



# 中国售后服务通报

第二期 2010年5月22日

指导单位：全国商品售后服务评价委员会 全国商品顾客满意度评价活动办公室  
全国零售商与供应商公平交易评价活动组委会 中国策划评价活动组委会  
中国商业联合会零售商供货商专业委员会

承办单位：北京五洲天宇认证中心（批准号 CNCA-R-2007-152）

专家团：

武高汉： 中国消费者协会副秘书长、新闻发言人  
邱建国： 中国消费者协会投诉部主任  
褚俊： 管理学博士、中国人民大学副教授  
谭新政： 中国商业联合会零供委执行主任  
王寿魁： 国家质检总局中国标准出版社标准法律事务部主任  
杨佩昌： 德国欧中经济技术交流促进会会长

本期号外三

## 红豆通过服装行业首家售后服务五星级认证

5月18日，在服装行业首家“售后服务五星级认证”授牌仪式新闻发布会上，红豆股份领导从中国商业联合会、北京五洲天宇认证中心领导手中接过授予红豆服装的“售后服务五星认证证书”……

媒体报道：

领导致辞：

推动售后服务标准化

售后服务是企业竞争的最后一张王牌

关于红豆集团：

——中国商业联合会副会长 安惠民

——北京五洲天宇认证中心主任 谭新政

主编：谭新政 副主编：朱则荣  
www.ccass.org.cn www.bscc.org.cn



## 红豆通过服装行业首家售后服务五星级认证

**“一切只为顾客满意”——红豆通过服装行业首家“售后服务五星级认证”**

5月18日，在服装行业首家“售后服务五星级认证”授牌仪式新闻发布会上，红豆股份领导从中国商业联合会、北京五洲天宇认证中心领导手中接过授予红豆服装的“售后服务五星认证证书”。这标志着，红豆以“一切只为顾客满意”的服务理念，赢得了售后服务的最高荣誉，成为中国服装行业首家获得此项荣誉企业。



中国商业联合会副会长安惠民先生代表北京五洲天宇认证中心

为红豆颁发售后服务五星级认证证书和铜牌

红豆集团是江苏省重点企业集团，是国务院120家深化改革试点企业。隶属于红豆集团的江苏红豆实业股份有限公司，于2001年1月8日在上海证券交易所上市，“红豆”商标1997年被国家工商局认定为“中国驰名商标”。以服装起家的红豆，以创民族品牌为己任，1991年以来，先后荣获国家及省级以上荣誉50多项。其中红豆西服、衬衫先后被评为中国名牌、

国家商务部推荐 国家认监委批准的第三方认证  
放心消费 售后服务认证星级标志



国家免检产品。2006年3月，红豆喜获“中国服装品牌价值大奖”，2007年3月红豆又荣获“中国服装品牌成就大奖”。

在“诚信、创新、奉献、卓越”的企业文化核心理念统领下，红豆服装在长期的服务客户过程中，凝练出“一切只为顾客满意”的服务理念，并将其作为售后服务工作总的指导原则与精神。公司售后服务网点涵盖各省市销售网点，并以企业内部培训师或外聘培训师等方式，对服务人员进行专业的培训，以此完善服务人员的培训体系。同时，公司还通过在全国各地建立办事处，利用分布在全国的专卖店网络，全面开展售后服务。

服装行业历来都会陷在数量、产品和价格的桎梏当中，服装风格、质地、价位等同质化现象十分严重，在这种同质化倾向中，要想脱颖而出，就要极力突出“差异化”竞争，做好“品牌”这篇大文章。随着金融危机的洗礼，我国服装行业进入了洗牌阶段，众多企业都大力开拓服装的品牌工作，努力进行战略转型，突出品牌建设和推广，锻造属于自己的“品牌DNA”。

## 国家商务部推荐、国家认监委批准的第三方认证

### 售后服务认证标志（CAS20061001标志）



认证机构：北京五洲天宇认证中心

在这种转型阵痛之下，红豆率先谋定，大力做好红豆品牌的售后服务模式，着力推进企业的售后服务体系建设，以“一切只为顾客满意”的服务理念，对顾客的反馈进行及时有效地回应与处理，并在一些保修领域高出国家新的“三包”要求，使得总体的满意度高于98.5%，员工的满意度更是达到了100%。在这种强烈的顾客使命感的指引下，公司的售后服务取得了卓越的成效，这次的“售后服务五星级认证”最终落在红豆身上，便是最好的答案。

《中华人民共和国认证认可条例》规定，我国的认证分“管理体系、服务、产品”三类。经国家商务部推荐，国家认监委批准，北京五洲天宇认证中心专业从事服务类认证——售后服务评价体系认证，这是目前为止，国际国内的首家和独家售后服务认证机构。



## 媒体报道



新浪网报道



人民网报道



中国网报道

国家商务部推荐 国家认监委批准的第三方认证  
放心消费 售后服务认证星级标志



新华报业网 WWW.XHBY.NET

移动用户发送01005000017至“新华日报手机报”；发短信01005000017至“扬子晚报手机报”，3元/月。

您当前的位置：新闻 > 经济 > 公司新闻 正文

### 红豆通过服装行业首家“售后服务五星级认证”

“一切只为顾客满意”

新华报业网 2010-05-19 15:51:40 [发表评论]

新华报业网讯 5月18日，在服装行业首家“售后服务五星级认证”授牌仪式新闻发布会上，红豆股份领导从中国商业联合会、北京五洲天字认证中心领导手中接过授予红豆服装的“售后服务五星级认证证书”。这标志着，红豆以“一切只为顾客满意”的服务理念，赢得了售后服务的最高荣誉，成为中国服装行业首家获得此项荣誉企业。

红豆集团是江苏省重点企业集团，是国务院120家深化改革试点企业，隶属于红豆集团的江苏红豆实业股份有限公司，于2001年1月8日在上海证券交易所上市。“红豆”商标1997年被国家工商总局认定为“中国驰名商标”。以服装起家的红豆，以创民族品牌为己任，1991年以来，先后荣获国家及省级以上荣誉90多项，其中红豆西服、衬衫先后被评为中国名牌、国家免检产品。2006年5月，红豆荣获“中国服装品牌价值大奖”，2007年3月红豆又荣获“中国服装品牌成就大奖”。

在“诚信、创新、卓越”的企业文化核心价值观引领下，红豆服装在长期的服务客户过程中，凝结出“一切只为顾客满意”的服务理念，并始终作为售后服务工作总的指导思想与精神。公司售后服务网络遍布全国，服务理念，予以企业的诚信经营和优质服务方式，对服务人员进行专业的培训，以此完善服务人员的服务体系。同时，公司还通过在全国各地建立办事处，利用分布在全国的专卖店网络，全面开展售后服务。

服装行业历来都会在数量、产品和价格的竞争中，服装风格、质地、价位等隐性现象十分严重，在这种同质化竞争中，要想脱颖而出，就要倾力突出“差异化”竞争，做好“品牌”这篇大文章，随着品牌价值的提升，品牌服装行业进入了良性阶段，众多企业都全力提升服装品牌档次，努力进行经营

新华报业网报道

中国青年网 YOUTH 中国青年网 共青团中央主办

新闻 财经 体育 娱乐 生活 军事 科技 教育 文化 艺术 健康 房产 汽车 旅游 时尚 环保 公益 社会 国际 国内 职场 评论 健康 财经 科技 生活 青年新闻 视频新闻 网络新闻

中国2010年上海世博会 Haibao around the world 世博礼仪小姐报名选拔

新闻频道 时政 | 社会 | 法制 | 图片 | 国内 | 国际 | 职场 | 评论 | 健康 | 财经 | 科技 | 生活 | 青年新闻 | 视频新闻 | 网络新闻

您当前的位置：新闻频道 > 产经

### “一切只为顾客满意” 红豆通过服装行业首家“售后服务五星级认证”

红豆集团是江苏省重点企业集团，是国务院120家深化改革试点企业，隶属于红豆集团的江苏红豆实业股份有限公司，于2001年1月8日在上海证券交易所上市。“红豆”商标1997年被国家

5月18日，在服装行业首家“售后服务五星级认证”授牌仪式新闻发布会上，红豆股份领导从中国商业联合会、北京五洲天字认证中心领导手中接过授予红豆服装的“售后服务五星级认证证书”。这标志着，红豆以“一切只为顾客满意”的服务理念，赢得了售后服务的最高荣誉，成为中国服装行业首家获得此项荣誉企业。

红豆集团是江苏省重点企业集团，是国务院120家深化改革试点企业，隶属于红豆集团的江苏红豆实业股份有限公司，于2001年1月8日在上海证券交易所上市。“红豆”商标1997年被国家

中国青年网报道

网易新闻 新闻 体育 NBA 足球 娱乐 财经 科技 汽车 手机 女人 论坛 视频 博客 房产 健康 教育 读书 游戏 | zhongguo.163.com | 登录

开启网页游戏变身传奇! 网易战国风云 换形系统 全国首发!

热门搜索 海纳百川 网管管理多个邮箱

【新闻】奥巴马 任命的人 数据分析师升职

【财经】独家解密《非诚勿扰》制作流程

【体育】魔术大师刘谦魔术表演 3-3 魔术32+16

【科技】微软推出全新操作系统 Windows 7

【娱乐】《非诚勿扰》总决赛 选手名单揭晓

【女人】马伊琍离婚 不亚于离婚第一人

【汽车】大众新推 买大众汽车送保险和保养

【科技】工信部公布国产手机质量抽查结果

### 红豆通过服装行业首家“售后服务五星级认证”

2010-05-19 15:06:00 来源：人民网(北京) 编辑：李 手机看新闻

代理好品牌 事业更精彩!

热门搜索 第二包(文内附赠) 惊喜连连看

【论坛】三和哥 奔路哥 火车哥 谁才是中国最有钱人

【科技】5英寸屏 诺基亚N9500 大爆料-内幕揭秘

【财经】基金仓位90% 10家公募基金重仓股

【娱乐】《非诚勿扰》总决赛 选手名单揭晓-上半场

【科技】看八大性感女星 网络时代让男人走开

【娱乐】市长与年轻女星拜《非诚勿扰》 谁更优秀(快评)

【生活】广州调整楼市二手房指导价

网易报道



## 领导致辞

# 推动售后服务标准化

## 中国商业联合会副会长 安惠民

首先，我代表中国商业联合会，对“红豆形象男装千人千店营销峰会暨荣获全国服装行业首家售后服务五星级认证”表示祝贺！



中国商业联合会副会长安惠民先生发言

红豆集团在其发展过程中，特别改革开放以后，不断开拓创新，企业实力不断增强，品牌影响力不断提高，已经有较高的知名度。特别是红豆集团提出“一切只为顾客满意”的服务理念，和企业使命与社会责任相结合的企业道德，既促进了企业自身的进步，也推动了服装业的健康发展，得到了社会的好评。大家知道，不论是生产企业，还是流通企业，售后服务都是至关重要的环节，也是需要不断加强的环节，因为它对提高产品质量、扩大产品销售、创立企业品牌有着极其重要的作用，这一点已逐步成为企业和社会的共识。因此，必须不断地加强售后服务工作，推动售后服务的标准化、科学化、规范化。



红豆集团还十分重视连锁专卖体系建设，把原有的批发渠道通过整合转型为连锁专卖体系，聘请服装行业知名企业作为咨询专家团队，聘请杰出设计师组成设计团队，从而吸引了众多的加盟商。实践证明，加强连锁专卖体系建设，不断提高服装品牌质量，符合服装业发展要求。

希望红豆集团再接再厉，继续发扬“诚信、创新、奉献、卓越”精神，继续深入研究市场特点和消费需求，围绕“一切只为顾客满意”的服务理念，为客户提供精细而具有特色的服务，为消费者提供满意而又质朴的服装产品。也希望工商服装企业精诚合作，优势互补，共图发展，为提升中国服装品牌价值作出努力！

(2010年5月18日在红豆形象男装千人千店营销峰会暨售后服务认证证书颁发大会上的讲话)

## 售后服务是企业竞争的最后一张王牌

### 北京五洲天宇认证中心主任 谭新政

江南初夏百花灿烂，太湖波光暖阳尽染。

在红豆股份公司大喜的日子里，请允许我代表全国商品售后服务达标认证评审委员会、北京五洲天宇认证中心，热烈祝贺“2010 红豆形象男装千店千人营销峰会胜利召开！”热烈祝贺红豆公司在全国服装行业首家通过售后服务认证，荣获“全国售后服务五星级认证”证书。

胡锦涛总书记在党的十七大报告中指出：“发展现代服务业，提高服务业比重和水平。”温家宝总理在十一届三次全国人大《政府工作报告》中提出：“引导企业以品牌、标准、服务和效益为重点”。售后服务认证是以党的十六大，十七大精神为指导，以《中华人民共和国认证认可条例》为法律依据，经国家商务部推荐，国家认监委批准，由“北京五洲天宇认证中心”实施的第三方认证。按照法定程序，我方于四月派出有资质的评审员对红豆股份进行了“体系文件审核，网点抽查，不符合项整改，专家审定”等程序，最终获得98分，达到五星级售后服务认证标准。

红豆是国内国际知名企业，这次荣获“五星级售后服务认证”，如虎添翼，锦上添花，必将使品牌知名度、美誉度再上一个新台阶，推动企业快速发展。

服务永无止境。希望红豆荣获殊荣以后，戒骄戒躁，进一步完善售后服务体系，调动服务人员的主观能动性，从每一个细微之处做起，全面做到“一切只为顾客满意”，在全国服装行业树立长久的典范，用好“售后服务”这最后一张王牌，引领行业新潮流，新风尚，新作为，推动企业自身发展壮大，为祖国的经济建设作出新贡献。



(2010年5月18日在红豆形象男装千人千店营销峰会暨售后服务认证证书颁发大会上的讲话)

## 关于红豆集团

红豆集团是江苏省重点企业集团，国务院120家深化改革试点企业之一。“红豆”商标于1997年被国家工商局认定为中国驰名商标。主要产品通过ISO9001:2000质量体系认证，拥有多个“中国名牌”产品。多年来，红豆以优异的销售业绩稳居中国服装业百强亚军。

红豆以创民族品牌为己任，从企业草创的1957年，到走出困境的1983年，再到目前产业相对多元化，走过了辉煌的创业历程。企业产品也从最初的针织内衣，发展到服装、橡胶轮胎、生物制药、地产四大领域。2001年1月，“红豆股份”在上交所上市，企业开始迈入资本经营。集团有十家子公司，其中一家为上市公司，在柬埔寨建立了11.13平方公里的工业园，拥有美国纽约、洛杉矶两个境外分公司，产品出口20多个国家和地区。集团目前有员工2万多名，间接带动就业10万人。

1991年以来，集团荣获省级以上荣誉200多项。1994年红豆服装被评为“中国十大名牌”；2004年4月，“红豆”被评为“中国十大最具文化价值品牌”；2007年3月，“红豆”荣获中国服装行业最高殊荣——成就大奖。红豆是中国青年最喜爱的品牌之一，被国家统计局评选为全国纺织服装制造“效益十佳企业”，在中国民营企业联合会公布的2009年500家上规模民营企业中位列24位等。

在努力发展经济的同时，红豆不断加大回馈社会的力度，多年来，企业对外捐款、捐物超亿元，同时，集团也不断提高员工收入，使员工分享企业的发展成果。正是因为注重社会责任，2007年4月，红豆成为国内首家通过“CSC900T企业社会责任”认证的企业；2008年1月，红豆荣获“领袖气质——2007CCTV年度雇主调查”最具分享精神雇主特别奖。红豆建立的人才、技术、产品、管理、文化的创新机制，成为企业腾飞的强大助力。集团全国首创的“母子公司制、内部市场制、内部股份制、效益承包制”为内容的“四制联动”的管理机制，使企业管理更加科学、规范。竞争上岗、制度选人等制度的推行，使企业充满活力。近几年，集团加速转型升级，加快品牌连锁专卖网络体系建设，使企业后劲十足。

今后，红豆将通过继续举办“七夕 红豆情人节”等活动，提升品牌文化含量，成为“中国第一文化品牌”，向“规模化、现代化、国际化、信息化、学校化”和“打造百年跨国企业”的目标前进

## 中国售后服务通报 第二期

地址：北京复兴门内大街45号(100801)

电话：(010)66094340、4412、4341 传真：(010)66094300