

检验 认证

《质量管理 理解、评估和
改进组织的质量文化指南》

标准解读

必备！质量管理体系知识汇总

产品认证、体系认证、
服务认证有的区别是什么？

国家标准GB/T 31950

《企业诚信管理体系
要求》修订要点

获得七星售后服务认证
有什么好处？

10

OCT·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：邸文

童心童语 董事长



目录 | CONTENTS

童心童语——邸文

04

征文选登：推进快递包装绿色产品认证
助力行业绿色发展

08

2022年有机产品认证宣传活动广西现场会”在钟山召开

10

ISO 10010:2022《质量管理 理解、评估和改进组织
的质量文化指南》标准解读

11

ISO22000—食品安全管理体系认证

14

必备！质量管理体系知识汇总

17

标准 | ISO 14100正式发布

20

产品认证、体系认证、服务认证有的区别是什么？

21

国家标准GB/T 31950《企业诚信管理体系 要求》修订要点

24

获得七星售后服务认证有什么好处？

28

“



童心童语是中国婴幼儿领域具有朝气的公司，它由一群富有远见和活力的幼教人创办，在婴幼儿教育实践基础上不忘初心、开拓创新。我们期待通过努力为中国传统的婴幼儿行业注入更加鲜活的生命力，走出一条兼容并蓄、融汇中西的高品质婴幼儿教育之路。目前开展的业务主要包括婴幼儿教师和家长培训、幼儿园管理咨询服务及高品质社区日托教育服务。

0-6岁是人生重要的发展阶段，直接影响到未来人力资源的水平和社会的进步，童心童语以增进幼儿福祉为目标、以促进社会进步为己任，将公司使命定位为：“让世界

了解儿童，用教育唤醒生命”，致力于科学婴幼儿教理念的培训及传播，帮助更多的成人了解儿童，倾听儿童的心声、尊重儿童的需求、支持儿童的发展。

我们的愿景

成为中国受尊敬的幼教机构

我们的使命

让世界了解儿童，用教育唤醒生命

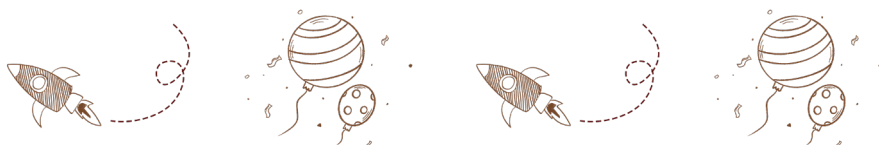
我们的核心价值观

敬天爱人，脚踏实地



童心童语日托中心是由国内外众多婴幼儿教人倾力打造的社区日托，致力于为婴幼儿打造一个适宜发展的专业环境，支持孩子身心健康成长。为家长提供定期讲座，传播科学育儿理念和方法。同时，这里也是教学示范和教师实习基地，其目的是为了给更多的社区日托

提供高品质的教育教学示范和教师培养。我们倾心打造了多层次的、成熟的教师培训体系，而且特别强调教师的实践工作能力。童心童语 2016 年 7 月 15 日成立至今，在北京共有 6 家实体园所，类型涵盖社区托育、企业托育、商业体托育、幼儿园托幼一体等模式。



资质介绍

- ☆ 2021 年 5 月获得《早期教育服务规范》教育服务认证证书
- ☆ 2021 年 5 月获得教育行业 AAA 暨信用登记证书
- ☆ 国家卫健委 0-3 岁人才标准课题成员
- ☆ AMS 美国蒙台梭利协会会员学校
- ☆ 中国教育学会认证蒙氏教师培训中心
- ☆ AMS 美国蒙台梭利协会认证教师培训中心
- ☆ 清华大学河北院津京冀起点教育协同发展研究中心教研实训基地
- ☆ 保定幼师和山西运城师范实习实训基地
- ☆ 新浪 2019 年口碑影响力托育品牌
- ☆ 新浪 2019 年影响力儿童教育人物



- ☆ 受邀参加北师大、人大、国际托育年会、厦门同安区妇联等多家机构托育年会并发表演讲

中外权威机构认证 Authorized Certifications



AMS 2.5-6岁
认证教师培训中心证书



AMS 0-3岁
认证教师培训中心证书



中国教育学会蒙台梭利
教师教育机构认证培训中心

创始人介绍

邸文：创始人、董事长



2016年9月创办北京童心童语，是国内最早探索和深耕高品质社区托育服务的先行者之一。

拥有多年大型国际高端幼儿园连锁管理经验，曾担任北京伊顿教育集团园长、教学总监、COO，并为多家大型教育机构提供幼教管理咨询服务。

在高端幼教管理及连锁化经营上拥有超过15年的经验，培养了大量人才。和团队成员一起创立了高品质、全方位的幼教管理标准化体系并在实践中获得良好的成效。在国际化教育与本土化教育的融合方面具有成功的探索经验。

中欧国际工商学院EMBA，亚洲理工学院AIT工学硕士，北京师范大学教育管理博士同等学力，美国蒙台梭利协会（AMS）认证教师。

联系地址：北京市朝阳区北苑路170号凯旋城E座206室

联系电话：18510290708

电子邮件：admin@heartnmind.cn

官方网站：www.heartnmind.cn

近年来，我国快递业保持着年均超过 30% 的增长率，快递总量从 2016 年的 313 亿件增加到 2020 年的 834 亿件。随着快递包裹数量剧增，包装污染带来的环境问题不容忽视。2020 年 10 月，市场监管总局、国家邮政局联合发布《快递包装绿色产品认证规则》，快递包装绿色产品认证制度正式落地实施。截至 2022 年 8 月 20 日，已发出 117 张快递包装绿色产品认证证书，获证产品以包装箱、包装袋、可重复使用型快递包装为主。



在深圳市市场监管局的指导下，深圳市计量质量检测研究院（以下简称深圳检测院）充分发挥技术优势，积极开展快递包装绿色产品认证试点推广。2021 年 4 月，深圳在全国率先举办快递包装绿色产品认证

宣贯会，寄递企业顺丰集团及包装生产企业裕同包装等企业代表，共同发起快递包装绿色倡议。2021 年 6 月，在全国首批快递包装绿色产品认证颁证仪式上，顺丰、京东物流、中通快递、德邦物流 4 家获证寄

递企业共同倡议,推进快递绿色包装认证,助推行业绿色发展。2021年7月,中国邮政集团有限公司在全国率先将“快递包装绿色产品认证”纳入招标采购项目的投标加分项。

目前,顺丰已启动“丰景计划”,对包装进行技术改造,打造减量化绿色快递包装。深圳检测院与顺丰集团签署战略合作协议,指导企业及时跟进绿色产品认证。针对循环箱产品暂无现行国家标准、行业标准的问题,通过指导其编写企业标准备案后再申请快递包装绿色产品认证方式得到解决,成功推动顺丰集团旗下顺启和(深圳)科技有限公司研发的共享循环箱获得快递包装绿色产品认证,助力打造绿色快递包装循环生态圈。

在指导和服务快递包装企业推进绿色认证过程中,深圳检测院产生如下工作思考与建议。

首先,我国快递包装绿色产品认证仅适用于寄递行业的直发包装,而非快递企业,如裕同包装生产的很多产品直供电商平台或企业,为持续推动减少二次包装,相关政策鼓励原装直发、聚单直发等模式,原发

装的比例越来越高。由此,建议快递包装绿色产品认证范围逐步拓展到快递原发包装,进一步扩大绿色产品认证的影响力。

其次,新兴快递包装材料层出不穷,以蜂窝纸袋为例,其采用无塑设计,利用蜂窝纸填充达到缓冲减震功能,具有能缓冲、可回收、易降解及成本低于生物降解材料等优势,目前缺少产品标准。建议研究建立新兴包装产品的绿色指标体系和认证评价体系,拓展快递包装绿色产品认证范围和产品类别。

最后,对于可降解塑料包装,由于检测周期为3—6个月,费用高、时间长,一定程度上导致企业推进绿色塑料包装的意愿较低。建议对目前可降解快速检测方法的有效性、可行性进行科学评估,在科学验证基础上,引入快速检测方法对塑料包装物等开展绿色产品认证。

下一步,深圳将结合粤港澳大湾区、深圳先行示范区建设,持续大力推进快递包装绿色产品认证,助力经济社会绿色发展。未来,带有中国绿色产品标识的包装将承载中国制造的商品走向全国,走向世界各地,以实际行动诠释绿色发展。

“通过指导其编写企业标准备案后再申请快递包装绿色产品认证方式得到解决,成功推动顺丰集团旗下顺启和(深圳)科技有限公司研发的共享循环箱获得快递包装绿色产品认证,助力打造绿色快递包装循环生态圈。”

2022 年有机产品认证宣传活动 广西现场会”在钟山召开



9月23日，由自治区市场监管局主办，钟山县人民政府、贺州市市场监管局承办的“2022年有机产品认证宣传活动广西现场会”在钟山公安双元村有机基地举行。今年主题为“有机产品认证：护航消费升级守护品质生活”。自治区市场监管局一级巡视员钟会超出席仪式并宣布活动启动。钟山县市场监管局在会上作典型经验交流发言与会人员还参观宣传展板和全区有机产品企业实物展示，观看2022年有机宣传周宣传片，参观龙头企业有机种植基地、质量文化展示厅等，分享钟山县创建国家有机产品认证示范区经验交流；与企业面对面交流互动，接受企业质量认证咨询，听取企业文化建设、产品质量提升的实践经验，宣传认证提升产品知名度的作用，宣传国家有机产品认证等高端品质认证助推经济高质量发展。

据了解，钟山县自2018年创建国家有

机产品认证示范县以来，依托质量基础设施“一站式”服务，以企业需求为导向主动靠前服务，有机产品认证成效显著。现有贡柑、红薯、水稻、茶籽、淡水鱼以及各类中草药等68种农产品、16家种植企业、共获得30张有机认证证书，认证产品面积2万余亩，产量约1.5万吨。认证品种、面积、产量排名全区第二、全市第一。有机产品中创建国家地理标志保护产品1个、地理标志证明商标2个，有年产10万吨有机肥生产企业1家。钟山县所产的米、果、鱼有机农产品入选北京外埠优质食用农产品，钟山贡柑、大米、淡水鱼成为北京2022年冬奥会的指定产品。

贺州市、桂林市等市场监管部门、有机产品认证机构和获证企业等有关方面的代表参加会议，分享有机产品认证扩大优质农产品供给和促进绿色消费的成果与经验。

ISO 10010:2022《质量管理 理解、评估和改进组织的质量文化指南》标准解读

2022年8月，国际标准化组织发布了ISO 10010:2022《质量管理 理解、评估和改进组织的质量文化指南》。该标准由ISO/TC 176/SC3负责管理，由我国提出并主导制定。

1 标准立项背景与过程

质量文化源于工业文明，是现代管理尤其是质量管理不可或缺的重要基础之一。对于一个组织而言，质量管理体系的有效应用，不仅取决于体系的建立、对计划和制度的理解、质量方法工具的应用，还取决于所有员工对质量管理体系的认同、接受和参与程度。也就是说，依赖于组织内质量文化培育的有效性。因此，质量文化培育对组织建立并实施质量管理体系，推动质量管理方法的成功应用，提升员工的职业素养起着十分重要的作用。

鉴于此，2017年作为ISO/TC176国内技术对口单位，我院质量研究分院积极推

动了质量文化国际标准的前期研究。2018年，在时任ISO/TC176副主席王立志博士的大力推动下，我国向ISO/TC176提出了开展质量文化国际标准提案的建议，并完成了标准草案的起草工作。2019年3月份，ISO/TC 176启动了该标准的立项投票，最终该标准顺利通过投票。2019年8月，ISO/TC 176正式立项，标准号为ISO 10010。2019年11月，在第35届ISO/TC 176全体会议上，SC3秘书处正式宣布成立WG25工作组，标准名称为《质量管理 理解、评估和改进组织的质量文化指南》（Quality management——Guidance to understand, evaluate and improve organizational quality culture）。

2 标准主要内容

《质量管理 理解、评估和改进组织的质量文化指南》为组织评估、发展和改进质量文化提供了指南，同时提供了自我评估组织质量文化的工具示例，以帮助组织了解质量文化成熟度和改进的潜力，帮助组织取得持续成功。

标准中具有特色的观点包括：一是强调质量文化的建设过程管理，包括理解、确定、分析、评估、实施、嵌入和保持的全过程；二是突出领导作用和人员的积极参与对促进质量文化建设的重要作用；三是引导质量文化建设的目标，旨在建立适合的、期望的质量文化而不是单纯追求卓越的质量文化；四是注重质量管理的七项原则在质量文化中的体现。

该标准的目的是帮助组织理解、评估和改进其质量文化，以增强组织绩效并帮助组织实现持续成功。标准提供了如何理解、确定、分析、评估、实施、嵌入和保持与组织环境相符的期望的质量文化，并形成了质量文化框架。

标准由9个章节和1个资料性附录构成，主要内容包括：组织环境、确定期望的质量文化、确定当前的质量文化、确定和实施行动以实现期望的质量文化、嵌入期望的质量文化、保持期望的质量文化6个部分。附录给出了采用成熟度方法进行质量文化评估的示例。

第4章“组织环境”包括“质量文化和组织文化的关系”、“理解组织环境”两部分。理解组织环境分为外部和内部因素、理解相关方需求和期望。标准给出了应考虑的可能对质量文化产生重大影响的外部 and 内部因素，并特别强调了领导作用和人员在质量文化中的重要作用。

第5章“确定期望的质量文化”分为“总则”和“领导角色和职责”。期望的质量文化应以成文信息的形式明确表达。标准强调了期望的质量文化需要与组织自身的商业模式相适应，期望的质量文化受到组织的特性的影响。组织还应认识到质量文化是组织文化的重要组成部分，受到最高管理者的态度、思想和理解的重要影响。

第6章“确定当前的质量文化”主要涉及测量、分析和评估质量文化。组织应确定质量文化评估的范围和测量准则。评估当前的质量文化，可以采用对照期望的质量文化来分析。附录A给出了质量文化调查问卷的示例。收集所需的数据后，应考虑使用有效方法（例如帕累托图等）分析和展示数据，用于理解成因和策划后续行动。组织应寻求理解问题的根本原因，除定量方法外，还应进行定性的根本原因分析（RCA），用于指导改变质量文化要素的行动。在应用根本原因分析评估当前的质量文化时，可遵循以下步骤：识别描述问题、识别可能原因、找到根本原因、建立从正常状态到问题发生的时间线、区分根本原因和其他原因、建立问题

和根本原因之间因果关系图、为每个根本原因制定行动计划（见第7章）。根本原因分析需考虑到行为背后的组织内普遍存在的思想。

第7章“确定和实施行动以实现期望的质量文化”分为“总则”和“确定质量文化战略”。总则部分主要强调了支持实现期望的质量文化所需的措施，包括：管理者和最高管理者的责任；愿景、使命、价值观和质量目标的定期评审和更新；保持质量目标与员工和其他有关相关方的关联等。建立质量文化战略时应考虑质量文化的不同层面，例如无形、行为、制度、物质层面的文化。建立质量文化战略可采用不同方式，例如跟随领先者的质量文化、符合法律法规的质量文化、创新的质量文化、作为引领者的质量文化。标准推崇建立适合本组织的质量文化，而不是一味地追求最佳。

第8章“嵌入期望的质量文化”介绍了嵌入期望的质量文化可采用的措施，主要包括沟通培训和员工积极参与活动，个人层面树立目标和承诺、指导和奖励激励措施等。组织还应推动质量文化的持续改进，包括定期评审数据收集过程、检验采取措施的有效性、评估质量文化是否有所改进等。本章还特别指出应注意组织环境的变化，评估组织环境变化对质量文化带来的风险，并采取措施降低风险的影响。

第9章“保持期望的质量文化”介绍了实现、巩固期望的质量文化并嵌入整个组织

的一些措施，包括持续提倡期望的质量文化、人员的积极参与、沟通、变革管理、持续评估和标杆比对等。

附录A“评估示例”给出了质量文化调查问卷及自我评估工具的示例。

3 标准在引导企业质量文化建设中的应用建议

以落实质量强国战略为推动，加强社会各界的质量意识，围绕质量文化标准，建议开展三个方面的工作：

一是大力宣传和推广质量文化标准。在质量文化国际标准正式发布后，将立即开展等同转换工作，尽快推出相应国家标准，通过各种方式向社会进行宣传推广，鼓励企业采用该标准，指导质量文化建设工作。

二是鼓励和引导企业开展质量文化的创建。根据国际标准提出的技术路线，结合我国典型企业质量文化建设实践，研究提炼质量文化的共性要素和要求等，如一丝不苟、精益求精、守正创新等的具体要求和做法，研究总结适合我国企业质量文化建设的具体路径，引导企业按照这一路径，正确定位和培育具有自身特色的质量文化，并与企业总体战略和规划相融合。

三是树立质量文化引领企业质量发展的标杆，鼓励在质量文化建设方面取得显著效果的企业，总结提炼质量文化在引领质量提升方面经验和做法，树立典型，向其他企业提供示范和标杆作用。



近年来，随着经济的快速发展，人们生活质量的提升，食品安全问题成了社会民生关注的首要问题之一。这也是导致食品类企业大量认证食品安全管理体系的主要原因，下面我们分享一下关于办理 ISO22000 食品安全管理体系的相关资讯。

ISO22000—食品安全管理体系认证

企业申请 ISO22000 认证的基本条件和要求

1、ISO22000 认证申请的基本要求

通过 ISO22000—食品安全管理体系认证，企业向政府和消费者证明自身的质量保证能力，证明自己有能够提供满足顾客需求和相关法规的安全食品和服务，因而有利于开拓市场，获取更大利润，也是提高企业质量管理水平和生产安全食品，提高征信水平的保证。

2、企业要申请认证应满足几个基本条件

1) 产品生产企业应为有明确法人地位的实体，产品有注册商标，质量稳定且批量生产；

2) 企业应按 GMP 和 ISO22000 管理体系的要求建立和实施了食品安全管理体系，

并有效运行；

3) 企业在申请认证前，ISO22000 体系应至少有效运行三个月，至少做过一次内审，并对内审中发现的不合格实施了确认、整改和跟踪验证。



ISO22000 认证适应哪些企业？

1、食品和饲料的加工制造业：如食品生产商，动物、宠物饲料的生产制造商；

2、餐饮行业：如餐饮公司，餐馆、单位食堂，配餐公司；3、零售、运输和贮藏：如食品的销售商，运输和贮藏的服务提供商（仅限申请 ISO22000）；

4、辅助服务类：如食品包装材料的生产商；

5、生物化学品的生产：如食品和饲料添加剂的生产商，维生素及营养剂的制造商等等；

6、特殊行业，具体可以咨询认证客服人员。



ISO22000 体系认证流程

1. 咨询服务机构到企业进行调研、贯标；
2. 有咨询师和企业的管理者代表共同的体系策划；
3. 培训，包括标准培训和人员培训；
4. 体系文件的建立，包括：程序文件和质量手册；
5. 体系运行
6. 内审
7. 管理评审；

8. 认证前的准备工作；

9. 现场审核；

10. 对不合格项的整改；

11. 等待颁发证书。

其实食品企业，ISO9001 和 ISO22000（也就是以前的 HACCP），绝大多地方是一样的，一般认证，最好两个都做了；ISO22000 不是涵盖了 ISO9001，这是两个不一样的体系，一个是质量管理体系，一个是食品安全体系，诚然，里面确实是有许多一样的，但也有不一样的。



ISO22000 体系认证准备的资料

- 1、食品安全管理体系认证申请；
- 2、有个法规规定的行政许可文件证明文件（营业执照 / QS 证书 / 卫生许可证）；
- 3、组织机构代码证书复印件；
- 4、食品安全管理文件；
- 5、加工生产线、HACCP 认证和班次的详细信息；
- 6、申请认证产品的生产、加工或服务工艺流程图、操作性前提方案和 HACCP 计划；
- 7、生产、加工或服务过程中遵守的相关法律、法规、标准和规范清单；产品执行企业标准时，提供加盖当地政府标准化行政主管部门备案印章的产品标准文本复印件；
- 8、承诺遵守法律法规、认证机构要求、提供材料真实性的自我声明；
- 9、产品符合卫生安全要求的相关证据和自我声明；

10、生产、加工设备清单和检验设备清单；

11、厂区平面图；

五

ISO22000 认证对于食品安全到底有多重要？

ISO22000 标准主要的好处是使全球范围内的组织以协调的方法实施关于食品卫生 Codex HACCP（危险分析和关键控制点）体系更加容易，这种协调方法不会随着国家或相关食品生产而发生变化。

食品通过供应链被送到消费者手中，而这种供应链可以连接许多不同类型的组织，并且能延伸到许多国家。食品安全供应链中地薄弱环节可能导致有害健康地不安全食品出现，发生这类情况可能对消费者地危害是严重地，食品链供应商付出地代价也是相当大地。由于食品安全危险可能会进入食品链的任何阶段，整个过程需要进行适当地控制。

六

ISO22000 食品安全管理体系认证的意义

ISO22000 认证可以说是食品安全管理中最为权威的认证了，说到 ISO22000 认证不得不说 HACCP，HACCP 也是食品行业的规范要求他强调过程中的点，ISO22000 认证就是 ISO9001 认证和 HACCP 的合体，如果说 ISO9000 是面，HACCP 是点，那么 ISO22000 认证就是点、面结合应该是一个完善的管理体系了。

ISO22000 食品安全管理体系则是在 ISO9001 认证体系上进一步对食品安全进行更有效、规范的关注和控制。ISO22000 体系认证可以说是食品行业的特色认证，别的行业想做还做不了，这要求企业至少和食品链相关的。

行内认为是食品行业里的高级别认证，对企业的硬件、卫生、工艺、召回等都提出了更高的要求。ISO22000 认证标准里有些条款的要求与 ISO9001 标准差不多，所以做过 ISO9001 认证的话会省点事，有些文件和记录可以共用的。

当然，这些认证都是第三方的审核和检查。企业的发展与产品质量好坏还是要靠管理层的食品质量与安全意识、体系文件的实施情况来决定。

ISO22000 认证有什么意义呢？我们告诉大家，食品安全要求是第一位的；它不仅直接威胁到消费者；而且还直接或间接影响到食品生产、运输和销售组织或其他相关组织的商誉；甚至还影响到食品主管机构或政府的公信度。因此，ISO22000 认证标准的推广，是具有重要作用和深远意义的。

在不断出现食品安全问题的现状下，基于本标准建立食品安全管理体系的组织，可以通过对其有效性的自我声明和来自组织的评定结果，向社会证实其控制食品安全危害的能力，持续、稳定地提供符合食品安全要求的产品，满足顾客对食品安全要求；使组织将其食品安全要求与其经营目的有机地统一。

必备！质量管理体系知识汇总



质量管理体系指的是在质量方面指挥和控制组织的管理体系。质量管理体系是组织内部建立的、为实现质量目标所必需的、系统的质量管理模式,是组织的一项战略决策。

质量管理体系对于很多人来说既复杂又熟悉,那么接下来将对质量管理体系进行一个知识的汇总。

一、质量管理体系的 5W3H 思维模式

1. Why: 为何,为什么要做?为什么要如此做(有没有更好的办法)?(做这项工作的原因或理由)

2. What: 何事,什么事?做什么?准备什么?(明确工作的内容和要达成的目标)

3. Where: 何处,在何处着手进行最好?在哪里做?(工作发生的地点)

4. When: 何时,什么时候开始?什么时候完成?什么时候检查?(时间)

5. Who: 何人,谁去做?(由谁来承担、执行?)谁负责?谁来完成?(参加人、负责人)?

6. How: 如何,如何做?如何提高效率?如何实施?方法怎样?(用什么方法进行)?

7. How much: 何价,成本如何?达到怎样的效果(做到什么程度)?数量如何?质量水平如何?费用产出如何?

8. How do you feel: 工作结果,工作结果预测。

概括:即为什么?是什么?何处?何时?由谁做?怎样做?成本多少?结果会怎样?

也就是:要明确工作/任务的原因、内容、空间位置、时间、执行对象、方法、成本。这就是 5W3H。

二、8D/5C 报告

8D 报告

D0: 准备,征兆紧急反应。

D1: 成立改善小组。

D2: 问题描述。

D3: 临时处理措施。

D4: 根本原因分析。

D5: 制订永久纠正对策。

D6: 实施/确认永久措施 PCA。

D7: 防止再发生。

D8: 结案并祝贺。

5C 报告

指 DELL 为质量问题解决而提出来的，即为五个 C 开头的英文缩写：描述；围堵措施；原因；纠正措施；验证检查。相比于 8D 报告简单了些，但是思维基本相同。

Correct（准确）：每个组成部分的描述准确，不会引起误解；

Clear（清晰）：每个组成部分的描述清晰，易于理解；

Concise（简洁）：只包括必不可少的信息，不包括任何多余的内容；

Complete（完整）：包括复现该缺陷的完整步骤和其他本质信息；

Consistent（一致）：按照一致的格式书写全部缺陷报告。

三、QC 七大手法

QC 手法分为新旧两种手法。

QC 旧七大手法：

1. 鱼骨图（寻找因果关系）；
2. 层别法 Stratification: 层别作解析（按层分类，分别统计分析）；
3. 柏拉图（排列图）Pareto Diagram: 柏拉抓重点（找出“重要的少数”）；
4. 查检表（检查表、查核表）Check List: 查检集数据（调查记录数据用以分析）；
5. 散布图 Scatter Diagram: 散布看相关（找出两者的关系）；

6. 直方图，层别法（分层图）Histogram: 直方显分布（了解数据分布与制程能力）；

7. 管制图（控制图）Control Chart: 管制找异常（了解制程变异）。

QC 新七大手法：

1. 关系图法（关联图法）；
2. KJ 法（亲和图法、卡片法）；
3. 系统图法（树图法）；
4. 矩阵图法；
5. 矩阵数据分析法；
6. PDPC 法（过程决策程序图法）或重大事故预测图法；
7. 网络图法（又称网络计划技术法也叫关键路线法）。

四、IATF16949 五大核心手册

1. FMEA（潜在失效模式及后果分析）；
2. MSA（测量系统分析）；
3. SPC（统计制程管制）；
4. APQP（产品质量先期策划和控制计划）；
5. PPAP（生产件批准程序）。

五、10S/ 五常法

由 5S 延续出来的 10S。

整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全、节约 / 速度、服务、满意、坚持。

五常法是用来维持质量环境的一种技术，西方国家则为 5S。

在香港推行五常法，自然需要五个中文

配合，也是我们平时所说的：整理、整顿、清扫、清洁、修养。

六、7M1E

7M1E：为人（man）、机（machine）、料（material）、法（method）、环（environment）、测（measure）、管理（management）、市场（markrt）。

七、112 344 568

ISO9000 有几个主要的特性，概括起来就是“一个精髓和 1 个中心、2 个基本点、3 种特性、4 个凡事和 4 大产品、5 大模板、6 大文件、8 项原则”，可简化为“112 344 568”。

1. 一个精髓：说、写、做保持一致。
2. 一个中心：以顾客为中心思想。
3. 两个基本点：顾客满意和持续改进。
4. 三个特性：适应性、充分性、有效性。
5. 四大凡事：凡事有人负责、凡事有章可循、凡事有据可查、凡事有人监督。

6. 四大产品：服务、软件、硬件、流程性材料。

7. 五大模块：质量管理体系；管理职责；资源管理；产品实现；测量、分析和改进。

8. 六大文件：ISO9000：2015 版标准明确提出的 6 个程序文件必须制订：文件控制程序、质量记录管理程序、内部审核程序、不合格品控制程序、纠正措施控制程序、预

防措施控制程序。

9. 八项原则：以顾客为中心、领导的作用、全员参与、过程方法、系统管理、持续改进、以事实为依据、与供方互利的关系。七项。

其中最关键的就算八项原则，那么将八项原则分解开来解释：

1. 以顾客为关注焦点。组织依存于他们的顾客，因而组织应理解顾客当前和未来的需求，满足顾客需求并争取超过顾客的期望。

2. 领导作用。领导者建立本组织相互统一的宗旨和方向。他们应创造并保持使员工能充分参与实现组织目标的内部环境。

3. 全员参与。各级人员是组织之本，只有他们的充分参与，才能使他们的才干为组织带来益处。

4. 过程方法。将相关的资源和活动作为过程来进行管理，可以更高效地得到预期的效果。

5. 管理的系统方法。识别、理解和管理作为体系的相互关联的过程，有助于组织实现其目标的效率和有效性。

6. 持续改进。组织总体业绩的持续改进应是组织的一个永恒的目标。

7. 基于事实的决策方法。有效决策是建立在数据和信息分析基础上。

8. 互利的供方关系。组织与其供方是相互依存的，互利的关系可增强双方创造价值的能力。

标准 | ISO 14100 正式发布

从中国标准化研究院获悉，国际标准《支持绿色金融发展的项目、活动和资产环境准则指南》（以下简称 ISO14100）已于日前由 ISO（国际标准化组织）正式发布。这是该院专家牵头完成的首项绿色金融 ISO 国际标准，也是中国专家在 ISO 绿色可持续金融领域牵头制定的第 2 项国际标准。

ISO14100 于 2018 年立项，由中国标准化研究院资环分院李鹏程研究员担任联合工作组召集人。标准制定过程中得到了国际广泛参与，工作组成员包括来自中国、巴西、法国、美国、奥地利、英国、德国、卢森堡、日本、韩国、马耳他、加拿大、瑞士 13 个国家的 50 多名专家。

ISO14100 给出了识别和评估项目、资产和活动环境因素和环境影响、环境绩效的准则，并提供了将相关环境准则应用于项目、资产和活动时，开展环境风险和机遇评估的指南。重点规定了确定环境准则的原则、目的，确定项目、资产和活动环境因素和环境影响的准则，以及项目、资产和活

动环境因素和环境影响的评估。标准附录 A 讨论了环境因素、环境影响、环境绩效、显著性、背景、实质性等关键要素的关系；附录 B 提供了对融资方和投资方开展绿色金融业务有支持作用的 ISO 国际标准说明；附录 C 提供了与融资方和投资方开展绿色金融业务有关的国际倡议相关说明；附录 D 给出了如何为中小企业参与绿色金融提供公平竞争环境的建议。

ISO14100 的主要目标用户是参与绿色金融的投融资相关方。ISO 14100 首次对绿色金融相关的关键概念进行了界定，分析了其相互作用的机理，给出了具体的应用示例。ISO 14100 有助于支持投融资双方高标准开展绿色金融业务，保障实现环境效益。

ISO 14100 的发布，将有助于解决绿色金融业务实施过程中，投融资双方对项目、资产和活动相关环境准则的认识不一致、信息不透明等关键问题，将为全球推动绿色金融可持续发展、实现气候变化等重要目标提供新的国际标准支撑。



产品认证、体系认证、 服务认证有的区别是什么？

产品质量认证分为：CCC 国家强制性认证；有机产品认证，绿色食品，绿色产品认证等，(CE 认证属于欧盟，暂不列入。)

认证是市场经济条件下加强质量管理、提高市场交率的基础性制度，是由国家认监委批准的具有专业能力的第三方认证机构，通过评审，颁发公示证书，以证明其产品质量、服务质量、管理绩效、人力资源等相应的地方符合相关标准和技术规范的程度。

认证一词的英文为 certification，其原意是指一种出具证明文件的行动。ISO/IEC 导则 2-1991《标准化及有关活动的一般术语及其定义》将“认证”定义为：“由第三方对产品、过程或服务满足规定要求给出书面保证的程序”。该定义的

要点可以归纳为：（1）认证的对象是产品、过程或服务；（2）标准是认证的基础；（3）鉴定方法包括质量抽检、质量管理体系的审核和评定；（4）认证的证明方式有认证证书和认证标志；（5）认证是第三方从事的活动。

我国目前认证的类型主要分为：

产品质量认证、管理体系认证、服务认证

产品质量认证分为：CCC 国家强制性认证；有机产品认证，绿色食品，绿色产品认证等，(CE 认证属于欧盟，暂不列入。)

管理体系认证分为：ISO9000 质量管理体系认证；

ISO14000 环境管理体系认证；ISO45001 职业健康安全管理体系认证；ISO27001 信息安全管理体系认证；HACCP 食品安全控制体系认证等。（ISO 体系认证都属于此类）

产品质量认证和质量管理体系认证的概念

1、关于认证

ISO/IEC 指南 2 中关于“认证”的定义是：“第三方依据程序对产品、过程或服务符合规定的要求给予书面保证（合格证书）”。

2、关于产品质量认证

《中华人民共和国产品质量认证管理条例》第一章第二条的定义是：“产品质量认证是依据产品标准和相应技术要求，以认证机构确认并通过颁发认证证书和认证标志来证明某一产品符合相应标准和相应技术要求的活动”。

3、关于质量管理体系认证

质量管理体系认证是指经认证机构依据质量管理体系标准对组织的质量管理体系进行检查、评定、确认并颁发体系认证证书来证明该组织的质量管理体系符合相应标准要求的活动。

产品质量认证和质量管理体系认证的相同之处

通过上述定义可以看出，产品质量认证和质量管理体系认证最大的共同点就是

两者同属认证的范畴，都具有独立的第三方质量认证的特征。具体地讲相同之处：

1、产品质量认证和质量管理体系认证都具有独立的第三方质量认证的相同认证特征。

2、申请认证方都必须具有提供满足顾客和适用的法律法规要求的产品的能力。

产品质量认证和质量管理体系认证的不同之处

1、认证对象不同质量管理体系认证与产品认证最主要的区别是认证的对象不同。产品认证的对象是特定产品，既要对产品做型式试验，以确定产品质量是否符合指定标准要求，又要对组织的质量管理体系进行评定，评定组织是否具有质量保证能力，能否持续稳定地提供合格产品。而质量管理体系认证的对象是组织的质量管理体系，仅评价组织的质量管理能力是否达到认证依据标准的要求。

2、认证依据不同质量管理体系认证的依据是等同于 ISO9000 族系列标准的有关国家标准。它的作用是能够提高顾客对供方的信任，增加订货，减少顾客对供方的检查评定，有利于顾客选择合格的供方。而产品认证的依据除了认证机构确定的质量管理体系要求外，还包括技术依据，即申请认证产品的相关国家或行业产品标准。

3、证书和标志的使用不同企业通过质

质量管理体系认证仅证明其质量管理水平达到了相应的认证依据标准的要求，并不能证明企业的每批产品都是合格的，所以质量管理体系认证证书只能用于企业宣传，不能用在企业所生产的产品上。质量管理体系认证不能使用认证标志。而产品认证的对象是特定的产品，企业通过产品认证即证明其产品是满足相应产品标准要求的，所以企业除可将产品认证证书用于宣传外，还可根据认证机构的要求在通过认证的产品上使用认证标志。

总的来说管理体系认证：注重过程，主要考察过程是否符合标准要求。比如质量管理体系的标准里要求供应商要评价，设计输入要评审，产品和服务交付前要检验/验证，不合格要避免非预期使用等等。这些都是过程要求，只要这些规定的过程被有效实施、检查和改进，就可以得出符合体系要求的结论。

CCC、CE 等产品认证：依据是产品标准，注重生产一致性，考察产品的整个生产过程和最终产品是否一致，就是不期望你的产品质量有多好，而是要求所有产品都是一样的。产品认证的所有内容其实都是围绕着生产一致性进行的。

产品的生产过程必然会涉及到采购、设计、制造、标识、检验、不合格处置等环节，这些环节的处理过程一致，就可以

保证生产的产品一致。如果这些环节有任何变化，比如更换了更好的供应商或配件、采用了更完善的设计、更改了制造工艺等等，都可能导致最终产品的变化，为了保证一致性，这些变化必须申报并通过第三方机构的重新检测，以证实变化后的产品依然符合产品标准。

另外还要定期（比如说每年）进行最终产品的一致性检测，以证实这段时间内的产品是一致的。

以上就是产品认证的核心内容。

另外，产品认证不全是强制性的，CCC 认证是强制性的，CE 认证是自愿性的。

服务认证

服务认证包含我们常见的商品售后服务评价体系（有机构也叫五星服务或者其他星级服务认证），另外还有很多针对行业的特殊服务认证，如物流服务认证、物业管理服务认证、汽车维修服务认证等等。

服务认证的侧重主要是企业针对售后或者行业服务流程方面的客户满意度是否达标。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份，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”。

国家标准 GB/T 31950

《企业诚信管理体系 要求》修订要点

摘要：随着 ISO 管理体系标准框架的更新，以及党中央、国务院有关建立健全企业信用承诺制度、企业履行社会责任制度、落实企业主体责任制度等方面新的文件指示的相继发布，修订 GB/T 31950《企业诚信管理体系》的必要性日益凸显。标准的修订遵循企业诚信的规律，将与企业诚信相关的承诺作为企业诚信管理体系的起点，采用过程方法，并按照“策划—实施—检查—处置”（PDCA）循环模式推进体系的实施运行。修订后的标准既符合诚信管理规律，又便于理解和实施。

1. 引言

在市场经济活动中，诚信是由道德规范上升形成的重要原则。企业作为经济运行过程中最重要的微观经济主体，它的诚信是指：在市场活动中，企业秉承伦理道德、遵守法律义务、遵循市场规则，将诚实守信融入生产经营各环节的意愿、能力和实践的持续改善的过程。简而言之，企业诚信是企业信守相关承诺的思想、意识和行为，是企业的自律。2015 年 GB/T 31950《企业诚信管理体系》（以下简称 2015 版标准）发布，针对企业如何建立



诚信管理体系，给出了一套可参考、使用的规范。

2015 版标准发布的目的是指导和帮助企业建立诚信管理体系，持续提升企业满足顾客、利益相关方和社会的要求以及企业自身要求的能力。该标准的定位是指导企业如何去提高诚信管理水平，从防范信用风险的角度指导企业如何在管理过程中去识别诚信要素，并且将“诚信要素”的识别和确认作为企业诚信管理体系的输入。对于诚信要素，标准给出的定义是：企业的活动、产品或服务中能影响企业诚信而又相互作用的一组要素。诚信要素直接作用在企业的活动（签约、宣传、承诺和公益行为等）、产品或服务上。

经过这几年的应用实践，标准的使用者对“诚信要素的识别和确认”这一环节的认识和理解较难统一，实施过程中对诚信要素的范围和内容也较难确定。再者，2015 版标准所采用的 ISO 管理体系标准框架在 2016 年后发布了新版，在管理原则上突出了“客户中心”理念，在管理体系实施方面注重领导力，强调人的参与，关注企业内部的环境和安全问题。同时，近年来，党中央、国务院发布的有关文件中，针对建立健全企业信用承诺制度、企业履行社会责任制度、落实企业主体责任制度等方面也有了新的指示。在这些背景下，全国社会信用标委会提出对 2015 版标准进行修订。

2. 修订的思路和方法

2022 年 3 月，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于推进社会信用体系建设高质量发展促进形成新发展格局的意见》，明确提出“推动企业将守法诚信要求落实到生产经营各环节，使诚实守信成为市场运行的价值导向和各类主体的自觉追求。”

本次修订吸收和借鉴新版 ISO 管理体系标准框架的理念，确保与其他管理体系的兼容性；同时吸收党中央、国务院文件中有关建立健全企业信用承诺制度、企业履行社会责任制度、落实企业主体责任制度等方面的新思路和新理念，确保标准的技术内容与最新的政策文件精神保持一致。

本次修订遵循企业诚信的规律，将与企业诚信相关的承诺作为企业诚信管理体系的起点，采用过程方法，并按照“策划—实施—检查—处置”（PDCA）循环模式对与企业自我承诺、承诺的履行和跟踪、承诺的兑现评价以及承诺的改进等环节相关的过程实施控制。

3. 修订的技术要点

3.1 对企业承诺的划分

本次修订将与企业诚信相关的承诺按照来源分为三类：

第一类是规定性承诺，来自于国家法律法规和行业管理条例中对企业诚信管理的强制性的要求，例如不因提供产品和服务而造成环境污染、保证员工的正当合法权益、遵守安全生产规定、保障员工生命安全等。

第二类是约定性承诺，来自于企业相关方对企业履行合同中明确约定的需求和期望，例如建立公平的员工晋升制度，设立诚信管理部门并提供经费和人员保障以承担信用调查、信用档案管理、授信管理、合同管理和商账管理等职责，开展诚信风险管理的绩效评价，提供质量合格的产品和服务并制定合理的价格，不对所提供的产品和服务进行虚假宣传，不对周边的社区生活带来扰乱，遵守行业诚信自律公约，履行社会责任等。

第三类是自愿性承诺，来自于企业基于可持续发展目的而设立的愿景和目标，包括企业自愿的社会贡献或者是为解决重大问题而自愿承担的责任，例如自行选择的有利于社会可持续性发展的战略目标，提高品牌影响力和社会美誉度的长期目标，运用大数据、云计算、人工智能、移动互联、智能终端等技术手段或工具实施诚信管理以适应并满足数字经济时代新型商业模式下的诚信管理需求，诚信教育和诚信文化建设，积极参与公益活动等。

3.2 将承诺作为诚信管理体系的起点

在企业诚信管理体系的“策划”阶段，企业应对上述三类与诚信相关的承诺进行分析、识别和确认，并以文件的形式记录，作为后续是否履行承诺、达到诚信管理要求的评判依据。

在企业诚信管理体系的“管理实现”阶段，企业应采取措施以确保在以下几个

方面满足承诺的要求：（1）产品和服务的质量、安全、环保、售后服务；（2）接受政府信用监管；（3）遵守行业自律公约；（4）响应社会公众投诉和举报；（5）公开失信信息；（6）履行社会责任。

在企业诚信管理体系的“检查与分析”阶段，企业应对法律法规及行业诚信自律公约、相关方的需求和期望以及写入承诺的自身愿景和目标进行核查和分析。这项举动的目的是评判自身在策划阶段所作出的承诺是否既满足相关方的需求和期望，又与自身履行承诺的意愿和能力相匹配。

在企业诚信管理体系的“持续改进”阶段，企业一方面要基于检查与分析的结果，改进自身履行承诺过程中的措施以提升诚信管理水平，另一方面也可能需要根据对自身作出承诺的评判，调整承诺的内容，避免出现承诺所体现的要求低于相关方的需求和期望，或高于自身技术能力的情况。这两种情况，均不利于企业达到诚信管理的目的。

3.3 修订的其他关键技术点

（1）响应数字经济时代的特点

修订后的标准响应数字经济时代的特点，融合平台经济和共享经济新的业态下企业实施诚信管理的新特点、新理念和新举措，要求运用大数据、云计算、人工智能、移动互联、智能终端等技术手段或工具实施诚信管理，以适应并满足数字经济时代新型商业模式下的诚信管理需求；要求互

联网平台企业应建立诚信管理机制，对入驻平台的经营者实施监督，同时应签署《依法合规经营承诺》并严格遵守相关规定，采取必要的措施以应对数字经济时代新型商业模式下知识产权保护、反垄断、广告、消费者权益保护方面出现的新问题。

（2）补充信用修复的相关要求

为适应当前政府主管部门对企业实施信用监管的要求，修订后的标准补充了信用修复的相关内容，比如要求企业应根据失信评估结果，主动向相关部门提出信用修复申请，可通过失信行为修正、失信损失补偿和失信影响补救等多种方式获得信用修复认可；企业还应重视信用修复后的跟踪评估，在企业内部形成部门间的相互监督和约束机制，必要时可委托第三方专业机构来完成信用修复的成效评估，并对信用修复及其后评估情况进行公示。

（3）吸收最新修订的“信用管理师”国家职业技能标准的相关内容

修订后的标准也吸收了最新修订的“信用管理师”国家职业技能标准中的相关内容，比如补充了企业内部和外部“守信激励的确认和实施”技术内容，不仅涵盖“惩罚”这种单向的“命令、强制、对抗式的”治理方式，而且囊括“激励”这种互动的“柔性、合作式的、劝慰式的”管理方式，丰富了企业诚信管理的内涵，符合当前社会信用体系建设的最新发展动向。有专家指出：与新版信用管理师标准的内容相比，

修订后的“企业诚信管理体系”国家标准在内容上“异曲同工”，用戴明环将信用管理操作动态化是个好办法，很有意义。

4. 总结

建立和实施诚信管理体系是企业管理工作的一项重要内容，可以促进其诚信制度和诚信文化建设，树立诚实守信的生产经营观念、履行社会责任，从而帮助其树立良好形象，为提高整体绩效、推动可持续发展奠定良好基础。

企业诚信管理体系国家标准作为完善企业诚信管理制度建设的指南，能够指导企业建立诚信管理体系，将诚信管理工作标准化和规范化，有利于提高企业的诚信意识和诚信管理水平，对于引导企业建立诚信经营长效机制，提升企业核心竞争力、品牌影响力和风险防控能力，具有积极而重要的影响。

通过此次修订，将承诺作为企业诚信管理体系的起点，使得标准既符合诚信管理规律，又便于理解和实施。修订后的标准新增了“接受并配合政府部门的监管”、“设立诚信管理部门，承担信用调查、信用档案管理、授信管理、合同管理和商账管理等职责”以及“遵守行业诚信自律公约”等技术要求，为识别、预警、防范、控制和处置可能出现的失信风险、诚信危机和失信行为给出了具体而详尽的指导，切实有效地提高了企业诚信管理体系的实用性和可操作性。

获得七星售后服务 认证有什么好处？

GB/T27922 商品售后服务评价体系认证是服务认证类别,颁发“服务认证证书”。《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)。适用于中华人民共和国境内生产型企业和销售服务型企业的售后服务水平的评价。

标准和等级

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,售后服务认证分为4个等级:

1. 达到 70 分(含 70 分)以上,达标级售后服务;
2. 达到 80 分(含 80 分)以上,三星级售后服务;

3. 达到 90 分(含 90 分)以上,四星级售后服务;
4. 达到 95 分(含 95 分)以上,五星级售后服务。

根据所评分数获得相应等级,目前在各个地方的招投标文件中均有作为加分项,也被越来越多的企业认可并采纳。

认证作用

适用于中华人民共和国境内生产型企业和销售服务型企业的售后服务水平的评价。建立该体系的目的主要在于客观反应我国企业售后服务工作的现实状况,准确衡量企业售后服务的实际水平,发现并克服售后服务工作中的不足,促进企业售后服务工作的改进。

《商品售后服务评价体系》规定了商

品售后服务的评价方式、评价指标、评价程序和评价准则；对评价方法、评价管理、评审员等作出了具体规定。



通过认证有什么好处

1. 通过认证的企业，证明其服务水平在全国范围内处于领先地位；
2. 在参与招投标和政府采购等活动时可以加分，是重要的参考和资质要求；
3. 通过认证后可在产品上标识“售后服务认证”星级标志，更加容易赢得消费者的信任；
4. 建立服务体系后，能够帮助企业强化服务能力和品质，促进企业持续盈利。



申请条件

1、申请资格

- 1.1 具备独立法人资格。
- 1.2 是在中华人民共和国境内合法经营的企业。
- 1.3 企业在最近无重大的产品质量和售后服务的问题

2、《商品售后服务评价体系》认证需要的资料清单

- 2.1 企业营业执照及年检证明复印件。
- 2.2 组织机构代码证书及年检证明复印件。
- 2.3 有效期内的生产 / 服务许可证或资质证书 (法律法规有要求时) 及年检证明复印件。
- 2.4 申报产品 / 服务的详细介绍 (请分类

列出，产品介绍中包括国家或国家认可的质量检验部门出具的产品合格报告)。

2.5 申报产品 / 服务适用的法律法规 / 标准清单。

2.6 组织简介 (包括本单位经营范围、规模、特色、实力，在国内外同行业中利税、技术、产量、质量、销售等方面的地位)。

2.7 组织机构图 (含售后服务组织机构图)。

2.8 产品销售网点 / 售后服务网点清单。

2.9 商品销售方式的介绍。

2.10 组织售后服务体系建设情况，售后服务提供方式描述 (网点全直属，全委托，或部分委托等)。如不涉及标准中的某项 (如配送安装)，请详细说明。以及服务设施投入状况、经费保证情况等介绍。。

2.11 已获得体系 / 产品等认证证书复印件，及其他荣誉证书复印件。

《商品售后服务评价体系》(SB/T-10401-2006) 是由中国商业联合会提出、起草并归口的中华人民共和国商业行业标准，于 2006 年 5 月 12 日由商务部正式发布，并已于 2006 年 10 月 1 日实施。

从标准颁布至今，为规整国内企业售后服务混乱的情况起到了积极作用。在行业竞争越来越激烈的当下，一点点差距都会给企业造成客户流失。更何况对于企业而言，服务力是核心竞争力，优质的服务支撑着销售力、品牌力和创新力的发展。提高服务能力，就是在提高生存竞争力。



国检公信（北京）检验认证有限公司 出品