

### 商品售后服务评价体系有了国家标准

# 国人消费少了后顾之忧

本报记者 陆培法



今年“3·15”（消费者权益日）期间，洋品牌恶劣的售后服务遭到媒体和公众的讨伐。那么，国产品牌的售后服务又是怎样的呢？一段时期以来，国家工商总局、商务部、国家质检总局、认监委、工业和信息化部、中国商业联合会、中国认证认可协会等权威部门，抓紧进行国产品牌的售后服务体系建设，颁布了售后服务国家标准。这在国际上开创了先例，标志着国产品牌的售后服务体系建设正在步入国际先进行列。

#### 一位企业家的善举

经国家工商总局和中消协推荐，本报记者专程到山东昌乐县采访了国内最大黄金首饰生产加工企业的负责人王忠善。一见面，他搬出了一个纸箱，里面装的是两年中提取出来的近30公斤银废料。专家介绍，银是同黄金比重相当的物质，价格很便宜，不法分子掺在黄金首饰中，可以鱼目混珠，牟取暴利。

王忠善痛恨这种坑害消费者的行为。从事20多年黄金首饰加工的他，从2009年开始，同中国商业联合会零售供货商专业委员会等数十家专业机构一起，起草《珠宝首饰经营服务规范》、《商品售后服务评价体系》等行业标准和国家标准。

去年2月1日，王忠善参与起草的《商品售后服务评价体系》国家标准，由国家质量监督检验检疫总局、国家标准化管理委员会正式发布实施。

#### 售后服务有了国标

国家工商总局消费者权益保护局副局长黄建华在接受本报记者采访时指出，现在生产销售企业越来越认识到，在产品同质化日渐突出的今天，仅凭技术、质量、价格因素很难再造出竞争优势，更多的要靠拓展技术维护、维修保养、客户培训、服务咨询、送货安装等一系列售后服务。

“谁的服务做得好，谁就赢得了消费者，谁的商品市场占有率就高，谁就具备了竞争优势，谁就有了广阔的发展空间。”黄建华强调。

中国商业联合会零售供货商专业委员会执行主任谭新政在接受本报记者采访时介绍，2009年，国家标准委立项制定《商品售后服务评价体系》国家标准；2012年2月1日正式实施。当年3月1日，国家批准“售后服务认证”开始推广，执行标准由行业标准转为国家标准，在国际上开创了先例。

在商务部、国家认监委的指导和监督下，专业从事“售后服务认证”的机构——北京五洲天宇认证中心，相继完成了家电、汽车、珠宝、家具、电气、电缆、家装、电动自行车、商场、IT、航空等20多个行业的认证试点工作，形成了200多万字的售后服务报告。

#### “海尔”等企业通过认证

从2012年3月起，五洲天宇认证中心依据《商品售后服务评价体系》国家标准(GB/T27922-2011)开展认证工作，分别有“海尔集团”、“厦门航空”、“美的家用电器”、“长沙中联重科”、“江铃汽车”等企业通过了国标服务认证。

据五洲天宇认证中心副主任杨谨莹介绍，“海尔集团”是中国家电行业领军企业，“美的家用电器”在小家电行业综合排名第一位，“长沙中联重科”是世界排名第六的工程机械企业，“江铃汽车”是中国500强、乘用车行业排名第一的企业。

这些企业的售后服务先后创造了国内外的

许多先例，获得了消费者广泛好评。如海尔的全程管家服务、无尘安装服务，厦航的“厦航式”特色服务被全面推广等。

即将发布的首份中国售后服务报告透露，国家认监委认证认可技术研究所近日开展的“认证认可对国民经济和社会发展贡献的测算”调查显示，商品售后服务认证对企业效益增长影响很大，尤其是对企业文化、诚信经营、发展战略、市场开发、顾客满意、基础设施方面起到了重要的影响。企业在获证后，从服务水平和销售额方面都有显著的提升，对企业参与项目投标也起到了重要的作用。

# 习近平会见内塔尼亚胡

### 希望以巴双方尽快重启和谈



本报北京5月9日电（记者赵成）国家主席习近平9日在人民大会堂会见以色列总理内塔尼亚胡。

习近平表示，双方要加强各层次交

往，增进相互了解，积极探讨发挥互补优势，深化务实合作。双方要开展文化、教育、新闻等领域交流，扩大民间往来，传承传统友谊。

五月九日，国家主席习近平在北京人民大会堂会见以色列总理内塔尼亚胡。新华社记者 张铎 摄

习近平强调，当今世界正在发生深刻复杂变化，国与国之间应该倡导并建立平等、包容、互利的新型国家关系。中东地区饱经战火，至今动荡不宁。谋和平、求稳定、促发展是地区国家共同愿望，通过政治途径化解争端，是符合各方根本利益的战略选择。包括以色列在内的中东各国人民都应该享有平等的生存和发展权利。只有保障各国合法权益，尊重彼此关切，才能真正实现地区长治久安。中东和平进程艰难曲折，但实现以色列和巴勒斯坦和睦为邻、以色列和所有阿拉伯国家和平共处，是各方努力方向和国际社会的期待。我日前在同巴勒斯坦总统阿巴斯会谈时，阐述了中方关于推动解决巴勒斯坦问题的主张。希望以巴双方共同努力，采取切实举措，逐步建立互信，尽快重启和谈并取得实质性进展。

内塔尼亚胡介绍了以方有关立场，表示以色列深知战争带来的痛苦，欢迎和渴望和平，愿通过谈判实现和平。以方赞赏中方致力于推动中东和平进程，愿同中方保持沟通。

## 前4月外贸总值8.36万亿

本报北京5月9日电（记者罗兰）海关总署日前发布今年前4个月我国外贸情况。据海关统计，1至4月，我国进出口总值8.36万亿元人民币（折合13307.5亿美元），扣除汇率因素同比增长14%。其中出口4.37万亿元人民币（折合6958.7亿美元），增长17.4%；进口3.99万亿元人民币（折合6348.8亿美元），增长10.6%；贸易顺差3834.6亿元人民币（折合609.9亿美元）。

前4个月，我国一般贸易、加工贸易增长平稳。在与主要贸易伙伴双边贸易中，对欧盟、日本贸易下降，对美国、东盟贸易增长稳定。

## 1.2亿学生享受“双免”

据新华社北京5月9日电 根据教育部网站消息，2012年，中央财政安排农村义务教育经费保障机制改革资金865.4亿元，全国约1.2亿名学生享受免学杂费和免费教科书政策。

据介绍，中西部地区约1333万名家庭经济困难寄宿生获得资助，进一步提高中西部地区农村中小学校舍维修改造单位面积补助标准。

同时，为切实保障进城务工人员随迁子女接受义务教育。2012年，中央财政安排补助资金82亿元，继续对已免除城市义务教育阶段学生学杂费的地方以及进城务工人员随迁子女接受义务教育问题较好的地方给予奖励支持。

## 郁金香绽放雪域高原



从云南省引进的30余万株郁金香种球日前在拉萨市曲水县才纳乡有机作物种植实验基地试种获得成功。图为村民精心呵护郁金香。

新华社记者 普布扎西 摄

## 北京旅游图片亮相联合国



北京旅游图片展5月8日亮相纽约联合国总部，向世界各国人士展示中国首都作为世界旅游城市的整体风貌。图为参观者在观展。

新华社记者 牛晓雷 摄

# 无知无据是美国一些报告的硬伤

■ 梅新育

美国一年到头，常爱发一些报告，指摘别国的军力、宗教、人权等。如能进而影响国家决策，给相关部门捞点好处，甚至形成反华或反他国禁令，这报告就“功成名就”了。

日前美国国会通过的《2013财年综合继续拨款法案》明文要求，未经联邦执法机构许可，美国宇航局、司法部及商务部不得采购来自中国的IT（信息技术）系统——无疑就是建立在一些报告之上。

正如美国近日发布“中国军力报告”，大谈对中国“网络间谍技术”的“担忧”，却找不到一条有力证据支撑其指责一样——美国的一些报告，缺少证据，甚至无知，是一大硬伤。

以美国多年来对中国骨干IT企业偏执的掣肘、打击为例，美国政府多年来对华、中兴等中国IT企业干扰不已，进行了大张旗鼓的高级别调查，却始终没能提出任何证据确凿的指控。

诸多报告中，美国众议院情报委员会主席麦克·罗杰斯去年10月8日领衔提交的《关于华为和中兴两家中国电信公司构成美国国家安全问题的调查报告》，堪称对中国IT企业安全指控的集大成者，也是美

国国会上述条款的依据。但通观这份经历11个月调查、耗费美国纳税人许多脂肪方才炮制出来的报告，提出了一系列上纲上线的指控，却没有拿出任何证据，连捕风捉影级别的证据都没有，而且对事实的陈述不乏硬伤。

这篇报告罗列了许多华为、中兴没有解释的问题作为“疑点”，在提及任正非1982年担任中共十二大代表时，竟然声称中共全国代表大会是“十年一度”，由此选举下一届国家领导人。连中共全国代表大会五年一度、中国“两会”选举国家领导人的中国政治常识都能弄错，让人不能不对美国大牌议员“刮目相看”，不能不对接受他们调查的华为、中兴公司员工高管表示同情。

与美军租用中国卫星提供军事通信服务对比，美国行政和立法部门对中国IT企业的限制更显得苛刻。既然美军能使用中国卫星提供更高级别的服务，为何非军事部门不能采用中国IT系统？无怪乎美国国防部发言人4月25日证实此事后，美国网民据此讽刺、抨击美国限制中国IT企业之举。

美国一些国会议员无知、偏执并不是新闻，因为美国政治体制决定了内向、保

守而缺少国际眼光的政客常常更容易在议员竞选中脱颖而出，并在任上获得更高曝光率和更大知名度。如果再加上政客们私人商业利益驱动，他们在“国家安全”等旗号下干出的蠢事还会更多、更赤裸裸。毕竟限制华为、中兴的最大受益者是思科，而美国议员中73人持有思科股票已经是市场上众所周知的事实。

以往的历史已经证明，美国政府花样翻新的限制措施，既没有阻拦任正非成长为世界最大电信设备厂商、中兴跻身世界前五名，也没有阻止美国电信设备制造业的相对衰落。

中国IT产业有信心克服美国的政治干扰继续前进。同样，美国一些报告的阻碍，改不了事实，拦不住中国发展的势头。只是，山姆大叔是否该反省一下自己是不是已经丧失了承认、学习他人长处而进步的能力？再发报告时，能否少些无知多些依据呢？

（作者为商务部研究院研究员）



本栏目主持人：陈振凯



## 汶川地震纪念馆 免费开放

名为“裂缝”的纪念馆主体建筑



5月9日，为纪念“5·12”汶川特大地震5周年，位于四川省北川羌族自治县曲山镇任家坪的“5·12”汶川特大地震纪念馆正式向社会公众免费开放。

薛玉斌 摄  
(新华社发)

人们在纪念馆内参观