

# 企业售后服务进入“持证时代”

## 全国首批、浙江首张良好商品售后服务认证证书在杭州高新区(滨江)颁发

本报讯 通讯员何影彤、郑闻呈报道 近日,全国服务认证体验馆暨浙江省服务认证现场推进会在杭州高新区(滨江)顺利召开。会上,网易严选获得全国首批、全省首张良好商品售后服务认证证书。该证书的颁发意味着企业售后服务进入“持证时代”,将进一步提升人民群众消费体验感。

本次活动以数字赋能服务为主题,以商品售后服务评价认证为关注点,重点遴选与品质生活密切相关的电商平台及支撑先进制造业、高技术服务业发展的数字化、信息化服务项目,通过线上直播和线下体验相结合的形式,充分展示了服务认证对服务业高质量发展的推动作用,对提高全社会对商品售后服务认证的认同感和获得感,具有积极意义。

商品售后服务认证属于服务认证的一个领域,以企业自愿认证为原则,由第三方认证机构根据商品



通讯员朱旭洁 摄

售后服务评价体系标准为企业提供该项资质证明。2021年8月,国家市场监督管理总局认证认可技术研究中心发布了《良好售后服务要求(有形产品)》,根据有形商品售后服务的接触特性与服务流程,从安全

可靠、透明诚信、省时便捷、体贴关怀和低碳环保五个维度对服务能力进行符合性评价。该评价体系标准在原有的国家售后服务评价体系标准上增加了顾客感知体验评审,顾客感知体验是影响售后服务的另一

个重要组成部分。

会上,与会代表和消费者、媒体代表参观体验了网易严选园区店的“同线同标同质”专区、“品字标浙江制造”专区服务体系流程,万泰认证为网易严选颁发了全国首批全省首张“良好商品售后服务认证”证书。

网易严选相关负责人介绍,公司一直致力于打造电商领域服务的高标准。网易严选全国客户服务中心正式于2018年9月投入使用,中心建有一整套完整高效的客户服务体系。三年来,中心已经成为向全国用户提供高品质服务的重要窗口,持续为消费者提供30天无忧退换货、免费上门服务、48小时极速退款、会员专属服务通道,主动掌握客户的售后信息,随时为顾客提供更高、更便捷、更美好的消费体验。

今年8月,万泰认证依据《良好售后服务要求(有形产品)》准则对网易严选等企业进行了良好售后服务认证评审,通过对售后服务中“商品质量保证、诚信经营、投诉处理、信息保护”等12个特性的评价,给予了相应的级别评价结果。

# 海盐县总工会: 着眼职工美好生活 创建企业美丽厂区

记者金钧胤报道 走进中达联合控股集团有限公司,放眼望去,白墙黛瓦、栗柱灰砖、绿树红花……这只是海盐众多美丽厂区中的一道“倩影”。自2016年6月海盐县总工会开展“美丽厂区”创建专项行动以来,569家美丽厂区为海盐县增添了绿色,内涵也在不断迭代深化。

“创建‘美丽厂区’,并非只是关乎颜值形象工程,更是着眼职工美好生活,阐发出对行动美、心灵美的追求。”海盐县总工会党组书记、主席卢卫说。

## 享受美好环境更有幸福感

“即使夏天出去吃饭也不用打伞防晒了,一路上都是树荫帮我们遮挡阳光。”浙江雨林电子科技有限公司整个厂区绿化面积达2500平方米,占整个厂区的30%,每个季节都有不同的美和感受。

浙江天开实业公司是海盐县的明星企业。这不仅是因为花园般的环境,更在于公司在“美丽厂区”建设过程中融入对职工的人性化考量。“我们80%以上职工都来自外地,平时工作之余缺乏娱乐项目,我们就在厂区西侧开辟了一片农田。这样既可以减少家庭购买支出,又能让他们感受到收获的成就感。”浙江天开实业公司工会主席胡良勇说。

## 自觉行动捍卫美好环境

“正是因为公司环境好,我们才会自觉地保护良好的厂区环境,助力进门就见绿、低头无

垃圾的目标。”法狮龙家居建材股份有限公司职工朱金桃说。

浙江泰利森药业有限公司并没有禁止职工订外卖,当职工知道外卖产生的垃圾对环境造成的巨大危害后,自发地开始拒绝外卖。该公司工会主席周中根说,公司曾对全体职工进行过垃圾分类知识培训,让职工了解垃圾对环境的危害,自觉养成科学分类和精准投放习惯。正是因为享受到环境带来的好处,职工才会发自内心的地保护环境,树立主人翁意识,形成文明的举止习惯。

## “美丽厂区”点亮美的心灵

“美丽厂区”是一个系统的、长效化的机制。卢卫介绍,从2016年的“创美丽厂区、建快乐车间、做文明职工”开始,“垃圾减量分类 企业扛起责任”“美丽厂区 美丽车间 美丽食堂”等“三美”系列评比,再到今年的“红色读书角”,每年都有新的主题。一条“美丽厂区”的工作线勾勒出了环境美、行动美、心灵美的职工素质发展图。

红色元素融入“美丽厂区”建设,赋予了“美丽厂区”更深层次的内涵。张贴的红色标语,让红色元素在绿意衬托下更加鲜艳;举办红色主题摄影大赛,让职工在参赛过程中感受美好生活的来之不易。中达集团党委副书记、工会主席朱亚华介绍,除了建设“红色读书角”,中达集团还举办了手抄报比赛、党史知识竞赛等活动,激发职工爱国爱党情怀。

# 强化多元服务 释放政策“红利”

## 杭州海关“组团”AEO认证 推动外贸企业产业链式发展

记者张浩呈报道 近日,在台州天台举办的AEO认证企业颁证仪式上,浙江圣达生物药业股份有限公司董事长洪爱女士笑容满面地从杭州海关副关李建军手中接过一张国际贸易“绿色通道”——AEO高级认证证书。

## 精准施策,发挥“头雁”效应

AEO制度由世界海关组织倡导,旨在通过海关对守法程度、信用状况和安全水平提高的企业进行认证,给予企业通关便利。今年以来,杭州海关加快推广“经认证的经营者”国际互认合作,通过全方位、多元化的服务举措助力优质企业获得AEO认证,全力支持头部企业发挥“头雁”作用,促进产业链式发展,以AEO的合规和便利性增强贸易链的韧性,激发外贸高质量发展的活力。今年1~8月,杭州海关监管服务区域内13家2020年以来新培育的AEO认证企业外贸总额达到149.21亿元,同比增长57.42%。

圣达生物是国内最早从事生物素和生物保鲜剂生产的企业之一,目前是全球最大的生物素供应商之一。“AEO高级认证对提高公司通关效率和行业内影响有很大的帮助。在当前全球疫情背景下,海关高级认证企业所享受的便利化措施,能部分抵消物流拥堵的负面影响。”圣达生物总经理周斌说。通过严格全面的认证考核,进一步规范了企业的进出口活动,企业反映客户的满意度和订单量不断提高,今年前8个月该公司主要产品生物素同比增长70.2%。

近年来,杭州海关依托浙江地区产业特色,聚焦产业链龙头,将AEO培育工作向重点头部企业产业链、供应链上下游辐射,精准实施“一链一策”,引导上下游企业强化对认证标准的认识统一,推动行业整体合规。如,针对医化行业货物装箱拼箱多、对物流供应链控制力弱等问题,通过实施集装箱的安全管理规定、商业伙伴的全面评估和定期监控,有效解决相关难题,企业管理水平得到提升。

## 组团认证,惠及企业

支持大型集团公司内企业和重点产业链上核心企业的上下游企业组团开展认证,是杭州海关根据关联企业集团化、规模化、多元化的实际所确定的AEO高级认证企业培育思路。浙江新和成股份有限公司创建于1999年,2004年作为国内中小企业板第一股在深交所成功上市,拥有浙江新昌、浙江上虞、山东潍坊、黑龙江绥化4个现代化生产基地。杭州海关精准靶向施策,为“新和成”量身定制AEO培育计划,积极推进总公司及各子公司AEO认证工作。目前集团公司旗下的浙江新和成股份有限公司、新昌新和成维生素、上虞新和成生物化工有限公司、浙江新和成特种材料有限公司等4家公司均在杭州海关的帮扶下成为AEO高级认证企业。

这种总公司及旗下子公司、产业链相关企业“组团”申请成为AEO高级认证企业,有效推动产业链、集团型企业高质量发展。同时这些企业在技术研发、市场拓展和抵御风险方面能力较强,对于稳住当地外贸基本盘提供了强有力的支撑。

杭州海关辖区内苏泊尔集团也是组团式培育的受益者。集团内有两家公司成为了AEO高级认证企业,1~8月两家公司共出口5.18亿美元,同比增长59.4%。

## 定制网课,联合培育

杭州海关在推进AEO认证工作中,还注重与地方政府相关部门加强合作,深化AEO企业联合培育、联合激励,联合推出线下小班化培训、线上同步直播的“AEO定制网课”,精准匹配各方培训需求,受到了参训企业的好评。“为杭州海关举办‘定制网课’点赞。我们企业把相关涉及的部门人员集中起来,相对线下统一培训来说,范围更广,节约费用,老师讲解也很详细,互动交流直接解答我们的困惑,效果挺好的。”浙江片路普对后续开展认证准备工作充满信心。

今年以来,杭州海关已联合地方政府举办网络培训班7期,培训企业83家、企业管理人员980名。

# 学党史振精神 塑匠心优服务



记者邹伟锋 摄

近日,杭州市燃气集团有限公司举行以“学党史振精神,塑匠心优服务”为主题的第三届工匠徒弟日活动。活动中,杭州城市燃气集团首批“首席”基层员工授牌暨第三批导师带徒仪式。

自2017年杭燃集团开启导师带徒活动以来,杭燃的导师和徒弟人数翻了三番,102名杭燃职业导师累计带教891名徒弟,带徒工种增至33个;大师工作室增加至14个,实

现全资、控股企业全覆盖。

目前,公司共有全国住建系统劳模模范2名、省市劳模模范5名、浙江工匠2名、杭州工匠1名、浙江及杭州建设工匠9名、城投及杭燃工匠37名。有效保障了杭燃165万用户、8000公里高中低压管网、7000平方公里管理服务区域,安全稳定供气优质服务。

## 迭代“浙江质量在线”新应用场景

# 全国首个远程智控方舱计量实验室揭牌

与检验检测融合新路径,大力实施数字化改革,在全国率先探索建设方舱实验室。该方舱实验室在严格保证检测公正、质量要素全控的前提下,构建以物联网、智能安防、环境保障、数据安全为核心的高集成度、高智能化物控检测系统,实现自动控制检测过程。核心计量标准器设置三重安全防护措施,一旦出现非授权人员进入、标准器故障、实验环境参数偏离等任何异常情况,实验室将自动报警,检测数据作废,检测程序停止运行并进入异常处理程序,确保检测过程无人干扰、检测行为规范公正。

方舱实验室还配备远程智控系统,通过智控中心的大屏幕实现

远程控制和操作开展计量检定、校准和检测工作。检测人员通过智控系统实现两地交互,远程下达指令,控制方舱实验室计量标准器和被检样品按照设定程序运行,检测流程全程可视,自动采集、计算、处理分析数据,生成证书报告,并形成产品质量的科学大数据,为企业决策提供第一手资料。

据了解,这种服务新模式,一是“大幅度”提升了检测效率,检测周期由过去的7个工作日缩短至4小时;二是“断崖式”下降送检成本,预计每年能为企业节省物流运输、重复包装和人力等直接成本超千万元;三是“跨越式”提升服务满意度,实现检测从“最多跑一次”到“一次都不跑”。

据盛平介绍,总体来看,若干措施落地成效明显,11方面26项措施已100%启动实施,257项重点任务有效实施率达96%,有力推动了油气全产业链新一轮的高质量发展。其中,浙石化4000万吨项目将于年底投产,成为全国单体规模最大的炼化一体化基地,年工业总产值将达2500亿元。此外,德荣化工、浙石化-霍尼韦尔催化剂等一批项目加快建设,下游精深加工产业链不断延伸,发布全国首部保税LNG加注行业管理规范,推进建设LNG接收中心,新奥500万吨LNG接收站项目全面投产,船用LNG加注试点工作稳步推进。

# 国网长兴县供电公司: “廉洁讲堂”进站所 “清风廉语”润心田

通讯员冯德祥、汤天承报道 日前,国网长兴县供电公司组建了“清风廉语”宣讲团队,通过“廉洁巡回讲堂”进站所,开展一堂生动的廉政教育课,得到广泛好评。

为打造高水平宣讲团队,国网长兴县供电公司积极动员劳模工匠、纪检干部等参与宣讲。宣讲团队成员均有丰富、全面的基层工作经验和丰富的宣讲经验,宣讲中既能准确解读上级精神,又能结合实际提高宣讲的针对性。宣讲采用异地交叉授课的方式,既提升了宣讲活动的吸引力,也促进了各单位之间反躬倡廉工作的交流学习。

“廉洁巡回讲堂”进站所活动以“清风扬正气,廉语促发展”为主题,在宣讲内容上做到突出讲政治、守规矩,结合系统内外发生的典型案例,重点围

绕政治生态、廉洁自律、服务群众、工作履职、生活交往等方面,以案说法、以案示警、以案明纪,用身边事教育身边人;突出讲文化、守初心,用中国传统廉政文化中的廉政思想教育和感染党员干部,用经典解读“干事干净”理念,引导党员干部正确处理好人与物、人与人、人与自我的关系。围绕当前反腐形势、典型案例剖析、廉洁从业的思考三方面,详细解读、剖析,为党员干部敲响自律警钟,筑牢廉洁防线。

在活动形式上,各单位以廉洁文化“四进”活动为载体,结合庆祝建党100周年活动、“三会一课”等,根据工作实际,自主安排开展“廉洁巡回讲堂”进站所活动,在不影响业务工作的的前提下,有效提升廉政教育的参与率和覆盖面。

# 企业传媒 园地

## 邵钦祥共同富裕基金设立

花园报王江红报道 近日,2021第三届世界东阳人发展大会主旨大会在花园会展中心举行。花园联合党委书记、花园村党委书记兼村委会主任、花园集团董事长兼总裁邵钦祥作题为《坚持高质量发展 建设共同富裕花园》的发言。邵钦祥共同富裕基金是大会推出的四大助推共同富裕项目之一,该基金由花园领头人邵钦祥牵头出资1亿元,带动花园村民、花园集团员工、花园乡贤及外来人员共同出资,用于提升教育事业、优化医疗服务、关爱养老和弱势群体、补助困难群众子女读书和生活、奖励优秀学生和高素质教师等,以进一步推动共同富裕建设共同富裕花园。

## 省内首套自主研发加氢站控制系统 在浙能开发成功

浙江能源报冯成报道 近日,省内首套具有完全自主知识产权的加氢站控制系统在浙能集团开发成功。该系统由浙能天然气能公司自主研发,它的成功研发标志着浙能集团掌握了加氢成套设备自动控制技术和工程化能力,对集团探索发展氢能领域高端装备制造,提高关键设备自给率具有重要意义。

加氢站成套设备是集机、电、液、气于一体的设备,从设备细节到整套系统都要经受高压、高强度冲击的考验。加氢站控制系统作为指挥加氢站所有设备安全、有序运行的大脑,一直被视

行业核心机密,是各企业逐鹿市场的核心竞争力,将影响加氢站后续运维检修、改造提升及品牌塑造等工作。面对目前国内氢能装备供应公司百花齐放的局面,掌握自主核心技术就成为了应对激烈的市场竞争、打造浙能氢能自有品牌的重要途径。为破解企业发展难题,浙能天然气能公司在6月29日完成加氢站控制系统自主研发项目立项后,集中技术力量,成立了加氢站控制系统研发小组,在短短55天时间里自主完成了加氢站控制系统的设计、硬件选型定制、程序源码开发、仿真测试和现场实体设备调试。

# 浙江自贸试验区亮出扩区周年成绩单

## 1/400的面积贡献全省8.6%的新增市场主体

本报讯 记者张浩呈报道 9月28日,商务部召开北京、湖南、安徽自贸试验区及浙江自贸试验区扩区周年建设一周年“专题新闻发布会”。省商务厅党组书记、厅长、浙江省自贸办主任盛秋平出席发布会,并介绍浙江自贸试验区扩区周年建设一周年相关情况。

去年浙江自贸试验区扩区,我省开启了自贸试验区建设新征程,推进金义片区大宗商品交易中心建设;大力推动电商快递制度突破,今年1~8月,金华快递业务量达71.7亿件,同比增长39.4%,位居全国第一;推动义乌建设全国首批进口贸易促进创新示范区,打造“世界小商品贸易之都”,围绕服务

长三角一体化发展,成立长三角自贸试验区联盟,推动实现浙沪跨港区供油、长三角油气交易市场期现联动一体化。

强化首创性、特色化制度创新,为全国自贸试验区贡献“浙江经验”。围绕战略定位,立足产业发展,我省加强首创性、差别化探索,形成了一批“人无我有、人有我优”的制度创新成果。宁波片区探索建立抵港外籍船舶“港口国监督远程复查”机制,成为国际海事规则;杭州首个跨境电商模式引领全国,首个全球退货中心仓落地运营,“知识产权集成服务改革”实现知识产权事务“最多跑一次”;金义片区创设“外籍商友

卡”推进外国人来华工作、居留许可“一件事办理”,为外国人管理服务提供了“浙江经验”。自贸试验区的制度创新有力促进了营商环境优化和产业集聚发展。前不久,宁波舟山港获得了中国质量奖,今年宁波舟山首次跻身全球航运中心城市前十强,杭州集聚医药企业1300余家,推动构建生物医药创新高地,金义“义新欧”中欧班列今年累计开行1459列,正稳步融入全国中欧班列前三甲。

开放型经济动能强劲,为稳外贸稳外资做出突出贡献。一年来,我省紧抓扩区机遇,结合浙江产业基础,加快推动外向型经济和特色优势产业集聚,签约引进了巴西淡水河谷、开市客、美国GE、瑞士ABB、德国采埃孚等世界500强企业项目16个,总投资近600亿元,全力打造区域经济发展新增长极。今年1~6月,浙江自贸试验区新增市场主体近2.5万家;实现进出口3758亿元,实际使用外资12.1亿美元;以1/400的面积贡献了全省8.6%的新增市场主体、19.6%的外贸新增数和11.4%的外资。

油气全产业链建设取得新进展。建设以油气为核心的大宗商品资源配置基地是浙江自贸试验区一直以来的重要功能定位,去年国务院又针对浙江自贸试验区专门出台了推动油气全产业链深化改革开放的若干措施。