

# 检验认证

ISO9001体系为何越来越重要

安徽开展专项行动  
为中小微企业和个体工商户纾困

数字化转型组织  
质量管理体系审核案例

通过某一具体审核案例  
看如何准确理解过程方法

市场监管总局  
积极促进绿色智能家电供给  
颁发认证证书达1.5万张

7  
JUL·2022

主编单位：  
国检公信（北京）检验认证有限公司

本期封面明星：李松  
中育贝拉国际教育集团 董事长



# 目录 | CONTENTS

---

中育贝拉国际教育集团 李松博士

04

---

ISO9001体系为何越来越重要

07

---

ISO三体系已经成为企业的万金油（招投标必看）

08

---

安徽开展专项行动为中小微企业和个体工商户纾困

11

---

换版 | 这些认证要求变更

13

---

荐读 | CEN/TS 16555-4 《创新管理  
第4部分 知识产权管理》标准解读

16

---

荐读 | 数字化转型组织质量管理体系  
审核案例

19

---

荐读 | 通过某一具体审核案例看如  
何准确理解过程方法

24

---

售后服务认证对企业的重要性，3大  
优势成就企业未来！

27

---

市场监管总局积极促进绿色智能家  
电供给，颁发认证证书达1.5万张

29





李松 博士  
中育贝拉国际教育集团董事长  
中育贝拉国际高中总校长



### 国际高中的温度与坚持

持续的疫情，让留学蒙上了一层阴影。至今，受新冠肺炎疫情影响及各国（地）入境、签证、航班等政策限制，部分我国学生赴境外国家和地区留学的计划被迫改变、延迟甚至取消。为解决学生和家长的实际困难，9月16日，教育部决定临时允许部分合作办学机构和项目扩招，清华、北大、上海交大等知名高校90个项目均在其列。中育贝拉联合创始人、总校长李松博士认为，在政策与环境的多重影响下，国内的国际高中要回归教育的本质，用有温度的教育培养具有国际视野的未来人才。



### 民办国际学校渐成主流

随着生活水平的提升及教育理念的转变，中国家庭对孩子教育程度也在逐渐加

深，让出国留学逐渐常态化和平民化。据教育部发布的数据显示，中国每年出国留学人数从1978年的860人增加到2019年的70.35万人。即便是受疫情影响，原定出国留学的人群中，仍有91%坚持出国留学计划。

留学热潮也带动了低龄留学热。而随着疫情等诸多因素的影响，原本出国读高中的学生转向国内。调查显示，目前有69%的高中及以下阶段意向留学人群家长，计划让子女就读国际学校或国际班，越来越多的家长希望孩子提前接触国际化教育，为日后出国读书打下基础。

不少家长在基础教育阶段就开始为孩子选择国际学校。其中，认为孩子从高中阶段就开始去国际学校就读的家长最多，占30.7%。如果确定未来要去留学，摆在家长面前的道路也有两条，一条是公办学校的国际部或国际班，另一条则是选择民办国际学校。



李松博士曾从事外交、外事和教育出版 20 余年，接触到很多国外优秀教育资源，帮助众多学子成功圆了海外求学的梦想，也见证了中国留学的飞速发展。在他看来，国民生活水平的提升，越来越多的家庭希望通过国际教育迈入新的阶梯战队，更高质量的教育也成为家长的追求，这为国际学校的兴办与发展提供了丰富的土壤。

李松博士的观点也得到了相关数据的映衬：2021 年就读于国际学校、国际班的人数较 2019 年提升了 28.57%。2020 年，中国大陆地区获得认证的国际学校共有 907 所，在校生规模约为 61 万人，其中民办国际学校已成为主要组成部分，且占比连年上升。受到国内“普职分流”政策的影响，预计未来就读国际学校、国际班的人数还将有较为明显的提升。



### 差异化资源服务学生成长

李松博士认为，近年来国际学校越来越受到热捧主要源于其具有公立学校不具备的优势，多元化的评价体系、丰富的课程、注重孩子创造性、独立思考能力的培养……最重要的是，还能让学生提前适应国际化的教学体系，为未来的留学铺路。

国际学校基本采用全英文或双语教学，在这种“沉浸式”的教学环境中，学生的英文学习能力将得到极大的提升。更重要的是，国际学校非常注重对学生综合能力的培养，英语竞赛、自主策划社团活动、英文话剧表演、辩论赛等活动一应俱全，不仅为学生的能力奠基，更能提升留学申请成功率。

万物皆有道，教书有其道，教育更有大道。教育之道在于立人，在于尊重，发现与唤醒。一直以来，中育贝拉用有温度的教育，让每个孩子都能获得发展，成就其未来。

李松博士介绍，中育贝拉是一个国际教育集团，曾经作为第一家被美国公立教育局“学分互换、学位互认”的国际高中项目，将优秀的师资、优秀的课程、优秀的评价体系和优秀的管理模式带到中国来，帮助孩子们做好留学前的语言、文化和学术准备。

中育贝拉与一般的国际学校不同，一般国际学校主要形态是 K-12，即从幼儿园到 12 年级的一贯制教学，而中育贝拉国际高中主要针对的对象是小学到初中在传统公立学校上课的孩子。基于学生的发展需求，中育贝拉把高中阶段的课程和海



外高中课程进行融合，帮孩子们在出国之前为其做好语言准备、课程准备、能力提升准备，让孩子在出国的时候可以做到无缝衔接。

“我们不做给学生增负事情，我们只做减负；同时，中育贝拉国际教育的原则是‘去标准化考试’‘去中介包装’‘透明留学’，凭借其优质的海外合作资源让学生进入到海外优秀的、甚至顶尖的大学，充分发挥每一个学生的潜力。”李松博士认为，中育贝拉用国际教育的特殊性补充了高考的不足。

在办学过程中，中育贝拉按照国际培训标准，有 60%-70% 的课程是按照美国公立高中的课程授课，同时加上一部分中国优质课程，把孩子培养成为一个有中国灵魂和国际眼光的国际公民。



### 无差别地成就生命

李松博士一直坚持“无差别地成就生命是民办 K-12 教育集团的核心使命。”在他

看来，K-12 教育集团一定要有自己差异化的资源优势，并用这些资源培养我们体制内教育不能够做到的个性化人才培养和新世纪的创新人才培育。

在中育贝拉的办学过程中，李松博士一直提倡要回归教育的本质，提高人民的生活品质和生活质量，不能与此背道而驰。也要回归教育企业的本质。作为教育企业，要具有实现利润的能力的前提，一定是能够为市场提供优质的教育资源。

凭借先进的办学理念和办学实践，如今，中育贝拉的国际课程中心已遍布华北、华东、华中、华南、西南及西北等地，共计 15 个，几乎覆盖中国整个版图。凭借着“丰富权威的海外留学资源、美高加‘双 A’的完整课程体系、美国本土师资保障、一对一升学规划服务、三位一体家校管理系统”等五大优势，中育贝拉将继续为每一位学子铺就平坦美好的留学之路。





# ISO9001 体系为何越来越重要？



## 为何如此重视 ISO9001 标准？

该系列标准目前已经被 90 多个国家等同或等效采用，是全世界最通用的国际标准，在全球产生了广泛深刻的影响。

顾客、企业、相关单位进行采购时需要了解供应商（企业）产品的质量，以确定合格的供应商，而随着产品结构、性能的日益复杂化，技术含量的日益增高，采购方基于供应商产品的检验和随后的抽样监督检查都将消耗大量的人力物力，无形中增加经营成本。

所以由第三方机构独立、公正、科学地，按照公认标准对供应商（企业）的质量管理体系认证审核，可对其是否有能力保证提供的产品达到标准要求，作出合格与否的结论，就是质量管理体系认证。供应商（企业）获得相关的资质认证，采购方仅需检验相关资质就可确定产品质量达到行业标准，节省了大量的人力物力和时间成本。



## ISO9001 标准认证流程

- （1）企业自愿申请，认证机构审查后决定是否受理；
- （2）受理后进入质量管理体系认证初次评定阶段；
  1. 全面策划，编制体系认证工作计划
  2. 掌握信息，选择认证机构
  3. 与选定认证机构洽谈，签订认证合同或协议
  4. 送审质量保证手册
  5. 作好现场检查迎检的准备工作
  6. 接受现场检查，及时反馈信息
  7. 对不符合项组织整改
  8. 通过体系认证取得认证证书
  9. 防止松劲思想不能倒退，继续健全质量管理体系
  10. 进行整改，迎接跟踪检查





## ISO三体系已经成为企业的万金油 (招投标必看)

资质认证相信大家都听说过，比如四大体系（质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、建筑施工质量体系）、知识产权贯标、高企认定等，这些资质在我们国家推行了很多年，但真正重视这些证书的人并不多，只有用到时才重视起来。不止一次提醒企业家要尽快办理这些资质，但效果甚微。

### 因 ISO 三体系痛失项目

某客户企业是生产机械零件的，主要为造船厂供货，主要产品有：堵漏用具、系泊设备、航行设备、水手工具、信号设备、甲板备部品、装卸用具及起货属具等。

在前不久的一次招投标中，对方标书中提到质量管理体系、环境管理体系、职业健

康安全管理体系认证要求，客户就没太在意。一是因为这是自己老客户，彼此有些交情，这次招标就是走个流程。二是自问价格还是能满足要求等！

结果是惨痛的，没有中标！后来才知道，是在公司资质环节出了问题，就是没有ISO9001、ISO14001、ISO45001 这 ISO 三体系证书！这是一次深刻教训，告诉了我们资质证书对企业的影响！

### 01.

最近中国政府采购网平台中大量项目都要求企业通过知识产权管理体系认证，有招投标需求的企业抓紧吧！知识产权管理体系认证证书，已经成为很多招投标的

必备条件，知识产权贯标重要性不言而喻，有问题赶紧找企知认证咨询。

这已不是个案了，还有很多因为企业因为没有相应的资质而失去参加投标资格，或因为竞争对手拥有加分资质如企业信用评级、企业诚信管理体系、守合同重信用等，这些资质可以加 3~5 分的，有时却因为一分之差，错失项目，这对企业来说就得不偿失了。

## 02. ISO 三体系普及

如今，越来越多的标书里要求具备各种资质，如 2018 年国家在招标投标中提到的 ISO9001 认证要求的行业，电信行业、航空业、造船业、建筑行业、食品行业等提供产品的厂商均有 ISO 三体系认证要求。

国家在评审一些免检产品、名牌产品、质量信得过的产品、AAA 信用评级等荣誉时，ISO9001 认证是前提条件。

还有产品进出口企业获取出口通行证。为证明产品质量稳定，生产过程无污染，职工人权得到保障，国外客户基本会提出具备 ISO9001、ISO14001、ISO45001 三体系证书。

## 03. 三体系的共同点和侧重点

ISO9001、ISO14001 及 ISO45001 均是组织全面管理的重要组成部分，它们分别从不同的侧面规范组织的活动和行为。

如下：ISO9001 侧重对组织产品质量的管理；ISO14001 强调对组织的环境因素（气、水、土、生态系统、公共环境等）的管理；ISO45001 是针对组织的职业安全健康进行管理（改善工作条件，消除事故隐患，控制职业危害，保护劳动者的安全与健康等）。

## 04. ISO 三体系申请认证条件

- 1、营业执照、组织机构代码证
- 2、认证合同、认证申请书
- 3、社保人员名单

## 05. 证书内容

认证机构名称、申请认证单位名称及产品审核通过的相关标准、证书的有效期限、证书编号、认证机构公章、认证机构负责人亲笔签字等。

注：国家认监委证书查询网站（所有经认证过的单位均可以此网站上查询到）：

<http://www.cnca.gov.cn>

## 06. 所需资料

1. 申请组织具备独立法律资格的证明材料（如：已年检的有效营业执照、组织机构代码证）。
2. 有效期内的许可证、资质证书等（复



印件)。

3. 生产工艺流程图 / 工作过程简图或工作原理图 (生产厂商)。

4. 申请认证的产品简介 (包括技术、产量、用途、质量、销售等方面的信息)。

5. 产品标准清单及名称与产品 / 过程有关的法律、法规。

## 07.

### ISO 三体系认证目的

1、企业实施 ISO 三体系标准可达到节能降耗, 优化成本, 改善企业形象。

2、强化品质管理, 提高企业效益; 增强客户信心, 扩大市场份额。

3、获得 ISO 三体系认证已经成为打破国际绿色壁垒、进入欧美市场的准入证, 并逐渐成为组织进行生产、经营活动及贸易往来的必备条件之一。

4、优化企业内部质量架构管理化, 节省了各个流程的生产服务管理审核的精力和费用。

5、在产品品质竞争中永远立于不败之地、有利于国际间的经济合作和技术交流。

6、招投标强制性加分项, 争取到更多发展机会。

## 08.

### ISO 三体系认证效益

1、质量管理体系: 稳定服务质量, 减少客户投诉, 为客户和潜在的客户有信心, 提高企业信誉, 直接有利于拓展市场。

2、环境管理体系: 节约能源资源, 降低企业各种管理成本和损失成本; 持续达到排放、减少排污费用, 提高效益, 提高市场竞争力, 为保护环境作贡献。

3、职业健康安全管理体系: 提升公司的企业形象; 增强公司凝聚力; 减少企业经营的职业安全卫生风险, 达到企业永续经营; 进行内部管理改善, 避免职业安全卫生问题所造成的直接 / 间接损失; 善尽企业的国际 / 社会责任; 顺应国际贸易的新潮流, 突破贸易壁垒。

ISO 三体系是企业的万金油, 各行各业的招投标都需要 ISO 三体系资质证书, 企业如未申请 ISO 三体系证书, 尽快申请, 以备将来之需。





# 安徽开展专项行动为中小微企业 和个体工商户纾困

## 充分发挥质量基础设施支撑保障作用

安徽省市场监管局印发《关于开展质量基础设施助力纾困中小微企业和个体工商户专项行动的通知》(以下简称《通知》),充分发挥质量基础设施支撑保障作用,综合运用计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理等要素资源,为中小微企业和个体工商户提供“一揽子”服务措施。

## 《通知》围绕精准帮扶提出了具体任务

大力推进质量基础设施“一站式”服务。坚持政府主导、部门联动、企业参与,全面推行质量基础设施“一站式”服务工作。依托质量技术机构和专家队伍,开展“质量巡诊”,回应共性需求,实施精准服务。在减免费用、缩短时限、上门服务、快速响应等方面,为企业提供一揽子服务措施。

深入开展“计量服务中小企业行”活动。实施精准帮扶,计量保障疫情防控复工达产,优化企业计量政策和服务环境,开展计量施“测”服务、“计量专家面对面”培训活动、

能源计量降本增效服务,鼓励企业加强计量基础设施建设。稳定产业链,实施中小企业计量伙伴计划。减降相关费用,对个体工商户送检的计量器具,检验检测费用给予 25% 的优惠。

提升标准化服务水平。各地要认真落实《标准化强基惠企专项行动方案》,指导企业参与标准制修订、开展对标达标专项行动。持续推动企业标准总监制度,提升标准化知识水平,指导企业建设标准化人才队伍。免费公开疫情防控有关标准,免费公开地方标准全文查询。

开展小微企业质量管理体系认证升级行动。围绕优势特色产业,遴选帮扶对象,组织认证技术专家上门服务,指导企业按照质量管理体系认证的要求,组织生产运营,切实提升质量管理水平。支持第三方技术机构与小微企业建立长期的合作关系,做好跟踪诊断,为小微企业提供持续深入的帮扶。今年力争帮扶小微企业 500 家以上,培训小微企业法定代表人、质量负责人等 6000 人次以上。

优化检验检测技术服务。大力推进国家检验检测高技术服务业集聚区(安徽)建设,合作共建十大新兴产业及其相关部件的检验检测实验室。积极搭建检验检测公共技术服务平台,探索推进仪器设备、环境设施等资源共享。对承担市场保供的农业企业,免费提供农产品质量安全检测;对个体工商户的送检样品,国有检验检测技术机构在2022年内给予检验检测费用10%~50%优惠;今年年底前,安徽省市场监管部门所属计量检定机构、产品质量检验检测机构对餐饮、住宿企业减半收取检验检测费用。

推动产业链供应链质量联动提升。开展工业产品质量技术帮扶“巡回问诊进万企”活动,帮助企业查找质量管理薄弱环节,制定解决方案,确保企业生产出合格产品,保证产业链供应链质量水平。发挥质量标杆企业示范引领作用,鼓励中国标准创新贡献奖、

安徽省标准创新贡献奖以及安徽省政府质量奖获奖企业开放共享质量基础设施,服务经济社会发展。发挥国家检验检测高技术服务业集聚区(安徽)等平台作用,为企业提供全溯源链、全生命周期、全产业链条的质量服务。加强产业链全面质量管理,引导产业链主导企业向上下游中小企业推广先进质量理念和先进质量管理模式,推动产业体系和管理流程再造。持续完善企业首席质量官制度。组建专家服务顾问团,深入企业开展帮扶活动,帮助企业解决质量问题,指导企业开展质量提升行动。

与此同时,在大力开展食品生产“千企万坊”帮扶行动、加快登记注册流程、探索完善新型监管模式、强化防疫物资专项整治、发挥各级“小个专”党建工作领导小组和行业协会作用等方面协同发力,促进中小微企业和个体工商户持续健康发展。





# 换版 | 这些认证要求变更

近日，中国质量认证中心发布了印制电路用覆铜箔板性能安全认证要求变更的通知，并对数据中心场地基础设施认证实施规则、教室优质照明光环境认证规则进行了修订。具体内容如下：



## 关于印制电路用覆铜箔板性能安全认证要求变更的通知

各相关单位：

GB/T 4725-2022《印制电路用覆铜箔环氧玻纤布层压板》已发布，并将于2022年10月1日实施，新版标准自实施之日起替代GB/T 4725-1992《印制电路用覆铜箔环氧玻纤布层压板》和GB/T 12629-1990《GB/T 12629-1990 限定燃烧性的薄覆铜箔环氧玻璃布层压板（制造多层印制板用）》（以下简称“旧版标准”）。中国质量认证中心（英文缩写CQC）于近期修订了CQC13-471304-2018《印制电路用覆铜箔板性能安全认证规则》，涉及业务申请类别：134004，现将修订及实施要求通知如下：

### 一、认证规则主要修订内容

1. 修改附件1表1依据标准，GB/T

4725-2022 替代 GB/T 4725-1992 和 GB/T 12629-1990，删除标准 GB/T 13557-2017；

2. 修订附件2印制电路用覆铜箔板单元划分、送样要求和监督抽样检验要求；

3. 细化7.3 监督抽样检验相关内容。

### 二、实施要求

1. 自本通知发布之日起至2022年9月30日，申请人可自愿选择按照新版标准或者旧版标准申请认证；自2022年10月1日起，应采用新版标准实施认证并出具新版标准认证证书。

2. 对于已按旧版标准获得自愿性认证证书的覆铜箔板产品，旧版标准认证证书持有人应于新版标准实施后、下一次跟踪检查完成之前，向CQC提交转换新版标准认证证

书的申请，并按照换版要求完成新版标准的产品确认工作，按照附件 1 补充测试，换发新版标准认证证书。旧版标准认证证书转换工作应于 2023 年 10 月 1 日前完成，逾期未完成转换的认证证书，CQC 将予以暂停；2024 年 1 月 1 日前仍未完成证书转换工作的，将撤销旧版标准认证证书。

3. 对于 2022 年 10 月 1 日前已经出厂、投放市场并且已经不再生产的获证产品，无需进行证书转换。

4. 各相关实验室应尽快向我中心报备所

具备新版标准检测能力的情况，并及时将通过新版标准实验室资质认定和认可的情况上报备案。

5. 自 2022 年 6 月 27 日起，CQC 产品认证二部已经开始使用新版规则受理该产品的认证申请，企业可以通过 CQC 网站提交认证申请，具体事宜请与产品认证二部工程师联络。

联系电话：010-83886339010-83886344

 附件 1 GBT 4725 印制电路用覆铜箔环氧玻纤布层压板新旧版标准主要差异及试验要求



## 关于修订数据中心场地基础设施认证实施规则的通知

各相关单位：

我中心对 CQC13-541203-2017《数据中心场地基础设施认证实施规则》进行了修订，涉及小类号：001048。现将修订及实施情况通知如下：

### 一、规则主要修订内容

1. 增加 5.1 认证依据标准 GB/T34077.2-2021《基于云计算的电子政务公共平台管理规范 第 2 部分：服务度量计价》；
2. 等级评定情况增加 5.2.4。

### 二、实施要求

1. 本次修订对于已发证书，申请人如有变更需求可自愿向 CQC 提交变更申请。
2. CQC 产品认证一部自 2022 年 7 月 1 日开始使用修订后规则受理该类别的认证申请，企业可以通过 CQC 网站提交认证申请。具体事宜请与产品认证一部工程师联络。联系方式：陈凯（010）83886307 chenkai@cqc.com.cn





## 关于修订教室优质照明光环境认证规则的通知

各相关单位：

我中心对教室优质照明光环境认证规则进行了修订，规则编号：CQC16-465199-2020；申请类别：010036。现将修订及实施情况通知如下：

### 一、规则主要修订内容

1. 适用范围中增加了多种教室照明场景；

2. 修订了 5.2.2 表 1 教室照明光环境相关色温的上限值，由 5500K 调整到 5300K；

3. 修订了 5.2.2 表 1 的布点方式，在依据 GB/T 5700 基础上，可同时依据其它标准布点方式；

4. 增加了表 2 不同照明场景设置要求及指标要求；

5. 5.2.3 试验方法增加 GB/T 13379-2008；

6. 修订了 6.1 的 C) 初次现场检查和监督检查时依据的检测报告要求；

7. 修订了 8.1.1 监督检查频次的要求；

8. 修订了 8.1.3 监督检查抽取的教室数量要求；

9. 修订了 8.2 监督抽样的要求；

10. 修订了 9.1.1 复审要求；

11. 认证标志修改为“CQC 基本认证标志”。

### 二、实施要求

本次修订对于已发证书，申请人如有变更需求可自愿向 CQC 提交变更申请。CQC 新能源产品部自 2022 年 6 月 15 日开始使用修订后规则受理该类别的认证申请，企业可以通过 CQC 网站提交认证申请，具体事宜请与新能源产品部工程师联络。联系电话：

(010) 83886494、83886383

# 荐读 | CEN/TS 16555-4 《创新管理第 4 部分 知识产权管理》标准解读

创新能力是企业的核心能力。创新管理是对企业的创新活动和创新能力进行管理，不仅把企业的创新活动作为管理的对象，而且把创新资源、创新机制、创新能力作为管理的重要内容，并把创新能力视为企业核心竞争力。

虽然很多企业都认识到创新的重要性，但是仍然会畏惧创新、对创新的投入不足。究其原因，就是因为创新的风险和不确定性，企业创新失败是一个极为普遍的现象。相关报道指出，国际上市场经济比较成熟的环境中企业创新失败率高达 47%，对于市场经济还不算太成熟的国内环境，企业实际创新项目的失败概率更高。

2008 年 11 月，欧洲成立了创新管理标准化技术委员会（CEN/TC 389）开展创新管理方面的标准化工作，以标准化方法帮助企业提升创新管理水平、控制创新风险。从 2013 年开始到 2015 年陆续发布 7 个有关创新管理的欧洲标准，分别是：CEN/TS 16555-1《创新管理体系》、CEN/TS 16555-2《战略情报管理》、CEN/TS 16555-3《创新思维》、CEN/TS 16555-4《知识产权管理》、CEN/TS 16555-5《合作管理》、CEN/TS 16555-6《创造力管理》和 CEN/TS 16555-7《创新管理评价》，本文对其中的

CEN/TS 16555-4《知识产权管理》进行解读。

## 标准的主要内容

CEN/TS 16555-4 本标准主体文本分为三部分，分别为知识产权管理的概念及目的、知识产权战略以及知识产权战略的执行；此外，还有 5 个资料性附录，分别为知识产权的验证文件记录、创新与发明发表、知识产权的评估方法与标准、知识产权与标准化以及在合作管理下的知识产权管理。

### （一）知识产权管理的概念及目的

知识产权管理的核心是辨识及管理组织内所创造的知识产权；辨识其他组织所持有的知识产权；透过发掘、取得、维持、交易和弃让知识产权来管理组织的知识产权组合；辨识、降低和管理源自其他组织知识产权的风险，并决定创新过程所产生的自由运用程度；支持创新过程及保护源自创新过程的结果。

知识产权管理包含辨识、时间追溯、决定公布以及依个别知识产权层级的知识产权保护，需管理的知识产权包括技术发明、商标、软件、专门知识等。

知识产权管理的目的是支持创新战略及保护创新成果，知识产权管理是透过管理组织知识资产以支持组织创新成长，涉及管理



与知识产权有关的法律权力，包含获得法律保护及执行权力，因此，知识产权管理过程应持续监控并与创新过程在行政上相互链接。

## （二）知识产权战略

### 1. 高阶管理者的角色

高阶管理者应制定知识产权战略，制定的知识产权战略应能支持创新管理战略，确保建立的知识产权管理架构能与组织战略部署相整合，建立能力与资源分配确保执行过程顺畅。在制定知识产权战略过程中应明确知识产权是组织使用其所拥有的创新成果的保障，是一种竞争优势或者说是对市场或特定市场区域的外部约束，是组织吸引投资者的资产基础要素之一，是考虑技术转化为产业时为建立合作伙伴关系及研究团队的一种决策支持工具，是市场价值的贡献者。

### 2. 与组织内部功能的互动

知识产权管理应与组织内相关职能互动，如执行委员会、营运管理职能、风险与质量管理职能、研发职能、合规管理职能、营销职能、财务会计税收管理职能、采购职能、战略决策职能等。

### 3. 能力及技术需求

组织应为知识产权管理提供内部或外部各方面的专业技能，应提升全体员工对知识产权的认知，高阶管理者应随着组织的知识产权管理定位逐步调整为知识产权战略配备的资源与管理架构。

### 4. 预算及成本控制

组织应为知识产权管理架构分配适当预

算以符合投资政策及有效管理知识产权组合的财务需求。组织应在特定情况下考虑对特定知识产权撤权，例如：预算限制、技术性策略或地域性利益考虑、兼并及收购等。组织应为知识产权保存或维持的抉择建立一个过程，防止被知识产权被遗弃或出售，并将其作为公司、技术与营销策略需求的方针。

### 5. 沟通

组织应将知识产权战略传达至组织内部与外部，组织内部应强调负责实施知识产权战略特别是管理知识产权组合的知识产权管理架构的能见度与合法性。组织外部应公开提供给第三方有关技术与服务的讯息，征求第三方对参与共同开发项目的意愿、资本投资，藉由现有的知识产权资产及其知识产权组合来保护其他创新优势。

## （三）知识产权战略的执行

### 1. 可追溯性

组织应发展确保创新活动的可追溯性的工具与资源，包含单一发明者贡献的纪录及原始创新日期或其他知识产权创造及其后发展的证据。在科学及产业研发领域中，建议组织建立文件程序。在软件领域中，建议使用软件形态管理及软件档案管理。

### 2. 知识产权决策制定

知识产权管理应对已辨识的知识产权及行动制定明确的决策，决定已辨识或已发表的知识产权的性质与类别，辨识知识产权如何呼应组织战略的发展，辨识与知识产权相



关的潜在价值与风险，辨识相关技术与总体知识，辨识知识产权是否侵犯第三方知识产权或受到其侵犯，进行审查评鉴及决定最佳的行动过程，透过正式档案及登记进行保护，透过保密条款或隐私权进行保护，公开发表以防止第三方获取相关知识产权，辨识对于组织没有价值或不相关的知识产权，辨识对第三方有价值可授权或转让的知识产权。

### 3. 战略情报与风险管理

知识产权管理应有助于组织的战略情报，建立定期监视新知识产权或已发表但未予辨识的知识产权；在既定主题下使用专利数据库、科学出版物及其他数据库对竞争格局进行分析；将组织拥有的营运组合与第三方的营运组合在交易上、合作上、委外对比的背景或其他策略性选择上进行比较。

知识产权管理应辨识可能的威胁，检测新的专利可能与组织活动重叠的部分，并在法律许可下反对或触发任何适当的纠正措施；根据组织的风险管理指导方针，执行第三方侵权时的调查。

### 4. 知识产权组合的发展、管理、开发

组织应决定如何在全球层级上对待知识产权以及可行的知识产权管理的架构，并制定与各创新或新技术相关的流程。

组织应为每一项创新考虑所创新的产品与服务在市场上如何流通，在技术层面、经济层面、商业层面、策略优势及知识产权保障范围等方面的创新优势与弱势，以及机遇与威胁等。

组织应对知识产权进行知识产权的性质、保护期限以及地理涵盖范围等分析，以获得最佳的价值提升。

组织应对知识产权管理涉及的财务结果进行分析，记录成本性质、成本估算方法、估算时间表、调整事项、投资收益以及对组织经验计划的影响等信息。

组织应决定如何利用其创建和经由直接或间接商业模式所选用的知识产权。直接利用即直接运用持有的知识产权资产藉由产品及服务执行创新（产品的营销，以实施专利技术、成果发表、品牌营销）；间接利用即从第三方所持有的知识产权资产的利用中获利。

## 标准的意义

创新是企业成功的关键驱动力，建立创新管理体系目的是引导企业导入、发展以及维持系统化创新管理实务框架，以提高企业创新能力并使其在产品、服务、过程、组织设计和商业模式创新上获得成功，这将极大地提高组织的绩效、品牌价值以及产品竞争力。实行创新管理系统能够带给企业诸多好处，例如：提高来自创新的成长、营业收入和利润；为组织带来新的思维和新的价值；积极获取因更了解未来市场需求及可能性所带来的价值；有助于识别和降低风险；开发组织的集体创意与智能；藉由为创新而立之伙伴合作获取价值；激励组织员工参与和培养团队合作与合作精神等。

## 荐读 | 数字化转型组织质量管理体系审核案例



笔者在进行质量管理体系审核时，发现现在很多工厂在工业化和信息化方面不断融合，其销售、采购、设计、生产、品管、仓储等管控均发生了或多或少的变化。

比如：原来，销售人员接订单签订合同，合同评审通过后，将订单信息通过订单明细表传递给生产部门、技术部门；而审核员审核时，一般会关注其订单、订单评审的方式、订单评审的结果、订单的变更等，并依此获取审核证据。现在，很多工厂在销售过程通过 CRM 客户管理系统，有的直接设置手机 PPT 或网上直接下达订单，确认后订单信息即通过系统直接传递给生产、技术或品管，不再有纸质的合同或合同评审表等；同时，通过系统集成和客户化开发，输出生产、采

购、招投标、维护、培训等信息或将数据传递到现有的 CAPP 系统中。审核员在审核销售活动时，如果一味地要求销售人员提供订单或合同评审记录，而不去关注系统集成相关客户管理模块功能，将无法体现其客户销售活动的真实情况。

再比如：原来，生产负责人制订生产计划，下达生产车间进行生产任务分配，技术部门提供产品图纸或工艺文件，操作人员按图纸、工艺进行生产；审核员现场审核时，一般会在生产现场查看其图纸、工艺文件的有效状态，现场操作工是否按图纸或工艺文件进行操作，以及操作是否符合规程的要求等。现在，很多企业实际生产过程管控，出现了以下变化：



1. 从设计部门获取产品数据：通过系统集成，从设计部门的 PDM 系统中自动下载产品相关数据，包括 3D 模型、装配关系等，并在系统中进行工艺审查、公差分析等；

2. 从工装工具、生产部门获取资源数据（2D/3D）：通过系统集成，从企业的资源库中自动下载相关资源数据；

3. 工艺规划：设计部门提供的模块中通过协同规划或导入已有的工艺信息，包括总工艺计划、细节工艺计划、生产计划及产品、工艺、资源关联及工时等工艺信息；

4. 工艺验证、仿真：在系统功能模块中验证规划结果，包括工艺验证、动态装配、工位布局验证、线平衡、工时分析、人机工程仿真、工厂布局、物流仿真、机器人仿真、NC 仿真、冲压仿真、PLC 仿真和质检等。

再比如：传统的仓储管理，设立材料库、成品库，建立账、卡、物，通过定期盘点、物资进出台账及物资卡来反映仓库的物资数量；凭借仓管员的记忆或库位号来进行材料和成品的入库与出库。审核员一般通过查看仓库的物资摆放，以及现场的帐卡物是否相符、仓库的盘点表等获取仓储管理审核证据。而现代数字化转型工厂的仓储管理，可以通过对仓库作业各环节安装电脑、改装叉车，建立货架 RFID 标签及应有托盘、PDA 手持设备及工业级条码打印等，将出入库信息及时输入到 WMS 系统中；同时，在仓库作业现场安装 LED 大屏、叉车车载电脑、PDA 手持机及平板电脑，进行现场作业及

便捷盘点。

以上种种，都充分表明传统的制造型工厂正在向承载智能制造的数字化工厂发展和变化，工业制造数字化、网络化、智能化已是新一代生产制造发展的必然趋势，作为国家“两化融合”战略发展要求的重要应用体现，传统制造业充满了新的活力，在其发展变化的同时，也给审核员开展质量管理体系审核提出了新要求。

笔者认为，审核员要开展好信息技术应用组织的质量管理体系审核，至少要做到以下几点：

1. 对数字化转型组织的了解：审核员应对数字化工厂的概念、数字化工厂的管理架构和运营模式有一个基本的了解，对其呈现的特征要心中有数，这样才能在现场审核时对企业建立的质量管理体系的符合性、适宜性和有效性作出正确的审核判断。

2. 数字化工厂对标准的实践应用的了解和判断：审核员应对企业如何将质量管理体系标准与自身数字化工厂特征很好地有机地融合并进行了最佳实践应用有一个基本判断，这就要求审核员在现场审核时必须充分关注企业数字化工厂的特征，其关键环节和质量控制点在哪里，信息化系统的运用有无忽略了必须控制的环节以及信息化系统的运用是否很好地纳入到质量管理体系当中去。

3. 审核方式方法的变化：现场审核时通常采用的方法是现场观察、与受审核方交谈、成文信息的查阅，但数字化转型组织如果简



单地进行现场巡视和成文信息的查阅是无法真正了解其系统运行及流程模块的功能实现的，这就要求审核员除了现场巡视外，还需要深入到系统和流程当中去，通过流程和系统演示操作，来获取审核证据。

4. 审核证据的获取：数字化转型工厂的成文信息基本都是在系统里生成或在系统里流转；而系统里生成或流转的成文信息，如表单相对会比较多，同时打开的界面有时也会呈现多元素管理。审核员要在有限的时间内完成审核任务与审核记录，这要对系统的关键成文信息能感知并迅速梳理，高效地获取有效的审核证据。

#### 审核实践案例 1

##### 某家纺厂：查销售 8.2 条款

其数字化工厂特点：1. 销售流程——销售渠道之一是门店销售，门店在销售过程中通过平台系统挑选产品、下单、修改、扣款，提交订单自动判断库存发货或者进入生产系统环节；2. 研发设计流程——通过实施研发设计系统 IMDS 和建立版型数据库建立 CAD，将研发设计的流程和过程全部数字化，并与市场信息、客户数据、生产管理集成应用，以销售订单为主导的生产订单，小批快发，并且考虑单品，个性化定制内容，执行吊挂集成，酷特集成，实现现场数据采集；3. 数据报表开发——在 OMS、IMDS 和 MES 系统中开发了大量的报表，主要用于对生产管理分析、订单数据分析，以便能更准确地

掌握订单和生产过程中的各项数据等。

审核时，通过销售平台系统查阅其客户下单过程，追踪其下单产品是库存产品还是需要生产线生产产品，若是库存产品，追踪其订单对仓库库存品的品名、规格、数量的呈现，直到客户所需货品的发货，若是需要下达生产线生产的产品，至生产部、技术部、品管部追踪其管户订单信息的传递，到 OMS、IMDS 和 MES 系统中查阅该订单的生产指令、面辅料需求指令、工艺文件的指令及品管的结果等，直到该订单成品入库到发货。

审核该厂生产部门 8.5.1 条款时，具体审核流程如下：

1. 查生产任务下达：公司自主研发下单系统——全球个性化家纺定制平台，下单系统里设有“大货批量生产”模块，生产部根据销售计划，结合采购面、辅料入库情况，确定下单任务，在系统内下达生产任务单；

2. 查生产下单系统：抽：唯诺 1.5 四件套，订单号：LYZB19050054，下单日期：2019.5.27 18:44:19。

3. 查：生产匹配：（1）工艺、面辅料组成：工艺员按唯诺产品要求，选定工艺路线，生成工艺流程单，下单人员多个，生产系统自动将各同类订单合并，形成统一的单一的生产任务单；生产任务单确定后自动生成订单用料；（2）工艺技术：车间工艺员按研发资料，结合大货+客户要求，生成 ERP 基础台账，包括：裁剪工艺单、缝制工艺单、

绣花工艺单、包装工艺单，在 D3+ERP 系统内传递工艺技术文件。

上述工作准备完毕，进入“业务下单通知”模块——MES 系统(智能制造监控系统)。MES 系统识别下单内容，包含通知单号、系统单号、客户单号、客户姓名、套件编码、套件名称、套件规格、套数、单品数量、交货日期、裁剪日期、配套交期、缝整交期、生产线安排(缝制一号线)、裁剪编码(CJ9)等；

通过 K3 系统自动生成领料单(领料模块)、工序计划单(工序模块)，车间使用刷卡系统，在 MES 各环节刷卡按裁剪、缝制、整理、包装、检验进行工序生产流转；按“工序汇报”完工流转。

生产流转过程中出现不合格品，通过系统内不合格品处置模块将不合格品打回返工处理，出错工序返工合格后进入流转系统。

各环节生产数量从 K3 系统内查询跟踪；客户也可在全球个性化家纺定制平台直接进入系统查询产品的进度。

审核员必须熟知并追踪上述整个生产系统流程，方能了解到其生产和服务过程的提供，完成 8.5.1 条款的审核。

## 审核实践案例 2

### 某环保能源成套设备厂

其数字化工厂特征：1. 生产计划编制和下达流程——生产部在 ERP 中编制生产计划，ERP 系统同步到 MES 系统，MES 系统

自动将生产计划分解到班组和工位，操作工通过 MES 系统查看生产任务并执行；2. 下料流程——下料车间操作工通过 MES 系统查看生产任务后填制领料单，仓库根据领料单在 ERP 系统中录入领料信息并发料，下料车间进行下料操作；3. 生产工艺管理流程——技术部根据订单需求制作生产图纸并编制加工工艺过程卡，同时将图纸以 PDF 格式导入 ERP 系统，现场操作工在 MES 系统根据生产计划实时查看图纸；4. 生产现场异常处理流程——发生异常时，员工在 MES 系统中选定相关责任人，进行呼叫操作，责任人通过手机 APP 接到震动提醒，进行异常解决；5. 生产过程质量检测流程——操作工在 MES 系统中进行质量呼叫操作，质检员通过手机 APP 接收到呼叫信息后，进行质量检验并将检验数据录入手机 APP 中，MES 后台记录信息，生成质量统计相关报表；6. 设备维护保养流程——基于 TPM 理念建立设备三级维护保养制度，具体为日常故障处理——设备发生故障时，对应机台操作工在 MES 系统中进行呼叫操作，MES 系统推送维修信息至生产部维修组手机 APP，维修组进行维修，完成后在 MES 系统中录入维修记录和备品备件使用记录；日常保养——MES 系统每天定时推送保养信息，操作工在 MES 系统中查看并进行设备保养，完成后在 MES 系统中确认；计划性维护保养——工艺装备部在 MES 系统中录入设备维护保养计划，MES 系统按计划推送维护保养信息到维

修工手机 APP，维修工进行维护保养，完成后在手机 APP 上确认。

审核该工厂 8.5.1 条款时，逐一对上述过程进行审核，获取审核证据。在流程核实及获取审核证据时也发现了质量检测数据有未及时录入现象，下料过程对下料废品的处理未有相关记录等现象，提出了整改建议。

### 审核案例 3

#### 某 PCBA 控制板生产厂 Q8.5.2 产品追溯条款现场查证审核

其追溯流程：

1. 在仓库随机抽取 （下转第 63 页）MFG-24RVAL 电机控制板产品，编号 20191110-00917，在 MAS 系统输入编号，显示该产品对应大板绑定随机码（二维码信息）、产品 SPI 检测结果、AOI 检测结果；

2. 查询该随机码系统信息，显示出产线生产时线体、工单、产品名称以及贴装的每个元件物料的料号、机器 ID、模组、站位、边别、物料唯一码、时间；

3. 随机抽取其中一个物料唯一码 CS19102498159，查询物料进入产线信息，显示该物料工单 MO191016038、制令单、发料单、料号 A03-CO-103PE03A、唯一码、来自仓库名称、去往仓库名称、物料 ID、数量、机器 ID、站位、边别、类型、时间；

4. 以物料唯一码在库存系统查询到料架信息，显示仓库名称、数量、D/C、供应商

ID；

5. 再以该物料的工单、料号，进入 ERP 系统，查询到该物料库存信息，显示该物料投料时工单、制令单、料号、数量、来自仓库名称、去往仓库名称、备注（出库单号 MF19111065）；

6. 以该出库单号继续查询到该批物料采购信息。

至此，可实现从终产品到产线、元件物料、库存、采购的全过程追溯。

### 结语

数字化转型组织融合了计算机仿真技术、大数据传输应用、可视化集中联控等先进技术，作为一项系统工程，消除了设计、制造、生产各环节的信息孤岛，保证了各种产品数据的完整性和一致性，形成一体化的数字化管理模式，建立起稳定可靠的数据传输、采集监测、制造过程管理等功能的信息化管理平台，使企业超越了传统的加工制造模式。

可以预见，未来组织将向着更高集成化、更高智能化、更高可靠性方向发展，信息技术在组织内的不断应用与发展，数字化工厂转型的普及与不断深入，必将引领工厂向信息技术应用时代的迈进。

作为审核员，必须与时俱进，不断学习信息应用新技术，拓展审核思路，实践应用审核新方法，方能跟上时代的步伐，做好数字化转型时代组织的体系审核工作。



# 荐读 | 通过某一具体审核案例 看如何准确理解过程方法

PDCA 循环能够应用于所有过程以及整个质量管理体系。由于“过程”的多样性以及对不同“过程”管理控制“活动”的多样性，对于一个特定而具体的“过程”及其管理控制活动而言，其 PDCA 的各个阶段并不一定都是严格区分并有明显的界限，只要整个管理活动进行并具备了 PDCA 各个阶段的最主要的特征活动，那就是完整的 PDCA 过程方法。本文将通过一个审核案例来探讨如何更准确地理解过程方法。

## 一、受审核方及审核项目基本情况

受审核方是一家建材生产企业，主要产品为预拌混凝土、烧结页岩煤矸石多孔砖。该企业成立于 2013 年 7 月，2019 年 8 月通过质量、环境、职业健康安全和能源管理体系初次认证及产品初次认证。

最近一次现场认证审核于 2021 年 8 月实施，现场认证审核项目为质量、环境、职业健康安全和能源管理体系初次认证的第二次监督结合审核。其中，质量管理体系认证现场审核范围为：江西省赣州市石城县屏山镇创业工业园的 XX 新型建材有限公司烧结

多孔砖和资质范围内预拌混凝土的生产经营管理。

## 二、主要审核发现及其沟通过程

笔者在这次审核组中所审核的部门为试验室等。对试验室审核主要内容为生产过程质量管理控制策划，进厂原燃材料、过程及其产品及出厂产品的检验和运行控制，以及顾客满意的监视测量及顾客投诉处理等。

审核中发现，试验室依据 GB/T 14902-2012 预拌混凝土、GBT 50080-2016 普通混凝土拌合物性能试验方法标准等相关标准文件，编制了原材料进场验收及样品管理、配合比设计与验证管理、生产和应用过程质量控制、混凝土出厂检验管理等程序（文件）。另外，根据相关外来文件和标准制定了包括压力试验机、强制式单卧轴混凝土搅拌机、混凝土贯入阻力仪、砂浆稠度仪等 20 个检验设备操作规程；制定了混凝土拌和物性能试验方法、混凝土力学性能试验方法等检验作业文件。

上述相关文件对水泥、砂石、粉煤灰、矿渣粉等原材料及混凝土生产过程、出厂混

凝土等检验项目、检验批量、频次等作出了明确要求，并且对进厂原材料验收管理、生产过程质量管理控制及混凝土现场交付的管理控制也作出了相关规定和要求。文件对生产过程质量检验、质量管理控制的策划还是比较完整、充分的，但遗憾的是在上述所有文件中均未明确规定水泥、砂石、粉煤灰、矿渣粉等原材料的质量控制标准（要求）。从这点来看，质量控制策划的内容还不够完整、充分。从审核层面来看，对此问题即使不直接开具书面不符合项，而作为一个问题点，提出改进要求也是恰当的。

但是，笔者在审核时对结果有些疑惑。本次审核是质量、环境等管理体系的第二次监督审核，在此之前已进行过两次审核，怎么会出现这种情况呢？笔者于是与试验室相关人员作进一步沟通了解，得到的明确答复是公司对原材料质量标准没有明确的文件规定。进一步询问得知，进厂原材料检验结果是按照采购合同的质量要求约定进行合格与否的判定，在采购合同中明确约定原材料的质量标准要求。再进一步询问得知，采购合同是依据原材料采购招标文件来明确规定原材料的质量标准。

为进一步确认质量管理控制策划的完整性和符合性，笔者对该公司原材料招标、原材料采购合同等环节又做了进一步审核。这里需要说明的是，仅从质量管理体系 8.1 条款的审核来看，作这样的进一步审核已明显超出该条款的范围，但是从该公司的特殊情

况来看，该公司质量管理体系的 8.4 条款与 8.1 条款有明显的交叉、关联，故作这样的进一步审核也是必要的。

进一步审核发现，在原材料采购招标文件中明确规定了原材料的质量标准，并且在原材料采购招标文件正式发布之前，由公司相关部门进行评审、提出修改意见或建议（当然，各相关部门所提出的评审意见或建议与本部门的主要工作职责是密切相关的）。如查见 2021 年 4 月 21 日要求公司各部门领导对公司机制砂采购招标文件于第二日上午完成评审并提供试验室进行评审的手机截图。而所提供的手机截图显示试验室所给出的评审意见是：建议机制砂含泥量  $\leq 2.0\%$ ，水分  $\leq 3.0\%$ ，每个季度提供一次放射性检验报告及检测报告（经了解是指型式检验报告）。这里还需要说明的是，所评审的机制砂采购招标文件中已经列出了质量要求，试验室的评审意见是在原有质量要求的基础上增加的。

抽查其与“石城裕信建材有限公司”所签订的“机制砂供应合同”，其中对供方所供机制砂的质量要求与指标文件一致，并且增加采纳了上述试验室所提出的“建议机制砂含泥量  $\leq 2.0\%$ ，水分  $\leq 3.0\%$ ，每个季度提供一次放射性检验报告及检测报告”的评审意见（质量控制要求）。

通过上述审核过程发现，该公司在质量控制策划相关的文件中虽然未直接明确规定水泥、砂石、粉煤灰、矿渣粉等原材料的质

量标准、控制要求，但在各原材料采购招标文件中分别明确规定了质量标准、控制要求，并且采购招标文件均经过了公司各职能部门的评审。这样的管理流程中实际上包含了对原材料质量标准、控制要求的策划过程。从原材料的采购控制管理过程来看，该公司将P（原材料质量标准、控制要求确定）与D（采购招标文件中明确规定原材料质量标准、控制要求）合并进行了。这也是该企业管理体系及其运行的一个特点。

在上述审核过程中同时了解到，该公司除水泥之外的其他原材料均通过招标进行采购。而水泥是由供应部门直接与供方签订购销合同（水泥的采购过程无招标文件评审及采购合同评审环节）。其中，对水泥的质量控制要求按照GB 175-2007标准中P.O42.5的技术要求。目前市场上P.O42.5水泥绝大部分是能够满足富裕强度要求，P.O42.5水泥也能够满足C55及其以下普通混凝土的设计和生产要求。故水泥原材料按照GB 175-2007标准中P.O42.5的技术要求与供方直接签订采购合同并进行采购，能够满足该公司正常生产（最高普通C55等级）需求，并无实质上的质量风险。

综合上述审核过程发现，对照质量管理体系8.1条款，该公司对混凝土生产过程质量控制策划并无实质上的不充分或不符合。从改进和完善角度，可口头提出对水泥原材料的采购合同也进行各部门（特别是质量管理部门）评审的改进建议。

### 三、本审核案例体会

PDCA循环能够应用于所有过程以及整个质量管理体系。一个完整的PDCA循环管理活动应该具备P（策划）、D（实施）、C（检查）、A（处置）各个阶段的最主要的特征活动，否则就不能算是完整的PDCA过程方法。但如上述案例，对于一个特定、具体的“过程”及其管理控制活动而言，其PDCA的各个阶段并不一定都是严格区分并有明显界限，因此不能将过程管理活动的PDCA的各个阶段孤立地看待和审核，而应对过程所进行全部管理活动作为一个系统的整体来看待和审核，只要整个管理活动进行并具备了PDCA各个阶段最主要的特征活动，那就是完整的PDCA过程方法。

上述具体案例中，该公司是将对进厂原材料的质量控制标准、控制要求的策划环节在原材料采购招标文件编制环节一并进行和完成（而编制采购招标文件虽然可看作是采购实施的开始，但在本审核案例中本质上仍然属于采购的质量控制策划环节）。该公司每年进行一次原材料招标活动，对原材料招标文件（包括原材料质量控准、制标要求）进行评审，通过评审再最终确定招标文件，这实际上就是每年都对原材料质量标准、控制要求进行策划。所以，在审核中深入了解企业管理活动实际运作情况，运用过程方法时应关注各个阶段的主要特征活动及其符合性，才能作出最准确、最符合客观实际情况的审核判定。



# 售后服务认证对企业的重要性， 3 大优势成就企业未来！

来自美国的一次商业调查显示：一个满意的顾客会引发 8 笔潜在的生意，一个不满意的顾客会影响 25 个人的购买意愿。



同时，消费者因为对售后服务满意而再次购买同一厂商产品的概率，要比对产品满意而再次购买的概率高出 3 倍。

随着人们生活水平的上升，人们在消费时，除了关心产品质量与性价比问题外，对售后服务要求也提高了不少。但是目前国内企业的售后服务现状却不尽人意，屡见售后工作不到位导致产品滞销和品牌“破产”的事例。

糟糕的售后服务往往是企业经营者忽视售后服务的重要性而致。很多人以为把产品成功卖出就完成了销售，其实不然，售后服务才是一次营销的最后过程，它历时较长，会直接影响到企业的信誉，以及客户对企业的印象，需要企业售后人员与顾客进行不断的沟通和反馈，良好的售后服务才能成为再营销的开始。

## 首先，售后服务是参与市场竞争的利器

目前，大部分产品都已进入成熟期，仅仅依靠价格战、促销战等手段常常会使企业举步维艰。对于处在成熟期的产品，由于功能极为接近，而且品质的差异性也越来越小，因此售后服务就成为企业确立市场地位和赢得竞争优势的尖锐利器。

例如，以“全心全意小天鹅”为经营理念的小天鹅，用完善的售后服务保障了消费者的权益，也为企业的发展提供了源源不断的动力。

## 其次，是摆脱价格大战的一剂良方

当前，很多厂商为了追求市场份额的增长，不惜一切代价将价格战打得不亦说乎，可这样做无疑是竭泽而渔，不利于企业乃至整个行业的可持续发展，20世纪90年代中国企业开展的“彩电大战”就是一个典型的极端例子。

所以，企业要想彻底摆脱价格战的“枷锁”，导入服务战略显得尤为重要。

## 再次，是维系顾客忠诚的有力举措

营销的最高境界是形成顾客忠诚，因为顾客忠诚可以为企业带来持久的收益。通常，顾客对产品利益的追求包括功能性和非功能性两个方面，前者更多地体现了顾客在物质方面的需要，后者则体现在精神、情感等方面，比如宽松、优雅的环境和及时、周到的服务等。

随着收入水平的不断提高，顾客对产品非功能性的利益越来越重视，多数情况下甚至超越了对功能性利益的关注，因此，售后服务作为企业成功法宝之一的重要性便凸显出来。

大众、联想、格兰仕等企业之所以能成为受消费者欢迎的品牌，其中一个重要原因就是得益于它们优良的售后服务。

虽然售后服务的战火已经燃起，但真正有谋略的企业并不会害怕引火烧身，反而会积极完善售后服务，迎接新的战场，用智慧和策略杀出一片天地。

## 市场监管总局积极促进绿色智能家电供给， 颁发认证证书达 1.5 万张

近年来，市场监管总局积极推进绿色家电、智能家电、数字电视等高品质认证，促进绿色智能家电供给。7月22日，市场监管总局认证监管司司长刘卫军在国务院政策例行吹风会上介绍，目前我国共颁发有效的产品、服务、管理体系认证证书310万张，涉及企业和组织90万家。

据了解，“质量认证”是国际通行质量管理手段和贸易便利化工具，被称为质量管理的“体检证”、市场经济的“信用证”、国际贸易的“通行证”。“对于消费者而言，质量认证最突出的作用就是传递信任，指导消费”，刘卫军表示，通过第三方认证机构的专业评价，向消费者提供权威可信的产品质量信息，让消费者买得放心、用得舒心。

一是大力推进绿色家电认证。市场监管总局不断完善绿色产品认证与标识体系，对电冰箱、空调器、洗衣机、电视机、手机等家电产品开展绿色产品认证。目前，共颁发家电类绿色产品认证证书1.5万张，涉及企业1300多家，“获得绿色认证的产品就意味着在全生命周期内具有资源能源消耗少、污染物

排放低、低毒少害、易回收处理和再利用、健康安全和质量品质高等特征。”刘卫军说。

二是积极开展智能家电认证。市场监管总局支持指导认证机构研发智能家电认证新项目，对应用智能化技术、具备智能化功能的家电产品，从安全、可靠、性能、易用、节能等多个维度开展智能化水平评价，实施分级认证。

三是推行数字电视优质显示认证。由专业认证机构从显示清晰度、色域宽度、画面丝滑度、舒适度等方面进行评价，对数字电视显示性能作出超高清、高动态显示、视觉健康等优质显示性能的质量证明。目前，获证产品型号2000余个，涉及创维、TCL、康佳、利亚德光电、索尼等50余家国内外企业。

刘卫军表示，下一步，市场监管总局将继续围绕绿色智能家电消费需求：一是不断提升绿色智能家电认证工作的广度和深度；二是推进家电物联网认证，促进智能家电产品互联互通和个人信息保护，打造智能家居；三是加强认证监管，保障认证有效性，营造安全放心的消费环境，提振消费信心。





国检公信（北京）检验认证有限公司 出品