

# 市监局认证

不符合项报告编写基本要点及对标原则

荐读 | 基层药品不良反应监测机构标准化建设要点

企业ISO认证证书失效，有哪些风险？

全国各省份认证证书数分布

体系管理到底是管什么？

习近平：发展新质生产力

是推动高质量发展的内在要求和重要着力点

庄子的龙蛇之变，每个职场的人都该看

06

JUN·2024

主编单位：

国检公信（北京）检验认证有限公司



# 目录 | CONTENTS

---

国检公信（北京）检验认证有限公司	04
不符合项报告编写基本要点及对标原则	05
荐读 基层药品不良反应监测机构标准化建设要点	09
企业ISO认证证书失效，有哪些风险？	13

---

企业信息变更、企业注销和开办餐饮店“一件事”怎么办？实施意见来了（附相关解读）

15

全国各省份认证证书数分布

18

体系管理到底是管什么？

20

习近平：发展新质生产力是推动高质量发展的内在要求和重要着力点

22

质量人千万别再以“员工质量意识差”做借口了！

25

庄子的龙蛇之变，每个职场的人都该看

28

# 国检公信（北京）检验认证有限公司



国检公信(北京)检验认证有限公司英文名: CIEC (Beijing) Certification & Inspection Co.,Ltd ,简称 CIEC, 是经中国国家认证认可监督管理委员会(CNCA)批准(批准号: CNCA-R-2018-454)的具有独立法人资格的第三方认证机构。CIEC 致力于打造中国最具影响力检验认证品牌、聚焦于组织的质量提升与诚信保障。

国检公信能够为组织提供质量管理体系(ISO9001)认证、环境管理体系(ISO14001)认证、职业健康安全管理体系(ISO45001)认证、诚信管理体系认证、供应链安全管理体系、社会责任管理体系、售后服务认证、品牌认证、物业服务认证、销售代理服务认证、批发与零售服务认证、网店销售服务认证、保健服务认证、电子商务产品质量检验、实地验证、资质审核；同时从实际需求出发，为组织提供以质量提升、二方审核、卓越绩效、战略规划、企业文化建设等为主的增值和深化服务。

国检公信在人员方面拥有众多领域的认证专家以及相关认证行业的专业技术人

才；同时，公司设立了完善的服务网络，已遍布北京及全国大部分省、自治区和直辖市。国检公信以“标准化、专业化、增值化”为战略定位，在“评价客观，运作公正，管理科学，规范服务”的质量方针指引下致力于成为“高质量发展最佳合作伙伴”，确定了“客户满意、责任感、学习创新、团队合作、结果导向、追求卓越”的核心价值观，专注于检验认证行业的融合发展，为众多客户组织提供前瞻的标准制定服务、基础的管理认证服务、创新的电商验证服务、卓越的质量提升服务。

66

国检公信是大众创新、开放创新趋势下的新型检验认证机构，通过新理念最优化地为企业组织整合资源，提高效率、放大产能，在股权结构上充分体现每一个资源提供者和系统经营者的匹配利益，共同创建、共同经营、协同发展、创收效益。

99

# 不符合项报告编写基本要点及对标原则

文 | 管理与质量

撰写不符合项报告是审核员的基本功。这项基本功打不好，写出的不符合项报告将会误导被审核组织，并被人所嗤笑，降低认证委托方的声誉。此项工作对资深审核员来说，看似是小事一桩。但对实习审核员和组织的内审员来说，却一直是个难题。本文按照国际惯例以及有关审核标准要求，漫谈在质量管理体系审核过程中开具不符合项报告的基本要求及对标原则，供大家参考并提出批评意见。



## 不符合项报告编写应满足的基本要点

所谓的不符合项就是指那些违背审核准则的事实和证据。所谓的审核准则在审核中一般包括法律法规要求、合同要求、认证标准要求和组织质量管理体系文件要求。不符合项报告包括对不符合项事实的描述、不合理理由的陈述和不符合项性质的判定三部分内容。

① 不符合项事实内容描述的基本要求可归纳为四条：以客观事实为依据、以审核准则为准绳、通过审核组内沟通，提出有深度的问题、得到受审核方的确认。

所谓的“以客观事实为依据”，就是不符合事实必须是审核员亲眼看到的、当事人亲口陈述的，以及审核员稽查受审核方的文件和记录时查到的。这与司法机关“办案子”有点类似。审核员应把不符合

项报告必须办成“铁案”，经得起相关方的质询。这件事说起来简单，但是必须与受审核方产品和服务的特点相结合，才有深层次的意义。例如：有学员给我说，他们是根据客户图纸，为军用飞机加工起落架的专业厂家。但审核员却给他们开出了未按照 GJB9001-2017 标准 8.1 的要求编制软件开发计划的不符合项报告。飞机起落架里面有软件吗？肯定是没有，这不是误导受审核方吗？这位审核员是亲自查了产品的运行策划文件，但没有亲眼观察产品的结构，所以闹出这个笑话，搞得受审核方很难制定和实施纠正措施。

所谓的“以审核准则为准绳”，就是必须按照法律法规要求、合同要求、认证标准要求和组织质量管理体系文件要求，检查体系实施过程的符合性，而不能想当然。比如某审核员撰写了一个不符合项：

“手上有汗，汗里有氯化钠，氯化钠会对印刷电路板造成腐蚀。但在现场发现有三个工人用赤手拿印刷电路板。这不符合 GB/T19001-2016 标准 7.1.4 关于‘组织应确定、提供并维护所需的环境，以运行过程，并获得合格产品和服务’的要求”。GB/T19001-2016 标准 7.1.4 里有不能用赤手拿印刷电路板的要求吗？显然没有，您是给人上化学课吗？所以，对于这种事实，还应查组织的质量管理体系文件中，有没有不能用赤手拿印制板的要求。我想，在电子产品行业，组织的作业文件一般都有这个要求。你把这个要求写在“不符合项事

实描述”前面，不就行了吗？还有的审核员以自己的工作经历和自己所在企业的做法，去考评受审核方体系运行情况，开具的不符合项报告搞得受审核方莫名其妙。再者，如果单体系质量审核时，您发现了涉及环境和安全的不符合项，可以给受审核方提出口头交流，而不应开具不符合项，因为您的审核准则 是质量管理体系认证标准，而不是环境、安全体系认证标准。铁路警察，各管一段嘛。

所谓的“提出有深度的问题”，可以从两个方面去理解。一个方面是对一些偶然发生的文件签字不全、记录编号断续、必要的标识漏写等问题，虽然是不符合项，但是或不具有普遍性，或总体上也不影响体系运行和产品质量，当面给受审核方提出，让他们纠正就行了，不必开具不符合项报告。另一方面是要求您应针对表象的问题，进行适当的追溯，看看问题产生的直接（初步）原因或普遍性。比如：你在机加车间某零件箱上发现没有产品标识，那就要查这只箱子里只有一种零件呢？还是有很多零件？生产现场是只有这一箱子零件呢？还是有很多箱子的零件。如果有 many 零件，就必须进行产品标识，不然就没法分清楚到底是什么零件。这就是 GB/T19001-2016 标准中 8.5.1 “需要时，组织应采用适当的方法识别输出，以确保产品和服务合格”的基本含义。如果现场只有一个箱子，而且这个箱子就装着一种零件，生产线上的人都认识这种零件，那就

是“不需要时”了。有时候，为了确定是一般不符合项，还是严重不符合项，还应在其他审核场所进行检查。如果，多处审核场所都存在零件没有标识的问题，性质就变成严重不符合项了。

所谓的“得到受审核方的确认”，表面上好理解。但在事实过程中就存在一些问题。表现在：审核员开出了不符合项报告，或者是受审核方不认可；或者是受审核方代表虽然在报告上签字了，但心里却觉得委屈。要做好这件事，最简单的方法就是在审核现场发现不符合项后，应立即给受审核方的陪同人和当事人说清楚。必要时，也可给人家时间，让人家拿出否定这个不符合项的证据。如果他们拿不出否定的证据，就能做到使受审核方心服口服。特别提醒审核员，在与受审核方核查、交谈和沟通的过程中一定要保持平和谦逊的态度，不要让受审核方觉得你是在仗势欺人，也就是要在审核过程中自始至终地创造一个良好的审核气氛。说实话，我是企业出身的，最烦那些高傲无理、自以为是的审核员。我们每个审核员都要记住：自己的产品是什么？是服务！连这个都不懂，就不好说你能成为一名口碑良好的审核员。

**② 不符合项事实描述中，除了以上的基本要求之外，还要在讲究文字描述问题。文字描述的基本要求一般也可归纳成4条。**

第一：文字描述必须是确凿的事实，经过受审核方确认，不会引起争议。要做到这一点，除了满足前面讲的基本要求之

外，还应关注审核记录问题。审核员一定要在审核现场及时形成记录。俗话说：好记性不如烂笔杆。有些同仁自持记忆力强，不及时进行记录，现场审核结束后才补充记录并写不符合项报告，那样很可能出错。

第二：文字记录的事实必须有可追溯性。要达到这个目标，就应在不符合事实描述中关注五个关键词，可称之为“五何”，即：何时、何地、何岗位、何样本、何种情况。我在集团内部组织二方审核时，曾邀请过一位曾做过特大企业质量高管的老同志做审核员。他每次开具的不符合项报告，都会写“生产现场混乱”，或者“生产现场零件没有标识”这种话。我问：那个岗位混乱。他说：都混乱。哪里的零件没有标识？他说都没有标识。这样搞得我很郁闷，他开的不符合项报告，我既不好改动，也没法签字。因为他的判断是以偏概全，很难让受审核方接受，也达不到审核的目的。

第三：语言应简洁、清楚、问题突出。这也是个别审核员容易犯错的地方。一张不符合项报告，光是事实描述就写了半页纸，让人看不懂，或者看着头疼。一般讲，用四号字体打三行字就足够进行事实描述了。你不是写论文、写书，也不是写“审核情景分析”，用不着长篇大论。

第四：事实的描述必须与不合理的理由（所对照的审核准则，以下简称“对标”）相呼应。要做到这一点，一是审核员必须十分熟悉审核标准的要求，以其昏昏，焉能使人昭昭？比如在不符合项事实描述时，

您写的是现场没有提供某项检验的记录。对标时就不能写不符合 GB/T19001-2016 标准 8.6 关于“组织应在适当阶段实施策划的安排，以验证产品和服务的要求已得到满足”的要求。因为标准的这条要求是要求受审核方必须按规定进行检验，适用于对错漏检事件的对标。而没有检验记录，不一定人家就没有检验，要判标准的这句话，除非检验员承认自己漏检了。二是不符合项事实描述一定要为对标打下“铺垫”，不能让人感觉到描述的事实与不符合理由没有联系，前后不连贯。讲课时，我喜欢讲个笑话：爱看话剧的朋友都知道，如果道具房里放了一把扫把。剧情一定会使这个扫把起作用，或者是老婆用它来打老公，或者是有其他情节。这就是“铺垫”。

**3/ 不合理由的陈述，俗称“对标”。**就是指明该事实不符合认证标准的那一条哪一句话，这是不符合项报告十分重要的组成部分。

对标的“学问”最大，对标的准确性最根本的因素是基于审核员对认证标准深刻理解。同时，按照国际通行的惯例，还有五条基本原则可供遵循。我在本文的第二部分将用实际案例进行专题剖析。

**4/ 不符合项性质分为两大类，即严重 (major) 不符合项和一般 (minor) 不符合项。**按照国际通行的做法，严重不符合项主要包括：

(1) 体系出现系统性不符合：比如，某一个过程或关键子过程多处重复性出现不符合项，或体系的关键绩效指标 KPI (可

理解为受审核方质量目标) 未完成，也未采取积极的纠正措施等等。

(2) 体系运行出现区域性的不符合。如：某一个部门所主管的过程均出现或多个过程出现不符合项，且未采取有效的纠正措施等等。

(3) 对产品质量具有重大影响或造成严重后果的不符合。如：用失准的计量器具对最终产品进行检验和试验；产品的重要出厂检验项目没有按规定实施检验和试验就出厂；某武器装备（如飞机）采购的重要采购产品未经入厂检验就直接装机，造成使用（如飞行）事故……等等。

(4) 存在严重违反法律法规或重要的国家标准的行为。如：在食品中添加国家明令禁用的添加剂；锅炉等易燃易爆产品未按要求送国家规定的监测机构监督检验就放行；盗用别人的知识产权设计和生产产品并销售……等等。

对于不同认证标准或行业的认证机构，严重不符合项的划分类型可能还有一些更多的要求。其他的不符合项可以界定为一般不符合项。审核员对不符合项性质的划分一般都是清楚的。但是，在实施过程中往往存在着两种人为错误。一是出于照顾情面或其他因素的考虑，将严重不符合项大事化小，甚至不将其纳入不符合项报告范畴。二是不良心态作祟，小事化大，把一般不符合项演化成严重不符合项。这些都是十分错误的做法，违背了审核员的行为准则，应予以纠正。

# 荐读 | 基层药品不良反应监测 机构标准化建设要点

文 | 《中国认证认可》杂志 2024年第2期

近年来，我国药品不良反应监测工作取得明显成效，报告数量和质量稳步提升，制度规范不断完善，监测体系逐步建立，风险控制手段更加成熟，沟通交流持续加强，为药品监管工作提供了有力支撑。与此同时，我们也应该看到，当前我国药品不良反应监测评价工作仍然存在短板，尤其是基层药品不良反应监测机构的体系标准化建设程度不高、监测人员队伍不能满足工作需要、监测人员专业性亟待提高、监测机构与监管机构联动性不强，已在一定程度上影响用药安全水平的提升和公众健康权益的保障。目前，我国各级药品监督管理机构在积极探索引入 ISO 9001 质量管理体系进行标准化建设，但大多数都集中在省 / 市级的药品监督管理部门以及省级药品认证审评中心，地市级药品不良反应监测机构引入质量管理体系进行标准化建设还很少。本人长期从事基层药品不良反应监测工作，现结合工作经验，对药品不良反应监测机构如何运用 ISO 9001 的质量管理理念进行标准化建设进行了分析和探讨，以期为完善基层药品不良反应监测体系提供对策，并为其他同级地市监测机构开展标准化建设提供参考。

## 一、基层药品不良反应监测机构 标准化建设过程中引入 ISO 9001 标准的现实意义

ISO 9001 的理念融入政府机构的运行中能有效促进各项制度的落实，建立起内部有制约、外部有监督的长效机制。以基层药品不良反应监测机构为例，其药品不良反应监测的“过程”包括“药品不良反应监测”和“疫苗疑似预防接种异常反应监测（AEFI）”等。上述过程均需有计划、实施方案、评价记录以及分析和改进，由此可见，ISO 9001 标准中的过程控制理念可较好地适用于基层药品不良反应监测机构工作的全流程。

## 二、基层药品不良反应监测机构 开展标准化建设的要点

### （一）标准化文件中涉及的所有监测活动都有法律法规依据

法律法规、指导原则、指南等规范性文件的授权或支持是开展各项不良反应监测活动的依据，对于基层药品不良反应监测机构而言，药品不良反应监测活动主要有“日常药品不良反应监测收集、核实、反馈、上报”“死亡、群体性药品不良事件的调查和处置”“疑似预防接种异常反应（AEFI）的日常监测”以及“死亡、严重

残疾、群体性、对社会有重大影响的 AEFI 的调查和处置”等。这些监测相关活动在基层的实施，必须得到明确的法律法规授权和支持，至少应符合《药品管理法》《疫苗管理法》《全国疑似预防接种异常反应监测方案》《药品不良反应报告和监测管理办法》《药品质量抽查检验管理规定》以及本省和本市药品不良反应报告和监测相关规定和药品 / 疫苗安全突发事件应急处置预案等的法规文件的要求。因此，基层药品不良反应监测机构在标准化建设过程中，应确保所制定的所有程序文件、工作制度以及配套的记录表单都需要全面体现政府授权和支持范围内的要求，不得超出法规授权的范围，也不得无理由地减少授权事项。

## （二）实施监测活动的参与机构要有良好的管理和沟通机制

通常来说，基层药品不良反应监测活动的主体机构为基层药品不良反应监测机构，参与机构则有市级药品监督管理部门、市级药品质量检验机构、区级药品监督管理部门、辖区内的药品经营企业、辖区内的医疗机构 / 预防接种单位、辖区内的药品 / 疫苗生产企业、省级药品不良反应监测机构、市级疾病预防控制机构、区级疾病预防控制机构、市级卫生健康主管部门以及药品不良反应监测外部专家等。对于基层药品不良反应监测机构来说，标准化工作文件中均应清晰涵盖开展各项药品不良反应监测活动的所有参与机构的名称、职责及其相互沟通机制。一方

面，要以文件化的形式确保所有以上监测活动相关方的参与和沟通。基层药品不良反应监测机构除了要建立标准化机构内部沟通机制，例如基层药品不良反应监测机构内部及其与主管部门之间的沟通，还要建立完善的外部相关方的沟通交流机制，例如基层药品不良反应监测机构与卫生健康主管部门、疾病预防控制机构、药品经营企业、医疗机构、药品 / 疫苗生产企业以及省级药品不良反应监测机构之间的沟通。另一方面，对涉及药品不良反应监测相关领域外部专家的，还应建立专家库管理制度，对专家库的日常管理机制、适用的工作范围、专家的组成要求、专家的专业资质要求、经费保障、专家的纳入和退出机制等方面进行具体规定。

## （三）监测机构应配备足够的监测人员并进行充分培训

人员在标准化建设中具有举足轻重的作用，人员的层次、业务素养、经验、学习能力决定着标准化质量管理体系能否真正有效运行。因此，对人员的管理不能流于形式，要真正落到实处。以基层药品不良反应监测机构标准化建设为例，一是要识别药品不良反应监测相关的管理和技术岗位，以文件化的形式明确各个岗位的人员数量、岗位能力要求以及岗位职责说明；二是识别并明确各个岗位的短期和中长期培训需求；三是根据培训需求制定培训计划，明确培训职责，并根据需要定期维护和更新培训需求和培训计划；四是根据培训计

划实施培训，结合实际选择合适的培训方法以满足培训需求和培训计划，培训方法可包括集中授课、实践操作、专家指导、一对一辅导、小组讨论、个人自学等，对培训过程形成的培训方案、培训教材以及培训记录要进行有效管理；五是要评估培训的有效性，建立评估培训有效性的机制，确认培训是否达到了预期效果。需要注意的是，培训效果评估的对象是学员而不是讲师的教学水平（例如“讲师授课效果调查问卷”）。

#### （四）建立一整套标准化工作程序确保监测活动得到有效实施

针对基层药品不良反应监测机构开展的诸如“日常药品不良反应监测收集、核实、反馈、上报”“死亡、群体性药品不良事件的调查和处置”“AEFI 的日常监测”以及“死亡、严重残疾、群体性、对社会有重大影响的 AEFI 的调查和处置”等监测活动，在依法依规的前提下，均需要建立一套实操性强的工作程序及其配套记录表单，通过这些工作程序及其配套记录表单的指引来实施监测相关活动，以确保监测活动的标准性、一致性、有效性、公正性和可追溯性。标准化工作程序的制定，应遵循 ISO 9001 标准 PDCA 循环的管理理念，即每一项活动先做计划，按照计划去实施，实施后对实施的效果进行评价，根据评价的结果对活动的不足之处分析原因并加以改进、总结经验，然后进行下一次活动的计划，如此循环反复，以达到及时发现和

解决问题、提升和改善监测水平的目的。以“日常药品不良反应监测报告的收集、核实、反馈、上报”活动为例，工作程序中对“计划（P）”的规定应涵盖“报告收集、核实、反馈、上报”的目的、适用范围、各相关部门的职责、工作的流程及工作时限；工作程序中对“实施（D）”的规定应详细描述报告收集、核实、反馈、上报等各环节的具体步骤、需要填写的记录表单以及记录的归档方式和归档要求。

#### （五）监测活动应建立科学的绩效考核指标并不断改进

监测活动实施的质量是影响监测机构生存和发展的重要因素，设置科学的绩效考核指标是监测机构标准化建设的重要保障手段，也是监测机构合理分配和利用资源的重要依据。绩效指标的建立应反映相关方关注的焦点，并明确统计方法和管理措施。以监测活动“日常药品不良反应监测报告的收集、核实、反馈、上报”为例，监测机构在制定该活动的绩效考核指标时，应紧密围绕上级主管部门和社会公众在监测服务质量方面关注的焦点，如“药品不良反应/事件报告总数”“每百万人口报告数”“新的/严重的药品不良反应/事件报告比例”以及“监测实施及时率”、“监测服务对象满意度”等。因此，应有标准化的文件对监测活动的“评价（C）”进行规定，文件中应涵盖评价“报告收集、核实、反馈、上报”活动实施效果是否达成绩效考核目标的方式和方

法，即如何通过数据分析和结果反馈等方式评价活动的结果是否与目标相符。此外，还应有工作程序对“改进（A）”进行规定，文件中应涵盖发现实施效果与绩效考核目标不一致时的处理方式，即针对评价时发现的问题采取什么样的措施进行纠正和预防，对于好的经验如何进行总结和分享，以及对于暂时未能解决的问题转入下一轮绩效考核。

#### （六）监测活动的信息公开应做到及时性和公正性

监测活动建立完善的信息公开机制不仅可以确保药品不良反应监测相关部门履行内部沟通、对监测服务对象以及行业组织的信息公开责任，也有助于促进与药品不良反应监测活动相关的所有利益相关者的相互理解和参与，提高社会公众对药品不良反应监测机构服务水平的信心。按照《政府信息公开条例》的要求，行政服务类机构应当建立健全政府信息发布协调机制，通过不同渠道及时向相关部门和社会公众公开各个机构提供的可对外公开的各类活动信息。这与 ISO 9001 倡导的“全员参与、关系管理”的基本原则以及“相互监督、利益共享”的质量管理体系理念保一致。基层药品不良反应监测机构在标准化建设过程中，应将监测活动的信息公开工作与 ISO 9001 质量管理体系的理念有机结合起来，建立一套完善的标准、文件化的信息通报制度，主动依法依规地公开监测活动信息。一方面，通过建立内部信息沟通和外部信息公布工作制

度，明确待公开信息的名称、内容、责任部门、信息公开的范围、频率以及工作流程。例如，以文件形式规定如何定期向相关机构和社会公众（尤其是医务工作者）通报辖区内药品不良反应/AEFI 监测以及有关国家药品监督管理部门发布的药品不良反应/AEFI 最新安全性信息，从而降低或避免严重不良反应的重复发生，为保障公众用药安全筑起有效屏障。另一方面，建立信息公开评价监督机制，加强对信息公开结果进行评价和监督，通过对信息公开完成情况进行审核评估，以及对监测服务对象、社会公众等开展满意度调查、反馈意见收集等效果评价，客观公正地发现监测机构在监测信息公开上存在的问题，并由此提出合理化改进建议，以使得药品不良反应监测机构的信息公开工作能够更符合社会公众的需求。

### 三、讨论

基层药品不良反应监测机构引入 ISO 9001 质量管理理念进行标准化建设在我国仍处于起步阶段，可以借鉴的成熟案例很少。本文从基层药品不良反应监测机构一线工作人员的视角，提出基层药品不良反应监测机构如何引入 ISO 9001 质量管理体系进行标准化建设的思路，分析和探讨基层药品不良反应监测机构在依法依规、沟通机制、人员培训、工作程序、绩效考核以及信息公开等六大方面的标准化建设要点，以期能够为基层药品不良反应监测机构开展标准化建设提供参考。

# 企业 ISO 认证证书失效，有哪些风险？

文 | ISO 发展

ISO 体系认证是许多项目招投标的“铁门槛”，然而通过 ISO 认证却并不意味着可以高枕无忧。比如，有很多客户没有按时年审，等需要用的时候，才发现证书失效。

## ► 01. ISO 认证证书的有效期是多久？

ISO 认证证书有效期为三年。但是前提是企业必须接受认证机构的监督审核，即年审。ISO 体系证书自下证之日起每年需要进行一次年审，也就是所谓的三年两审，每次相距不超过 1 年。

首先，正常办理、按时年审、在三年有效期内的证书在认监委官网会显示有效状态，代表证书没有问题，可以正常使用。

延期未接受 ISO 年审的，认证机构有权在认监委后台对该证书进行暂停。暂停后三个月内客户如需要恢复，除了相应年审费外，还必须额外缴交恢复费用。超出三个月，认证机构有权上报认监委宣告该证书撤销或失效。客户如要恢复，则必须重新申请认证，可谓得不偿失。

## ► 02. 企业使用失效的 ISO 证书，有什么风险？

### 01. 中华人民共和国产品质量法

第十四条 国家根据国际通用的质量

管理标准，推行企业质量体系认证制度。企业根据自愿原则可以向国务院产品质量监督部门认可的或者国务院产品质量监督部门授权的部门认可的认证机构申请企业质量体系认证。经认证合格的，由认证机构颁发企业质量体系认证证书。

国家参照国际先进的产品标准和技术要求，推行产品质量认证制度。企业根据自愿原则可以向国务院产品质量监督部门认可的或者国务院产品质量监督部门授权的部门认可的认证机构申请产品质量认证。经认证合格的，由认证机构颁发产品质量认证证书，准许企业在产品或者其包装上使用产品质量认证标志。

第五十三条 伪造产品产地的，伪造或者冒用他人厂名、厂址的，伪造或者冒用认证标志等质量标志的，责令改正，没收违法生产、销售的产品，并处违法生产、销售产品货值金额等值以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，吊销营业执照。

第五十九条 在广告中对产品质量作虚假宣传，欺骗和误导消费者的，依照《中华人民共和国广告法》的规定追究法律责任。

### 02. 《认证证书和认证标志管理办法》

第二十七条 违反本办法第十二条规

定，对混淆使用认证证书和认证标志的，地方认证监督管理部门应当责令其限期改正，逾期不改的处以 2 万元以下罚款。

未通过认证，但在其产品或者产品包装上、广告等其他宣传中，使用虚假文字表明其通过认证的，地方认证监督管理部门应当按伪造、冒用认证标志、违法行为进行处罚。

**第二十八条** 违反本办法规定，伪造、冒用认证证书的，地方认证监督管理部门应当责令其改正，处以 3 万元罚款。

### ► 03.ISO 认证证书暂停,撤销,注销,过期——怎么办?

ISO 认证证书有效期为三年，需要每年进行年度监督审核。每次的年度监督审核时间间隔不能超过 12 个月，不然将无法确保 ISO 证书的有效期。ISO 认证证书的状态可分为暂停、撤销、注销、过期。

#### 01. “暂停” 状态

在规定的时间内企业若未接受监督年审的，认证机构有权在认监委后台对该证书进行暂停。暂停后，只能找原来的认证机构，缴纳所欠的年度审核费后，通过流程申报、现场审核后，达到恢复证书的有效期。

#### 02. “注销” 状态

在注销登记日期起，一年时间内此企业都无法再对任何认证机构申请 ISO 认证（证书满三年不在此范围内）；

#### 03. “证书过期” 状态

表明该认证证书已经超过了证书有效

期，属于无效证书。企业可以联系认证公司提出再认证申请，认证机构会安排审核老师来企业审核。企业做好外审前的准备，审核通过后，证书就可以恢复正常了。

年审是指认证机构对证书持有者在证书有效期内每年至少进行一次的现场例行审核，证书自上次审核之后的第 8~12 个月，需要进行年度监督审核，不进行年审的企业，超过上次审核 12 个月的，证书将会被暂停使用。暂停期间，企业可以申请恢复有效审核。

#### 04. “撤销” 状态

表明认证机构在对认证委托人（或证书持有人）其获证产品实施跟踪调查的过程中发现了其较为严重的不能持续符合认证要求的情况，则认证机构就会根据其具体情形作出撤销其认证证书的处理决定。

“撤销”状态的认证证书无效，并且不能以任何理由恢复原证书；撤销暂停期满 3 个月，证书自动撤销失效。

一旦证书撤销失效，需要再次使用证书，则需要按照初审的流程进行重新申请，对比监督审核，这种方式无论是在时间成本，人力成本，和经济成本上，对企业来说，都是一种损失。而且如果认证证书被撤销，企业就会在国家市场监督管理总局的“全国认证认可信息公共服务平台”留下记录。

办理好 ISO 认证证书也要记得及时年审，切勿让 ISO 认证证书的失效而影响到企业的发展。

# 企业信息变更、企业注销和开办餐饮店 “一件事”怎么办？实施意见来了（附相关解读）

文 | 市说新语



按照国务院印发《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》，第一批2024年度重点事项共13项，其中企业信息变更、企业注销、开办餐饮店三项“一件事”由市场监管部门牵头，相关部门参与。日前，市场监管总局会同公安部、人力资源社会保障部、住房城乡建设部、中国人民银行、海关总署、税务总局、国家消防救援局联合印发了《关于进一步优化政务服务提升行政效能推进“高效办成一件事”的实施意见》（以下简称《实施意见》），推动国务院“高效办成一件事”部署落地见效。

《实施意见》坚持改革创新、便民高效、依法依规，指导各地切实优化业务流程、加强业务协同、打通业务系统、强化数据共享，大力推进政务服务“减时间、减环节、减材料、减跑动”，推动企业信息变更、企业注销、开办餐饮店“一件事”高效办理，提升企业和群众获得感。

一是提升服务效率。充分尊重企业自主选择权，企业可自行选择线下或线上办理模式，线下实行“一窗受理”，线上实现“一网通办”，通过推动部门间信息共享互认，形成“一套材料、单次采集、多方共用”的工作机制，实现企业需办理的跨部门事项同步办理。

二是简化办事流程。从企业视角的“一件事”出发，通过跨部门业务、系统协同和数据共享，集成化、简约化推进流程优化再造，变分散办理为集成办理，变重复采集为共享复用，大幅减少企业办事环节、时限和成本，为企业和群众提供环节更少、周期更短、流程更优、成本更低的服务，最大限度利企便民。

三是精简办事材料。各部门按照“能简则简”“应减尽减”原则，再造自身业务流程和环节，可以通过共享方式获取的材料和信息，企业无需重复提交。完善注销平台功能，税务部门向市场监管部门推送清税信息，市场监管部门在注销登记前查验电子清税信息，纳税人无需提交纸质清税证明。

## 相关解读

### 一、《实施意见》的起草背景是什么？

党中央、国务院高度重视优化政务服务工作。今年的《政府工作报告》明确提出，要以推进“高效办成一件事”为牵引，提高政务服务水平。今年1月，国务院印发《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》，要求通过“高效办成一件事”重点事项清单管理机制和常态化推进机制，2024年实现第一批高频、面广“一件事”的高效办理。第一批2024年度重点事项中，企业信息变更、企业注销、开办餐饮店三项“一件事”由市场监管部门牵头，公安、人力资源社会保障、住房城乡建设、海关、人民银行、

税务、消防救援7部门参与。市场监管总局高度重视“高效办成一件事”工作。今年1月，市场监管总局办公厅印发的《全国市场监管系统行风建设三年攻坚专项行动2024年工作要点》明确要求把推动“高效办成一件事”作为市场监管领域优化审批服务的重要抓手。今年5月，全国市场监管系统行风建设“深化拓展”年工作现场推进会强调要深入推进“高效办成一件事”，建设审批服务领域行风满意窗口。

贯彻落实党中央、国务院重要决策部署，市场监管总局就推动“高效办成一件事”会同公安部、人力资源社会保障部、住房城乡建设部、中国人民银行、海关总署、税务总局、国家消防救援局扎实开展调研，找准推动“高效办成一件事”中的堵点难点问题，听取意见建议，研究起草《实施意见》，经过多轮专题研讨、广泛征求意见和修改完善，会同相关部门正式印发《实施意见》。

### 二、《实施意见》制定的主要考虑是什么？

《实施意见》坚持以人民为中心的发展思想，把推动高效办理企业信息变更、企业注销和开办餐饮店“一件事”作为优化政务服务、提升行政效能的重要抓手，指导各地切实优化业务流程、打通业务系统、强化数据共享，提升企业信息变更、企业注销和开办餐饮店的标准化、规范化、便利化水平。

一是坚持改革创新。创新工作理念和制度机制，强化数据赋能，有效整合各方资源，优化再造业务流程，加强业务协同和信

息共享，打破层级、地域、部门、系统之间屏障，推动政务服务提质增效。

二是坚持便民高效。聚焦企业和群众涉及面广、办理量大、办理频率高的政务服务事项，优化服务方式，丰富办事渠道，大力推进政务服务“减时间、减环节、减材料、减跑动”。充分尊重企业自主选择权，不限定申请方式，推动线下线上服务融合，最大限度利企便民。

三是坚持依法依规。按照“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”的原则，在推进“高效办成一件事”过程中，强化审管衔接，创新大数据监管和信用监管，提升监管效能。遵守法律法规规定，企业设立后进行变更登记、注销登记，依法需要前置审批的，严格按照相关法律法规执行。

### 三、《实施意见》的主要内容有哪些？

一是推行企业信息变更“一次办”。企业信息变更“一件事”是指将企业变更登记、企业印章刻制、税控设备变更发行、社保登记变更、住房公积金企业缴存登记变更、银行基本账户信息变更预约服务等事项整合为“一件事”，按照“一次采集、一网申报、并联审批”模式集成办理。具体围绕推进企业信息联动变更、实现流程材料优化简化、提升“一网通办”服务能力三个方面，推动企业信息变更“一件事”落地见效。

二是推行企业注销“一网办”。企业注销“一件事”是指依托各地已建设的企业注销“一网服务”平台，建立健全企业退出涉及的税务注销、企业注销登记、海关报关

单位备案注销、社保注销、银行账户注销、印章注销等。目前，注销“一网服务”平台已实现了与税务、海关、人社等部门的对接，这次新增了与人民银行、公安两个部门的对接任务。具体围绕完善注销平台功能、优化银行账户销户服务、实行公章刻制备案信息同步注销三个方面，推动企业注销“一件事”落实落细。

三是推行开办餐饮店“一体办”。开办餐饮店“一件事”是指企业在办理食品经营许可证时，可同步共享核验营业执照信息，申请办理户外招牌设施设置及公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查。具体围绕推进开办餐饮店“一件事”集成办理、推进“减材料、减环节”、提供优质高效的办事服务三个方面，推动开办餐饮店“一件事”迭代升级。

### 四、如何抓好《实施意见》的贯彻落实？

市场监管总局等八部门将指导各地在地方党委、政府领导下，切实贯彻落实《实施意见》，强化部门协同配合和信息共享，优化政务服务，抓好工作任务的落实落地。鼓励各地在确保工作质量、风险可控的前提下，创新更多管用可行的地方特色。做好改革政策宣传解读工作，加强窗口人员业务培训。调整优化业务流程，修订完善办事指南。推进政务服务窗口制度化规范化建设，健全落实首问负责、一次性告知、限时办结、帮代办、“好差评”等制度，优化规范窗口服务，提升服务效能。加强审批、监管、执法工作协同，推进部门间信用信息共享。

# 全国各省份认证证书数分布

文 | 质量与认证

近日，认证君从全国认证认可信息服务平台获悉，截至 2024 年 5 月，全国共颁发有效认证证书 382 万张，获证企业 104 万家。

## 一 整体概况

截至 2024 年 5 月，我国有效认证证书数为 382 万张，获证企业 104 万家。其中证书数 10 万以上的省、市有 12 个，分别为广东 710913 张、江苏 512280 张、浙江 496901 张、山东 276039 张、上海 152555 张、北京 149237 张、安徽 148717 张、河北 136168 张、四川 132630 张、福建 128984 张、湖北 117791 张、河南 111131 张。

## 二 领域分布

### 2024 年 5 月 获证证书按领域统计情况

认证项目		证书数	组织数
管理体系认证	合计	3914471	1058252
	合计	2158531	919503
	质量管理体系认证	932370	871411
	环境管理体系认证	502076	490747
	职业健康安全管理体系认证	451964	441428
	食品农产品管理体系认证	63442	45608
	信息安全管理体系建设	42349	40543
	信息技术服务管理体系认证	21639	21172
	测量管理体系认证	5508	5368
	能源管理体系认证	19197	18707
	知识产权管理体系认证	29585	29496
	其它管理体系认证	90401	51907
产品认证	合计	1681129	214626
	强制性产品认证	501408	53161
	食品农产品	94820	46776
	自愿性工业产品	1084901	126489
服务认证	合计	74811	48499
	国家推行的服务认证	188	188
	一般服务认证	74623	48435

## 三

## 地域分布

2024 年 5 月 荣获证书按地域统计情况

地区	证书数	全国排名	占全国比重 %	组织数	全国排名	占全国比重
全部	3914471	-	-	1058252	-	-
全国	3826944	-	-	1046927	-	-
北京市	149237	6	3.9	47895	6	4.57
天津市	71375	16	1.87	20729	16	1.98
河北省	136168	8	3.56	41182	7	3.93
山西省	38727	19	1.01	13504	19	1.29
内蒙古自治区	26931	23	0.7	9090	23	0.87
辽宁省	83248	13	2.18	29935	12	2.86
吉林省	26485	25	0.69	8400	24	0.8
黑龙江省	32404	22	0.85	10008	22	0.96
上海市	152555	5	3.99	52939	5	5.06
江苏省	512280	2	13.39	150797	2	14.4
浙江省	496901	3	12.98	107973	3	10.31
安徽省	148717	7	3.89	40522	8	3.87
福建省	128984	10	3.37	29604	13	2.83
江西省	64341	18	1.68	17954	17	1.71
山东省	276039	4	7.21	73326	4	7
河南省	111131	12	2.9	33110	11	3.16
湖北省	117791	11	3.08	33868	10	3.23
湖南省	76311	14	1.99	22331	15	2.13
广东省	710913	1	18.58	163905	1	15.66
广西壮族自治区	35321	21	0.92	11172	21	1.07
海南省	8649	30	0.23	2925	29	0.28
重庆市	70847	17	1.85	17367	18	1.66
四川省	132630	9	3.47	38722	9	3.7
贵州省	26625	24	0.7	8034	26	0.77
云南省	35669	20	0.93	11951	20	1.14
西藏自治区	3736	33	0.1	1197	32	0.11
陕西省	74704	15	1.95	25086	14	2.4
甘肃省	20349	27	0.53	6544	27	0.63
青海省	5075	32	0.13	1693	31	0.16
宁夏回族自治区	11102	28	0.29	3480	28	0.33
新疆维吾尔自治区	26039	26	0.68	8125	25	0.78
台湾省	6561	31	0.17	1076	33	0.1
香港特别行政区	8869	29	0.23	2375	30	0.23
澳门特别行政区	228	34	0.01	107	34	0.01
国外	87527	-	0	11325	-	0
未知	2	-	0	1	-	0
华北地区	422438	-	11.04	132400	-	12.64

# 体系管理到底是管什么？



现代企业谈到管理，讲的最多的就是“体系管理”，无论外企、国企还是民企，都是清一色的来花大精力和财力来研究和应用。那么，到底什么才是“体系管理”？要理解它，我们就得对“管理”二字来加以理解。

## ► 体系管理到底管什么？

现代企业谈到管理，讲的最多的就是“体系管理”，无论外企、国企还是民企，都是清一色的来花大精力和财力来研究和应用。那么，到底什么才是“体系管理”？要理解它，我

们就得对“管理”二字来加以理解。

北京稻香村常务总经理池向东先生讲：“管理就是说到和做到”。

日本著名跨国公司“松下电器”的创始人松下幸之助讲：“管理就是要有正确的经营理念，并能活用人才、技术、资金、销售等各方面的制度。”

说到底管理实质就是要按规则去执行到位。不按规则我行我素的执行不叫管理，按规则本本分分的执行不到位同样也不叫管理，因为这二者最终的结果都不能达到预期效果。

体系管理，说透彻点就是按照标

准规范应用文件文字形式，把企业内部所有涉及到的运营方式都明确规定出来，形成一整套“企业管理基本法”，利用这套“基本法律”去约束和管理企业使其得以正常运营并不断盈利。概括起来无非就是这样。

那么，为何现实中有好多企业在使用这个体系管理时仍然出现不少问题，不管是大企业还是小企业，原因到底何在？

#### ▶ 我以为有以下几点值得思考：

第一，以体系管理为幌子，实则为拿证。随着市场不断规范，大环境竞争日益激烈，很多企业的产品在市场准入上已经成了企业生存的最大困难，面临这种生死存亡的境地，拿证就成了这部分企业的首要任务，因此，他们会花精力和财力、人力去做体系拿证。要想让这部分企业真正的把体系管理应用起来，难度就不光是企业负责人、老板的事情了。

第二，体系管理成为摆设，只为外审服务。这样的企业在中国占绝大多数，据有关统计部门数据显示，在目前中国 60.8% 的企业中，体系文件没有几个管理人员全部通读和熟知的，当然这个百分比之内的企业不仅包括央企、国企、合资企业，还包括大量民企和私企，总之这个数据相当吓人和可怕。可想而知，一个企业把管理运营权交在一帮都不了解该企业的“管理基本法”的人员身上，他们又有何德何能去让这个企业持续发展盈利呢？

第三，体系管理应用的标杆，就是一流外企。他们这部分企业经过几十年甚至几百年历练，无论从文化还是法规，都有了一个良好的前提基础和环境，这些优秀的传统已经成为公司发展和管理的不可缺失的工具，他们不管在什么处境下均严格执行法规，产品价值与品牌不断被一代又一代的青年人所认可，这就使得这些企业有了足够的发展扩大的后劲，其产品长久占领巨大市场份额，并不断吸纳优秀各级人才，在这种处境下，你不想让它发展扩大都难。

也正是在这样的光彩下，许多企业效仿这些跨国公司的作法，归功于体系管理，这些都太片面和狭隘，可以借鉴但不可全盘照抄。每个企业都不同与其它企业，即使生产同样产品的企业，其细节操作上也不尽相同，不可不重视，盲目照搬只能越弄越糟。

#### ▶ 就体系管理而言，当然有它不可置疑的价值。

在未来，必将会有更多企业在应用体系管理，他们也会从中尝到甜头和发掘好处并不断发扬，而那些个让“企业管理基本法”睡大觉的企业也一定会感觉问题不是解决不了就是不断在原有问题上又发生新问题。

仍然回到管理，它是一个持续的过程，需要不断总结和改进，而体系管理仅仅是管理的一部分，伴随着这一切让我们共同来认知它应用它。

# 习近平：发展新质生产力是推动高质量发展的内在要求和重要着力点

文 | 市说新语

今天进行二十届中央政治局第十一次集体学习，内容是扎实推进高质量发展，目的是结合学习贯彻党的二十大和中央经济工作会议精神，总结新时代高质量发展成就，分析存在的突出矛盾和问题，探讨改进措施，推动高质量发展取得新进展新突破。

党的十八大以来，我们全面贯彻新发展理念，不断深化对我国经济发展阶段性特征和规律的认识，更加强调发展的高质量，党的十九大报告宣告“我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段”，党的二十大报告强调“高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务”。新时代以来，党中央作出一系列重大决策部署，推动高质量发展成为全党全社会的共识和自觉行动，高质量发展成为主旋律。近年来，我国科技创新成果丰硕，创新驱动发展成效日益显现；城乡区域发展协调性、平衡性明显增强；改革开放全面深化，发展动力活力竞相迸发；绿色低碳转型成效显著，发展方式转变步伐加快，高质量发展取得明显成效。

同时，制约高质量发展因素还大量存在。从外部环境看，世界百年未有之大变局全方位、深层次加速演进。从内在条件看，我国一些领域关键核心技术受制于人的局面尚未根本改变，城乡区域发展和收入分配

差距依然较大，掣肘经济社会高质量发展。从工作推进情况看，有的领导干部认识不到位，实际工作中一遇到矛盾和困难又习惯性回到追求粗放扩张、低效发展的老路上；有的领导干部观念陈旧，名曰推动高质量发展、实际上“新瓶装旧酒”；有的领导干部能力不足，面对国内外新环境新挑战，不知如何推动高质量发展，等等。对这些问题，要高度重视，切实解决。我们必须牢记高质量发展是新时代的硬道理，完整、准确、全面贯彻新发展理念，把加快建设现代化经济体系、推进高水平科技自立自强、加快构建新发展格局、统筹推进深层次改革和高水平开放、统筹高质量发展和高水平安全等战略任务落实到位，完善推动高质量发展的考核评价体系，为推动高质量发展打牢基础。

发展新质生产力是推动高质量发展的内在要求和重要着力点。这里，我重点就此谈一些认识。

去年7月以来，我在四川、黑龙江、浙

江、广西等地考察调研时，提出要整合科技创新资源，引领发展战略性新兴产业和未来产业，加快形成新质生产力。12月中旬，在中央经济工作会议上，我又提出要以科技创新推动产业创新，特别是以颠覆性技术和前沿技术催生新产业、新模式、新动能，发展新质生产力。我提出新质生产力这个概念和发展新质生产力这个重大任务，主要考虑是：生产力是人类社会发展的根本动力，也是一切社会变迁和政治变革的终极原因。高质量发展需要新的生产力理论来指导，而新质生产力已经在实践中形成并展示出对高质量发展的强劲推动力、支撑力，需要我们从理论上进行总结、概括，用以指导新的发展实践。

什么是新质生产力、如何发展新质生产力？我一直在思考，也注意到学术界的一些研究成果。概括地说，新质生产力是创新起主导作用，摆脱传统经济增长方式、生产力发展路径，具有高科技、高效能、高质量特征，符合新发展理念的先进生产力质态。它由技术革命性突破、生产要素创新性配置、产业深度转型升级而催生，以劳动者、劳动资料、劳动对象及其优化组合的跃升为基本内涵，以全要素生产率大幅提升为核心标志，特点是创新，关键在质优，本质是先进生产力。新质生产力的显著特点是创新，既包括技术和业态模式层面的创新，也包括管理和制度层面的创新。必须继续做好创新这篇大文章，推动新质生产力加快发展。

第一，大力推进科技创新。新质生产力主要由技术革命性突破催生而成。科技创新能够催生新产业、新模式、新动能，是发展新质生产力的核心要素。这就要求我们加强科技创新特别是原创性、颠覆性科技创新，加快实现高水平科技自立自强。要深入实施科教兴国战略、人才强国战略、创新驱动发展战略，坚持“四个面向”，强化国家战略科技力量，有组织推进战略导向的原创性、基础性研究。要聚焦国家战略和经济社会发展现实需要，以关键共性技术、前沿引领技术、现代工程技术、颠覆性技术创新为突破口，充分发挥新型举国体制优势，打好关键核心技术攻坚战，使原创性、颠覆性科技创新成果竞相涌现，培育发展新质生产力的新动能。

第二，以科技创新推动产业创新。科技成果转化为现实生产力，表现形式为催生新产业、推动产业深度转型升级。因此，我们要及时将科技创新成果应用到具体产业和产业链上，改造提升传统产业，培育壮大新兴产业，布局建设未来产业，完善现代化产业体系。要围绕发展新质生产力布局产业链，推动短板产业补链、优势产业延链、传统产业升链、新兴产业建链，提升产业链供应链韧性和安全水平，保证产业体系自主可控、安全可靠。要围绕推进新型工业化和加快建设制造强国、质量强国、网络强国、数字中国等战略任务，科学布局科技创新、产业创新。要大力发展数字经济，促进数字

经济和实体经济深度融合，打造具有国际竞争力的数字产业集群。要围绕建设农业强国目标，加大种业、农机等科技创新和创新成果应用，用创新科技推进现代农业发展，保障国家粮食安全。

第三，着力推进发展方式创新。绿色发展是高质量发展的底色，新质生产力本身就是绿色生产力。我们必须加快发展方式绿色转型，助力碳达峰碳中和。要牢固树立和践行绿水青山就是金山银山的理念，坚定不移走生态优先、绿色发展之路。加快绿色科技创新和先进绿色技术推广应用，做强绿色制造业，发展绿色服务业，壮大绿色能源产业，发展绿色低碳产业和供应链，构建绿色低碳循环经济体系。持续优化支持绿色低碳发展的经济政策工具箱，发挥绿色金融的牵引作用，打造高效生态绿色产业集群。同时，在全社会大力倡导绿色健康生活方式。

第四，扎实推进体制机制创新。生产关系必须与生产力发展要求相适应。发展新质生产力，必须进一步全面深化改革，形成与之相适应的新型生产关系。新质生产力既需要政府超前规划引导、科学政策支

持，也需要市场机制调节、企业等微观主体不断创新，是政府“有形之手”和市场“无形之手”共同培育和驱动形成的。因此，要深化经济体制、科技体制等改革，着力打通束缚新质生产力发展的堵点卡点，建立高标准市场体系，创新生产要素配置方式，让各类先进优质生产要素向发展新质生产力顺畅流动。同时，要扩大高水平对外开放，为发展新质生产力营造良好国际环境。

第五，深化人才工作机制创新。要按照发展新质生产力要求，畅通教育、科技、人才的良性循环，完善人才培养、引进、使用、合理流动的工作机制。要根据科技发展新形势，优化高等学校学科设置、人才培养模式，为发展新质生产力、推动高质量发展培养急需人才。要着力培养造就战略科学家、一流科技领军人才和创新团队，着力培养造就卓越工程师、大国工匠，加强劳动者技能培训，不断提高各类人才素质。要健全要素参与收入分配机制，激发劳动、知识、技术、管理、资本和数据等生产要素活力，更好体现知识、技术、人才的市场价值，营造鼓励创新、宽容失败的良好氛围。

99

---

要围绕建设农业强国目标，加大种业、农机等科技创新和创新成果应用，用创新科技推进现代农业发展，保障国家粮食安全。

---

# 质量人千万别再以“员工质量意识差”做借口了！

文 | Quality 质量与检验

员工的质量意识差，是员工的问题吗？如何有效提升？我们在日常的质量管理中，经常会以“员工质量意识不强”、“员工的质量意识差”等理由来解释所出现的质量问题。从某种程度上来讲，员工的质量意识问题似乎成了我们分析和解决问题的借口。那么事实又是怎样呢？今天我们就来探讨一下关于员工质量意识的问题。质量意识是质量理念在员工思想中的表现形式，包括对质量的认知、质量态度和相关质量知识。质量意识具有对质量行为的控制作用，是一种超我意识。

质量意识从内容上来说，主要包括了以下三个方面。

## 一. 对质量的认知

### 需加强质量教育

所谓对质量的认知，就是对事物质量属性的认识和了解。任何事物都有质量属性，这种属性只有通过接触事物的实践活动才能把握。

一般说来，人们总是先接触事物的数量

属性，例如事物的大小、多少，然后才可能接触事物的质量属性。质量相对于数量，可能更难把握。通常情况下，数量可能是事物的现象，而质量可能涉及到事物的本质。要认知事物的本质，没有一番艰苦的过程，往往是不行的。

因此，对质量的认知过程可能比对数量的认知过程更长，也更难一些。从这个角度看，对质量的认知更需要通过教育培训来强



化。对员工来说，对他们认知产品质量特性、认知质量的重要性，仅仅通过他们自发的、盲目的、放任自流的实践过程可能是很不够的。因此，加强对员工的质量教育培训很有必要。

## 二. 对质量的态度

### 质量认知是形成质量态度的基础

这也是质量意识中最关键的。质量认知是形成质量态度的基础，但仅仅有质量认知往往并不一定就能形成较高的质量意志，也不一定能产生对质量的情感。也就是说，质量认知还不能起到控制人的质量行为的作用。

事实证明：制约产品质量提高的关键因素往往不是技术，而是落后的质量观念和对待质量的态度。美国通用汽车公司曾在 20 世纪 80 年代建立了世界上技术含量最高、全部自动化的新品牌撒旦分部集团，生产一个系列的各种汽车，希望实现一流质量一流效益，结果发现撒旦分部并没有明显优于其他分部。

由此可见日美企业在质量观念上的差别。态度不同则效果不同。在美国有一家汽车配件供应商使用同一条生产线同时为美国一家汽车公司和一家日本在美企业供应零部件，这家企业采用了控制图进行过程质量控制，结果发现，为日本企业生产的时候产品的质量波动范围明显小于为美国企业生产时的质量波动范围。

全类似的例子经常在我们身边发生，凡是给国外客户或者重点客户生产产品时，所有的生产过程都精益求精，质量稳定，大家

都在努力杜绝质量问题的出现；国内客户产品就不一样，质量控制没有那么严格，小得质量问题不少，大的质量问题也经常会出现，大家整体的感觉就比较松弛。

以上例子究其根本原因就是企业员工从内心认为日本企业和其它国外产品质量要求严格因而不敢大意、工作认真、注意力集中，可见质量观念和态度的重要。

## 三. 质量知识知多少？

### 知识多，易认知，质量信念更坚定

所谓质量知识，包括产品质量知识、质量管理知识、质量法制知识等等。一般说来，质量知识越丰富，对质量的认知也就越容易，对质量也越容易产生坚定的信念。

质量知识丰富，也能够提升员工的质量能力，从而使其产生成就感，增强对质量的感情。可以说，质量知识是员工质量意识形成的基础和条件，但是，质量知识的多少、质量意识的强弱并不一定成正比。

为什么出现质量问题时，我们总要强调员工的质量意识问题呢？这是因为如果员工对产品质量的重要性（特别是与自己利益相关的）有深刻的认识，对质量工作抱有肯定态度，就会乐意参加质量管理，重视工作质量；相反，质量意识淡薄，态度不端正，就会反感质量管理活动，忽视工作质量，工作中容易出现差错。

实践表明，质量意识强的员工，学习积极性高，学得快，学得好；相反，质量意识差的员工，学习往往出现困难，学不好，记

不牢。意识和态度对信息还具有“过滤”作用，这种作用甚至反映到实际操作中。

操作中看错数据，往往也与质量意识有关。质量意识差，对相关的质量要求注意往往不够，因而会“看错”。而质量意识很强的员工，对相关质量要求不仅敏感，而且注意。质量意识强的员工，就会重视质量，对质量工作抱积极态度，在接受新任务时，会积极考虑新任务的质量问题，在完成新任务过程中就会时时把质量放在首位，而不论领导是否给他交待或强调过质量。

相反，质量意识差的员工一听说质量二字，心中就会反感，不管领导如何强调，也难以把质量放在首位。质量意识强的员工，质量态度往往积极，不但能积极参加质量改进，而且能产生肯定性情感，心情舒畅，容易产生成就感；相反，员工的质量意识差，质量态度就会消极，也就会感到这也不对那也不是，或者烦躁、冒火、生气；或者恼怒、痛苦、不安。由此可以看出，我们常用员工的质量意识不强来解释所出现质量问题，并不是没有道理。

事实上，员工的质量意识不强，责任不完全在于员工自己，关键在于我们的质量培训和教育。质量教育的目的就是促进员工质量意识的形成、巩固和发展。当然，这儿所说的质量教育是广义的，不仅包括了办班上课、各种培训，更重要的是平时通过开展质量活动对员工进行潜移默化的教育。

我们的质量培训和教育不能趋于形式，

不能只限于管理者，也不能只是理论教条的东西，应该是惠及到广大员工，理论结合实际，增强广大员工的质量意识，提高员工的质量能力。每个人都有自重感，都有学习和提高的愿望。但是现在每当有学习培训机会时，相当一部分员工都不是很积极，把质量教育当成负担，或者人到心不到，达不到质量教育的目的。那种用惩罚方式强迫员工参加学习的方法，更是效果不佳，也是我们的无奈之举。

我觉得要提高员工的学习积极性，增强质量意识，首先应当对员工进行学习的目的性教育。

在质量教育中，要使员工充分认识到学习对提高产品质量，对提高自己的质量意识和质量能力的意义，使他们感到学习内容与他们的工作密切相关，很有价值，他们的学习动机就会强烈起来。

其次，在教学中要注意研究质量教育的内容、形式和方法，激发员工的学习兴趣，使员工通过学习得到精神上的满足。再次，还应当适当地采取奖惩、竞赛、考试等动机诱因，激发员工的学习动机。这样我们质量教育的目的达到了，员工的质量意识增强了，控制质量的能力提高了，我们的产品质量自然就有了保证。

综上所述，员工质量意识问题是我们的一个质量问题的根本，也是我们质量提高的瓶颈。如何提高员工质量意识我们任重而道远。



## 庄子的龙蛇之变，每个职场的人都该看

文 | 管理与质量

中国传统文化是中华民族几千年文明的结晶，是具有鲜明民族特色的、历史悠久、内涵博大精深、传统优良的文化，今天我们分享一下庄子的智慧其中的一个典型案例，这个智慧在职场当中特别有用，木雁之间的一个典故。

庄子带了很多学生，同学们就问庄子，在社会上立足跟别人沟通交流的时候应该注意哪些问题，采取什么姿态，有没有总的原则？

庄子说有，跟我进山里边儿，咱们到山里边儿现场教学，庄子带着同学们就进山了。

半山腰碰到一群伐木工人，正在叮叮当当的伐木。庄子说来，同学们，你们仔细看，这些伐木工人，他们要砍的树有什么特点？首先说砍的树，什么特点呀？能做房梁，能

做檩子椽子，都是成材的好树。

庄子说，那你们注意，路边儿，有一棵大树那么粗大，为什么就没人砍？

同学们发现确实是，路边儿有一棵老树，又粗又大，但是就没人砍伐。有一个学生上就问伐木工人，为什么所有的树都砍了，就这棵树你不砍？伐木工人说，你不认识树，我跟你说这棵树是一棵臭椿树，味是臭的，形状歪七扭八，而且纹理也不规整，它根本就不成材，我要砍伐不成材的树干什么，所以我不砍。

学生回来就说了，启禀老师，成材的树被砍了，不成材的树就没有被砍，所以呢，就长得又粗又大，枝繁叶茂。庄子说，这件事儿在社会上也存在，在江湖上也存在，成才的就被砍了，不成才的就得以善终，能干的人都被累死了，不能干的人就安全的混到退休。

学生说，老师，那按照这个思路就说，我们确实应该收敛锋芒，不能展示的太能干，防止鞭打快牛被人累死。庄子说，你只了解到人生的一半儿，接着往山上走山。

山上有个农舍，里面养了很多大鹅，古代的鹅跟雁还没有完全分开，有的是鹅，有的是雁。庄子来了，主人就特别高兴，就邀请庄子，吃铁锅炖大鹅。

庄子带着学生在旁边看主人抓鹅，就发现这个主人追着鹅抓，要不然追这个，要不然这个，追得鸡飞狗跳，这鹅叫的四处跑，偏偏就一个大鹅站在门口，也不跑也不躲，神态安详，特别得意，而且主人也不抓它，也不杀它。

这个学生觉着奇怪就请问主人，为什么别的鹅，您就追着杀，就这个鹅您不杀呢？主人说，你不知道啊，这些雁呢，有的会叫，有的不会叫，这个雁叫的好听，有高山流水之音，跟音乐一样的美，所以这些没什么才艺的鹅，我就把它剁了炖肉吃，这个有才艺的鹅，那我当然舍不得杀，所以这只鹅就能静养天年，得以善终。

庄子说，你看，不成才的都被淘汰了，

成才的就进步，发达了，你们得出什么结论？

同学说，结论就是，那还得增长才干，还得能干，还得冒尖儿。因为不成才的都被淘汰了，成才的那就都发达了。

庄子说，那你们想想刚才什么结论？不能说，你刚才的结论是成才的倒霉了，不成才的挺好，活下来的。现在的结论，是不成才的倒霉了，成才的活下来了。那到底是应该你成才还是不成才呢？才与不才之间的辩证法是什么？

庄子说有一个成语叫龙蛇之变。君子应该有龙蛇之变，该变龙的时候，你就变龙在天上飞，飞腾万里喷云吐雾，普降甘霖，展示才华。但如果条件不具备的时候呢？天地大旱，炎热酷暑，这时候呢，条件不具备，你就落到地上，变成一条蛇。变成蛇的时候，你就在草莽之间，跟那些蚯蚓、蚂蚁为伍，住那个泥泞的巢穴，吃那个肮脏的食物。不过变成蛇的时候，你不能因为你曾经是龙，就懊恼，就灰心，变成龙就好好的干龙该干的事儿。变成蛇，就好好的干点蛇该干的事儿，这叫龙蛇之变。

君子应该有龙蛇之变，处于木雁之间为好。什么叫木雁之间？遇到砍树的领导，你就收敛锋芒，遇到杀雁的领导，你就展示才华，到底是收敛还是展示，取决于周围的环境、企业的文化和领导的风格。龙蛇之变和木雁之间，基本就是道家在谈到职场，谈到江湖经常使用的两个经典的比喻，他就给我们讲，在职场上，在江湖上，我们应该怎么办。



国检公信（北京）检验认证有限公司 出品