

# 服务经济下的服务认证

CCMSI



中标联合（北京）认证有限公司

中标联合（北京）认证公司是服务经济时代下成长起来的认证公司，经历了从 2016 年的服务认证工作开展的茫然阶段、2017 年的服务认证市场认可阶段、2018 年的迅速发展阶段、到 2019 年技术研发与市场并重阶段。随着国家对服务质量要求的提高，企业的转型升级，服务成为突破瓶颈的重要手段，服务认证市场的需求在不断高涨。

中标联合抓住服务认证市场的机遇，针对服务认证市场的多样化需求，组织专家团队研发新领域、技术上不断提升服务认证审查员水平。3 年多的服务认证历程，中标联合深切地认识到服务认证市场不同于管理体系认证市场，体现在服务认证市场客户需求的多样性、认证标准的复杂性、服务领域人员的充分性，人员储备成为机构的工作的重心之一，目前机构储备了审查员及相关领域专家 400 人，其中技术研发人员 40 人。认证机构最大的财富是专业人员，而研发和技术是机构业务活动的支撑，机构从市场开拓逐渐转为技术和研发为重心。2019 年狠抓认证技术，同时不断推出新的认证项目成为机构的中心工作。目前机构可以同时研发 3-4 个新项目，且每月都会有新的项目在研发与推出。

技术研发组根据市场需求确定研发项目，编制研发方案、组织研发人员，确定研发项目人员工作、讨论评审，最终形成研发成果，根据研发成果在审查过程中的应用，总结经验教训进行二次或三次研发，形成了研发技术先行，审查实施试点验证，最终全面推广的研学用相结合的模式。

日前，河北冀人通境外就业咨询服务有限公司获得由中标联合（北京）认证有限公司（批准号：CNCA-R-2016-217）颁发的第一张“人力资源外包服务认证证书”。就是一个很好的案例。

该项目根据总体的策划方案展开，确定了审查依据为《人力资源外包服务规范》GB/T33530-2017 标准，根据确定的标准展开了一系列的研发工作，最终形成审查服务的系列要求及文件，研发组人员作为第一批审查员参与该项目审查实施，并针对实施过程进行经验总结。



河北冀人通境外就业咨询服务有限公司是由河北省人社厅创立，注册资本陆佰万元人民币，是由中华人民共和国商务部颁发对外劳务合作经营资格证书的劳务服务机构，拥有国内劳务派遣经营许可证。总部设在河北省会石家庄市，下设保定分公司、邯郸分公司等8家分公司，公司经营范围包括：向境外派遣各类劳务人员（不含海员）；电工、焊

工职业技能培训；国内劳务派遣；计算机信息技术，能源技术咨询等。是省级劳务派遣专业服务机构，与众多国外公司、国内央企、国企、上市公司等保持着良好的合作关系，在所服务的企业和劳务人员中树立了良好的口碑，多年来始终保持河北省劳务输出行业领先地位。作为河北省人力资源就业咨询服务行业的领军机构，提供规范的咨询服务、满足客户要求及潜在的期望，成为公司寻求进一步发展的重要举措。

2019年9月中标联合（北京）认证公司石家庄分公司承接了该项目，针对多次获得“河北省重合同守信用企业”殊荣、河北省人力资源服务行业协会国际交流部授权认证、河北省人力资源服务创新创业奖等众多奖项的企业，深感此次审查工作的压力。

审查组依据 GB/T33530-2017《人力资源外包服务规范》展开此次认证审查，河北冀人通境外就业咨询服务有限公司秉承“公开、公平、诚信、服务”核心理念，以人为本 和谐共赢的服务宗旨展开系列服务，在人力资源外包服务的售前-售中-售后建立了全流程制度管控，为客户提供满意的服务，在行业内力争做到服务精益求精。

审查组对人力资源外包服务的策划、实施、检查和改进，以及相应的人员资格、设施场所等资源配置要求进行审查。审查过程关注各个过程工作服务策划、过程实施的服务内容、服务争议解决、诚信自律、项目结算等方面。评价采用依据企业各项服务过程的优良缺失依据标准要求评价打分，进而确定企业的人力资源外包服务星级。

中标联合（北京）认证有限公司

最终河北冀人通境外就业咨询服务有限公司在业内率先获得了《人力资源外包服务规范》审查评价的达标级“人力资源外包服务认证证书”。是人力资源外包服务行业首家获此认证的企业，这一方面说明公司高层领导的对企业发展关键期的睿智决策，另一方面起到了在人力资源外包服务行业的示范作用。

同时，此次人力资源外包服务认证，也是中标联合（北京）认证有限公司在认证领域的一个新起点！我们会始终秉持专业、严谨的态度，在服务认证领域不断前行！



审查老师与企业进场合影



沟通工作流程及审查要点



审查老师与部门经理单独面谈