

检验 认证

企业信用等级

何以为凭？

认证通过后

“年审”那些事儿

从新角度

看待“质量

管理体系”

砥砺前行

奋进中的伟莱物业

7

Jul·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：

孙建峰

上海伟莱物业有限公司 总经理



目录 | CONTENTS

荐读 | 以新角度看待质量管理体系

- 最高管理者的作用
- ISO 10014修订过程

04

ISO认证通过后，关于年审的那些事，企业须知!

- 什么是年审?
- 为什么要年审?

11

认证新宠：五星售后认证， 售后服务是企业未来发展的核心争力

- 深入企业的售后服务认证未来如何发展?
- 平台化发展
- 本地化服务

14

AAA级企业信用等级证书，
是企业本身最好的凭证

16

你公司适合做哪个体系的认证？
看完再也不怕搞不清！

18

砥砺前行、奋进中的伟莱物业
——记上海伟莱物业有限公司

24



荐读 | 以新角度看待质量管理体系

实施质量管理体系所面临的最大挑战之一是一些组织最高管理者缺乏对质量管理体系能够为其组织带来财务和经济效益的正确理解和认识；

组织最高管理者只有认识到质量管理体系能够为其组织带来实际价值，才能对质量管理体系给予全面认同、承诺和支持；

ISO 10014 《质量管理——实现财务和经济效益指南》专为组织最高管理者而制定，可以帮助组织最高管理者正确理解和认识质量管理体系能够为组织带来的财务和经济效益；

修订后的ISO 10014将更加简明化、结构化、系统化，值得广大质量专业工作者关注和未来应用。

以新角度看待质量管理体系

正在修订的ISO 10014对于最高管理者更具吸引力

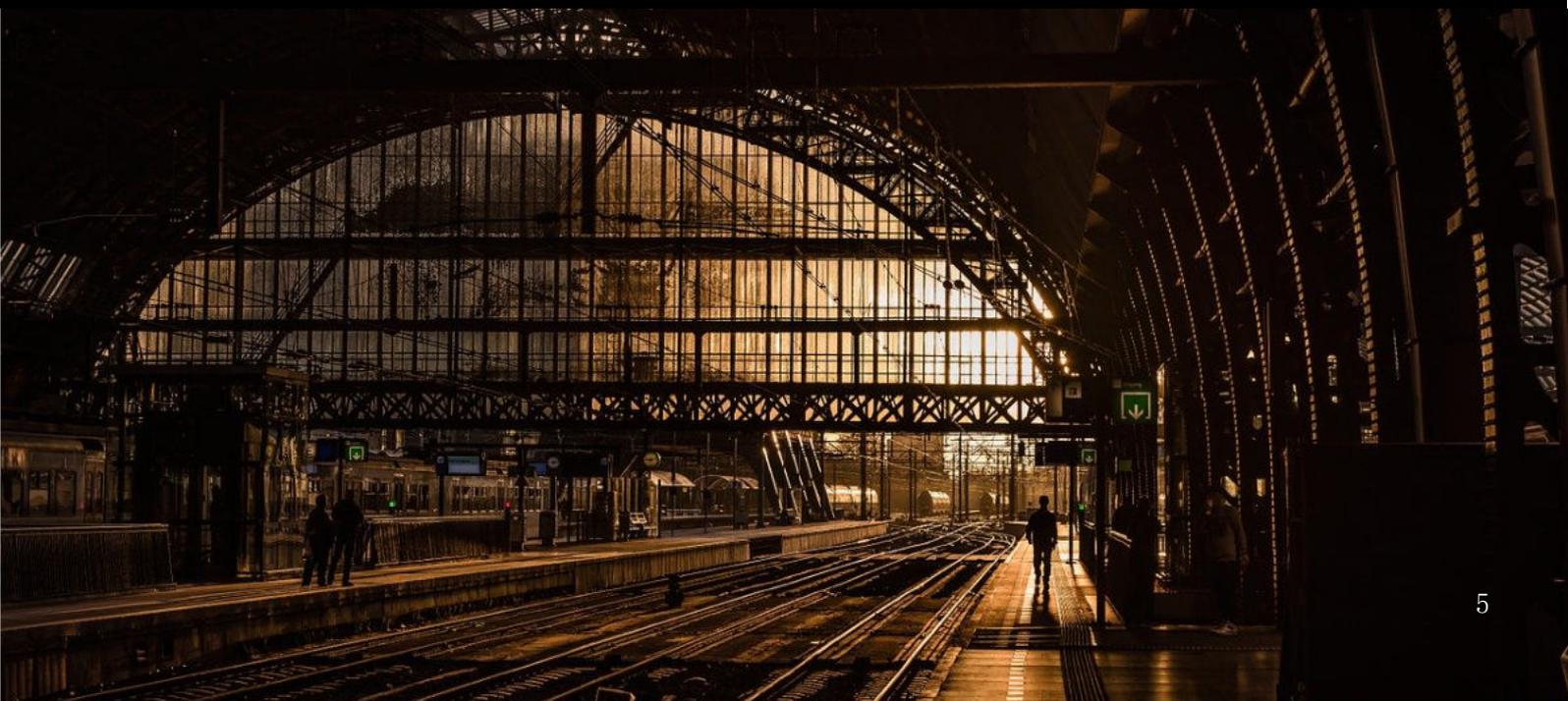
在以往关于质量管理体系的文章中，曾多次经讨论过质量管理体系的重要性、有效实施质量管理体系给组织带来经济利益、质量职能如何能够体现对组织的意义以及专业质量工作者如何证明其自身价值等议题。

这些文章内容为正在修订的ISO 10014 《质量管理——实现财务和经济效益指南》奠定了基础。本文将主要介绍ISO 10014的修订情况。

最高管理者的作用

ISO 9001在其要求中曾经多次强调组织最高管理者应对有效实施质量管理体系发挥领导作用并做出承诺，而ISO 10014就是为组织最高管理者而制定的。没有组织最高管理者所发挥的领导作用及做出的承诺，任何良好的倡议都不能得到实现。而至关重要的是，组织最高管理者必须能够看到自己全心全意认同并支持的这些倡议，能够为组织带来富有成效的实际价值。

那么，谁是“最高管理者”呢？根据ISO 9000：2015的术语定义，最高管理者是“在最高层指挥和控制组织的一个人或一组人”。对于一个大型组织来说，最高管理者可能是首席执行官，以及领导各个职能部门并向首席执行官直接报告的高级管理人员。而对于一家小型企业来说，最高管理者可能就是企业所有者、合伙人和关键投资者。



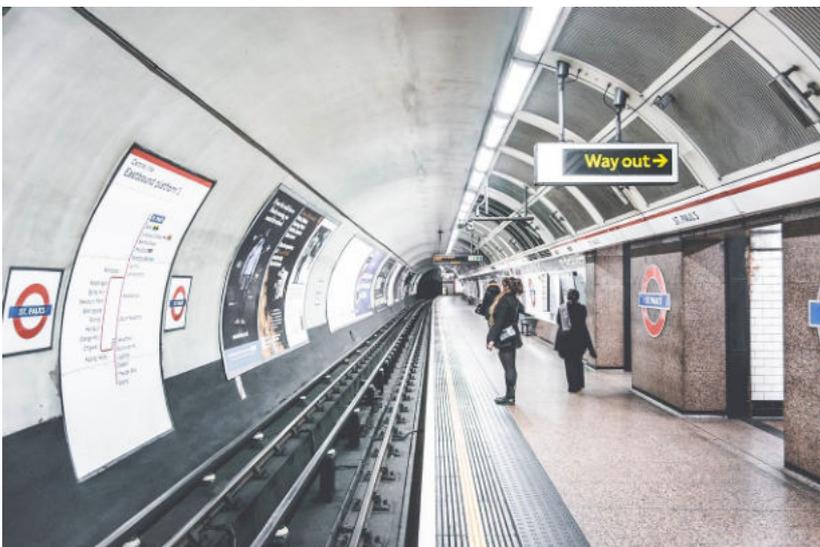
组织最高管理者有许多职责，这些职责在ISO9001：2015第5章中都有相应的要求。而从业务的角度来讲，组织最高管理者还有这几项主要职责，包括：

- 使自己经营的组织保持安全、合法以及符合道德规范，并在组织所运行的各个业务区域遵守当地所有适用的法律法规要求；
- 确保股东、投资者及相关方的价值；
- 确保组织的战略与其使命、愿景和价值观相一致；
- 确保组织的财务健康和长期可持续性。

除了这些主要职责，组织最高管理者其他职责和关注度都有一定的局限性。然而，毫无疑问，在一个充满顾客和相关方期望不断变化、高度竞争和挑战、重大地缘政治转变、贸易紧张局势、关税壁垒、工会谈判和严苛无情社交媒体的世界里，组织最高管理者的工作就变得越来越重要。与此同时，组织所有职能和岗位也都非常重要——组织的每一部分职能都必须通过卓有成效的工作实现目标，因此，组织最高管理者必须安排一定的时间来监视每一个职能的绩效。

ISO 10014修订过程

当ISO 10014工作团队开始根据修订后的ISO 9000：2015和ISO 9001：2015内容（例如质量管理原则、新的概





念和术语)对ISO 10014进行修订时,我们决定从整体上对这一标准进行全面修订,而不仅仅只针对与ISO 9000:2015和ISO 9001:2015相一致的部分进行修订。

原有ISO 10014:2006包含有29页内容、9个详细图示和7页自我评估调查表。根据ISO 10014的上述情况,我们对这一标准的第一印象是,这是一个由质量专业人员为质量专业人员所制定的高度专业化的标准,但是这一标准并不适合最高管理者来使用。如果我们把这个标准交给最高管理者使用,那么最高管理者可能会将其转交给质量经理来进行阅读和总结,而不是由最高管理者自己来做这些工作。而且,这一标准也可能使用了更多的专业语言来描述其标题:ISO 10014《质量管理——实现财务和经济效益的指南》。

对此,我们深刻意识到修订工作遇到

了难题。那么,我们应当从哪里开始这一修订工作呢?根据ISO标准修订过程,我们针对ISO 10014的修订制定了一个设计规范,详细说明了打算进行的所有修订工作安排(详见“ISO 10014修订时间表”)。

我们希望通过这次对ISO 10014的修订,将这一标准进行简化,只在适当的地方使用专业语言,从而使其更加适用于组织最高管理者快速而容易地阅读和理解,并使其成为组织最高管理者喜欢使用的标准。与此同时,我们希望在修订过程中明确地表达ISO 10014的意图,以明确说明有效实施质量管理体系可能获得的财务和经济效益。

当然,如果对ISO 10014进行这样的修订,说起来容易,而做起来却很难,这就要求对整个标准进行重新编写。对于国



际标准化组织在2006年所发布的ISO 10014这一专业性很强的标准进行整体重新编写，是一件多少令人有些头痛的事情。然而，我们必须这样来做，因为我们的使命就是使组织最高管理者充分认识到有效实施质量管理体系可以为组织带来富有成效的实际价值。

为了有效地开展ISO 10014的修订工作，我们在一次国际会议上举办了一个专题研讨会，以听取我们的质量专业同行们关于对ISO 10014进行修订的方向性意见。为此，我们向研讨参加者提出以下问题：

1. 为了实现（和维持）财务和经济效益，你（作为研讨会参加者）对质量管理体系的关键期望是什么？

2. 组织最高管理者的哪些关键期望对于实现（和维持）财务和经济效益是至关重要的？

3. 你（作为研讨会参加者）对于ISO 10014修订的方向性意见是什么？例如，标准结构或相关内容。

来自18个国家不同行业、业务类型、规模和复杂性组织的35名质量专业人员出席了这次研讨会，对于以上问题，我们收到了这些研讨会参加者非常有益的反馈意见。这些反馈意见主要分为以下几方面：

- 组织最高管理者是应用ISO 10014的目标对象；
- 在这次ISO 10014修订中，提出在质量管理体系和组织业务之间建立强有力联系的要求；
- 修订后的ISO 10014具有简明性和适应性——适用于任何行业、业务类型、规模和复杂性的组织；
- 在这次ISO 10014修订中，提出指标、监视和工具等方面的要求。

我们的工作团队采纳了这些质量专家

们的反馈意见，并以此对ISO 10014修订方案进行了改进，以对这一标准进行更加有效的修订。对于ISO 10014的修订，我们认为结构化方法是对这一进行修订的关键因素，为此，我们的工作团队集思广益，找到了开发这种结构化方法的最佳方案。而来自不同质量专家的反馈意见则包含在基于以下方法的结构中：

- 质量管理原则（保持与ISO 10014：2006相同的结构）；
- 质量成本分类（预防、鉴定和失效成本）；
- 附件SL管理体系标准高级结构（与管理体系要求相同，例如ISO 9001）；
- 过程方法（输入源、输入、活动、输出和顾客）；
- 持续改进方法（例如策划—实施—检查—处置方法）。

我们对作为标准结构使用的每种方法的利弊都进行了评价，认为标准结构必须简明扼要而容易执行，包括采用最小和基本的步骤，并关注管理。最高管理者最关心的是组织的财务绩效、可持续性和经济增长，为此，我们决定从财务绩效开始，作为自上而下的标准结构。通常，最高管理者会对财务绩效进行定期评审，如果最高管理者对于财务绩效的期望没有得到满足，那么最高管理者就会责成业务过程负责人



来调查是什么问题导致产生这样的结果，并解决相关问题。这正是我们所希望达到的效果。然后，业务过程负责人就会使用结构化的“策划—实施—检查—处置”

(PDCA)方法，来对最影响组织财务绩效结果的过程进行改进。质量管理体系要求与总体结构化方法相联系，从而可以展示有效实施质量管理体系能够帮助组织实现其财务和经济效益。

在这次专题研讨会上，参加者的反馈意见还包括指标、监视和工具等内容，所以我们增加了一个简明自我评估调查表

(工具)，而这一调查表也采用了自上而下的结构。这样就可以使组织对其总体结构的基准绩效进行测量，并根据从1至5成熟度等级划分(见表2)，来对组织的成熟度进行定期监视。如果达到了比较高的成熟度等级，则意味该组织通过有效实施质量管理体系，从而实现了财务和经济效益。



增加价值

我们的工作团队希望通过增加如何将自上而下标准结构适用于不同行业组织的案例，来为正在修订的ISO 10014带来更多价值。为此，我们编制了一个通用案例和一个制造行业案例，并计划再编制一个服务行业案例，同时保持这一标准的精益度。根据ISO 10014的修订计划，这一标准将于2021年3月发布。我们希望ISO 10014将作为一个宝贵的资源来与组织最高管理者沟通质量管理体系，从而使组织最高管理者对质量管理体系有一个全新而正确的认识。

关于ISO 10014的修订，ISO 10014委员会草案(CD草案)已经以86%的赞成票率获得了压倒性的通过，而且特别令人欣喜的是，来自ISO/TC 176的多个P成员还对ISO 10014的修订工作提出了多项建设性意见。目前，ISO 10014的修订工作正在顺利进行，并得到了全世界许多质量专业人员的关注。希望对ISO 10014感兴趣的质量专业人员能够参与这一标准的修订工作，并在其中发挥有益而重要的作用。



ISO认证通过后， 关于年审的那些事，企业须知！

众所周知，普遍资质办理周期多为三个月内左右，最快也要二十多个工作日即可。我们遇到过因临时投标需要急忙咨询体系的客户，但时间太急，这种情况下我们也是心有余而力不足，因为资料对接-辅导-排审-审核-发证等系列流程下来，绝非几天内就能完成。

非洲经济学家Dambisa Moyo说过：

“种一棵树最好的时间是十年前，其次是现在”

在投标领域中也可以这么说：办理资质最好的时间是一个月前，其次是现在。

宜未雨而绸缪，勿临渴而掘井。除了首次认证需如此，年审也不可忽视。

认证是许多项目招投标的“铁门槛”，然而通过认证却并不意味着可以高枕无忧，企业不按时年审，因证书失效而失去宝贵的投标机会，这种情况屡见不鲜。



关于年审，认监委是这样规定的：

证书自上次审核之后的第8~12个月，需要进行年度监督审核，不进行年审的企业，超过上次审核12个月的，证书将会被暂停使用。暂停期间，企业可以申请恢复有效审核；暂停期满3个月，证书自动撤销失效。

一旦证书撤销失效，需要再次使用证书，则需要按照初审的流程进行重新申请，对比监督审核，这种方式无论是在时间成本，人力成本，和经济成本上，对企业来说，都是一种损失。

什么是年审？

对于企业来说，证书年审是必不可少的一环。目前主流的管理体系如ISO9001、ISO14001、ISO45001等认证，证书的有效期均为三年。如同老师要每天检查作业一样，获证企业每年也要接受认证机构的审核，这就是年审。

为什么要年审？

通过认证表明企业在内部管理方面达到了一个新的高度，而年审的目的则是要及时发现企业在运行当中的规范问题。

添加认证标签，能够极大地提高企业在市场上的信誉度，以过人的美誉增强自身实力，另外，是否通过认证也经常会是些招投标项目的“铁门槛”。

如果没有按时参加年审或是在内部管理当中存在着重大缺陷，企业则将会被颁发认证证书的认证机构暂停或撤销证书。专业的事，还得交付给专业的人来做，老板们都是在商海中辟疆扩土的各路豪杰，不应为了区区几千块折腰。切记：切莫心存侥幸因小失大。

很多企业特别是中小企业都有着这样的想法：认证

证书被撤销也没有关系，可以再找一家认证公司重新申请认证。其实这是有很大风险的，因为根据中国认证认可相关条例规定，如果认证证书被撤销，企业就很可能在中国认证认可协会的小黑板上留下一笔不良记录，即使重新申请认证，通过的概率也会大大降低。

试想一下如果就在这时有项目招标要求ISO证书怎么办？

所以获证企业应牢记按规定参加年审审核以保持证书的有效性，不然错过了订单甚至是招标项目的参标资格，那损失的就不是几千块的年审费了，切记不要捡了芝麻丢了西瓜。

既然年审如此重要，那么究竟该从何处着手？相信很多企业都会一头雾水，下面就来听听建议吧。

1. 要求认证公司提交本次监督审查计划。
2. 根据计划查看本次审查的部门及条款。
3. 分析各个部门接受审查的具体工作程序及质量记录。
4. 查看上一次外审的末次会议纪要。
5. 开展自查并完善不足之处。

顺利通过年审光有这些准备还不够，更需要各部门的相互配合，在这里已经帮您整理好了一些各职能部门常见的审查点：

供应部门：合格供方名册、合格供方评定过程记录、供方业绩考评记录等。

生产部门：设备管理方面如设备台帐、保养周期检定计划及记录、设备购置及验收过程记录、特殊工序的监控记录（含设备、人员资质认定）。

技术部门：设计开发过程记录、技术文件管理记录、特殊工序确认记录。

品质部门：管理评审记录、内审记录、不合格品控制记录、监视测量装置管理记录、检验试验记录、质量方针目标的建立、分解、实施及诊断记录。

人力资源：人员培训、资质实施及验证记录。

市场营销类：顾客相关过程。重点审查的将是客户要求确认、内部评审过程及记录，如合同评审表、客户满意度测量记录等。

总结：

证书的取得不是一个目的而是一种手段，企业需要把体系建立起来，让体系运行进入到企业中去改善企业中出现的问题，不断的让企业在体系中慢慢发展壮大，这才是ISO体系认证的基本目的！





认证新宠：五星售后认证，售后服务是企业未来发展的核心竞争力

在产品竞争日益突出的今天，企业不仅需要靠技术、质量、价格等实力获得竞争优势，售后服务体系也因能为客户带来的附加价值而被重视，产品与服务早已作为一个整体参与到市场竞争中来。凭借五星级服务水平的认证实力，企业可以走在行业的前列，为客户打造负责到底的一站式服务，并不断“满足客户求，超越客户期待”。每一次的优质售后服务都是上帝为你开启下次成功的开始，未来的市场环境竞争会越来越激烈，很多企业把售额和订单量永远放在第一位，似乎是忽视了售后服务的重要性。

售后服务是企业未来发展的核心竞争力，同样也是企业未来发展的基础条件，越来越多的企业开始重视售后服务体系建立，也越来越多的企业进行售后服务认证。

深入企业的售后服务认证未来如何发展？

新经济的时代，有形产品在满足消费者需求中的比重正在逐步下降，而服务的价值正变得越来越重要，进入了服务取得胜利的时代，以服务为导向的经营和创新战略已经成为现代企业的基本战略选择，越来越多的企业都将竞争核心向服务为中心靠拢，而在整个服务中售后服务占了尤为重要的地位，因此，企业必须树立以客户为中心的核心价值理念，塑造和培

育以顾客为中心的企业文化，需要有关于客户服务的理念、方法、行为规范来指导企业的客户服务实践，从而实现企业在竞争中站稳脚跟、实现企业的营销目标。

市场激烈竞争的形势下企业纷纷把售后服务作为有利的竞争武器，随着我国售后服务的迅速发展，企业在售后服务的观念、形式、定价和信息反馈等方面都存在不足。通过倡导企业建立“用户质量观”，设二、三级市场的服务网点，加强售后服务人员素质，提倡服务创新和设立监管体系等方针的对策研究，促进售后服务在我国营销体系中向着正确、和谐的方向发展。

一、平台化发展

对于中小微企业来说，建设全国范围的售后服务网点困难重重。中小微企业虽然销售范围是全国，但是出货量少，建设服务网点成本过高。通过平台化发展，可以整合所有品牌的中小微企业集中提供地区服务，这样省掉了企业建设服务网点的开支，还为企业省掉差旅、人员等费用。同时为企业建设了全国范围内密集的服务网络，为企业的品牌发展保驾护航。



二、本地化服务

售后驿站“点辐射面”的本地化售后服务发展方式，提供平台化运营。每一个城市覆盖售后驿站，提供全面的售后服务，并且整合当地中小微企业，以平台化提供全国范围内的售后服务，单个地区售后驿站将会接受全国范围内的其他售后驿站的集体辐射，而单个售后驿站将会辐射全国所有售后驿站。形成一种多方位、相互交叉的密集服务网络，为中小微企业解决售后服务难的问题。

成功的五星售后服务体系认证，一定是建立在良好的企业文化以及正确的发展方向的基础之上的，售后服务体系的建立是一个非常复杂的系统工程，需要大量的人力、财力，如果能够建立好自身的售后服务体系而又被市场所认可，售后服务体系不仅会成为企业最核心的竞争力同时也是企业多元化发展的基础纽带。

AAA级

企业信用等级证书， 是企业本身最好的凭证

说到AAA企业信用认证，绝大企业都是十分熟知的。在现在的市场行情上凡是干点什么活动大家都会手持“AAA企业信用证书”。

并非说此证书已烂大街，相反，这说明了获得AAA认证对企业是多么重要。

大部分信用证书的排版模式是差不多的，唯一区别的是发证机构及使用范围。那么企业信用评级与认证都是归哪里管制的呢？

从各地政府机关或协会等网站我们都能查询到，各行各业都有一套适用的诚信体系，行业之间的体系各有不同，又各有相同。

不同是制度都得因地制宜适用于行业牵制和发展，相同的都是一套用于考核企业信誉的标准。

再说到“AAA企业信用评级证书”，最基本的办理条件只需：

- 1、是已登记的企业法人和其他经济组织；
- 2、企业成立满2年以上，有业务无亏损；
- 3、无违规记录，无行政处罚等。

一般情况下信用评级机构或协会会有信用委员会和评估师，他们会严格参照标准对企业信誉及基本情况进行评估，因此办理时企业还需提交：

- 1、企业营业执照；
- 2、财务三表；
- 3、法人身份证复印件等证明材料；
- 4、企业产权评估证明、管理制度文件、政府部门的信用记录等。

AAA证书公示地址因发证机关不同而不同，所以信用证书也没有被统一管制的说法。大多企业是为参加招投标而办理证书，因而这个证书是在哪里公示的就显得尤其重要了。

进行AAA信用认证并不是一件很难的事，如何将证书完美地发挥其所值作用才是需要认真考量的事情。

企业获得AAA级信用认证首先是品牌形象的提升，在享受荣誉上更是提高了等级；其次是在市场活动中的“出勤率”，一张信用证书相当于一张通行证，融资贷款、商务合作、政府项目扶持申报等均无不用到。

人而无信，不知其可也。 大车无輹，小车无輹，其何以行之哉？

人之信道很重要，企业诚信更是如此。如何向对方展现自己的诚信？谨记一句“言必行，行必果”即可，简单又困难。

在企业交往中，一张“AAA级企业信用等级证书”便是企业本身最好的凭证。



你公司适合做哪个体系的认证？ 看完再也不怕搞不清！

一、ISO9001质量管理体系

ISO9001标准是一个放之四海皆准的东西，这并不是说9000标准有多少万能，而是因为9001是一个基础型的标准，是西方质量管理科学的精华，因为生产型企业适用，服务性行业、中介公司、销售公司等也都适用。因为讲究质量都是共通的。

一般来说，ISO9001标准比较适合生产型企业，因为标准中的内容比较好对应，过程对应比较清楚，因此有对号入座的感觉。

销售公司可以分为两种，纯销售和生产型销售公司，如果是纯销售公司，他的产品就是外包或采购的，其产品就是销售服务，而不是应该是产品生产，因此策划过程就要考虑产品（销售过程）的特殊性，这样会比较好策划体系了。如果是生产型的销售企业，中间包括了生产，就应该把生产过程及销售过程都策划进去，所以销售公司申请ISO9001证书时就应该考虑自己的产品，与生产型企业区分开。

总的来说，无论企业大小，无论什么行业，目前所有企业都适合做ISO9001认证，其适用范围面很广，适合任何的行业，亦是所有企业发展壮大的基础、根基。针对不同行业，ISO9001又衍生出不同的细化标准，例如汽车行业、医疗行业的质量体系标准等等。

三、ISO45001职业健康安全管理体系

ISO45001是国际性安全及卫生管理系统验证标准，是原职业健康及安全管理体系（OHSAS18001）的新版本，目的是通过管理减少及防止因意外而导致生命、财产、时间的损失，以及对环境的破坏。

ISO 45001职业健康安全管理体系适用于任何组织的职业健康及安全的管理体系标准，目的是通过管理减少及防止因意外而导致生命、财产、时间的损失，以及对环境的破坏。

我们通常将ISO9001、ISO14001以及ISO45001这三大体系一起合称为三体系（又称三标）。

这三大体系标准适用于各行各业，更有些地方政府会给予通过认证企业财政补助。

四、GB/T50430工程施工质量管理体系

任何从事建筑施工工程、道路桥梁工程、设备安装等相关工程的企业，都必须具有相应的资质证明，其中包括了GB/T50430建筑施工体系。

在招标投标活动中，如果您是工程建设施工行业企业，相信您对GB/T50430认证也不陌生，特别是拥有三张证书还能够提高中标分数，提高中标率。





五、ISO27001信息安全管理体系

一、以信息为生命线的行业：

- 1、金融行业：银行、保险、证券、基金、期货等
- 2、通信行业：电信、网通、移动、联通等
- 3、皮包公司：外贸、进出口、HR、猎头、会计师事务所等

二、对信息技术依赖度高的行业：

- 1、钢铁、半导体、物流
- 2、电力、能源
- 3、外包(ITO或BPO)：IT、软件、电信IDC、呼叫中心、数据录入，数据处理加工等

三、工艺技术要求高、竞争对手渴望得到的：

- 1、医药、精细化工
- 2、研究机构

引入信息安全管理体系就可以协调各个方面信息管理，从而使管理更为有效。保证信息安全不是仅有一个防火墙，或找一个24小时提供信息安全服务的公司就可以达到的，它需要全面的综合管理。

六、ISO20000信息技术服务管理体系

ISO20000是第一个关于IT服务管理体系的要求的国际标准，它秉承“以客户为导向，以流程为中线”的理念，并强调按照PDCA（戴明质量）的方法论持续改进组织多提供的IT服务。其目的是提供建立、实施、运作、监控、评审、维护和改

进IT服务管理体系(ITSM)的模型。

ISO 20000的认证适合IT服务的提供者,可以是内部的IT部门,也可以是外部的服务提供商,包括(但不限于)以下类别:

1. IT服务外包提供商
2. IT系统集成商和软件开发商
3. 企业内部IT服务提供商或IT运营支持部门

七、ISO22000食品安全管理体系

ISO22000食品安全管理体系证书是餐饮行业必备证书之一。

ISO22000体系适用于整个食品供应链中所有的组织,包括饲料加工、初级产品加工、到食品的制造、运输和储存、以及零售商和饮食业。

同时也可以用于作为组织对其供应商第三方审核的标准依据,当然也可用于第三方商业认证。



八、HACCP危害分析与关键控制点体系

HACCP体系是对可能发生在食品加工环节中的危害进行评估,进而采取控制的一

种预防性的食品安全控制体系。

该体系主要针对食品生产企业,针对的是生产链的全部过程的卫生安全(对消费者的生命安全负责)。

虽然ISO22000和HACCP体系都归属于食品安全管理行列,但是在适用范围上有所区分:ISO22000体系适用于各个行业,而HACCP体系只能适用于食品及其相关行业。



九、IATF16949汽车工业质量管理体系

适合做IATF16949体系认证的企业包括:轿车、载货汽车、客车、摩托车及部件、配件的生产厂家。

不适合做IATF16949体系认证的企业则有:工业(叉车)、农业(小货车)、建筑业(工程车)、矿业、林业等用车生产厂家。

混合性生产的企业,只有少部分产品是提供给汽车制造厂的,也可以做IATF16949认证。公司的所有管理都应按IATF16949执行,包括汽车产品技术方面。如果生产现场可区分开来,可只对汽车产品制造现场按IATF16949管理,否则整个工厂必须按IATF16949执行。

模具产品生产厂尽管是汽车供应链厂家的供方，但所供产品不是用于汽车上的，因此不能申请IATF16949认证。类似的还有运输供方等。

十、商品售后服务认证

只要是在中华人民共和国内合法经营的企业都可以申请商品售后服务认证，包括制造有形商品的企业、销售有形商品的企业、提供无形商品（服务）的企业。

商品是进入消费领域的产品。商品除了有形的产品外，还包括无形的服务。工业品和民用消费品都属于商品。

有形商品具有外观形式和内在质量以及促销成分，如品质、包装、品牌、造型、款式、色调、文化等。

无形商品包括劳务和技术服务，如金融服务、会计服务、营销策划、创意设计、管理咨询、法律咨询、程序设计等。无形商品一般随着有形商品而发生，也随着有形的基础设施而发生，如航空服务、旅店服务、美容服务等。

所以，凡有独立法人地位的生产、贸易、服务企业都可申请商品售后服务认证。



知识产权贯标 INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS



十一、知识产权贯标

第一类：知识产权优势、示范企业——要求贯标；

第二类：1、准备申报市、省著名商标、驰名商标的企业——贯标可作为知识产权管理规范的有效证明；2、准备申报高新技术企业、技术创新项目、产学研合作项目、技术标准项目的企业——贯标可作为知识产权管理规范的有效证明；3、准备上市的企业——贯标可规避上市前的知识产权风险，并成为公司知识产权规范的有效证明。

第三类：1、集团化、控股型等组织架构复杂的中大型企业——贯标可以理顺管理思路；2、知识产权风险大的企业——通过贯标可以规范知识产权风险管控，降低侵权风险；3、知识产权工作已经有一定基础希望更加规范的企业——贯标可以规范管理流程。

第四类：经常需要参加招投标的企业——贯标后可以成为国企和央企采购优先考虑对象。

砥砺前行、奋进中的**伟莱物业**

——记上海伟莱物业有限公司

上海伟莱物业管理有限公司成立于2001年。是国家建设部二级物业管理资质的综合型物业经营管理服务企业，是上海市物业管理行业协会会员单位，经营管理的项目累计总建筑面积约550多万平方米，管理的物业类型有中高档商品住宅、普通住宅、商业中心（商业广场）、办公楼、园区、政府项目等。目前物业管理的项目有：新江湾城生活广场、商业街、政府机关、公安楼宇、街道服务中心和党建中心、社区学校、工业园区、工商银行世博支行、曲阳邮政大楼、伟莱家园、民悦苑，名典苑，黄山新苑，开隆公寓，绿缘小区、奥运康城等等，业务发展已辐射到上海、芜湖、合肥、余姚、宁波、无锡、苏州、昆山、武汉等长江经济发达发展地带，为不同的业主方提供了全方位的物业特色服务。





我们的服务理念

坚持秉承“一流管理、一流服务、一流水平”。经过多年的努力，伟莱物业坚持做好管理标准化、服务过程化、员工归属化、质量考核化的目标管理原则，以“开拓、创新、务实、奉献”为企业精神，把管理融于服务，让服务成为快乐。参与市场竞争，日益完善企业形象，为广大业主服务，以不断的自我超越来满足业主日益增长的服务需求。为业主营造安全、舒适、便捷、清洁、祥和的居住环境。竭诚为业主营造一个环境优美、生活舒适、安全和谐、服务周到的温馨环境。

我们的管理品质

公司在通过ISO9001、ISO14001、OHSMS18000等国际质量管理体系和企业诚信资质认证的同时，曾多次被授予上海市物业管理服务企业诚信等资质证书。以“亲情、和谐、关爱、贴心”服务价值观，为广大业户创造安全、舒适、方便、健康的工作、生活居住环境为目标，以至上的服务品质使业户物业保值、增值为目的，在积极引进现代化、先进的管理模式和企业管理机制，在科学合理的基础上建立、健全各项规章制度，保障公司各项事务的正常运行。同时，公司“以客户为中心”的先进服务理念，以互联网科技和物业管理服务相结合，力求为广大业户提供优质的服务。我们重承诺守信用，保持服务全过程的最大热情与诚信。

我们的管理团队

我们坚持以规范管理，人尽其职，专业培训，持证上岗，服务到位，优质服务为基础。公司现有一批年轻化、高能级的专业管理人才。拥有物业行业专业评委、物业管理师、助理物业管理师、物业管理经理等。大专以上学历 16 名，占总人数的81.3%；公司员工平均年龄为 41.2 岁，其中平均年龄为 43.2 岁，年龄结构较为合理。公司将人才培养和使用放在企业发展的重要地位，通过各种形式的培训指导，最大限度地做好“揽才、育才、用才、留才”等工作，以绩效考核体系和规范制度，做到“人尽其才、人尽其用”。多年来，上海伟莱物业有限公司以专业的服务、丰富的管理经验，形成一个具有事业心、爱岗敬业、刻苦勤奋的员工和具有包含爱心的团队。同时，我们以客户至上、服务第一、人无我有，人有我优的工作理念，坚定不移地以服务客户100%的满意，作为我们永恒的追求和一切工作的准则。2018年度被上海市物业管理行业协会授予“最美物业人”、“优秀管理项目”等称号。





上海伟莱物业有限公司总经理 孙建峰

我们的管理模式

公司根据多年的物业服务经验，借鉴国内外物业管理的先进服务方式，在导入国际质量认证管理体系和企业承诺、信誉制的前提下，推行纵向服务和横向服务。

纵向服务是指在物业交付业主后的日常使用过程中，我们的物业管理团队即参与从项目设计、建设、竣工到使用的全过程。包含了方案定位、设计建议、图纸审视、设备选型、施工跟进、销售协助、品牌应用、承接查验、前期服务方案、物业团队组建、专业培训、交付使用、维保监管、装修管理、质量监管、销售、业主大会成立等各个环节。为开发商提供高品质的服务，为开发商排忧解难，为房产开发的售后和延伸服务，做开发商优秀的物业管理助手。

横向服务是指项目类型涉及到高端住宅、商业（商业广场）、办公楼、银行、学校、项目、市政、销售中心等。“温馨式物业服务”在物业管理中通过引入贴身式的服务理念、经营思路和管理方法，并对服务优势加以充分的延续和发挥而创立的一种崭新的物业服务模式，这种模式融合了一般物业管理的规范和贴身服务的操守，强调并凸显了“服务”在物业管理中的最本质的特性，让业主或使用人感受到体贴入微的人性关怀，实现作业专业化和人性化的并举。有别于一般而言的温馨式物业服务。

我们的服务特色

公司十分注重软件建设与开发服务，已独立研制、开发了物业服务科技专业信息平台（物业服务APP系统），为广大业主提供全方位、网络化、全天候（24小时）、居家生活的信息管理平台。同时，公司具备了强大的机电专业团队，对网络、通讯、机电设备、环境等方面为业户提供了专业咨询和服务。多年来，受到广大业户的好评和信任。以科技创新为主导，使公司服务更趋向科学化、制度化、规范化。积极开展以物业服务专业化、社会化以及生态环境一体化的物业服务全新模式，努力把项目物业服务提升到一个科学管理、规范管理、标准管理的新阶段。以倡导和建立一整套人性化的管理服务体系。开展形式多样的服务项目，追求对不同业户提供不同的个性化服务，保证业户充分享受人性化的居住空间。

我们的发展未来

上海伟莱物业管理有限公司拥有多年积累的信息资源，目前已拥有了一支懂经营、会管理、具备出色业务、乐于奉献、综合能力强的复合型中高级经营管理团队和一批肯钻研、有潜力的高素质人才。同时，公司拥有一整套完整的管理体系与服务硬软件配置，让业户真正享受到“尊贵、亲情、快捷、可信”的服务境界。

伟莱物业努力践行公司“人性品质，真挚关爱”的品牌核心文化，推崇并追求东方文化与国际标准完美融合的价值观，致力经营人性化之品质典范，创造业主之深度满足愉悦的同时，竭诚在关爱社会、传承文化、保护环境方面的责任使命，积极倡导环境优美、低碳环保、健康休闲之人类美好居家生活方式。



未来发展优势

1、人力资源储备丰富

人员调配快速方便，是我司区域加强项目营运、技术力量、品质管理、人力资源、财务管理等力量支持，确保为本项目提供优质、全方位的物业管理服务。如需区域举行各类活动，我司安排人员临时提供协助，并可从区域管理服务的多个项目中及时、快速的调配资源、安排人员，以配合院方的各项活动的开展。这也是我司规模化物业管理的明显优势。

2、服务定位和服务理念

上海伟莱物业有限公司始终站在物业行业和发展战略的前列，我们将坚持定位高端物业服务，始终坚持高品质物业管理服务，以引领和促进物业行业的发展及提升为目标。

3、管理口碑和精细化标准

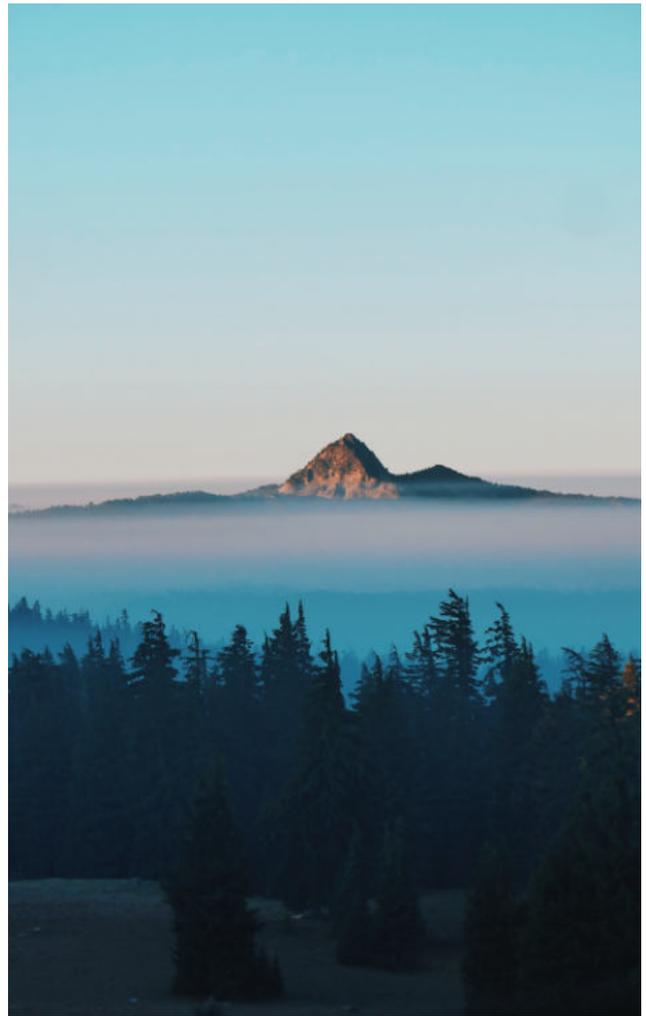
伟莱物业的精细化管理，是物业服务品质和现场管理标准的依据，公司除实施管理体系以外，各岗位实施了严格的标准化化管理，使专业工作、通用工作、岗位提升均走在同行业物业管理的前端。

4、本地人才优势

伟莱物业以上海市为中心，依托国际大都市人才济济的优势，集聚了服务经验

多、服务意识强、服务标准高的高端人才，并为伟莱物业可以源源不断地为物业输送该类人才而奠定基础。

相信，上海伟莱物业有限公司在未来发展中，将会为业户提供更多的人性、关爱为特质的“伟莱式”体验，创建身心美好的驿站、居所和乐园，为您提供想到与想不到的各类工作生活服务。以“时时关心、高效服务、无微不至、喜出望外”的核心服务承诺，让业主或使用人真正感受到体贴入微的人间关怀，实现人情化的服务。





国检公信（北京）检验认证有限公司 出品