CIEC（Beijing）
certification & Inspection Co.Ltd
國檢公信

2020年1月

电商检验&服务认证 月刊

国检公信（北京）检验认证有限公司

DIRECTORY
目录

2. 2019年认证机构认可数据发布

4. 质量认证助力浙江产业为实现绿色发展再谋新篇

5. 审核员注册11问

6. 关于认证认可检验检测的起源及发展

7. 德国小企业称霸全球，而中国小企业却为生存发愁?

9. ISO标准认证的十大作用，为公司增值分分钟的事儿

10. 我国认证工作助力服务业高质量发展

11. 过年回家，质量人这样介绍自己的工作就对了

12. 敢于背锅的质量人，才是一个合格的质量人

13. 认证制度改革，为企业减负

14. 国务院发文：加强质量认证体系建设（节选）

15. 商品售后服务认证与管理体系认证的区别

16. ISO 9001:2015 基于风险的思维

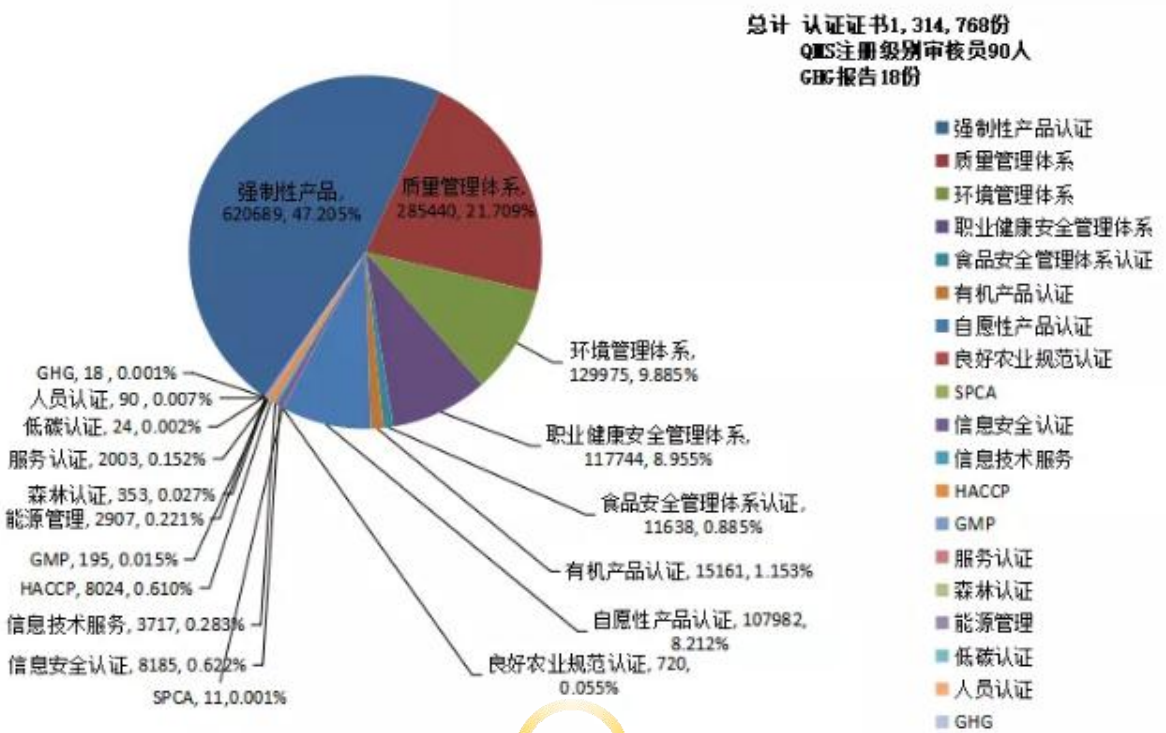
不忘初心
方得始终

2019年认证机构认可数据发布

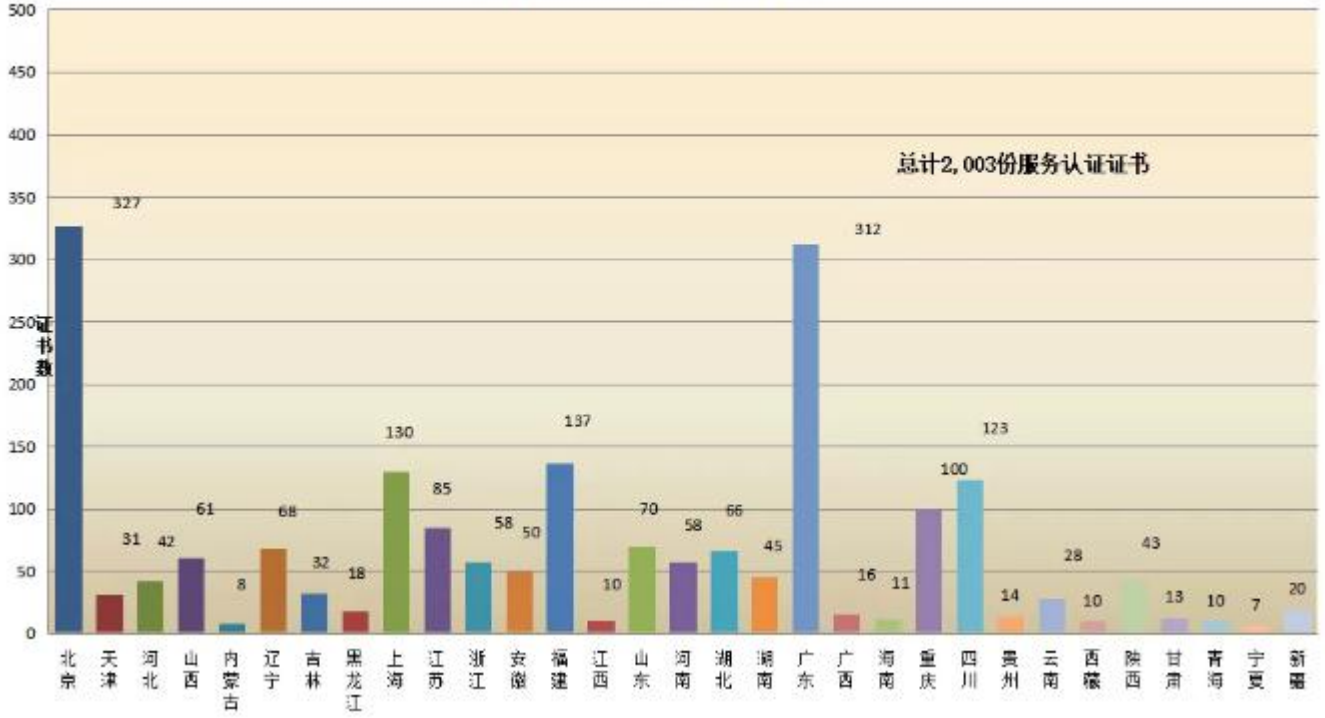
认证领域	标准类型/认证规范	证书数/人员数	比率 %
质量管理体系认证	GB/T19001-2016/ISO9001:2015	252,792	19.226%
	TL9000 4.0	335	0.025%
	工程建筑施工企业质量管理体系	32,313	2.457%
环境管理体系认证	GB/T 24001-2016/ISO14001:2015	129,975	9.885%
职业健康安全管理体系认证	GB/T28001-2011	117,744	8.955%
食品安全管理体系认证	GB/T22000:2006/ISO22000:2005	11,638	0.885%
信息安全认证	GB/T 22080-2016/ISO/IEC 27001:2013	8,185	0.622%
信息技术服务认证	ISO/IEC 20000:2011	3,717	0.283%
危害分析与关键控制点认证	GB/T 27341; GB/T 27342; GB 12693;GB 23790; GB 14881;《危害分析与关键控制点（HACCP体系）认证补充要求1.0》	8,024	0.610%
良好生产规范认证	GB 12693 ; GB 23790	195	0.015%
软件过程及能力成熟度评估	SJ/T11234或SJ/T11235	11	0.001%
产品认证	自愿性产品认证	107,982	8.212%
	强制性产品认证	620,689	47.205%
有机产品认证	GB/T19630－2011	15,161	1.153%
良好农业规范	GB/T 20014-2014	720	0.055%
森林认证	LY/T 1714-2007	353	0.027%
服务认证		2,003	0.152%
能源认证	GB/T 23331-2012/ISO 50001 :2011	2,907	0.221%
低碳认证		24	0.002%
人员认证（QMS/EMS）		90	0.007%
温室气体审定/核查机构		18	0.001%
总 计		1,314,876	100.000%

认证证书按领域分布图

（截止2019年12月31日）



服务认证证书地域分布图
（截止2019年12月31日）



服务认证证书历年发证数量比对图
（2012年底－2019年底）

	2012年底	2013年底	2014年底	2015年底	2016年底	2017年底	2018年底	2019年底
发证量	66	193	270	500	664	1000	679	2003
同期增长量	0	127	77	230	164	336	-321	1324
增长率	0%	192%	40%	85%	33%	51%	-32%	195%

质量认证助力浙江产业为实现绿色发展再谋新篇

近年来，浙江省市场监督管理局忠实践行“两山”理念，充分发挥认证认可检验检测服务绿色发展的技术支撑作用，积极推进绿色产品认证改革行动，引导产业绿色转型，持续激发生态点金效应，为实现绿色发展再谋新篇。

一、市场主导和政府推动相结合，全面开展节能低碳认证行动

持续运用国际先进标准、方法提升认证要求，推动实施能源管理体系和节能、节水、低碳等认证制度，带动企业、政府公共机构节能减排和生态保护全面升级。**一是推动重点用能企业节能低碳升级。**与浙江省经信厅、浙江省能源局共同推动全省“万吨千家”企业（单位）建立健全能源管理体系，通过认证机构对已通过认证的236家重点用能企业的能源绩效数据分析，显示认证企业综合能耗平均下降1077.28吨标煤，平均减少用能成本240.82万元。截至2019年9月，浙江省已有314家企业通过能源管理体系认证，节能、节水等产品认证证书3352张，涉及获证组织1110家。**二是探索公共机构绿色数据中心服务认证。**根据浙江省各级行政机构数据中心节能考核要求，为引导公共机构节能改造，提升能源利用效率。2018年10月，发布全国首个《公共机构绿色数据中心建设与运行规范》地方标准，成立浙江省公共机构绿色数据中心服务认证联盟。浙江省在全国首创以服务认证的模式评价绿色数据中心建设成效，构建国内领先的“公共机构绿色数据中心”服务认证体系，为全国绿色数据中心建设运行提供浙江样本。截止2019年9月，已经完成省机关事务管理局、绍兴市行政中心、丽水市公安局等17家公共机构绿色数据中心服务认证工作。从第一批认证的绿色数据中心能源绩效水平估算，平均节电率达24.4%，年节电量超800万千万时，年节约费用可达700多万元，年减少二氧化碳排放量超5600吨。绿色数据中心服务认证实施产生的节能绩效，获得了公共机构节能主管部门的充分肯定。

二、借助改革示范效应，推动绿色产品认证扩面提质

整合各类绿色产品，建立统一的绿色产品标准、认证、标识体系是省委2019年全面深化改革重点任务清单，也是市场监管综合改革的重点工作。全国首个“绿色产品认证”试点城市在湖州市落地，绿色产品认证改革试点工作持续推进推高。**一是强化技术支撑。**组建浙江绿色认证联盟，并在湖州设立中心。构建认证实施框架，制定了《绿色产品认证实施规则》等34项认证制度和技术文件。在木业、家具和纺织印染业三大传统优势产业中遴选行业龙头企业，开展先行先试。2019年新增涂料、纸和纸制品、陶瓷砖（板）、蓄电池等新5类产品的认证试点工作，已为25家企业颁发41张认证证书。**二是出台配套政策。**出台《湖州市人民政府办公室关于加快推进绿色产品认证试点工作的九条政策意见（试行）》，融合绿色智造发展、绿色产品认证标准创新、采信互认、绿色金融项目评估、招标投标、政府采购等“涉绿”政策内容，为企业减本降负，促进转型升级。借助试点为突破口，抓住标准和认证等关键环节，浙江省市场监管局牵头起草了《关于加快推进绿色产品认证工作的若干意见（送审稿）》，拟以省发展改革委等14个部门共同发文，鼓励绿色产品标准创新，支持企业开展绿色产品认证，推动绿色产品与绿色制造采信互认，进一步推进绿色产品认证改革扩面提质。**三是营造宣传氛围。**加大对绿色产品认证相关政策、措施、成果的宣传力度，在中国绿色产品标识认证信息平台上开设湖州试点专栏，组团参展首届中国－中东欧博览会，上线浙江绿色认证联盟微信公众号，为绿色产品认证营造良好氛围。

审核员注册11问

问：在3.0注册系统进行再注册申请时，为什么提示未完成年度确认？

答：3.0注册系统对年度确认自动验证，未完成年度确认的将无法进行再注册申请。申请人注册证书处于有效状态的必须在系统中先完成二次年度确认后，才能进行再注册申请。

问：可以在3.0注册系统中同时申报两次年度确认吗？

答：不可以同时进行，只能先进行第一次年度确认申请，待CCAA批准完成后才能进行第二次年度确认申请。年度确认以CCAA批准为完成标记，未完成批准的不算完成年度确认。

问：申请人照片在3.0注册系统无法上传是什么原因？

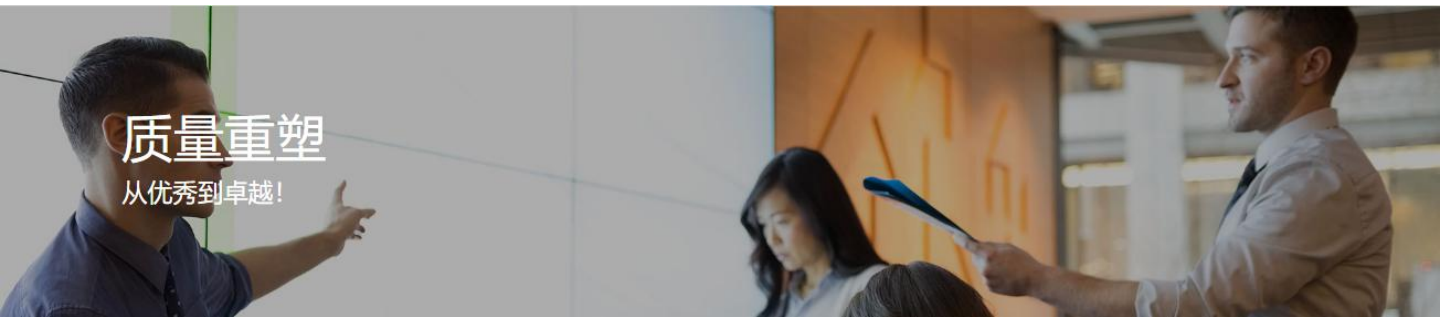
答：请使用IE8以上版本的浏览器，按照上传照片的操作要求进行上传。注意:您所上传的照片将成为制作证书的重要信息即证件照。照片要求：近期彩色正面免冠一寸电子版证件照片（规格尺寸为22mm×32mm。象素大约为85×125）文件格式为jpg、jpeg、png或gif,大小要小于200K,图片文件名不要有特殊字符。为了保证您的注册证书系统可以正常制作生成，请不要使用Photoshop软件编辑过的相片上传到系统。申请人的个人相片只能在填写申请信息时进行上传，其他情况无法上传。申请人如果需要替换相片可在下次注册申请时重新上传相片。

问：如何在3.0注册系统中填报专业工作经历？

答：专业工作经历必须从注册系统里已填报的工作经历中点选，点选完成后进行保存，保存成功后选中新添加的专业工作经历进行编辑，编辑时必须填写专业工作经历描述信息，并同时上传专业工作经历证明文件。

问：专业工作经历证明文件上传后，3.0注册系统还会提示没有上传，该怎么处理？

答：上传的专业工作经历证明文件超过了系统限制大小，专业工作经历证明文件应小于5MB，文件格式为png、gif、jpg、jpeg、pdf。建议申请人按照《CCAA认证人员注册与管理系统V3.0-用户手册（注册人员）》操作。请使用IE8以上版本的浏览器，如果使用其他浏览器可能无法正常显示上传文件错误提示信息。



问：在3.0注册系统进行注册申请时，有效证件和学历证书必须上传原件的彩色扫描件吗？

答：是的

问：如在注册过程中遇到技术性问题不能完成申请，该如何向CCAA反馈？

答：通过注册系统"人员专区"进入注册申请人登录界面，点击"问题反馈"按钮进入页面后填写相应内容，填写完毕后可提交问题反馈。

问：在登录3.0注册系统时，忘记了注册问题答案和档案号怎么办？

答：通过注册系统"人员专区"进入注册申请人登录界面，点击"信息找回"即可找回。也可联系聘用机构由申请人提供证件号码，机构系统授权人登录注册系统即可查询申请人的档案号及注册问题答案等信息。

问：注册申请人在3.0注册系统上报资料不符合时，最多有几次整改机会？

答：2次

问：在3.0注册系统中进行注册申请后，CCAA已经给开了不符合，为什么邮箱没有收到不符合通知邮件？

答：可能是使用邮箱的问题，建议使用163、126邮箱。不建议使用QQ邮箱，因系统发送的邮件数量过多会被QQ邮箱限制接收邮件，QQ邮箱服务器可能会自动拒绝接收系统发送的相关通知邮件。

问：我们机构是刚被认监委批准的新机构，首次在CCAA人员注册系统登记需要提供哪些资料？

答：需要提交以下资料（电子版即可）：

1. 国家认监委行政审批批准证书：彩色扫描件1份；

2. CCAA人员注册系统机构信息登记/修改表：提交两份，一份盖章扫描件和一份不盖章原件；

3. 注册系统机构授权人登记表：提交两份，一份盖章扫描件和一份不盖章原件。

1．检验检测。检验检测一直伴随着人类生产、生活和科研等活动。随着生产和交易活动对商品质量控制的需要，规范化、流程化、标准化的检验检测活动日益发展。到了工业革命后期，检验检测技术及仪器设备已经高度集成和复杂，逐渐产生了专业从事测试、校准、检定的检验检测机构，检验检测自身也成一个蓬勃发展的行业领域。随着贸易的发展需要，出现了专门向社会提供产品安全测试、货物鉴定等质量服务的第三方检验检测机构，比如1894年成立的美国保险商实验室（UL），在贸易交往和市场监管中扮演着重要角色。

LOREM

关于认证认可检验检测的起源及发展！

2．认证。1903年，英国开始依据英国工程标准协会（BSI）制定的标准，对经检验合格的铁轨产品实施认证并加施“风筝”标识，成为世界上最早的产品认证制度。到了20世纪30年代，欧美日等工业国家都相继建立了本国的认证认可制度，特别是针对质量安全风险较高的特定产品，纷纷推行强制性认证制度。

随着国际间贸易的发展，为避免重复认证，便利贸易，客观上需要各国对认证活动采用统一的标准和规则程序，以此为基础实现认证结果的相互承认。到了20世纪70年代，欧美各国除了在本国范围内推行认证制度外，开始进行国与国之间认证制度的互认，进而发展到以区域标准和法规为依据的区域认证制度。最典型的区域认证制度是欧盟的CENELEC（欧洲电工标准化委员会）电工产品认证，随后发展的欧盟CE指令。

随着国际贸易日益全球化，建立世界范围内普遍通行的认证制度成为大势所趋。到了20世纪80年代，世界各国开始在多种产品上实施以国际标准和规则为依据的国际认证制度，比如国际电工委员会（IEC）建立的电工产品安全认证制度（IECEE）。此后逐渐由产品认证领域扩展到管理体系、人员认证等认证领域，比如国际标准化组织（ISO）推动建立的ISO9001国际质量管理体系，以及依此标准开展的认证活动。

3．认可。随着检验检测、认证等合格评定活动的开展，各类从事检验检测、认证活动的合格评定机构纷纷出现，良莠不齐，使得用户无从选择，甚至有些机构还损害了相关方利益，引发要求政府规范认证机构、检验检测机构行为的呼声。为了保证认证、检验检测结果的权威性、公正性，认可活动应运而生。1947年，第一个国家认可机构——澳大利亚NATA成立，首先对实验室进行认可。到了20世纪80年代，工业发达国家先后建立了本国认可机构。20世纪90年代后，一些新兴国家也都相继建立了认可机构。

认证制度随着起源和发展，逐渐从产品认证发展到管理体系认证、服务认证、人员认证等种类；认可制度随着起源和发展，逐渐从实验室认可发展到认证机构认可、检验机构认可等种类。

德国小企业称霸全球，而中国小企业却为生存发愁？

在近两年的欧洲经济危急中，德国经济一枝独秀，堪称奇迹，特别是在2016年初的数据显示，德国2015年的失业率更是创业1992年来的最低值，让世界都为之吃惊。

在德国的经济发展中，机械制造业和汽车业是其两大支柱产业，而在前者的制造业中，撑起德国制造业的竟是一大批中小企业，而且这些中小企业，在很多领域竟都是“隐形冠军”、全球领先。

1、经营专业化与地域多元化相结合

这些隐形冠军会投入全部的资源确保自己在缝隙市场中取得霸主的地位，它们认为多元化战略只会分散公司的精力。

由于专业化程度高，规模小，因此它们无法获得规模经济。为了克服这个困难，它们积极开拓海外市场，让产品销售到全球。全球化带来的规模效应足以让公司收回研发投入，并控制住成本。

2、只关注客户关注的东西

“隐形冠军”在竞争中并非样样都求比对手强，它们集中资源，确保公司在顾客最关注的领域做得比对手强。

包括隐形冠军在内的多数企业认为，顾客最注重的是产品质量、公司贴近顾客的程度、服务、是否节约、员工素质、技术领先性和创新能力。

“隐形冠军”认为自己在前3项(即产品质量、公司贴近顾客的程度和服务)上的表现极其出色，而在其他4项中，它们认为自己的表现仅在平均水平之上而已。

3、将注重技术与贴近客户相结合

隐形冠军既不完全奉行“客户至上”原则，也不一味地追求技术。它们将市场和技术视为两个同等重要的驱动力。而只有少数的大公司认为市场和技术两者同样重要。

“隐形冠军”认为，倘若技术主宰一切，工程师们就会疏远客户，客户将蒙受损失。但若让一门心思扑在客户身上的营销人员独揽大权，又会不利于技术的发展。理想状态是，让懂技术的人与客户进行密切、频繁的接触和交流。

4、依靠自身的技术能力

德国中小企业认为可以凭自己的力量进军新市场，解决生产及研发问题，而且相信这样做能够强化自身的产品知识，并维护公司的市场霸主地位。

5、企业与员工之间建立相互依赖的关系

隐形冠军的所有者兼管理者通常与员工生长在同一小镇里，因此他们间的关系要比大公司中的劳资关系亲密得多。在这些公司中，罢工和劳资纠纷极其罕见，管理层在处理内部问题上所耗费的精力自然比大公司要少得多。

ISO标准认证的十大作用，为公司增值分分钟的事儿！

1、对业务运营方式和持续改进能力进行证明，可吸引更多的投资者

任何投资人都希望自己的投资是安全的。他们希望自己投资的企业可以发展壮大，获得成功。对于投资人来说，ISO标准认证所提供的证明是一个很好的指标，说明你的企业认真负责、专业性强，并在不断寻求改进企业的方法，这将使你的企业成为更好的投资对象。

2、正式的体系认证可帮助你减少浪费、降低成本，进而增加现金流

在制造过程中，如果员工没有可以依循的程序，那么出现错误的风险就会增加，进而造成时间和材料的浪费。此外，生产并未处于最佳运营水平，可能导致产品质量参差不齐。如果你的企业可以始终如一地制造产品，你不仅可以更好地管理自己的资源，还可以减少成本不菲的退货或返工。

3、ISO标准认证可让你获得增加收入的机会

无论你的产品多么优质、你的服务多么出色，如果你的企业没有通过ISO标准认证，那么很多组织将不会与你合作。没有认证，许多蓝筹公司、政府部门的商业关系将基本与你无缘。通过认证意味着你可以投标更大的项目，这可能就是一个良好财年和一个出色财年之间的区别。

4、如果你在市场上没有知名度，ISO认证将给予一定的诚信资本

新兴企业或首次进入新地域市场的成熟企业在市场上完全没有信誉可言。你的潜在客户对你一无所知，你还要应对那些已经有了明显品牌知名度的竞争对手。通过ISO标准认证有助于建立信任，这意味着潜在的客户很可能给你一个机会，因为显然你正在进行专业运营。公司已经有了正规流程，你也愿意接受独立第三方的审核。这证明了你的品格，有助于打造积极的、不断进取的品牌形象。

5、认同核心价值观，增加合作的机会

你的客户很可能希望与你达成的交易是符合伦理道德的和负责任的，如果客户感觉到你认同他们的核心价值观，更有可能考虑与你合作。更多的客户意味着更多的收入。媒体经常报道那些表面符合道德标准、但不择手段只为赢得合同的公司。很多人对外表形象持怀疑态度，这也是可以理解的。聘用符合伦理道德的员工或进行环境审计，这些做法可以令公司贯彻自己的价值观。更重要的是，可以贯彻客户对自己的期望价值。

6、为产品合规性提供支持

我们都知道，合规需要耗费时间和金钱。但通过ISO9001认证，公司不仅可以满足诸多欧盟指令的要求，拥有自己产品的工厂生产控制（记录在案的制造过程和运营政策），还可以使用自己的ISO9001认证为全部产品申请审批。ISO9001认证有助于提高产品的内在价值，因为它从根本上支持持续的合规。

7、增加客户对产品、服务和经营者的信赖

聘请独立的第三方审核机构，以国际公认的质量、健康和安全、道德或环境标准为标杆，对比公司的运营，这一做法表明你愿意让自己的业务接受审核。客户希望自己的供应商是透明的，他们希望供应商对自己的业务模式负责，不会在自己业务的重要方面进行暗箱操作。信任带来忠诚，而忠诚则带来长期客户。

8、一个有效和定期审核的质量管理体系可以培养更多的专业员工

为岗位提供信息、流程和行政支持，由此能建立一个框架，让员工了解自己在组织的位置，知道如何正确地工作。知道自己负责的流程会被审核，这可以让员工更加勤奋、更注重细节。

9、ISO标准认证可以带来市场的尊重

通过认证表明组织进行了真正独立的评估。有些审核机构是国家部门认可的，如英国的英国皇家认可委员会；有些则不是。非认可的机构往往提供一些服务，帮助公司符合某一标准的要求，有时候甚至帮助公司打造流程。经认可的认证机构不允许以这种方式提供咨询。他们必须使用ISO标准衡量一个企业，保证绝对公正。只有这种公正才能在市场上带来信任。

10、ISO标准认证驱动你持续不断地改进自己的业务

无论你是在用行业质量或职业健康安全的最佳实践来对照自己的业务，还是证明你为不同地区的工人提供了最低生活工资并予以尊重，由此满足了客户预期，ISO认证过程的动力都是让你的未来比现在更好。起点无关紧要，只要你愿意做出改进自己业务的承诺，因为改进可以增加组织的财富和价值。

我国认证工作助力服务业高质量发展

当前，随着我国服务产业走向转型升级，国民经济建设得到更多专业服务的支持，人民群众从质量更好、效率更高的服务中获得了更多幸福感。服务产业之所以持续繁荣，服务认证起到了重要的支撑作用。从健康、教育到金融、电商，服务认证已经广泛应用于服务产业的各个领域，成为提升服务质量的“增效器”、促进行业发展的“发动机”，为实现经济高质量发展作出了贡献。

国家统计局不久前发布的我国服务业经济70年数据显示，服务业规模日益壮大，综合实力不断增强，质量效益大幅提升，新产业新业态层出不穷，已经成为国民经济第一大产业。据统计，2018年我国服务业增加值达46.9万亿元，占GDP总量一半以上，成为新常态下推动我国经济增长的主动力。

“作为‘十三五’规划明确的高技术服务业，认证认可对促进我国服务业高质量发展起着重要作用。”市场监管总局认证监管司副司长潘丽芬说，“从定标准、强管理到提质量、增效益，服务认证大大提高了服务标准化水平，推动行业持续健康发展。”

从2004年开展的体育服务认证、信息安全服务资质认证起步，我国服务认证经过10余年发展，在从业机构、人员和业务方面取得较大进展。截至今年9月底，我国已批准的认证机构共573家，其中241家认证机构具备服务认证资质，占认证机构总数的42.1%。我国共发出服务认证证书2.5万张，涉及社会组织2.4万家。

“服务认证关系到百姓衣食住行的方方面面，其中‘住’多体现在建筑领域。”中建协认证中心首席专家王海山说，“建筑设计的论证，施工环节的监管，工程质量的保障，涉及建筑工程的各个服务支撑环节都需要科学可靠的认证保障。”

记者在市场监管总局第三届服务认证体验周北京站活动中看到，以建筑信息模型（BIM）服务认证为代表的数字工程服务认证，已广泛应用于我国各类建筑工程项目当中。比如通过在线查询工程服务认证信息，购房者能够直观了解施工方的技术水平、楼盘的建造质量，更好保障自身合法权益。政府部门通过实施建筑信息模型数字化交付，可以对涉及工程的各环节进行全过程追溯监管，确保工程质量安全。

在浙江省德清县，服务认证为民宿产业注入了新的活力。为破解民宿产业开办盲目化、竞争同质化、服务低端化等难题，当地通过引入服务认证体系，在促进旅游业提质升级方面走出了新路。

“我们着力探索采用国际通用的标准和认证手段，通过专业化的合格评定及公示性证明，建立消费市场对民宿行业的信任。”德清县市场监管局总工程师潘根良说。

潘根良介绍，当地建立了民宿服务认证制度，由具有公正性、公信力的第三方认证机构对民宿的软、硬件作客观评价，更加关注顾客感知和消费信息对称，使通过认证的民宿在市场上具有辨识性与差异性，能够脱颖而出，从而促进民宿行业的优胜劣汰和有序发展。

此外，德清县出台了全国首个县级乡村民宿地方标准《德清县乡村民宿服务质量等级划分与评定》，设立标准民宿、优品民宿、精品民宿3个等级。县旅游部门与浙江省标准化研究院共同作为国家民宿标准规范的第一、第二起草单位，以此标准为蓝本，进一步检验标准的可行性，并着手起草国家民宿标准规范，推动民宿产业实现标准引领发展。

据了解，浙江省计划在德清县率先启动民宿服务认证试点。这是浙江省作为全国首个认证认可检验检测综合改革试点省建设的重要内容，力争为全国范围开展民宿服务认证提供可复制、可推广的经验，助力乡村旅游消费升级和服务业供给侧质量提升。

过年回家。

过年回家，亲戚朋友问你：
翠花/二狗/铁蛋/三娃/大妹子/大兄弟，你是做什么工作的？
你怎么回答？

质量人这样介绍自己的工作就对啦！

1、我的工作不仅要懂得牛顿第一定律，第二定律，第三定律，还要懂得两点直线最近的原则，还要懂得分析地理位置和路况。

——通俗地说，就是送检测样品的😂

2、我的工作需要接触各行各业，客户大到全球跨国集团，小到几人作坊。我专门和公司的中高层共事，天天做着“空中飞人”。并且，我可以对他们说：No，然后他们就拿不到证书了。

——通俗地说，就是做认证的😘

3、我的工作不仅影响着国家经济还有全世界人民的安全，为了守护世界的和平，贯彻爱与真实的世界，我一直在前线浴血奋斗。我时刻像处女座一样严格要求自己，因为我每做一个决定都可能引起群众的滔天巨浪。

——通俗地说，就是做检测的😜

4、我的工作是利用先进的计算机技术，通过统计学、逻辑学和数学原理，对各类数字进行定制型的个性化分析。

——通俗地说，就是做样品统计的😉

5、我的工作是基于心理学、经济学、消费者行为学、营销学、统计学，大胆运用现代化的通信设备建立人与人之间的新型关系。

——通俗地说，就是做客服的😝

6、我每天就是泡在淘宝、京东、苏宁等各大电商平台购物血拼，从来不等什么双11、双12促销，出手阔绰，从不还价，每次都是同样的商品一买买一批，就是这么任性。

——通俗地说，就是搞抽检的🧐

敢于背锅的质量人，才是一个合格的质量人！

今天分享一个争议话题：质量问题究竟怎么来的？对于文中的阐述看得是纠结 + 心疼。纠结质量人这么难做，玩转职场中平衡各方利益的技巧实属不易；心疼我们的质量人，一个辛苦而矛盾的职业。

正文开始

很多质量人见面会谈到企业的矛盾、问题，交流发现企业管理的矛盾不因企业大或小而影响其频度。管理水平低的企业，存在；管理水平高的企业，依旧存在。

举个很有争议的问题，“质量是怎么出来的？”。这个讨论和“先有鸡还是先有蛋”的争论一样，得到的答案很多，大部分质量人的答案是“质量是生产出来”。也有一些质量人把此答案，来培养员工。

好吧，争议来了...

但是我想说，你们这样说，会误导一批批检验人员。你也许在企业里把“质量是生产出来”作为标语贴出来，那么你是否调查过，你这样拉标语，你的生产员工内心同意吗？如果不同意，那么你的行为就是强制行为。无数事实证明强制行为的结果都不太乐观。

那么质量是怎么出来的，标准答案是什么？其实答案不重要，重要的是出自谁的口，这才是根本问题。

老板，可以说质量是老板的问题，是因为他支持不够啊；

质量人可以说，质量是检验出来的，因为你们的工作不到位，造成质量不良率高；

生产人员可以说，质量是生产出来的，因为不当生产造成质量事故；

设计人员可以说，质量是设计出来的，因为他们设计时未考虑周全，让生产和质量人员都很忙等等，都可以说得通。

但是...

但是如果这些答案缺少了主语，那么就会造成矛盾，且不利于工作的开展。你作为质量人，不从自己本身出发，说质量是生产出来的，就是一句推卸责任的话；一些质量主管，还把这句话拿来培训你的下属，那么你就是潜意识里教会你的下属，遇到质量问题，可以用这句话来把责任推卸的一干二净，你就是质量事故的帮凶。质量人，你说质量问题不断，是老板不支持，也是一句推卸，你为争取老板的高层支持，做了什么；你什么都没有做，凭什么获得老板的支持。

举例

举一个例子，出了质量问题，高层第一反应是检验员是猪啊，怎么检的啊。这也是一个矛盾，看质量人怎么去平衡？

你是明则保身，当机立断说，领导，我去培训教育检验员，让他们注意这些问题，下次再出现就罚款。你在领导面前是交了差，但是当你做出这个决定时，有两个错误，第一，你没有为你的下属争取任何东西，你和下属的矛盾没有平衡；第二，你做为你下属的领导，下属犯错，你怎么解释，你脸也是黑的。

正确的平衡方法可以是：你和发火的领导说，领导你好，我的检验员不是猪，你看我素质怎么样。你领导肯定说，你的质量意识很高，如果都培养成你这样的意识，那么肯定不会发生这样的质量问题。

这时，你可以笔锋一转，说，领导，就是我去做检验，也会和检验员一样的错，因为这不是人的素质问题，也不是虚拟的意识，是我们的系统给了检验员犯错的机会，所以问题的解决需要从源头系统解决，预防人犯错才是根本之道。这样解释，你为检验员平反，也不至于你的脸那么黑了。平衡矛盾，是门学问。

国家市场监管总局：认证制度改革为企业减负

国家市场监督管理总局副局长唐军14日在全国认证认可检验检测工作会上说，通过深化强制性产品认证制度改革，2019年，27种产品转为企业自我声明方式，不再实施第三方认证，减少强制性产品认证（CCC认证）证书约30万张，认证周期压缩30%以上，单张证书减少认证成本约4000元。

据介绍，深化强制性产品认证制度改革以必要性和最少化为原则，2019年，我国强制性产品认证目录压缩幅度达24.7%。在工业产品生产许可证改革方面，将6类产品由许可证转为CCC认证，通过政府购买服务安排财政专项资金2.9亿元，减轻企业负担。针对虚假认证、出具虚假报告等违法违规行为，市场监管部门组织开展对认证检测市场的监督检查，严厉查处。2019年，重点针对25种CCC产品、9种有机产品共计2646批次产品开展认证有效性抽查，检出不合格的CCC产品272批次、有机产品30批次，撤销、暂停证书535张；对电商平台销售的CCC产品联网核查CCC证书2.7亿次，下架问题商品1743万件。检验检测报告可信度如何？唐军介绍，2019年开通了“检验检测报告真伪查询系统”，社会公众可查询2016年以来全国检验检测机构向社会出具的10.57亿份检验检测报告的真伪，目前累计查询量达到21万次。针对社会关注的绿色产品、食品农产品等领域的认证，唐军介绍，通过加快推进自愿性认证制度，在食品农产品领域推行有机产品、良好农业规范等认证，在消费品领域推行家电优品等认证，在工业品领域推行城市轨道交通装备、交通一卡通、无人机等认证，在服务业推行健康服务、养老服务、家政服务等认证，引导产品和服务质量提升。目前，已累计颁发高端品质产品认证证书1200多张，服务认证证书2万多张。

唐军表示，要发挥认证认可检验检测在市场建立和传递信任的独特作用，为市场准入、质量监管、信用监管、消费维权、执法打假等各项监管职能提供技术支撑和可靠依据。下一步，将着力推进强制性产品认证实施机构指定制度改革，同时引导从业机构通过适度竞争优化服务。

国务院发文：加强质量认证体系建设（节选）

加强标准体系建设

加快建立完善各领域国家标准和行业标准，明确市场主体应当执行的管理标准、技术标准、安全标准、产品标准，严格依照标准开展监管。精简整合强制性标准，重点加强安全、卫生、节能、环保等领域的标准建设，优化强制性标准底线。鼓励企业、社会团体制定高于强制性标准的标准，开展标准自我声明公开并承诺执行落实，推动有关产品、技术、质量、服务等标准与国际接轨互认。适应新经济新技术发展趋势，及时修订调整已有标准，加快新产业新业态标准的研究制定。加强质量认证体系建设，对涉及安全、健康、环保等方面的产品依法实施强制性认证。

提升行业自治水平

推动行业协会商会建立健全行业经营自律规范、自律公约和职业道德准则，规范会员行为。鼓励行业协会商会参与制定国家标准、行业规划和政策法规，制定发布行业产品和服务标准。发挥行业协会商会在权益保护、纠纷处理、行业信用建设和信用监管等方面的作用，支持行业协会商会开展或参与公益诉讼、专业调解工作。规范行业协会商会收费、评奖、认证等行为。

对重点领域实行重点监管

对直接涉及公共安全和人民群众生命健康等特殊重点领域，依法依规实行全覆盖的重点监管，强化全过程质量管理，加强安全生产监管执法，严格落实生产、经营、使用、检测、监管等各环节质量和安全责任，守住质量和安全底线。对食品、药品、医疗器械、特种设备等重点产品，建立健全以产品编码管理为手段的追溯体系，形成来源可查、去向可追、责任可究的信息链条。地方各级政府可根据区域和行业风险特点，探索建立重点监管清单制度，严格控制重点监管事项数量，规范重点监管程序，并筛选确定重点监管的生产经营单位，实行跟踪监管、直接指导。

发挥社会监督作用

建立“吹哨人”、内部举报人等制度，对举报严重违法违规行为和重大风险隐患的有功人员予以重奖和严格保护。畅通群众监督渠道，整合优化政府投诉举报平台功能，力争做到“一号响应”。依法规范牟利性“打假”和索赔行为。培育信用服务机构，鼓励开展信用评级和第三方评估。发挥会计、法律、资产评估、认证检验检测、公证、仲裁、税务等专业机构的监督作用，在监管执法中更多参考专业意见。强化舆论监督，持续曝光典型案件，震慑违法行为。

商品售后服务认证与管理体系认证的区别？

（一）名称含义的不同

“商品售后服务评价体系”标准，“评价体系”指该标准是对“商品售后服务”进行评价的一个系统，该系统包括了评价方法、评价指标等。商品售后服务认证，是指运用该系统对企业进行外部审查和认证。

"管理体系"是一个专有名词，也可称为"管理方法的集合"，指企业在质量控制上采取的管理措施。管理体系认证的关键词是在"管理体系"四个字上，意思就是对"管理体系"进行认证。比如质量管理体系ISO9001，认证的结果是证明企业按照ISO9001标准的要求进行了管理。

两者一个是对企业服务能力的认证，一个是对企业管理措施的认证。

（二）认证类别的不同

《中华人民共和国认证认可条例》第十七条规定："国家根据经济和社会发展的需要，推行产品、服务、管理体系认证"。我国目前共有上述三类认证。商品售后服务认证是服务认证类别，颁发"服务认证证书"。而管理体系认证是管理体系认证类别，颁发"管理体系认证证书"。还有一类认证是产品认证，是对产品的理化特性等进行认证（是否达到了某项技术指标如电气特性、农药残留量等），如3C认证、绿色食品认证等，颁发"产品认证证书"。

三类认证是并列的、平行的、其性质不同，认证结果也不同，不能混淆。

《中华人民共和国认证认可条例》第二十五条规定："获得认证证书的，应当在认证范围内使用认证证书和认证标志，不得利用产品、服务认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众认为其管理体系已通过认证，也不得利用管理体系认证证书、认证标志和相关文字、符号，误导公众认为其产品、服务已通过认证"。

（三）评价要求和结果的不同

1、《商品售后服务评价体系》（GB/T27922）标准是一个评价性质的标准，认证目的是评出优秀。认证的结果是证明企业按照标准实施了售后服务，并达到了某一个高度（星级）。它是评分制的认证，是按评价的分值来衡量服务能力的高低，达到70分（含70分）以上，达标级售后服务；达到80分（含80分）以上，三星级售后服务；达到90分（含90分）以上，四星级售后服务；达到95分（含95分）以上，五星级售后服务。

2、而管理体系认证是审核企业的管理方法和活动是否全部符合其标准规定（有不符合则不能通过认证），也没有分值要求。

ISO 9001:2015
基于风险的思维

什么是基于风险的思维?

基于风险的思维我们都自动会做，在做事情的时候经常有意识地去得到最好的结果。

风险的概念一直隐含在ISO 9001标准里，新版本使它更明确，并将其扩展到整个管理体系。

基于风险的思维能够保证从开始到结束的风险都得到考虑。

基于风险的思维，使预防措施成为战略和业务策划的组成部分

为什么要使用基于风险的思维?

成功的组织自觉运用基于风险思维，因为带来的好处：

改进管理方式

建立主动改进式的企业文化

协调一致

保证产品和服务质量一致性

提升顾客信任和满意度

怎么来做基于风险的思维?

识别风险—这要基于所处的背景环境。

使用基于风险的思维来划分过程的优先顺序。

以风险的优先顺序来管理过程。

ISO 9001:2015 没有规范的风险管理要求。

ISO 31000 《风险管理—原则与指南》对想要或需要更规范方法来管理风险的组织可能是个有用参考文件（但不是强制使用）

平衡考虑风险与机遇

分析并确定风险的优先顺序

什么是可以接受的风险?

什么是不可以接受的风险?

策划应对风险的措施

如何避免，消除或降低风险的危害?

实施计划：采取措施

检查措施的效果：这个措施有效吗?

学习经验：改进

总结—基于风险的思维：

不是个新东西，可能已经用过，还可能是一直都在用，确保有更多风险和改进的知识得到备用，提升到达目标的可能性，降低负面影响的结果，把预防作为习惯。

CIEC（Beijing）
certification & Inspection Co.Ltd
國檢公信

联系人:董利新

电　话:15110253023

地　址:北京市朝阳区北苑东路19号院
5号楼16层1607

网　址:www.ciecbj.com