

检验认证

“小微企业质量管理体系认证提升行动”地方典型经验分享

荐读 从数字化角度看认证机构审核档案的资源挖掘

全国各省份认证证书数最新分布→

荐读 打造省级质量基础设施服务一体化平台

全方位解析商品售后服务认证

如何确定质量认证范围

如何告别“三分钟热度”？这4点比自控力重要100倍！

4

APR-2025

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

小微企业质量管理体系认证提升行动”地方典型经验分享

05

荐读 | 从数字化角度看认证机构审核档案的资源挖掘

10

全国省份认证证书最新分布

14

荐读 | 打造省级质量基础设施服务一体化

17

全方位解析商品售后服务认证

21

如何确定质量认证范围

23

如何告别“三分钟热度”？
这4点比自控力重要100倍！

24





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 致力于打造中国具备影响力的检验认证品牌、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、工程建设施工企业质量管理体系、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、企业培训管理体系、业务连续性管理体系、保安服务管理体系、保安服务认证、养老服务认证、售后服务认证、售后服务管理成熟度认证、商业企业品牌认证、物业服务认证、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”的质量方针下，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。

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。



“小微企业质量管理体系认证提升行动”地方典型经验分享

“

日前，市场监管总局通报了2024年“小微企业质量管理体系认证提升行动”工作情况，并在通报中分享了天津等10个地方的典型经验。今天，小编与大家一起分享江苏、浙江、山东、河南、云南5个地方的“小微企业质量管理体系认证提升行动”典型经验。

江苏：“链”式提升赋能产业高质量发展

江苏省市场监管局强化链式思维、着眼链上发力，推动帮扶提升从企业“点”有效延伸至产业“链”，以“链”式提升赋能产业高质量发展、培育新质生产力。

一是链上绘图谱，精准帮扶“强链”。围绕江苏16个先进制造业集群和50条重点产业链绘制“1650”产业体系质量认证图谱，梳理认证能力供给清单595项、认证需求清单240余条，重点选取电子商务、纺织、医疗器械、仪器仪表等10个产业开展国家级和省级提升行动区域试点，绘制产业链认证提升图谱，精准识别产业链共性问题和质量薄弱环节，梳理出共性质量问题98条，提出认证帮扶对策105条，针对性服务企业9000余家，“一企一策”精准帮扶729家。连云港市市场监管局选取紫菜产业实施“2+3+1”产业链服务工程，为企业提供原料选择、产品研发、技术革新、过程控制、成品把关、贮存运输等全程“一站式”服务，解决企业主要关键技术问题6项、质量管理问题80余项；盐城市市场监管局将石油钻井设备企业供应链管理經驗推广到钻井修井、采油采气、钻井工具等细分领域，通过链主带动实施供应链帮扶，解决质量技术问题353个。



二是链上聚要素，技术支撑“补链”。建设质量基础设施“一站式”信息平台，为链上企业提供一站式、定制化、数字化认证信息服务。发挥认证牵引作用，汇聚25项质量服务，释放全省306个质量服务站点“就近服务”效能，累计为35.8万家小微企业提供各类质量基础服务。全省编制立项信息技术、电动两轮车行业企业认证提升省级地方标准2个，形成信息技术、工程机械、空调、小提琴制品、新能源车辆及配件等行业企业质量管理核心过程实施指南31个，产业链质量韧性持续增强。苏州市市场监管局在光电、航空航天、医疗器械等17个产业链集成产业联盟、头部企业、大学和科研院所资源，打造“质量创新联合体”，推动产业链协同技术攻关、管控质量一致性，有效服务各类质量提升需求，形成质量改进成果800余项。南通市市场监管局围绕家纺产业链共性问题，推动认证机构、行业协会和企业共商共研，量身定制“四化一制”防错法和5

项快捷自检法，帮助企业将产品缺陷发生率从平均15%降至7%。

浙江：深化小微企业质量提升认证赋能强企强链强县

2024年，浙江省市场监管局不断强化质量认证引领作用，深化质量认证提升行动，解决企业质量“痛点”658个，产业共性质量问题247个，开展区域试点34个。参与提升行动的小微企业年度营收平均提升9.64%，年利润率提升6.53%，质量成本控制率下降4.62%，消费投诉率下降11.73%，有效助推质量强企强链强县。浙江质量认证活跃度指数居全国第一。

（一）深化精准帮扶，促进质量强企

一是帮扶企业祛瘀生新。建立9大类96项攻坚问题清单，为131个行业2066家小微企业实施“一企一策”“分型分类”梯度培育和精准帮扶，共为8.8万余家企业实施公益培训692场次，培训20.6万人次，解决企业帮扶需求1209个。如长兴县市场监管局找准动力及储能电池与材料产业质量堵点痛点，解决企业个性帮扶需求56个、电芯组合连接片激光焊接不良等产业共性质量问题17个。

二是帮扶企业健体强身。推出“优政策、降成本、提能力、增产品、强品牌”等方面272项政策措施，专精特新支持政策48项，累计提供金融信贷支持272亿元。嘉兴市市场监管局将质量认证纳入“嘉质保增值贷”授信体系，全年共发放金融信贷约13亿元；帮扶企业新纳入“专精特新”171家，其中国家级17家。湖州市德清县市场监管局构建

新型个体工商户质量管理体系实施指南和评价规范，加速推动“个转企”“小升规”。

三是帮扶企业行稳致远。开展“大企拉小企”“技术云集”“双向直达”“合评先锋”等特色服务，全省推进质量协同服务措施630项。省市场监管局举办质量认证职业技能竞赛暨帮扶案例情景模拟，提升实战实效能力。台州市市场监管局创新开展企业首席合格评定官试点建设，助力小微企业补齐人才短板。

（二）聚力要素协同，推动质量强链

一是合力聚链。瞄准产业链供应链285个共性质量问题，绘制质量认证提升图谱，聚合178个质量基础设施“一站式”服务平台，建立覆盖全链条、全过程、全生命周期的服务模式。如三门县市场监管局形成“一链多坊”冲锋衣帮扶体系，带动3万余人就业，人均年增收1万余元。

二是培优强链。聚焦“415X”集群核心区、“6+24”传统产业和高科技重点领域，深入开展质量提升区域试点，主导或支持产业升级项目39个。开展“专精特新”中小企业质量认证服务，提高“专精特新”中小企业创牌比例。

三是蓄能延链。引导91家“链主”企业发挥引领示范作用，为链上小微企业提供综合扶持，带动技术创新和研发总投资金额4.5亿元，带动产业产值增加26.2亿元。如台州某设备制造企业通过结对帮扶600多家个体工商户，个体工商户产品良品率提高50%以上，年平均利润提高48%。嵊州市市场监管局以质量认证牵引厨具产业链协同合



作，推动小微企业数字化转型，采用机器人取代传统冲压和焊接作业后，用工时间减少了 60%，产品质量提升了 50%。

（三）强化认证赋值，塑强区域优势

一是发挥质量认证“基础效应”。构建助企惠民“实事地图”数字化场景，不断拓展质量认证领域、创新质量认证供给。全省新增 19540 家中小微企业通过质量管理体系认证，同比增长了 34%。湖州市德清县设立全国县域首个质量认证服务中心，创新“1+18+X”服务体系，实现质量认证与区域发展双赢。

二是发挥质量认证“乘数效应”。宁波、温州、嘉兴、湖州、绍兴、金华、台州等地积极探索现代纺织产业检测认证领域“制度共建”、“经验共享”及“成果共用”，推动现代纺织产业高质量发展纺织产品碳足迹标识认证成功获批国家首批试点。

三是发挥质量认证“协同效应”。创新浙江制造“一次认证、多国证书”国际合作模式，469 家企业产品获得了 613 张国际证书，带动出口额达 1400 多亿美元。台州构建智能机电产业“一新一五化”发展新格局，解决行业痛点、难点问题 20 个，区域产业市场占有率提升 2%，带动产值及出口值同比增长均超 10%，成为国内最大的智能机电出口基地。

山东：多部门协同，多参与方联动为小微企业提升注入新动能

山东省市场监管局聚焦小微企业实际需求，着力完善“四项机制”，实现“四个提升”，多措并举促进政府服务提质、企业绩能提效、区域产业提档，推动小微企业质量认证提升行动走深走实。

一是完善部门协同工作机制，提升政府支持政策的“广度”。会同发展改革、科技、工信等九部门联合印发《深入推进小微企业质量管理体系认证提升行动助力强企强链强县的通知》，以推动企业、产业、地方高质量发展为主题，针对企业质量管理完善提升、产业链供应链协同创新、区域产业高质量发展等方面的需求，凝聚各部门工作合力，出台产业、质量、科技、金融等多维度配套政策，为小微企业创造良好发展环境。全省出台 110 项政策措施，精准帮扶 3200 家小微企业，发放补贴资金 3885 万元，为小微企业提供金融信贷支持 9.87 亿元。

二是完善多方联动工作机制，提升技术支撑底座的“厚度”。统筹政府部门、技术机构、行业组织、生产企业、销售平台等各方优势资源，结合行业特色认证、分级认证，探索覆盖全产业链的一体化质量认证服务模式，为提升行动提供坚实的技术支撑。全省形成了政府部门统筹推进、技术机构支撑有力、行业组织积极参与、企业提升成效显著的工作格局。组织开展企业需求问卷调查，围绕山东 47 个重点产业链、供应链，征集各类产业重点需求 566 条，搭建 36 个检测认证服务平台，组织 15 场检企对接活动，为企业解决 150 多项技术问题。济南、青岛等市建立提升行动综合服务站，配置常驻技术专家，为企业就近解决技术问题。东营、淄博



等市组织开展小微企业融媒直播、质量管理小组成果发表赛等多种形式的技术交流和质量诊断活动,帮助企业建立管理体系,制定程序文件,完善工艺管理,提高产品质量水平。

三是完善综合服务工作机制,提升小微企业发展的“锐度”。全省各地市市场监管局会同有关行业部门,以实施精准帮扶、满足企业提升需求为主线,开展多样化的综合服务,推出质量认证融资增信、开放共享高端仪器设备、“十链万企”融链固链供需对接等服务举措,组织技术专家与小微企业深入对接,重构生产流程,完善管理制度,改进关键工艺,促进小微企业发展质的提升和量的飞跃。聊城某轴承企业通过对热处理特殊过程的评估和优化,产品寿命从120小时提升到360小时,磨削生产效率提高15%,售后返修率降低10%,直接经济效益显著提高。淄博某新材料企业批次合格率从90%提升到99%,达到行业先进水平,经济效益增加17%。

四是完善区域试点工作机制,提升区域产业发展的“高度”。在全省15个县(区)开展提升行动助力区域产业提升试点,以产业链核心企业、核心技术机构为中心,建立提升行动的“朋友圈”和“社交链”,带动上下游企业协同提升。临沂费县聚焦本地木材加工小微企业普遍依赖工人经验、产品质量不稳定等问题,在木业产业聚集区建立“提升行动服务平台”,帮助企业解决质量技术服务路途远、成本高、周期长等问题,制定一系列可操作性强的质量管理团体标准,组织开展质量管理人员培训,推动本地4000多家木业企业建立实施“三检”制度,鼓励具备条件

的小微企业建立实施质量管理体系。开展提升行动以来,木业产值突破1000亿元,年均增长25%以上,产品类型从单一的板材向多样化、高利润的定制家具扩展,产业链从板材加工向设计、销售延伸,头部企业向品牌化、高端化转型取得初步成效。

河南:硬核保障和精准帮扶双赋能助力区域特色产业做优做强

河南省市场监管局紧盯全省重点产业特别是小微企业发展面临的共性问题,深化小微企业质量认证提升成效,助力区域特色产业做优做强。

(一) 多方位布局,为提升行动创造有利条件

一是融入中心工作。推动将提升行动作为全省优化营商环境、助力民营经济高质量发展的重要举措,纳入“我为群众办实事”“万人助万企”活动和培育“7+28+N”重点产业链等中心工作,分管副省长专门批示肯定。

二是健全制度机制。构建省、市、县局三级联动,部门、机构、协会、企业四方协同的工作机制,积极协调工信、科技、金融等部门争取政策支持,制定《调研诊断工作方案》《帮扶提升工作 方案》《成效评估验收方案》,安排130余万元专项经费,重点保障116家省级试点企业提升工作。三是完善法制保障。制定地方政府规章《河南省检验检测认证服务发展与监督管理办法》,明确“引导中小微企业通过认证系统性升级,带动企业质量管理全面升级”,为提升行动提供了强有力的法治保障。

（二）多角度发力，推动提升行动取得实效

一是聚焦服务解难题。深入企业调研诊断，查找出 1750 条“痛难点”问题，制定“一企一策一档”提升方案。梳理产业共性质量问题，实现“帮扶一家、惠及一批、带动一业”。2024 年，全省试点企业产品合格率平均提高 5% 以上（部分企业提高 15% 以上）、成本平均降低 81.6 万元。二是分类施策提素养。组织开展多样化培训，面向企业全员开展质量意识培训，面向企业管理人员开展质量管理先进工具和方法专题培训，向一线员工开展岗位实操专业技能培训。全年共举办各类培训 307 场，培训人员 6175 人次，培养“质量明白人”283 人、内审员 462 人。三是过程把控严关口。坚持“精准帮扶有积极性的企业”原则，重点考察企业的参与意愿。面开展认证机构、技术专家岗前集体培训，实施动态管理，对企业不满意、进展缓慢的强制退出。每月召开工作推进会并深入试点企业走访调研，全面掌握工作动态，全年现场走访调研企业超 230 家次。

（三）多路径探索，促进提升行动不断走深走实

一是把金融资金“引进来”。发挥质量认证“信用名片”作用，联合金融部门推出“豫质贷”融资业务，对参与提升行动的企业，给予 1000 万元的贷款额度。许昌市推出“认证贷”，累计为企业办理信贷 515 家次，贷款总额 16.65 亿元。

二是将区域品牌“树起来”。新乡县振动行业采用“标准+检验+认证+品牌”模式，参与制

修订国家标准 1 项、行业标准 1 项、团体标准 2 项，建立完善过程检验、出厂检验等制度，保障产品质量可靠性，举办中原农谷振动机械产业博览会，万人，产值规模突破 100 亿。

三是让特色产品“走出去”。综合运用质量认证等各种质量技术帮扶措施，助力南阳艾草企业研发特色日化等产品，实现产品和服务多元化，社旗县某试点企积极推介“新乡振动”区域品牌，抢占行业发展高地。截至 2024 年，新乡振动筛优势产品市场占有率提升至 35%，新增税收 1 亿元，新增就业 1.3 业在全国开设 1000 多家艾灸体验馆。指导企业入驻电商平台、引入直播带货，打造南阳艾草线上线下集散地。2024 年，南阳艾草国内市场占有率达 70% 以上、原料的市场占有率达 85%，出口额较 2021 年增长 100 多倍，带动就业 10 万余人，30 多万从业人员在艾草的种植、采收、加工、销售中受益，质量认证助力艾草产业成为南阳的支柱产业、富民产业。

云南：合力推进提升行动认证助力产业升级

2024 年，云南省市场监管局把小微企业质量认证提升行动作为推进高原特色产业体系转型升级的重要载体和有力抓手，因地制宜培育企业、打造园区、做强产业，助力云南高质量跨越式发展。

一是强化组织领导，凝聚强大合力。贯彻总局工作部署要求，高位推动制定工作方案，将提升行动列入年度重点工作任务和全省年度质量工作考核指标，积极争取省级财政支持，项目接续推进且资



金逐年增加。把质量管理体系认证与有机认证、ISO14001、ISO45001、HACCP 认证等协调推动，鼓励认证机构适当减免小微企业的认证费用，助力提升行动扎实开展。

二是健全工作机制，行业同向发力。将重点产业和提升行动相结合，健全省、市、县市场监管部门三级联动推进机制，组建各级工作专班，立足各地优势特色产业制定质量认证宣传培训方案。坚持向内“蓄力”与向外“借力”结合，组织相关产业园区、行业协会、专业机构、行业专家等各方加强联动，提升培训质量。2024 年，共组织 3 个产业园区、3 家协会、4 家认证机构、36 名认证行业资深专家深度参与提升行动。

三是扩大培训广度，提高培训精度。将提升行动作为提高云南省小微企业质量管理水平和品牌建设的重要抓手，先后举办质量认证专题培训 16 场，做到州、市全覆盖，在各县（市、区）设置分会场 93 个，参训小微企业 1967 家，培训人员 2426 人，进企帮扶 51 家，梳理解决行业共性问题 26 个，逐步形成“训前调研+训中管理+训后评估”闭环机制，小微企业质量意识持续提升。

四是向“新”突破发展，以“质”赋能产业。聚焦云南高原特色农业、绿色能源、矿产、文旅、生物等资源优势，质量认证助力地方优势产业做强做大。开展提升行动以来，云南省市场监管局主导制订地方标准 7 项、团体标准 24 项、企业标准 12 项。文山州某茶企通过参加提升行动不仅实现增产增收，还将提升成果转化为 4 项团体标准，引领带

动县域茶产业从初加工向品牌化升级，成为引领当地乡村振兴的“领跑者”。提升行动还助力云南非物质文化遗产传承发展，有机认证赋能巧家小碗红糖市场不断拓展，有机产品种植规模增至 25 万亩，年产值约 2 亿元，包装、运输、仓储等行业蓬勃发展，促进农民增收、企业盈利，为乡村振兴注入强劲的新动力。

五是向“绿”转型升级，推动强企强链。聚焦园区经济，突出专业化、标准化、绿色化发展，坚持“一园一策、一链一策”充分发挥质量认证工具箱作用，助力产业链协同提升。文山州马塘工业园区深入开展绿色铝产业质量提升行动，邀请质量认证专家集中授课，培训覆盖园区职工 500 余人，7 家龙头企业将质量理念和管理模式向园区内小微企业延伸，打造绿色铝全产业链闭环。将马塘工业园区质量认证提升的经验复制推广至楚雄州禄丰市智能装备数控产业园等园区，有力推进质量认证强企强链工作。

六是强化宣传引导，扩大认证影响。多措并举加强质量认证宣传，组织开展第六届全国认证认可检验检测学术论坛，在北京第二届“老山国际春茶节”发布提升行动成果转化的麻栗坡“老山茶”系列团体标准，提升品牌影响力。采取集中培训、广场宣传、茶园宣讲、厂房指导、乡村科普等多种形式开展质量认证宣教活动，做到“科普零距离、认证在身边”，打通质量认证服务乡村振兴的“最后一公里”，累计开展质量认证、绿色发展知识宣贯 21 场次，参与人数 2000 余人次。

荐读 | 从数字化角度看认证机构审核档案的资源挖掘

来源：《中国认证认可》杂志 2024 年第 12 期

-
- 审核档案是认证机构记载申请认证组织从项目受理、合同评审、审核策划、现场审核实施、认证决定、颁发认证证书到证后监督、再认证等各阶段审核完成后所形成的真实、完整、具有可追溯性的档案原始材料，具有很强的凭证作用。
 - 目前，认证机构是利用认证管理系统进行所属认证项目的区块式管理，认证管理系统分为自主研发系统和外购系统两种。不管是自主研发系统还是外购系统，认证审核档案的收集都是按照认证流程进行区块式的归集融合，从而构成审核档案。从数字化角度看，审核档案资源的挖掘就是对审核档案信息进行多视角挖掘和信息提取的过程，从而形成可视化的审核档案编研成果。
 - 在数字化驱动背景下的审核档案资源挖掘内容主要包括：以数字化手段为抓手收集并保存各种类型的审核档案，以保持一个认证周期内同一个获证组织审核档案的齐全性、完整性；对以电子版提交的审核档案进行档案资源的深层次分析、开发以及有用信息的提取。
-



基于认证机构审核档案资源挖掘的必要性，笔者认为可从以下几个方面进行扩展和延伸。

一、认证机构审核档案资源的挖掘方法

（一）以审核项目为驱动促进审核档案资源挖掘落地

数字化的兴起为审核档案资源数字化提供了新的机遇与挑战，可以通过认证审核项目按照认证流程推进的方式，对相应区块进行审核档案资源的开发，组建数字化开发团队；以审核项目为导向，对相应领域进行融合管理的思维，分模块、分阶段推进对审核档案资源的挖掘并优化挖掘成果，同时以展览形式进行周期性呈现，让机构所属审核人员从中获益，建立“跟着审核档案去审核现场”的思维模式，对审核档案资源进行著录；动员审核员的力量，对审核档案进行收集和挖掘，共同为促进审核档案资源挖掘落到实处而努力。

（二）以认证领域、专业小类为契机是挖掘探索审核档案的重要依据

审核档案是认证机构对每一个获证组织从项目受理、合同评审、审核策划、现场审核实施、认证决定、颁发认证证书等环节进行集合汇总而形成的核心材料。可以说，每一组次的审核材料都是一个生动的审核案例，认证机构宜在以“认证领域为主、专业小类为辅”的大原则下，对机构的项目进行汇总，并按产品/服务范围、组别与专业代码的形式进行分析成果汇总，

如产品/服务特点、产品/服务活动流程、关键控制点、审核要点及审核方法、法律法规与适用的相关标准等，以及各领域审核作业指导书汇总，将其形成机构中的核心编研材料，也可为机构的审核做好前期专业培训并为后续的现场审核奠定坚实基础。

（三）建立审核档案数据源是审核档案资源挖掘的重要基础

档案数据源是数据化的档案信息资源，是对审核项目中具有一定参考价值的数据进行收集、整理、汇总、分析和提取，以数据形式记录和保存，从而转化为档案数据源。也就是说，认证机构要以数据源为主线分阶段、分区块进行有用信息的提炼和加工，从而建立一个强大的档案数据库，在这个数据集合库中，审核员可根据自己的要求，以数据检索方式进行所需信息的提取。这个档案数据库能提供全面精确查找或者模糊查找，为审核员查找到所需要的有用信息，充分发挥档案数据源的利用价值。



二、认证机构审核档案资源挖掘的条件

（一）类别多元化是审核档案资源挖掘的前提条件

认证机构可以结合本机构批准书的业务范围进行审核档案划分，通常情况下是以管理体系类、产品类和服务类的认证组织为基础进行扩展，例如：管理体系类分为质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系、信息安全管理体系、信息技术服务管理体系等；产品类分为自愿性产品认证、有机产品认证、绿色产品认证、强制性产品认证等；服务类分为商品售后服务认证等。也就是说，认证机构可根据业务开展情况，在以大类为原则的基础上进行下设具体体系的分类，然后根据各体系批准的专业特点进行筛选，提取重要审核专业知识和案例，作为内部审核经验的分享和交流，或是以机构审核员平台进行分享和发布，通过这种不间断地推送机构内各体系、各专业的审核技能可提升认证机构的审核档案质量。

（二）内容多样化是审核档案资源挖掘的重要保障

对审核档案的挖掘既有对以往纸质审核档案的梳理和扫描，也有对现存电子版审核档案的深度开发，也就是说将具有保存价值的纸质/电子审核档案进行及时补救并以 PDF 形式进行归档从中对某个时期认证机构开展的某一行业的，以某位前辈审核老师共同见证审核的具有特殊意义的审核档案进行挖掘

以图片展或者通过多媒体技术手段对以往珍贵审核档案资源进行整合和展示，经过音频解说并以图文并茂的方式将可视化成果进行审核现场还原，同时也可在机构每年度的审核员培训大会或所属审核员端平台系统进行推送，将认证机构开展的具有典型意义的第一个体系/产品/服务的认证项目、专业代码、审核组成、见证项目、获批时间等都能够体现得淋漓尽致，或者是将机构的审核发展史、见证发展史以解说的形式呈现给所属认证机构的全体审核人员，以内容丰富的档案形式追溯还原并展现给所有审核人员，增强机构的集体荣誉感以及凝聚力和向心力。

SOCIAL
MEDIA

三、编研成果转化是审核档案资源挖掘的终极目标

为加大对审核档案挖掘技术的推广和应用，以及强化档案资源成果转化，认证机构档案所属部门应加大对审核档案资源挖掘的技术应用。信息化时代催生了一些挖掘工具，特别是 AI 技术的引领，需要认证机构审核档案部门做出相应衔接，也就是说从最初的档案提供利用转变为对档案资源的积极开发利用，

做到积极主动并学习相关数据挖掘提取技术。只有紧跟时代步伐，才能更进一步做好审核档案方面的深入研究和开发利用。认证机构要深耕档案资源项目成果转化，将其实实在在地为审核所用，为机构传承审核文化知识，实现挖掘技术的大力应用，形成审核档案的编研成果，最终发挥审核档案资源应有的价值。

结 语

认证机构对审核档案资源的深度挖掘可传承审核经验、积累并丰富审核案例、提供审核指南和参考，同时更是赓续认证机构长期稳定向纵深发展的重要前提和保障。

目前，有些认证机构对审核档案的挖掘不够深入，在数字技术驱动下，如何提升认证机构挖掘审核档案资源的业务能力，提高审核档案的开发利用率，以及向机构审核员灌输专业审核知识、特别是以案例分享或者以展览展示的形式向所属审核员进行宣贯，是认证机构在审核档案管理中应思考的重要课题。

随着国家数字化战略的推进以及全面深化“双随机、一公开”监管力度的加大，认证机构更应积极推进档案资源数字化建设，在推行档案资源数字化的同时进行挖掘和提取。认证机构可本着“一份好的审核案卷可以还原审核现场”的理念，以数字化为导向成立档案数字化项目组，融合各领域档案资源，结合需求进行档案资源数字化的加工，形成档案资源的可视化成果。

在数字化的驱动下，笔者希望本文能为认证机构的审核档案资源挖掘工作提供有益参考，也为认证机构的高质量发展积能蓄力。

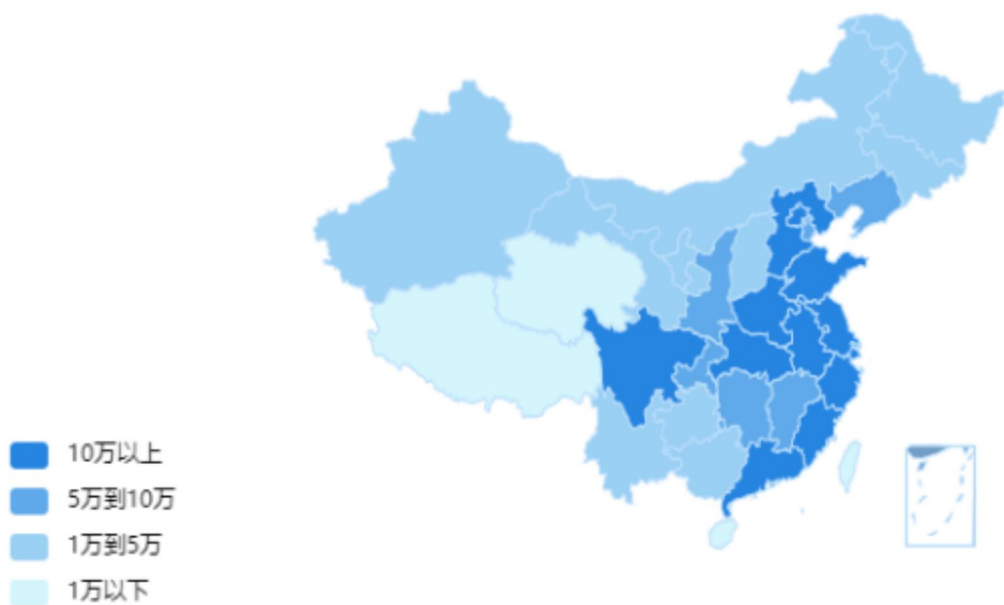
全国省份认证证书最新分布

文 | 质量与认证

- 据从全国认证认可信息服务平台获悉，截止 2025 年 3 月，全国共颁发有效认证证书 412 万张，获证企业 110 万家。

01 整体概况

2025年03月 有效认证证书全国分布图



认证证书:412万

获证企业:110万

2025 年 3 月获证证书按领域统计情况

认证项目	证书数	组织数
合计	4216193	1119028
合计	2367463	972832
质量管理体系认证	991610	924816
环境管理体系认证	549125	536901
职业健康安全管理体系认证	498635	487062
食品农产品管理体系认证	73490	51712
信息安全管理体系认证	47135	45354
信息技术服务管理体系认证	23975	23551
测量管理体系认证	5392	5326
能源管理体系认证	26039	25332
知识产权管理体系认证	26706	26594
其它管理体系认证	125356	66894
合计	1771694	226755
强制性产品认证	582066	57564
食品农产品	102306	49423
自愿性工业产品	1087322	132434
合计	77036	49726
国家推行的服务认证	217	217
一般服务认证	76819	49657

2025 年 3 月获证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
华东地区	1915083	—	46.41	499789	—	45.15
中南地区	1138882	—	27.59	283232	—	25.59
华北地区	459636	—	11.13	140592	—	12.69
西南地区	287789	—	6.98	80740	—	7.28
西北地区	156784	—	3.79	49045	—	4.43
东北地区	152878	—	3.7	50475	—	4.56
港澳台地区	15125	—	0.37	3128	—	0.29
未知	2	—	0	1	—	0

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	4216193	—	—	1119028	—	—
全国	4126179	—	—	1107002	—	—
广东省	756499	1	18.33	172675	1	15.6
江苏省	546330	2	13.24	158917	2	14.36
浙江省	542674	3	13.15	115668	3	10.45
山东省	294111	4	7.13	76087	4	6.87
安徽省	164155	5	3.98	43983	8	3.97
上海市	161385	6	3.91	55239	5	4.99
北京市	158941	7	3.85	49605	6	4.48
河北省	151954	8	3.68	44192	7	3.99
四川省	140044	9	3.39	40079	9	3.62
福建省	134488	10	3.26	30863	13	2.79
湖北省	129776	11	3.15	36390	10	3.29
河南省	122177	12	2.96	35722	11	3.23
国外	90014	—	0	12026	—	0
辽宁省	89127	13	2.16	31335	12	2.83
陕西省	84187	14	2.04	26933	14	2.43
湖南省	82223	15	1.99	23368	15	2.11
重庆市	76240	16	1.85	18427	18	1.66
天津市	74026	17	1.79	22029	16	1.99
江西省	71940	18	1.74	19032	17	1.72
山西省	44332	19	1.07	14752	19	1.33
广西壮族自治区	38520	20	0.93	11847	21	1.07
云南省	37852	21	0.92	12313	20	1.11
黑龙江省	34692	22	0.84	10310	22	0.93
内蒙古自治区	30383	23	0.74	10014	23	0.9
新疆维吾尔自治区	30236	24	0.73	9079	24	0.82
贵州省	29133	25	0.71	8539	26	0.77
吉林省	29059	26	0.7	8830	25	0.8
甘肃省	22789	27	0.55	7161	27	0.65
宁夏回族自治区	12901	28	0.31	3908	28	0.35
海南省	9687	29	0.23	3230	29	0.29
香港特别行政区	8404	30	0.2	1945	31	0.18
青海省	6671	31	0.16	1964	30	0.18
台湾省	6492	32	0.16	1073	33	0.1
西藏自治区	4520	33	0.11	1382	32	0.12
澳门特别行政区	229	34	0.01	110	34	0.01

信息来源：全国认证认可信息公共服务平台

荐读 | 打造省级质量基础设施服务一体化



省级质量基础设施服务一体化平台（以下简称“平台”）建设是服务高质量发展的重要举措，也是落实党中央、国务院关于加强数字政府建设重大决策部署的重要实践。笔者对山东省市场监管局平台建设情况开展了专题调研，认真分析平台建设面临的现状、问题和趋势，有针对性地提出若干解决措施和相关建议。

来源：《中国认证认可》杂志 2025 年第 1 期

一、平台建设面临的形势

随着全国统一大市场时代的到来，各种产业技术呈现交叉融合态势，然而与此相应的数字化治理和综合监管服务体系尚未成熟，引领性、战略性共享平台缺位是一个时代性难题。按照“大市场、大质量、大监管”总体要求，打造质量基础设施服务一体化平台，并把现行市场监管新理念通过平台得以贯彻实施，是市场主体的共同愿景。目前，各省都在探索平台建设，一些省市在这方面取得了积极成效，但是总体存在规模偏小、辐射效应不宽、功能定位模糊、平台建设同质化等共性问题，引领作用并未真正发挥，一定程度上制约了市场智慧化程度提升和统一大市场建设。从调研结果看，平台实践推进有序，逐渐形成了“以检验检测为纽带、以市场监管为轴心、多部门全系统配合作战”的基本模式，但由于外部环境复杂严峻，市场主体、监管机构、技术机构等各方有效需求仍然不足。

一是从市场主体发展环境而言，高质量发展面临的挑战不断攀升，

能否找准定位、提升质量，将在未来同行竞争中发挥更加关键作用。很多企业已经意识到不能仅满足于基本标准生产产品。在这种形势下，市场主体需要一个官方平台主动引入检测认证的延伸服务，为合作铺路搭桥，更加精准地提升质量，向消费者展示真诚。

二是从市场治理发展趋势看，畅通的信息获取和民生互动渠道是政府监管的强大底气，诉求信息能够在第一时间被监管部门掌握，将会极大提高市场监管前端治理能力。而以传统线下模式开展工作，信息等数据均以非结构化的形式存在，难以归类汇集，更不用说高效率地筛选并分析利用。平台在技术上更容易实现把分散在各处的碎片化信息汇集起来，掌握更多一手资料，为市场监管在处理复杂治理难题时提供信息和技术支撑。三是从检验检测认证机构（以下简称“技术机构”）发展环境而言，在一个特殊时期需以能力平面扩充为支柱，技术机构所有运行也都是围绕这种需求而设计。

固有经营模式让其在改革开放以后的几十年间取得成绩也对接资源，伴随中国进入高质量发展阶段，要求技术机构发展摆脱主要依靠资源投入和复制增长的逻辑，挖掘更多新增长点，创造更多新价值和稀缺性。这种形势下，需要平台帮助线上线下同时布局，打通信息渠道和服务方式，调整业务结构、开拓高端业务，增强应对新规则和新赛道的能力。回顾过去，放眼未来，所有路径都指向平台打造，省级质量基础设施服务一体化平台的应运而生可谓正当其时。同时，长期以来基层治理实践证明，任何单项治理体系或是简单叠加治理体系，均不能很好地破解市场治理难题。而平台以其渗透性、扩散性、带动性可广泛赋能市场主体健康发展，实现管理、资源、技术、服务等多要素的多点突破，减少各个机构信息化重复建设和数据重复调度，加强舆情信息的统筹管理，更好地为市场保驾护航，为后来者开路架桥，为经济发展积蓄后续力量。

二、平台建设的路径分析和思路建议

平台建设是一个铢积寸累、渐成岁功的过程。下一步，关键是使平台不仅具备顶层设计完善的“形”，更要具备引领运营制度的“神”，充分发挥平台组织功能，在较短时间内让各方力量凝聚，演变成一种检验检测认证促发展的强大生产力和战斗力，切实为全省高质量发展建功立业。前期需政府推动和扶植，后期则需降低对政府扶植的依赖，对内自我升级造血，对外探索融合创新。通过不断打磨，让发展理念和基层实践充分碰撞，让文化和思想充分交融，让产业和检验检测认证有机结合，形成推动高质量发展的倍增效应。笔者建议重点做好以下几项工作：

（一）打造多元市场共治线上模式

平台是集成各类资源的有力途径。通过平台对跨地域、跨系统的业务受理、质量服务、审批事项等进行全链条、全周期的统筹管理和调度，加大线上线下的融合力度和资源整合，形成一个相对紧密、以检验检测认证为突破的创新聚落，让平台在机构和客户之间、在大型商超和供货商之间、在线上 and 线下之间架起一座桥梁，开启包括线上微合作在内的更多新型互动方式，减少不同性质机构之间的并购限制和线下全面合作风险，率先在合作方式上实现突围。此外，促使线上业务快速启动运转，形成机构间各展其长、错位发展的良好局面，解决信息不对称和供需匹配难的问题，形成聚合效应。比如，在政府支持方面，一边是市场监管部门掌握的质量和监管数据需要进一步转化和利用，一边是项目、资金、政策等资源需要更详尽的监管数据作为判断信用等级和扶持力度的依据，平台作为信息汇聚处理的枢纽，可以最大化发挥数据价值。再比如，在科研攻关方面，一边是企业对关键技术的迫切需要，一边是技术机构缺乏研究选题的来源，平台可以提供对接途径，弥补应用研究和市场需求之间的鸿沟和缝隙，并打造更有力的成果转化线上模式，为有潜力的研究予以早期支持。平台是集成信息化建设的有力途径。通过平台搭建一个承载更多功能的信息化底座，可有效减少各机构在信息化方面的重复建设。平台是一个涉及管理、资源、技术、服务的复杂系统，其底座兼容各种创新形式，这些创新形式随着不同时间窗口的到来渐次打开，否则将无法准确把握它应用的场景和方向，因此需做好平台底座的前期规划，设计更加开放多元的架构，预留数据交换接口

对现有数据逐步实施标准化转化，以便长期支持其智慧化应用。此外，当前一些国际领先的平台已由传统资源存储、整合转向全流程数据资源贯穿和一体化服务发展。因此，平台需要厘清资源所有权、使用权、运营权、收益权等权利和信息化对关键点的支撑能力，并不断更新和拓展新功能，满足多层次需求。

（二）重视技术机构带头创新作用

平台助力技术机构完成新旧业务顺利过渡。借助平台统计和分析功能，技术机构精准掌握市场需求定位主营方向，将碎片化业务单位重新配置使其更加合理，构建技术机构差异化优势，手中始终掌握增量。同时，通过平台线上合作、分包、传递等功能将非主营业务转给合作机构，实现旧业务单元外围缓慢剥离，防止剥离过快造成的客户流失，集中精力在最有定价权和发展前途的项目上，渐次形成新发展格局，在竞争中成长壮大。

平台助力新质生产力健康发展。一方面，借助平台互联互通功能，技术机构可加强与大健康、人工智能等风口产业整合，引入核心企业或转攻新兴产业从而带动整个机构转型并逐渐向中高端迈进，加快形成新质生产力。另一方面，技术机构立足本地的资源禀赋和实际需要，稳住涉及传统产业的业务“基本盘”，保证传统产业不被当作低端产业简单退出，而是立足资源禀赋等实际情况导入先进元素，促使传统产业最终形成新质生产力。这种方式的发展需要在平台引导下有序进行，特别是其非功利性部分和对市场监管的支撑功能，以保障其对社会发展带来实质性的进步意义。

平台助力开放式创新体系的打造。新质生产力的发展带来一些领域革命性的进步，必须要有与之相衔接的开放式平台。因此，在积极推进平台技术架构和安全性能基础之上，应致力于与世界接轨的平台治理制度构建，打造加密授权、隐私保护、知识产权、宣传推广等多方位平台机制创新模式，对技术创新形成有效支撑，让平台成为技术机构研发和市场需求的桥梁，主导更大规模更成熟的开放式创新活动，加速项目技术成熟和商业化进程。

（三）为市场监管保驾护航

平台助力市场监管前端治理和深度治理。发挥平台的探头作用，循序渐进地推进市场前端数据的结构化，方便直接导入 Stata、Python 等统计分析软件进行运算，促进信息纵向贯通兼顾横向接应，形成有价值的风险前置信号和发现信息背后的风险本质，便于挖掘找到市场诉求向社会风险、风险向危机转化的临界点，让平台成为助力重点监管防控的利器。另外，通过平台发动群众监督和共治，把概念转化为市场治理能力，成为推动各项工作的有力抓手，更高效、更接地气地处理市场监管难题。比如，通过平台对消费投诉举报大数据的分析研判，推动消费纠纷处理端口前移，并实现锁定重点时段、重点产品、重点商家的定向监督抽查，借助动态信息以雷霆之力集中火力饱和攻击违法行为，深层次破坏假冒伪劣成长的土壤。比如，通过平台实现对极端、特殊情况的掌握，大幅提高监督抽查的代表性。再比如，通过平台对公共数据管理，增强监督抽查任务招标定价的合理性，从根本上避免低价竞标危害和保障投标机构普惠发展。

平台助力顶层设计的基层实践。一些方针政策如何更好地落地生根是市场监管面临的共性问题。平台作为形式上的载体,把一些方针政策具象成板块或路径以方便更好地贯彻执行,由平台承接更多推广功能,加力推动与绿色环保、低碳节能等重大任务的匹配性,公益项目也可嵌入平台功能与市场对接,平台提供规则和服务,让市场主体能够真实享受由此带来的便捷并最终成为强有力的推动者。比如,对于市场监督抽查合格备份样品缺乏官方捐赠平台等共性难题,平台可提供一个合法高效的对接口径,让这些公益项目行稳致远。

平台助力人力资源的充分释放。随着市场的扩充和繁荣,人事矛盾进一步突出,特别是基层市场监管工作人少事多并由此产生一系列衍生问题,平台智能化功能将把更多常规工作主阵地由线下转为线上,将日常统计、调度、督导工作转变为线上自动处理,减少繁重事务性工作对人力和资源的占用,部分缓解人力资源不足,把有限资源更多用在应对突发状况和创新性工作上来。

（四）紧紧依靠民众需求，坚持文化建设

民生始终是盘活整个平台发展的关键。要充分发挥平台的媒介作用,找到社会问题投射与民众共情的联结点,深入挖掘平台更多惠及民生的服务功能,把平台打造成精确捕捉社会需求和与民众沟通交流的有效载体,始终契合群众的诉求意愿,以更多硬招实招回应民众关切,让人民有机会、有渠道、有载体参与基层治理,让人民群众看到态度、看到行动、看到变化,把市场治理工作做到人民的心坎上,以解决问题的实际成效取信于民。平台是文化建设的基地和堡垒。平台存在的最深层意义是传递价值观,要更加注重对平台文化的深耕,把平台打造成一個范式和品牌,借助平台更有力量地把文化建设和具体工作深度融合,最大限度地凝聚共识。比如,在外资兼并过程中亟须从社会各层面共同进行民族品牌的引导保护。平台作为一站式受理的窗口,可给予民族品牌标签化标记或单独展示窗口,把对民族优秀品牌的保护和扶持落到平台的功能和实处,让平台承载更多民众情怀和梦想。

三、小结

当看清一条河,说明已在河之外。真正厉害的平台建设是把自身分为二,一个要以群众视角跳出监管看监管,一个要以监管高度责任感守住市场防线,两条主线缺一不可。这是当前相对有效的平台运营方式,不仅影响着地方市场监管的成效,也将影响高质量发展的进程。当平台真正成为汇聚众智的场所,一定会帮助市场主体和监管机构置身于更广阔的视野,对“大市场”概念有全新的理解,发现更多发展契机。



全方位解析商品售后服务认证

文 | ISO 发展

随着经济发展，生活水平的提高，人们对服务质量的要求也越来越高，顾客对商家服务的满意程度逐渐成为选择消费的重要依据。为此，越来越多的企业商家将提升服务质量作为其战略发展重要一环，纷纷建立高水平的服务体系，给客户创造优质服务。在说到商品售后服务之前，先给大家介绍一下什么是服务认证。

01 什么是服务认证

认证是市场经济条件下加强质量管理、提高市场成交率的基础性制度，是由国家认监委批准的具有专业能力的第三方认证机构，通过机构评审，以证明其服务质量、管理绩效、人力资源等符合相关标准和技术规范的程度。

我国的认证分“产品、服务、管理体系”三类认证。其中如“3C”、“绿色食品”等，属于产品认证类别，“ISO9001 质量管理体系”、“ISO14001 环境管理体系”等，属于管理体系认证类别。

还有一类就是服务认证，商品售后服务认证属于服务认证类别，是运用《商品售后服务评价体系》标准（GB/T27922-2011），对企业的服务能力进行审核，对服务水平做出评价。

02 服务认证的作用

服务认证是基于顾客感知，关注组织质量管理和服务特性满足程度的新型认证制度，

是国家认证制度中重要的组成部分，其本质属性是“传递信任、服务发展”，可以形象地称为质量管理的“体检证”，市场经济的“信用证”，国际贸易的“通行证”。服务认证对提升服务供给质量水平、增强国际竞争力、解决新时代人民日益增长的美好生活需要具有积极的促进作用。

03 服务认证对企业的意义

（1）服务认证是由国家认监委批准的具有专业能力的第三方认证机构实施认证的结果，所以服务认证证书具有一定的权威性，获得服务认证证书的企业，能证明其在全国全行业范围内的服务领先性。（2）通过服务认证体系的建立、实施、评价过程，可以增强企业人员的服务意识能动性，整体提升企业的服务质量水平，以达到最终增强顾客忠诚度、满意度，以实现企业经济效益的提升。



(3) 服务认证证书可以作为大型企业事业单位招投标、政府采购等方面的采信证明资质，让企业在竞争中抢占先机。

(4) 获证客户可以利用服务认证证书进行宣传，消除顾客的后顾之忧，让顾客买的放心，用的安心，通过服务认证传递信任。

04 商品售后服务认证的认证流程

- (1) 企业向星级品牌认证公司提出申请。
- (2) 签订认证合同，准备相关资料。
- (3) 查看改进企业的服务体系文件。
- (4) 派遣审核员到企业现场评审和评分。
- (5) 审查通过，颁发相应星级的服务认证证书。

05 商品售后服务体系认证的价值

(1) 权威认证，通过认证的企业，证明其在全国全行业范围的服务领先性。

(2) 大型企事业单位招投标、政府采购等活动的重要参考和资质要求。

(3) 消费者认可，通过认证企业在产品及包装上可标识“售后服务认证”星级标志，具有说服力和证实性，供消费者放心选购。

(4) 企业服务达标，通过认证的企业服务能力达到国家标准，能强化服务管理水平及服务能力。

(5) 持续改进服务，完善服务体系，建立良好售后服务口碑，持续改进服务质量，增强服务利润链持续收益。

06 商品售后服务认证显著特性

(1) 以《商品售后服务评价体系》国家标准，对不同行业的服务要点和评价指标进行了要

求。“评价体系”，指该标准是一个对售后服务进行评价的“体系模型”。

(2) 认证评价涵盖了企业的服务管理、服务资源配置、人员要求，以及具体执行的环节，除了对企业总部的评审，还包括对服务网点的评审。

(3) 包括对服务的暗访和顾客体验评价。

(4) 《商品售后服务评价体系》标准是一个评价性质的标准，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。

(5) 结合了售后服务专业人员（售后服务管理者）的培训配置要求，让认证企业从资源到人员上做到标准化和专业化。

以上五个方面，都是商品售后服务认证显著区别于其他认证的地方，而且相关技术标准和规范属于原创，在国际上和 ISO 组织都缺乏先例，开拓了服务认证的新领域。





如何确定质量认证范围

来源：QualityWorld 品质视界

企业策划通过质量管理体系认证，首先要做的事情是确定认证范围。质量管理体系认证范围包括两方面内容：一是体系范围，二是获证产品范围。很多企业针对这两个问题从体系构筑开始能一直纠结到文件审核阶段。本文简单介绍如何确定质量体系的认证范围。

一、质量体系条款范围

1. 明确体系边界与适用性：根据 ISO 9001 标准 4.3 条款，组织应明确质量管理体系的边界和适用性，考虑内部外部因素、相关方要求及产品服务类型。若标准全部要求适用，则需实施全部要求；若有条款不适用，需说明理由，并确保不影响产品和服务合格能力。

2. 允许删减的条款：

- 删减条款需满足以下条件：
- 不影响组织确保产品和服务合格的能力或责任
- 对增强顾客满意无负面影响

例如，若组织不涉及产品设计，可删减 8.3 条款（设计和开发），但需在文件中明确说明。值得注意的是 IATF16949 标准允许删减产品设计但是，不允许删减过程设计。

二、经营范围和业务范围

1. 基于营业执照和实际业务：认证范围应在营业执照范围内，且与企业实际生产经营活动相符。例如，食品企业需提供食品生产经营许可证，建筑企业需提供建筑资质。如果营业执照内的业务尚未开展，没有从事该业务的记录，则认证范围要小于营业执照上的范围。

即使是已经列入认证范围，如果在三年审核周期内，均无生产，则认证范围会发生变更。比如某公司认证范围是直流和交流电机生产，但是换证审核发现

连续三年没有交流电机生产，则换证时只能删除交流电机。

2. 外派营销公司与外包供应商外派营销公司：若其业务独立且符合体系要求，可单独认证；若为总部附属机构，则纳入总部认证范围。**外包供应商：**若其提供的过程对最终产品和服务有重大影响，需纳入认证范围，并确保其符合体系要求。IATF16949 质量体系审核对于外包供应商也要进行审核。所以在确定原材料提供方究竟是供应商还是外包方时，要谨慎选择。

三、需要快速获证怎么办

1. 短期策略：聚焦核心业务：为快速获证，企业可优先认证核心业务，如主要产品或服务。例如，生产型企业可先认证主导产品，确保审核材料齐全（如采购合同、生产记录等）。

2. 后期扩展：逐步增加范围：新增业务需提供相关资质和经营记录，如销售合同、研发资料等。扩展范围可能增加审核时间和成本，企业需权衡管理成本与业务需求。

四、结语：平衡范围与效率

确定认证范围应遵循实事求是原则，避免盲目追求“大而全”或过度简化。企业需结合自身实际、业务需求及管理成本，科学划定范围，确保体系运行高效且符合认证要求。

如何告别“三分钟热度”？这4点比自控力重要100倍！

来源：品质人生质量开讲



01 自控力其实是一个伪命题

“最厉害的人是能自控的人”、“优秀的背后都是严苛的自律”、“你自控的程度决定了你人生的高度”每年都有不少类似这样标题的文章出现，文章的套路也很一致：举几个名人极端自控的例子（比如，村上春树 30 年如一日地每天 4 点起床，写作 5 小时），然后号召我们提高自控力。但可惜的是，这样的文章看得再多，我们也无法做到像文中的那些人一样有着非人的自控力。因为自控力只是对某种现象的描述，它不是行为的原因，更不是行为的根源。

村上春树每天早上 4 点起床，很可能不是因为他超强的自控力，而是他的生物钟如此。

从我记事时起，我外婆每天早上 5 点就起床，她能做到的原因不是因为自控力很强，而是睡不着，躺在床上反而腰疼。中国历史上，绝大多数的劳苦大众都能做到几十年如一日地早起晏眠，同样不是因为他们的自控力强，而是生计所迫，不起床的话就会饿死。每个人天生就有自我形象管理的本能，因此各种名人分

享出来的自控行为，不可避免会经过包装或者有选择性的凸显。比如，意志力惊人的乔布斯同样会吸食大麻；自律的美国前总统克林顿控制不住自己到处偷情；分享各种严苛学习安排的学霸，同样会在别人看不见的时候放纵自我玩游戏。人的生理机能决定了我们做不到绝对的自律，一味主观上的自我控制是没有可持续性的，因为人的意志力是有限的，虽然后期经过锻炼会有所提升，但它依然有一个成长的极限。无数古今中外的真人真事已经告诉我们：人只会饱暖思淫欲，不会饱暖思自律。失去了约束，人人都会放纵，绝无例外。

因此，我们不能盲目地要求自己绝对自控，而是要清楚自己采取某个自控行为背后的目的是什么，这个自控行为有没有必要。否则自控力没提高，还变成强迫症或抑郁症，就得不偿失了。其实作为普通人，我们做到以下四点相较于自控力，更能帮我们坚持做好一件事。

02 以疏代堵

追求绝对的自控，就是对自己各种欲望的封堵，这种方法不仅对人的要求很严苛，而且还会堵得越狠，反作用力越大。这就像大禹的父亲鲧采用“封堵”的方法导致治水失败一样。鲧治水时，采用的是修筑堤防的方法，哪儿发水就去堵哪儿，并随着水势的升高逐年加高加厚。但水患无处不在，鲧只能疲于奔命地修筑堤防，而且已有的堤防还会被水冲破，造成更大的破坏。结果鲧治水九年也未见成效，只能负罪卸任，把治水的重担交给了自己的儿子禹。禹治水的方法就跟他的父亲鲧完全不一样了，他不再去堵住发水的地方，而是采用“疏导”的方法，疏通各地的水道，使水能够顺利地东流入海，结果成功治理了水患，成为家喻户晓的大圣人。因此，咱们要采用大禹治水的方法，顺势而为。不盲目追求绝对的自控力，而是允许自己有懈怠的时候，有计划完不成的时候。比如，觉得有点累了，那就去打个盹再来学习，而不是强打精神、晕晕沉沉地继续；心里很想看下奥斯卡新获奖的电影，那就挤出时间看完再继续学习。而且哪怕因为上面这些行为导致某个计划未完成，也不要心里责备自己，而是坦然接受这次的计划延误。这种疏导而不是封堵的做法，在快速满足你的欲望之后，反而会帮你释放掉压抑的情绪，从而以更好的状态面对学习和工作。

03 及时调节

以疏代堵会让你避免过于追求自控力而适得其反的情况。但一味的疏导也不行，最好还要在疏导的基础

上做好失控后的及时调节。你可以回想下以下这段场景是否似曾相识：你今天突然斗志盎然，决定从明天起要做一个超级自律的人，因此制定了一份雄心勃勃的计划，从早上6点到晚上11点都安排好了。结果第二天一不小心，你6点没能起床。看到第一条任务就没能完成，完美的计划被破坏，你的雄心壮志立马就消退了，想着今天就算了，明天再开始吧。结果第三天临时发生了一件事，计划又未能执行，于是你非常地沮丧，然后就彻底放弃了……隔了一个月后你突然又有斗志了，将以上过程又重复了一遍……上面的这段场景，就是一般人执行计划的“标准”过程：计划失败→沮丧→选择放弃→过一阵子再订新计划→继续失败。其实计划的执行失败并不可怕，在绝大多数情况下，我们的计划都是不能按时完成的。相较于计划失败后的沮丧或放弃，更佳的做法是分析计划为啥会失败，以及怎样去改善。加上了调节过程后，计划的执行就是另一种行为方式了：计划失败→骂自己一顿→分析计划为啥失败→针对性调整→继续执行。以上面计划失败的场景为例。早上6点未能起床，我们骂过自己发泄了情绪之后，就可以快速分析下为何第一条任务就未能执行。

04 挖掘动力

以疏代堵、及时调节更侧重于事后弥补。如果要长期坚持做好一件事，最好还能挖掘出执行中的驱动力，这样就可以减少执行中的不情愿，以及事后弥补的工作量。人最好的内在驱动力其实就两个：欲望和恐惧。

① 用好欲望

欲望会让你自己巴不得去做某件事，哪怕有人阻止，你也会克服种种障碍去争取。比如，好色的欲望会驱使你追求帅哥或美女；贪吃的欲望会让你对奶油雪糕没有抗拒力，吃完一根还想再吃一根；生存的欲望会让一个贫困的人每天打三份零工只是换取基本的温饱。

越是低层次的生理欲望驱动力越强。因此，你可以将自己要坚持的事跟这些生理欲望做关联，以增加自己坚持的动力。

② 利用恐惧

欲望的动力来自于想去争取某些东西，而恐惧的动力则来源于害怕失去。从动力的即时强度来说，绝大多数时候恐惧都是高于欲望的。根据心理学的研究，我们对失去感的恐惧强度是获得感强度的10倍。比如，因为害怕被罚钱而按时到公司上班的动力，绝对高于因为有奖励而按时上班的动力。因此，在某些难以坚持的关键时刻，你可以利用恐惧来推自己一把。比如，在准备给老板的汇报方案时，因为某个数据整理比如，在准备给老板的汇报方案时，因为某个数据整理起来很烧脑，你想先玩一玩再写，这时你就可以设想下因为方案汇报不过关，被老板辞退的场景，动力瞬间就恢复了。基于欲望和恐惧的不同特点，你可以用欲望来提供长期的动力，用恐惧来提供即时的动力。当然，除了内部驱动力（欲望与恐惧）之外，你还可以借助外部的动力。比如利用我们天生的从众心理，加入一些圈子共同学习或打卡运动；利用外部的监督，

找一个人定期督促自己等。

05 养成习惯

以上三个方法“以疏代堵、及时调节、找到动力”，都是基于自己不是很情愿的情况下，通过利诱相逼的方式让自己坚持去做一件事或执行某个计划。其实，长期坚持做一件事最轻松的方式就是养成习惯。养成习惯后，你几乎无需意志力的驱动，甚至自己都未意识到就数十年如一日地坚持下来了。比如，你坚持一日三餐都用筷子吃饭，二三十年如一日，从未间断，这个自控力是不是很惊人呢？众多文章里推崇的名人自控力爆棚的各种故事，其实很多就是习惯。因此，对于你想长期去做的事，在确定了这么做值得后，不要一味想着靠自控力来坚持，而是尝试将它转变为习惯。转变后习惯后，在其他人的眼中，你就是一个“自控力”爆棚的人了，因为你也可以几十年如一日地做一件事。当然，每一个习惯的养成都是要投入大量的时间和精力，因此你要认真选择需要养成的习惯，而且一个阶段尽量只投入在一个习惯的养成上。

06 小结

自控力其实是一个伪命题，它只是对现象的描述，是一个结果而非原因。因为我们的生理机能限制，没有人能做到绝对的自控，各种负面的情绪越压抑反而越会爆发，或者会以各种心理疾病或性格扭曲的方式呈现。因此，作为一个普通人，我们需要的不是严苛的自控力，而是如何在失控之后快速调节回来，如何合理挖掘各种动力来推动自己行动，以及如何靠习惯成自然来长期坚持一件事。



国检公信（北京）检验认证有限公司 出品