外迫切。远程审核既要大胆尝试，又要防范风险，扬长避短。

疫情期间如何实施远程审核

中国合格评定国家认可中心 刘晓红

疫情的发生，使得现场审核难于实现。大部分机构选择以远程审核的方式实施审核，维持认证证书的有效性。远程审核是一把双刃剑，用得好，可以更大程度上保持认证活动的连续性；用的不好，无疑会影响认证的有效性。远程审核的应用给广大认证机构既带来了机遇，又带来了挑战。如何使远程审核在最大限度地确保认证审核有效性的前提下，降低疫情对认证审核工作的影响，真正为复工复产发挥积极作用，是大家需要不断总结和完善。如何正确应用远程审核也需要深入研究、合理策划、规范实施、全程监控、不断总结。目前，大多数认证机构在远程审核中所采用的手段仅仅是应对特殊情况下的疫情。如果认证机构在疫情结束后，想常态化使用远程审核技术，就目前认证机构所采用的手段还是远远不够的，还需要认证机构进一步地研究和实践。只有这样，才能正确发挥远程审核的作用。



共同破解远程审核难题

中国认证认可协会 董德山

远程审核是互联网时代的必然话题，在全球、在我国，近几年都有研究和实践，也取得了一些成果。疫情加速了远程审核的研究和应用进程，也有了一些成功的实践。但同时，大家也有很多的担心。

认证企业担心接受了远程审核，将来还要接受现场核查，有重复接受审核、提高认证成本的可能；

认证机构担心技术方法不明确，得不到行政监管、认可评审的承认，可能会造成行政处罚、认可风险等等；

审核员检查员担心远程审核记录证据重复繁多，审核过程不易操作，没有现场审核直观可信；

行政部门、认可机构担心远程审核方法不可靠，造成审核结果不可信，影响认证结果真实性；

全行业担心远程审核被滥用，成了违规操作的借口，造成新的“认证乱象”影响行业整体信誉和形象。

远程审核的核心是信任，审核员检查员是主体，认证是承担责任的主体，我们要为行政机关和认可机构做出可信任可持续的应对方案。协会已经启动远程审核团体标准的制订，让我们同心协力，主动作为，尽快把远程审核推向实践。



认证远程审核的实践与讨论

中国网络安全审查技术与认证中心 张剑

疫情期间，中国网络安全审查技术与认证中心充分利用信息化技术手段，改进现有的审核模式，积极实践远程审核。在审核过程中增加自评价和技术验证环节，今年力争实现认证过程无纸化、认证审核在线化、电子证据防篡改、审核过程追踪。疫情期间的远程审核，为了保证审核质量和审核效率，中心加大了自评价方面的力度和要求，总结出了一套自评价和审核模板分发到客户手中，并成立答疑小组解决客户的自评价问题。

我们建议，疫情过后可以继续加大远程审核的力度。现场主要用于技术验证和问题沟通，逐步提高远程审核比例，疫情过后预计可实现50%以上的远程审核。只要做好基础工作，审核质量不会降低，审核规范性和审核效率会提高，审核成本也会下降。同时我们建议加大一体化审核力度，从而促进企业的管理一体化程度，提高管理水平和效率。

有机认证远程审核的实践与讨论

杭州万泰认证有限公司 卢振辉

互联网、远程通讯、大数据等技术的发展使远程审核成为一条可以实践的途径。疫情发生后，杭州万泰通过远程审核开展了有机产品认证的远程审核实践，积累了一些经验和体会，与大家分享。

有机产品认证远程审核，从合规性、认可准则符合性、行业共识、国外同行经验等方面证明，并结合万泰、国环等机构开展远程审核的实践，审核有效性是可以接受的。在开展有机产品认证远程审核时，与受审核方充分的沟通与交流是开展远程审核的前提；比实地审核更加充分、细致的审核准备是实施远程审核的“规范动作”。同时，开展远程审核时，要结合认证实施的管理，充分考虑受审核企业情况、气候条件等原因，是否适合开展远程审核，防范风险。

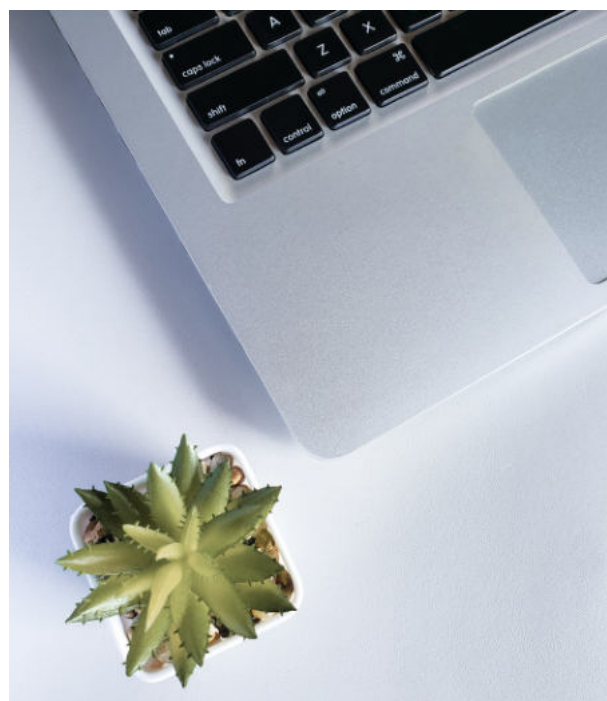
最后，受疫情期间“电子健康码”的启发，我们提出建立认证动态监管系统作为动态监管。通过大数据、云计算等方式加大对获证组织日常运行中的信息的动态采集，及时为企业提供技术支持与服务。

远程审核的应用实践分享

通标标准技术服务有限公司 陈芝瑾

疫情发生后，通标公司积极参与总部关于疫情突发事件下认证活动管理以及远程审核实施的研讨，及时向总部传递国家市场监督管理总局相关文件以及CNA关于在新冠肺炎疫情防控期间认可工作安排的通知的要求，把远程审核作为开展认证活动、保持获证组织有效性的应对措施之一，并且基于风险的考量，对远程审核的适用性进行了限制。

通标公司在开展远程审核时，主要针对一些适合通



过远程审核确认体系运行有效性的领域；审核类型主要针对客户监督，初认证和再认证涉及较少；在选择客户类型时主要选择一些低风险公司如贸易公司。有效的远程审核主要依赖审核前的周密策划和审核时的有效沟通、对审核工具的熟练使用、审核后的及时跟进和总结等几个方面。同时，远程审核的应用不仅适用于第三方，对于认证机构的内审、获证组织的内审、获证组织对供应商的二方审核也可以用远程审核的方式作备选。

远程审核实践的分享与探讨

深圳市环通认证中心有限公司 姜小赤

疫情爆发后，深圳环通以IT技术使用较为成熟的IT企业入手，先行试点。总结试点经验，制定远程审核专项方案，专门针对ICT领域，对日常的审核方案作出补充。在开展远程审核时，企业需先提供ICT（信息与通信技术）实施的范围、场所、具备的设备、系统、网络资源、信息安全与数据保护的特殊要求、应用ICT的程度等，然后确认企业采用远程审核的条件；接下来，开展远程审核的具体流程。通过对IT企业的远程审核积累经验后，深圳环通分别针对远程审核适用的领域、类型（管理体系认证，CA1, SA, RA, 部分CA2），及需要实施事后现场跟踪/确认的审核类型及要求制定方案。

未来发展看，对于以IT线上活动、办公室活动为主的行业，远程审核应用会日渐广泛。从行业发展考虑，远程审核需要关注审核有效性保障，包括网络基础设施、IT设备系统、人员应用ICT技术的能力、审核人日等。此外，还要思考信息安全风险、远程审核滥用导致的虚假审核的风险等如何把控。监管方式、技术手段等与现场审核监管方式的差异也要与时俱进。



关于远程审核的认识与实践

北京世标认证中心有限公司 孙竹君

认证行业需要与时俱进，随着科技进步和社会发展，创新审核方法、有效推动远程审核方式已是必然趋势，应在一定程度上使其成为一种补充现场审核的，可选择的、有效的、可操作性强的审核方式。

因此，建立标准，细化要求，加强远程审核制度建设是当务之急。一方面要明确可使用远程审核的各方面条件限定、要求，如审核地点、审核类型、审核时间等。一方面要增强对远程审核可操作性的指导，如常见具体的ICT技术要求、可使用的项目特点或条件等。同时应使CNAS能够接受各认证机构按协会发布的团标实施对远程审核的管理和记录，地方监管对远程审核方式也要有统一的执法要求。

而对于疫情发生前已经实施的远程审核，也存在一些隐忧。一是因为认可规范缺少细节的操作性方面的要求，各机构目前远程审核的相关要求和规定各有不同，下一步在接受地方监管和CNAS评审时将会遇到一些问题；二是CNAS要求各机构关注IAF网站COVID-19疫情防控期间开展认证活动常见问题解答（FAQ），并说明FAQ也将作为CNAS评审的指南，但FAQ发布前很多机构已经在实施远程审核了，评审时如何界定、判定，需要监管部门留意。



商品售后服务体系， 对于投标企业都有哪些价值！

一、什么是售后服务体系认证

认证是市场经济条件下加强质量管理、提高市场成交率的基础性制度，是由国家认监委批准的具有专业能力的第三方认证机构，通过机构评审，以证明其服务质量、管理绩效、人力资源等符合相关标准和技术规范的程度。

我国的认证分“产品、服务、管理体系”三类认证。其中如“3C”、“绿色食品”等，属于产品认证类别；“ISO9001质量管理体系”、“ISO14001环境管理体系”等，属于管理体系认证类别。

还有一类就是服务认证，商品售后服务认证属于服务认证类别，是运用《商品售后服务评价体系》标准（GB/T27922-2011），对企业的服务能力进行审核，对服务水平做出评价。

二、服务认证的作用

服务认证是基于顾客感知，关注组织质量管理和服务特性满足程度的新型认证制度，是国家认证制度中重要的组成部分，其本质属性是“传递信任、服务发展”，可以形象地称为质量管理的“体检证”，市场经济的“信用证”，国际贸易的“通行证”。获得商品售后服务评价体系认证有什么好处？服务认证对提升服务供给质量水平、增强国际竞争力、解决新时代人民日益增长的美好生活需要具有积极的促进作用。

三、服务认证对企业的意义

1. 服务认证是由国家认监委批准的具有专业能力的第三方认证机构实施认证的结果，所以服务认证证书具有一定的权威

性，获得服务认证证书的企业，能证明其在全国全行业范围内的服务领先性。

2. 通过服务认证体系的建立、实施、评价过程，可以增强企业人员的服务意识能动性，整体提升企业的服务质量水平，以达到最终增强顾客忠诚度、满意度，以实现企业经济效益的提升。

3. 服务认证证书可以作为大型企业事业单位招投标、政府采购等方面的采信证明资质，让企业在竞争中抢占先机。

4. 获证客户可以利用服务认证证书进行宣传，消除顾客的后顾之忧，让顾客买的放心，用的安心，通过服务认证传递信任。

四、商品售后服务认证的认证流程

(1) 企业向我中心进行咨询，我中心将有专业咨询老师指导客户进行认证。

(2) 签订认证合同，准备相关资料。

(3) 查看改进企业的服务体系文件。

(4) 派遣审核员到企业现场评审和评分。

(5) 审查通过，颁发相应星级的服务认证证书。

五、商品售后服务体系认证的价值

(1) 权威认证，通过认证的企业，证明其在全国全行业范围的服务领先性。

(2) 大型企事业单位招投标、政府采购等活动的重要参考和资质要求。

(3) 消费者认可，通过认证企业在产品及包装上可标识“售后服务认证”星级标志，具有说服力和证实性，供消费者放心选购。

(4) 企业服务达标，通过认证的企业服务能力达到国家标准，能强化服务管理水平及服务能力。

(5) 持续改进服务，完善服务体系，建立良好售后服务口碑，持续改进服务质量，增强服务利润链持续收益。

六、商品售后服务认证显著特性

1、以《商品售后服务评价体系》国家标准，对不同行业的服务要点和评价指标进行了要求。“评价体系”，指该标准是一个对售后服务进行评价的“体系模型”。

2、认证评价涵盖了企业的服务管理、

服务资源配置、人员要求，以及具体执行的环节，除了对企业总部的评审，还包括对服务网点的评审。

3、包括对服务的暗访和顾客体验评价。

4、《商品售后服务评价体系》标准是一个评价性质的标准，认证的结果是证明企业按照标准实施了售后服务，并达到了某一个高度（星级）。它是评分制的认证，是按评价的分值来衡量服务能力的高低。

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；

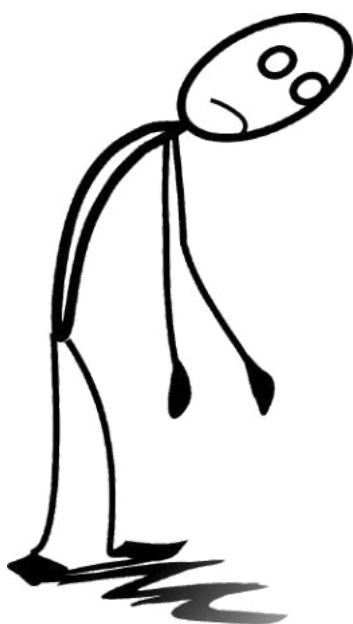
达到95分（含95分）以上，五星级售后服务。

5、结合了售后服务专业人员（售后服务经理师）的培训配置要求，让认证企业从资源到人员上做到标准化和专业化。

以上五个方面，都是商品售后服务认证显著区别于其他认证的地方，而且相关技术标准和规范属于原创，开拓了服务认证的新领域。

验厂没通过，订单就黄了？

（停）止你的错误想法！



对于验厂，很多朋友都是很忐忑了。

自己的产品质量和价格都不错，和客户的交流也很顺利，但偏偏在验厂上栽了跟头。

有的朋友心灰意懒，直接觉得没可能了，想直接放弃这个项目。

是不是没通过验厂就真的没希望了？



01

验厂没通过还要坚持么？

放弃？当然没必要放弃！

我在美国大公司做过多年的买手，完全知道这其中奥妙，就用之前一位朋友的亲身经历来举例吧，看完后，大家就明白了。

先来看看这位朋友的问题：

冰大您好，我想问问您关于验厂不合格该怎么办，我该放弃吗？

我们有一个芬兰客户，是在6月光亚展上结识的，他对我们的一款产品很感兴趣。后来给这个客户寄了两个样品，客户对产品也挺满意。我们当时也特别高兴，最重要的是他们只在乎产品的质量，对价格并不是很敏感。对于我们的价格他们都没什么异议，比起一般的客户而言，算是神仙客户了。最后客户决定要来验厂，并且出行前还把我们产品送去他们当地机构检测。

来验厂的有他们总经理，以及之前一直

在和我联系的项目经理，还有一位小职员，他们都是芬兰人。客户是从深圳另外一家厂家直接飞我们工厂的，但他们对验厂结果非常不满意，他们总经理在验厂过程中就直接表现出来了。主要问题出在我们的车间，我们是做户外灯具这块的，所以压铸车间无论怎样都不可能保持多干净整洁。

其实我们在深圳的很多同行，哪怕是一些很大的公司，他们都没有自己的压铸机器。他们的通常做法是把模具放在供应商那里加工，自己的工厂就用来做装配线之类的。但那位总经理好像不太了解中国最源头的车间，但项目经理在验厂时倒是有一直在替我们说话。和项目经理聊天中了解到，他每年来中国好几次，所以我觉得他应该是比较了解行情的。

我觉得客户这么不满意，就是因为先看了深圳工厂的环境再看了我们的，就觉得我们的工厂脏乱差了。我当时也向客户解释了，这个问题确实是我们无法避免的，压铸





机器的确会产生非常多废弃铝以及浓烟。当时验完厂我都快放弃了，但项目经理突然收到了我们产品的检测报告，各项检测结果都比预想的要好，客户的脸色也稍微好了些，这个结果不算太差。

当天送客户去机场，经理说回去开个会议后就可以下个试单给我们，然后这一等就等了好几个月，这中间客户都没消息了。我们中间联系了两次，客户也不再回复，而我觉得很大一部分的原因就是验厂不合格。

02

不要一句不可能就放弃

一般来讲，验厂中只要没有触及红线，那就还有机会，可以继续整改，然后申请重新验厂。

放弃是完全没必要的。

芬兰也好，挪威也好，基本上这类客户对价格的接受度都非常高，只要你是正常报价，不是特别离谱的那种，他们基本是不还价的。但是相对而言，北欧市场不大，人口各方面都有限，所以订单的数量一定不会太大，尽管利润还不错。

项目经理因为经常跟工厂打交道，了解生产方面的实情，他替你们说话，确实是个好事情。但问题在于，总经理才是老大，他对你们的印象，就直接决定了合作与否。很多所谓的工贸企业，都会把压铸这一块外包，外发加工来做，从而维持工厂的整洁和现代化，这确实是聪明的做法。

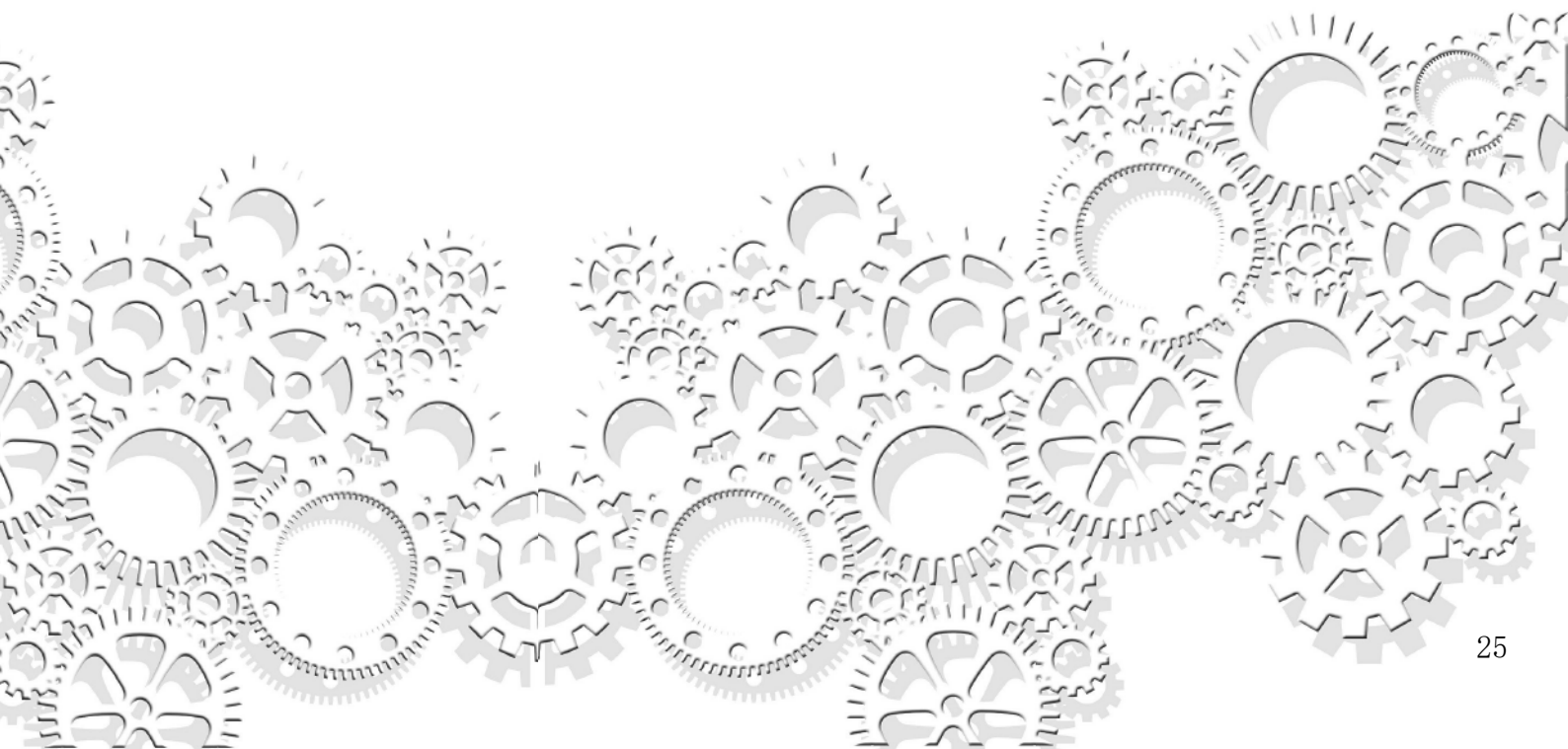
但是除此之外，你说压铸车间一定很脏，我是不同意的。我在上海见识过非常非常干净整洁的压铸车间，而且不止一家，名字我就不说了，全球赫赫有名的德国大品牌的工厂。所以，你做不到的事情不代表别人做不到，可能你觉得大家不是一个量级的，没什么可比性。但是这并不代表，你们就可以一点功夫都不下，你们完全可以稍作整改。

你的错误在于不应该在客户已经很不满意的情况下还推脱责任：“现实就是这样的，我们的同行车间看起来干净只是因为他们把压铸车间给外包出去了。”这个解释是苍白的，客户需要的是结果，而不是你的推脱。

如果是我会怎么做？我会跟他们总经理写诚恳的邮件，表示我们一定会立刻改进，感谢他的指点。然后根据他们的建议，来提高我们工厂的管理水平。这才是一个负责任的态度，也是能让客户感觉到，你们是有诚意的。

情感牌打完了，行动牌也打完了，那接下来才是针对产品继续谈，争取先拿下试单。这样一来，你就有切入点去谈，否则你每次push一下，都没有意义，你找不到谈判的点。很多东西不是做不到就只能放弃的，千万不要一句“不可能”就放弃自己。你不相信问题可以解决，不去找办法，难道要把所有问题都往客户身上推吗？那又如何让别人相信你的专业和服务？

客户来验厂，是因为在前期觉得你还不错，有可以打动他的地方，不管是价格、产品还是服务，终究有过得去的理由。否则凭什么对方脑门一拍，就在广大供应商中选了你呢？没有那么多的巧合，哪怕业务员自己不承认，我都想说，是你的公司有吸引客户的优点，才促成了这次验厂。都已经走到了这一步，如果什么补救措施都没做，就轻易放弃，不是太可惜了吗？





【最新】认证人员注册 全国统一考试暂缓举办

（3月5日），中国认证认可协会（CCAA）发出《关于新冠肺炎疫情防控期间人员注册相关工作安排的通知》，对疫情防控期间考试成绩有效期、再注册、年度确认、注册过程中的不符合整改期限等人员注册相关工作做出安排。

对于近期很多同行关注的认证人员考试、注册等有关问题，中国认证认可协会昨日发布通知，对相关工作做出安排。

通读通知全文，简单梳理以下几个重要信息点，供大家参考。

1、暂缓举办 CCAA 认证人员注册全国统一考试，具体考试安排在疫情解除后再通知。

2、2017 年 1 季度和 2 季度的考试合格人员考试成绩延期使用，未能完成升级注册的可在疫情解除后 4 个月内申请注册。

3、疫情防控期间证书到期再注册人员，由

5、疫情防控期间注册过程中提出的不符合整改期限，可延长至疫情解除后 3 个月内关闭。

关于新冠肺炎疫情防控期间人员注册相关工作安排的通知

为贯彻落实党中央、国务院关于新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作的重大决策部署，中国认证认可协会（CCAA）依据《市场监管总局办公厅关于在新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间实施好质量认证相关工作的通知》（市监认证〔2020〕9号）以及《市场监管总局关于调整疫情防控期间接待等工作方式的公告》（公告【2020】6号）精神，确保新冠肺炎疫情防控期间认证人员的注册工作平稳有序进行，就有关工作做出如下安排：

1、2017 年 1 季度和 2 季度的考试合格人员，因受疫情影响未能在考试成绩有效期内满足审核经历要求完成升级注册的，可在疫情解除后 4 个月内申请注册，考试成绩予以延期使用。推荐机构需填写《CCAA 认证人员考试成绩问题反馈表》（附件 1），报送至 CCAA 认证人员能力评价中心运行保障部，经确认后，考试成绩给予延期处理。



2、疫情防控期间证书到期再注册人员，因受疫情影响未能满足认证经历要求的，推荐机构于每月3 日前，向 CCAA 认证人员能力评价中心人员评价部提交《再注册人员情况申报表》（见附件 2），经确认后先期完成再注册，但需在疫情解除后 3 个月内补足认证经历，由推荐机构将补交的认证经历证明资料报送至 CCAA。证明资料包括：审核计划和认证证书或在“认证机构业务信息统一上报平台”截取《审核结果及证书上报表》。CCAA 将对有关信息进行核验，对于不符合要求的人员进行资格处置。

3、疫情防控期间需申请年度确认的人员，因受疫情影响未能满足认证经历要求的，可在疫情解除后 3 个月内申请年度确认。

4、疫情防控期间注册过程中提出的不符合整改期限，可延长至疫情解除后 3 个月内关闭。

5、为减少疫情防控期间的接触，纸质注册材料采用快递邮寄或电子版方式报送至 CCAA 认证人员能力评价中心人员评价部。

6、疫情防控期间注册缴费采取个人网上支付或机构统一汇款等非现场的方式进行。

二、考试工作

暂缓举办 CCAA 认证人员注册全国统一考试，具体考试安排在疫情解除后，根据相关要求另行通知。

三、联系方式

1. 认证人员能力评价中心运行保障部

电话：65994481 65994253

邮箱：xitp@ccaa.org.cn

邮寄地址：北京市朝阳区朝外大街甲十号中认大厦 1508

2. 认证人员能力评价中心人员评价部

电话：65994531、65994532

邮箱：guor@ccaa.org.cn、zhangcm@ccaa.org.cn

邮寄地址：北京市朝阳区朝外大街甲十号中认大厦 1307

3. 财务部

电话：65993804

如有本通知未尽的事宜，请与 CCAA 联系，联系方式见 CCAA 网站首页的“联系我们”版块。

附件：

1. 《CCAA 认证人员考试成绩问题反馈表》
2. 《CCAA 再注册人员情况申报表》

中国认证认可协会
2020 年 3 月 5 日





市场监管总局：深入整顿和规范认证市场

4月21日，市场监管总局召开落实统筹推进疫情防控和经济社会发展工作电视电话会议，深入学习贯彻习近平总书记在中央政治局会议上的重要讲话精神，安排部署疫情防控常态化条件下的市场监管工作。市场监管总局党组书记、局长肖亚庆强调，要切实把思想和行动统一到习近平总书记重要讲话精神和党中央决策部署上来，毫不松懈抓紧抓实抓细常态化疫情防控，以更大力度落实“六稳”“六保”要求，为复工复产、复商复市营造健康有序的市场环境。

会议强调新冠肺炎疫情发生以来，习近平总书记亲自指挥、亲自部署，多次召开会议、作出重要指示批示，数次到地方考察调研，密集开展重要的多边双边外交活动，统筹国内国外两个大局，指挥疫情防控和经济社会发展工作两个战场，为打赢疫情防控的人民战争、总体战、阻击战，指引了正确方向、提供了根本遵循、注入了强大力量、坚定了必胜信心。市场监管部门要认真学习贯彻习近平总书记一系列重要讲话和指示批示精神，提高政治站位，强化责任担当，慎终如始做好市场监管工作，进一步落实好统筹推进疫情防控和经济社会发展各项任务。

会议要求要切实保障防疫用品质量安全，严格规范审评审批和相关许可，压实防疫用品生产经营企业质量安全主体责任。要深入整顿和规范认证市场，全力做好口罩、防护服等防疫用品领域认证活动专项整治行动。要进一步加强防疫物资和重点民生商品价格监管，严厉打击哄抬价格、串通涨价、价格欺诈等违法行为，维护市场价格秩序。要毫不放松抓好疫情防控，积极助力疫情防控国际合作。

会议要求要在常态化疫情防控中全面推进复工复产和市场监管工作。切实守住安全底线，突出抓好校园食品、网络餐饮食品、以“抗疫”为由头的保健食品等安全监管，抓好特种设备安全和工业产品质量安全监管。加大对市场主体的扶持力度，动态优化完善相关政策措施，着力帮扶中小企业和个体工商户渡过难关，有序推动各类商场、市场复商复市，促进国内市场需求加快释放。统筹谋划做好市场监管各项工作，对照全国市场监管工作会议确定的10个方面重点工作目标任务，深入推进“放管服”等重点领域和关键环节改革，不断提升市场监管效能。做好舆论宣传引导，为开展疫情防控和复工复产营造良好氛围。

总局副局长甘霖主持会议，总局领导田世宏、孙梅君、秦宜智、杨逸铮出席。食品安全总监王铁汉，驻总局纪检监察组负责同志，总局有关司局和直属单位主要负责同志在主会场参加会议。各省、自治区、直辖市及计划单列市、副省级城市、新疆生产建设兵团市场监管局（厅、委）负责同志及疫情防控机制相关负责同志在分会场参加会议。





全国首个 “区块链+疫情防控”标准诞生

近日，全国第一个“区块链+疫情防控”标准在济南诞生，由山大地纬软件股份有限公司牵头编制的《基于区块链技术的疫情防控信息服务平台建设指南》省级地方标准正式获批发布，这也是山东省第一个区块链地方标准。

山东省市场监管局标准处副处长马晓鸥表示：为了给我们整个的疫情防控信息直报、上报工作提供更好的技术支持和技术支撑，我们充分发挥了标准的这种技术支撑和引领作用，总结了省内支撑疫情防控信息上报企业的先进的经验，固化形成了相关的地方标准。区块链作为一项新兴信息技术，本身具有不可篡改、可追溯等特性。利用区块链技术实现的疫情防控期间有关信息上报直报平台，能够进一步强化信息报送的责任，信息采集报送的效果也大幅度提升，成为建设精准高效智能防控体系的一个强有力的工具。

标准的发布实施，将为政府部门在应对疫情等社会突发事件时，快速构建高效可信的信息通道、及时掌握真实数据、为实现精准施策提供“方法论”。标准基于山大地纬建设济南市疫情防控平台的成功实践，提出了基于区块链技术的疫情防控信息服务平台建设方法。

山大地纬软件有限公司总裁助理贾倩介绍说，这主要

是在责任追溯和安全方面提供了更为一个有效的保证，让领导掌握第一手的材料。分三级，从街道到区再报到市。这个信息只要上链了，只要报送就不能更改，只要动就有留痕，就能追溯。

标准以区块链技术为支撑，围绕信息直报、信息安全和责任追溯三大体系，明确了平台建设的基本原则、平台用户、建设要求，规范细化了平台架构、功能要求、性能要求、管理要求等内容。标准的发布实施，一方面可有效规范我省疫情防控平台建设模式，提高此类平台的影响力、认可度和公信力，确保在疫情防控过程中提供关键可靠的信息化支撑；另一方面也为区块链技术在各类社会突发事件的应急处理中发挥作用树立了样板。据了解，目前，这一标准正在上报申请国家标准。

中国计算机学会区块链专家委员会委员、山东互联网金融研究中心执行主任赵华伟教授称，这个技术成果有非常高的积极意义，它从技术上来说就是我们看到的区块链技术的一个应用，这是从技术层面来讲。但是如果从深层次上来讲，它其实是对我们国家采用信息技术对社会治理模式的一种探索或是一种创新。



为全球亿万家庭
打造高端清洁绿色家电



莱克电器

— 用20年为全球亿万家庭
打造高端清洁绿色家电

莱克电气股份有限公司（Kingclean）成立于1994年，总部位于苏州高新区，是一家以高速电机为核心技术，以智能小家电产品和园林工具产品为主营业务的家电企业。经过近20多年的奋力拼搏，莱克电气生产制造的产品已经遍布世界各地。在海外市场，莱克产品进入全球100多个国家和地区，公司先后与众多世界前500强企业建立了战略合作伙伴关系，如：飞利浦、伊莱克斯、博世-西门子、夏普、艾默生、日立等客户；在国内市场，莱克品牌的产品已经遍布全国30多个省份、300多个城市、终端门店超过4000多家。莱克品牌吸尘器和空气净化器的全国市场占有率名列前茅（中怡康数据）。

1994年10月，倪祖根从苏州春花吸尘器总厂辞职，创办苏州金莱克电器有限公司，并为公司取的英文名为KingClean，立志成为清洁之王。倪祖根仅凭借着从朋友那里借来的3万美元，一条生产线和60名员工，开始了以家用吸尘器ODM自主研发生产贴牌出口销售为经营模式的创业之路。

专注创新 25 年

Focus On Innovation For 25 Years

作为全球环境清洁领域龙头企业，莱克始终坚持用科技创新打造自己的核心竞争力，坚持“与众不同”和“领先一步”的技术创新策略，持续引领行业发展。25 年磨一剑，只为用户拥有非凡体验。



（高净值、净化器市场占有率位列三甲）
吸尘器中国市场占有率遥遥领先

创业之初，倪祖根亲自设计新产品，借来的3万美元就用在支付产品模具的预付款，后来就没有钱了，凭借他自己设计的第一款JC801吸尘器模型就有了第一批订单，外贸公司还付了50万元的预付款。

1997年，倪祖根领导莱克自主研发出了中国第一款每分钟转速超过3万转的高性能、长寿命吸尘器电机，一举奠定了莱克在国内吸尘器和电机行业的领导地位。

2004年，吸尘器产销量达到800万台，一举成为全球最大的吸尘器研发制造商，并保持了连续15年的行业“隐形冠军”。

2015年，组织开发了国内第一台10万转直流数码吸尘器电机，并亲自独创性地提出了立式/手持多功能无线吸尘器设计构想，开发出了全球独有的“魔洁”系列数码电机立式/手持多功能无线吸尘器，并获得

了18项发明专利，该系列产品先后获得“中国家电科技进步一等奖”、德国工业设计“红点奖”、美国工业设计“IDEA奖”，奠定了莱克吸尘器在行业里的领先地位和高端定位。

倪祖根带领莱克创牌十年，先后打造了LEXY莱克、Jimmy吉米、bewinch碧云泉三大品牌，莱克正成为中国迅速崛起的高端绿色小家电民族品牌。近几年来，莱克致力于推动为人们的生活品质健康生活，发展一系列健康家电产品，包括环境清洁产品、空气净化及舒适类产品、水净化及健康饮水产品、个人护理产品和智能厨房电器产品。与此同时尼盛国际和莱克投资先后投资创办了从事SMT业务的利华科技有限公司、咖博士咖啡系统科技有限公司。

拥有莱克，
即刻畅享全球
高尚品质生活，
您的生活
将从此与众不同。

为顾客创造价值

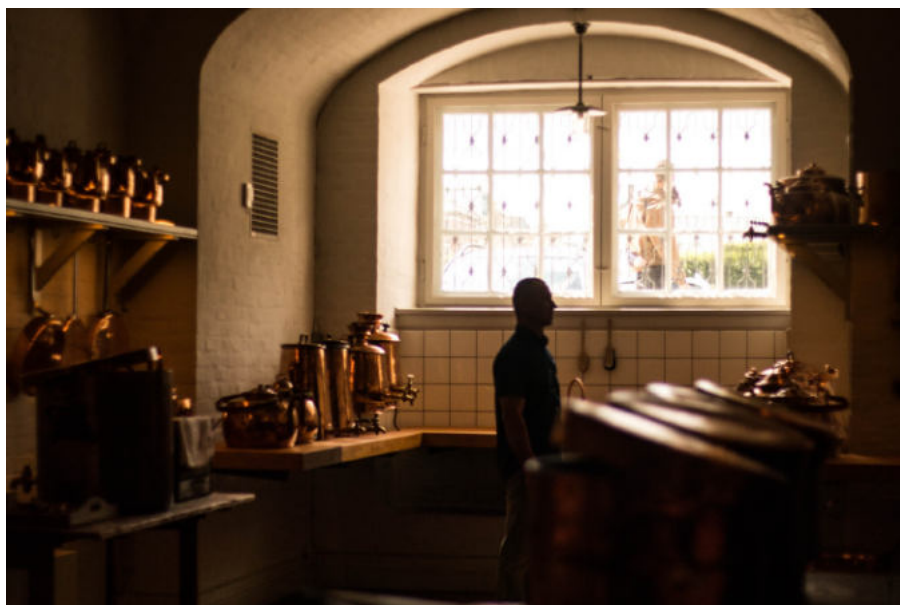
莱克践行为顾客创造价值的经营理念，始终坚持以创新驱动发展，坚持产品研发的独特性和领先一步的创新战略。莱克全球研发中心拥有700多名设计和研发工程师，设立了博士后工作站和国家级CNAS实验室，累计拥有专利1200余项。

掌握核“芯”科技

莱克自主研发的高速微电机及离心风机技术一直以来走在世界行业技术发展的最前沿，最新研发成功的具有国际领先水平的10万转直流无刷超级数码电机，属国内首创。2015年莱克研发中心被发改委、科技部等各部委联合评定为“国家认定企业技术中心”。

以创新引领未来消费趋势

长期以来莱克的产品创新研发一直走在行业的前列，引领着行业的发展。近年来，莱克组织28位工程师研发的魔洁系列立式多功能数码电机大吸力无线吸尘器，以其独特的立式多功能设计和应用超级数码电机，申请了18项国内外发明专利，是一款更轻便更好用的大吸力无线吸尘器。2016年魔洁产品荣获中国家电科技进步一等奖及中国红顶奖。莱克立式多功能无线吸尘器彻底颠覆了传统吸尘器，开创了无线吸尘器的又一全新品类。





众志成城，莱克向武汉捐款500万元现金 及价值100万元莱克空气净化器， 与武汉并肩抗击疫情

近日新型冠状病毒感染的肺炎疫情牵动着全国人民的心，由于春运原因增加了疫情的防控难度。此次疫情由习近平总书记亲自部署，各省积极响应，第一时间打响了防疫攻坚战。

在此次疫情防疫工作中，社会中的每个人与企业都献出了自己的微薄之力，如果说社会是一座大厦，那么企业与个人便是大厦的基石，莱克作为中国高端小家电研发生产企业，向武汉市捐赠500万元人民币，与武汉人民并肩作战，一起抗击疫情。

随着疫情的进一步加重，在了解到新型冠状病毒的传播以空气传播为主，莱克电气第一时间向武汉市新建火神山医院、武汉红桥脑科医院捐赠价值100万元空气净化器。以保证前线从事疫情防御工作的医务人员得到呼吸健康的保证，阻隔空气传染病毒。

莱克电气始终将社会责任作为企业的首要义务，正如莱克电气股份有限公司董事长倪祖根所说：莱克一直努力履行企业社会责任，此次捐赠便是为抗击疫情尽一份心出一份力，相信在社会各界的努力下，我们一定能早日打赢这场疫情防控战。

火神山医院启用之时，莱克小分队为白衣天使 呼吸送上保障

2月3日上午，武汉火神山医院开始接诊患者。医院总建筑面积3.39万平方米、可容纳1000张床位，建筑用时8天，堪称“中国速度”。

为确保医院医护人员及时拥有相对安全的室内环境，莱克小分队成员，从2月1日清晨到2月3日，日夜兼程，将价值100万元莱克空气净化器送往武汉。

2月3日晚，根据医院需要，莱克捐赠的第一批空气净化器送达武汉红桥脑科医院。

2月4日清晨，第二批空气净化器送达火神山医院。因现场部分道路还处于施工状态，莱克小分队成员徒手将一台台空气净化器搬进了火神山医院内。

同时现场帮忙拆机安装，指导工作人员如何使用，讲解莱克空气净化器对于空气净化的作用。

考虑到火神山医院接纳病人数量增加，在短短几小时内，莱克小分队人员将所有空气净化器全部安装到位，并逐一检查，保证每一台都能够正常运行工作，让医务人员能够放心使用。

同舟共济，共克时艰！莱克电气将持续关注新型冠状病毒肺炎疫情，为疫情防控工作需求提供力所能及的援助。同时莱克电气也坚信武汉能够快速走出疫情阴霾，武汉加油，中国加油！





公司董事长倪祖根先生 获评首届“苏州最美退役军人”

穿上军装，他们征战沙场，从军报国，此生无悔；褪去戎装，他们依然在各行各业发光发热，矢志不渝，这就是中国军人。

昔日最可爱的人，今日最美退役军人。3月17日，在苏州全市退役军人工作会议上，公司董事长兼总裁倪祖根被授予首届“苏州最美退役军人”。这是国家对倪总多年来艰苦创业、创造经济价值、产业报国的肯定，也是对倪总长期奉献社会的高度认可。

爱心助未来，莱克·尼盛集团 爱心捐助再出发

继2月份向武汉疫区捐赠500万元人民币和价值100万的空气净化器之后，3月9日，莱克·尼盛集团再次向吴中区慈善总会捐赠1000万元，定向用于木渎镇幼儿园项目建设。

此次捐赠仪式在木渎镇政府举行，公司董事长倪祖根与吴中区慈善总会会长陆培康、木渎镇党委书记刘叶明、镇长郁文明出席会议。

陆培康表示“慈善工作是每一个社会人的责任，今天的慈善捐赠无疑是对全区教育事业的极大支持与促进，充分体现了莱克·尼盛集团对社会的爱心。”。刘叶明代表木渎镇党委、政府，向践行爱心的莱克·尼盛集团表示衷心的感谢，莱克·尼盛集团此次善举为木渎镇社会各界树立了一个好的榜样，这笔捐赠将专款专用，着力提升木渎镇教育水平，确保执行好捐赠人的意愿，不辜负这份爱心。

3·15国际消费者权益日 莱克电气荣获四项质量奖

3月15日，在中国质量检验协会主办的2020年“3·15”国际消费者权益日“产品和服务质量诚信承诺”主题活动中，莱克电气被评为“全国家用电器行业质量领军企业”与“全国质量信得过产品”称号（2017年3月-2020年2月调查汇总和展示公告）。以及“全国产品和服务质量诚信示范企业”与“全国百佳质量诚信标杆企业”证书，公司旗下吸尘器、净水、空净等产品获得了产品与服务质量的认可。

创新赋能品牌 莱克斩获两项家电“奥斯卡”

虽然AWE2020受疫情影响延期，但AWE艾普兰奖并未缺席。艾普兰奖，被誉为“全球智慧生活领域奥斯卡”，获奖产品不仅代表了年度家电及消费电子领域最高科技水平和时尚设计，还是引领消费趋势的风向标。4月16日，“致敬美好生活”AWE2020艾普兰奖颁奖典礼在线举行。经过多轮严格筛选，莱克水离子涡扇吹风机F6及大洁净空气量甲醛净化器，魔净K9，凭借着优异的性能和出色的产品设计，斩获AWE2020艾普兰优秀产品奖。





国检公信（北京）检验认证有限公司 出品