



客户定制审核解决方案[🌱]

[🌱] 以专业服务推动经济、环境和社会的和谐共赢，这就是 SGS 的**永续成长之道**

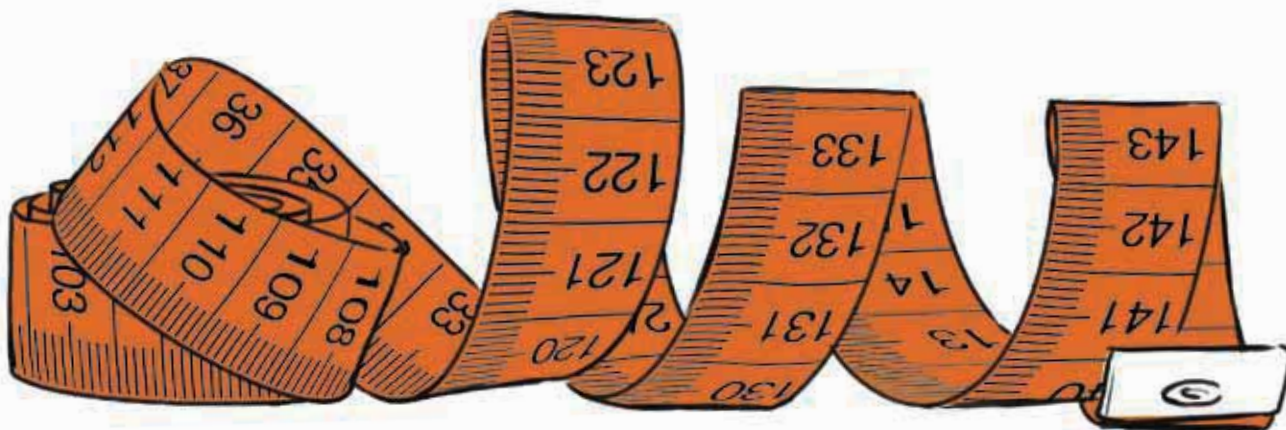
SGS

如何从强大的竞争中脱颖而出？

SGS 专业的客户定制审核解决方案

客户期望获得始终如一的高品质服务。对以高水准服务为主要收入的组织来说，服务的质量和一致性体现着品牌的价值，因此，如何控制服务运营网络、如何标准化相关服务流程就变得极为重要。然而，很多组织由于未能建立持续改进的体系或体系不够健全，导致了他们无法实现其所承诺的价值。

SGS 客户定制审核解决方案及服务认证，确保组织及其合作伙伴始终执行最高绩效标准，并通过运营网络维护品牌公正性，提升公司价值。SGS 可以帮助您的组织及其合作伙伴确定绩效，建立以成果为导向的绩效管理框架。



什么是客户定制解决方案

SGS 的客户定制解决方案，帮助组织制定、实施并监控符合您商业策略的重要运营绩效标准，包括：

- 供应商评估：SGS 根据您的要求对供应商进行监察，帮助您确保产品在整个供应链中都能满足您的质量标准及要求，维护您的品牌、提升公司价值。
- 根据您的行为规范进行审核：SGS 根据您的指定行为规范准则及流程，监控您的运营网络一致性，确保您的品牌是受保护的，且组织的整个运营网络与您的要求是相一致的。

客户定制解决方案的益处

客户定制解决方案帮助您执行并监控与您经营战略相符的质量绩效标准、保护品牌声誉、衡量包括内部成本控制在内的组织潜在的持续改进能力。

客户定制审核解决方案的认证流程

尽管所有 SGS 客户定制解决方案都是根据客户要求特别制定的，但是一般都会按照以下流程执行：

- SGS 设定一个客户定制解决方案，并基于您想要达到的对组织及合作伙伴的控制水平，将您的需求转变成检查表。同时，我们也帮助您分析体系持续发展的机会及绩效标准，使它们更好地满足客户的要求。
- 定制解决方案具体内容一旦确认，SGS 便会根据制定的标准，通过体系审核、神秘访客、员工面谈、观察及其他活动对绩效进行独立监控。适当时，这些审核将连同现有 ISO 符合性审核一同进行。如果您已建立一个可审核及可验证的标准，我们可据其对您组织的绩效进行核查。
- 待所有监控步骤都完成后，SGS 会出具一份包含详细结果分析报告（依据双方认可的内容及格式），并由经理评审后提交给您。根据要求，SGS 也可提供验证证书，陈述您组织和 / 或合作伙伴的监控结果。
- SGS 也可以提供持续监控服务，确保组织及合作伙伴始终符合规定的要求。该审核以提前告知或临时拜访的形式进行，它是识别组织改进区域的有效方法。

什么是 SERVICERT™

SERVICERT™ 项目包含以下内容：

- 针对服务交付及客户要求两者之间关系的培训；
- 针对客户信息收集及服务交付标准创建的培训；
- 客户定制标准的开发和 SGS 对这些标准的确认；
- SGS 依据服务交付标准进行审核（体系审核、神秘访客、观察、面谈、文件评审等）；
- 报告（不符合项、改进机会等）及 ServiCert™ 证书的签发。

ISO 9001 与 ServiCert™ 的结合是以结果为导向的质量管理：

- 在已建立的 ISO 9001 质量管理体系基础上，组织可以通过 SGS 的 ServiCert™ 来进一步定义、实施及监控符合组织业务战略的关键交付绩效标准。
- SGS 审核确认组织所达到的绩效水平同时，ISO 9001 认证及 ServiCert™ 建立了以结果为导向的质量管理工作框架。

ServiCert™ 的益处

SGS 的 ServiCert™ 服务认证将帮助组织提高产品或服务交付的绩效标准、维护品牌，并通过服务交付网络提升公司的价值。

ServiCert™ 的认证流程

ServiCert™ 的认证过程主要包含 5 个步骤：

- 步骤 1——了解客户需求：首先要考虑和分析客户的具体需求，从而创建一个能成功满足客户需求的服务体系并建立自身的关键交付绩效标准。
- 步骤 2——将客户需求转变为服务标准：该步骤的目的在于将客户需求转变成 SGS 可以据此对您组织进行审核的标准。



- 步骤 3——审核：服务质量项目实施以后，SGS 就服务标准，通过体系审核、神秘访客、员工面谈及活动观察对该项目进行独立绩效监控。适当时，这些审核可同现有 ISO 符合性审核一同进行。
- 步骤 4——报告及证书：审核结束后，SGS 签发一份包含审核发现及改进机会的报告，并由 SGS 经理对审核结果进行分析并证实其与所选服务标准的一致性。审核通过后，SGS 签发有效证书。ServiCert™ 证书包含了服务绩效标准的所有细节内容。
- 步骤 5——持续改进：SGS 提供实时监控审核，确保您的服务交付绩效始终符合标准。审核以提前告知或突袭拜访的形式进行，它是确定需改进区域的有效方法。作为附加服务，SGS 为组织提供综合分析及标准 / 工作框架评审，从而确定最为有效的持续改进方案。

什么是 QUALICERT™

SGS 的 QUALICERT™ 服务帮助组织提升产品或服务交付的绩效标准、维护品牌价值，并通过服务营运网络提升公司价值。利益相关方为您提供服务交付标准的独立认可。该项目包含以下内容：

- 服务交付及客户要求之间关系的培训；
- 客户信息收集及服务交付标准创建的培训；
- 客户标准研发；
- 由被认可的服务受用方、提供商及行业专家组成的独立委员会对这些标准进行的公开验证；
- SGS 依据服务交付标准进行审核（体系审核、神秘客户拜访、观察、面谈、文件评审等）；
- 报告（不符合项、改进机会等）及 QualiCert 证书的签发。

QualiCert™ 的好处

QualiCert™ 认证是全球最受好评的服务绩效质量的独立官方认可。SGS QualiCert™ 服务，可帮助组织制定、实施及监控符合商业战略的主要交付绩效标准。SGS 审核确定组织所达到的绩效标准，并协助制定以结果为导向的质量管理工作框架。

QualiCert™ 的验证过程

QualiCert™ 的验证过程主要包含 5 个重要步骤：

- 步骤 1——了解客户需求：首先要考虑和分析客户的具体需求，从而创建一个能成功满足客户需求的服务体系并建立自身的交付绩效标准。
- 步骤 2——将客户需求转变为服务标准：其目的在于将客户需求转变成 SGS 可以据此对您组织进行审核的标准。此步骤包含对您现有绩效交付体系的彻底分析，以确定需衡量及控制的过程要素。SGS 将帮助您起草受独立外部委员会认可的绩效交付标准，用以监控绩效。
- 步骤 3——审核：服务质量项目实施以后，SGS 根据服务标准，通过体系审核、神秘访客、员工面谈及活动观察对该项目进行独立绩效监控。适当时，这些审核可同现有 ISO 符合性审核一同进行。
- 步骤 4——报告及证书：审核结束后，SGS 签发一份包括审核发现及改进机会的报告，并由 SGS 经理审查、分析并确认审核结果与外部验证服务标准的符合性。然后 SGS 签发有效证书。QualiCert™ 证书包含了服务绩效标准的所有细节内容。
- 步骤 5——持续改进：SGS 提供实时监控审核，确保您的服务交付绩效始终符合标准。审核以提前告知或突袭拜访的形式进行，它是确定需改进区域的有效方法。作为附加服务，SGS 为组织提供综合分析及标准 / 工作框架评审，从而确定最为有效的持续改进方案。

与客户定制解决方案相关的培训

我们根据审核计划各组织开发并提供培训课程，满足组织与供应商网络的各种需要：

请登录 www.cn.sgs.com/training，获得更多您所在区域的培训计划。

与客户定制解决方案相关的其他服务

SGS 为您提供与客户定制解决方案及持续改进相关的服务：

- 整合管理体系 (IMS)：质量管理体系可以同其他管理体系整合，并一同进行审核和认证；
- 流程改善解决方案：运用精益、5S 等质量工具及管理方法助您优化流程。

客户定制解决方案及培训认证项目内容：

项目内容	QualiCert™	ServiCert™	客户定制解决方案
针对服务交付、客户要求及 ISO 9001 标准之间关系的培训研习班	可选	✓	可选
针对客户信息收集的培训研习班	可选	✓	可选
针对服务交付准则（控制计划）创建的培训研习班	可选	✓	可选
标准开发	✓	没有	可选
（客户）准则开发	没有	✓	没有
在 SGS 协助下开发控制计划，例如：检查表	✓	没有	✓
外部委员会确认服务标准	✓	没有	没有
SGS 确认服务准则	没有	✓	没有
SGS 确认控制计划	✓	没有	可选
审核（体系审核、神秘客户拜访、观察、面谈、文件评审等）	✓	✓	✓
报告（不符合项、改进机会等）	✓	✓	✓
SGS 增值服务：持续改进综合分析	可选	没有	✓
证书签发	✓	✓	可选

为何选择 SGS ？

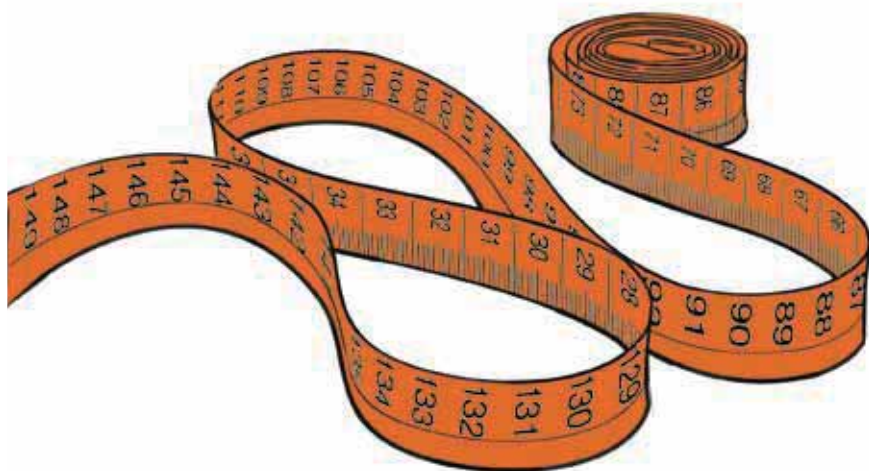
SGS 是全球检验、鉴定、测试和认证服务的领导者和创新者，也是公认的品质与诚信的全球基准。SGS 拥有超过 59,000 名员工及 1,000 多个分支机构和实验室，服务网络遍及全球。我们一直致力于提供超越客户及全社会期望的卓越服务。

选择 SGS，可以使您的流程更加精益求精、人员更加专业高效、供应链更加统一合规、客户关系更加持久稳定，从而赢得更多利润和竞争优势。与全球领导者合作，引领您走进企业承诺的更高层次。

我们成功完成了诸多规模庞大、内容复杂的国际项目。在世界任何地方，您都可以找到精通当地语言并了解当地市场的 SGS 员工，为您提供全球统一、可靠高效的专业服务。

立即行动

登录 www.cn.sgs.com/service-excellence，或发送邮件至 cn.ssc@sgs.com，了解 SGS 如何帮助您超越客户期望。



WWW.SGS.COM
WWW.CN.SGS.COM
WWW.HK.SGS.COM