

检验认证

企业做ISO20000与ISO27001认证有哪些好处？

为什么那么多企业热衷于做ISO认证？

我国成全球增长最快最具潜力检测市场

一个质量人关于质量管理体系的困惑与反思

质量管理三个概念：QC、QA和QM，
不同时期关注的重点！

TQM全面质量管理开展的四个基本要求和内容

不合格报告怎么开？这九个问题需要注意！

工厂持续改进生产流程的7个方法！

09

SEPT·2023

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

不合格报告怎么开？这九个问题需要注意！

05

工厂持续改进生产流程的7个方法！

08

内部审核中存在的这些问题，看看你有没有

10

企业做ISO20000与ISO27001认证
有哪些好处？

13

为什么那么多企业热衷于做ISO认证？

15

我国成全球增长最快最具潜力检
测市场

18

一个质量人关于质量管理体系的困惑
与反思

20

质量管理三个概念：QC、QA和
QM，不同时期关注的重点！

24

TQM全面质量管理开展的四个基本要
求和内容

26

ISO认证的10大病态，临阵磨枪是常
态，缺乏沟通很正常

29

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

不合格报告怎么开？ 这九个问题需要注意！

不合格及其控制程序不仅适用于质量管理体系，而且适用于环境、职业健康 安全等管理体系。所以，在 ISO9001 标准中，它是必须形成文件的程序，对其他管理体系具有较强的兼容性和通用性。因此，笔者归纳了审核员开具不合格报告存在的九个问题并提出一些看法。



01

开具不合格报告不宜过浅

在审核中，不能遇到不符合都开具不合格报告，特别是那些显而易见和易于解决的问题。对于一些口头提出马上就可以完整改的，如质量记录有几页缺少了负责人的签字，就不一定开具不合格报告。如果不合格报告开得过浅，就可能使审核的书面报告失去处罚，包括扣分、扣款、点名批评等。这是传统

管理模式的习惯做法，似乎奖罚分明，但也是对审核抽样风险性的挑战，从另一个侧面体现了不公正。面对这种情况，审核员不宜直接干预，但可以在与领导交换意见时希望其借鉴西方的管理理念，改进传统的管理模式。

西方的管理理念是：出了问题先分析原因，然后采取纠正措施。我们的传统管理模式是：出了问题先找到责任人，然后施以处罚。而责任人往往没有找到问题产生的原因，类似问题以后还可能发生。

02

开具不合格报告不宜过滥

如果不合格报告开得过滥，会使受审核方产生“虱子多了不咬人”的感觉，从而在整体上降低对纠正措施的重视程度。例如，某企业的内审共开具了36份不合格报告，而其中有8份都是记录漏签字。其实，这8份不合格报告可以“合并同类项”后，开成一张。当发现不合格较多时，可开可不开的以不开为宜，而以口头报告的形式，充分与受审核方交换意见。要抓住主要的、典型的、要害的问题，以及具有方向性和迫切需要改进的问题开具不合格报告。

03

不合格报告不宜作为奖惩的依据

审核中经常遇到这样的尴尬事：组织的领导者有言在先，将依据审核员开具的不合格对责任者进行处罚，包括扣分、扣款、点名批评等。这是传统管理模式的习惯做法，似乎奖罚分明，但也是对审核抽样风险性的挑战，从另一个侧面体现了不公正。面对这种情况，审核员不宜直接干预，但可以在与领导交换意见时希望其借鉴西方的管理理念，改进传统的管理模式。

04

局部小系统的问题宜开具不合格报告

局部小系统的问题宜开具不合格报告

对于受审核方系统的失误和整个过程

的失控，应开具严重不合格报告。但是，对于局部小系统的问题，也要开具不合格。例如，在某机械加工车间的不合格品报告中，钻床工序占7件，不是合格品总数的三分之一。对于这种局部小系统的问题，如果受审核方没有分析原因并采取纠正措施，须开具不合格报告，促使其抓主要矛盾，实施作业层面的持续改进。

05

抓住改进方向性的关键问题开具不合格报告

开具不合格报告，一定要抓住方向性的关键问题，如相关法律法规没有纳入有效文件目录进行控制，特殊过程的设备、人员、过程参数没有得到有效控制，没有做好对顾客满意的监视和测量，内审和管理评审不符合要求，对将要出现和已经发生的问题没有采取预防或纠正措施等。这些事关质量管理体系是否运行和持续改进的关键的带有方向性的问题，是审核员开具不合格报告的关注点。把握住这些关注点，就可以从方向上提高受审核方质量体系的有效性，促进其持续改进，合体系的运行登上一个新的台阶。

06

不宜开具治标不治本的不合格报告

不宜开具治标不治本的不合格报告

有些组织的文件可行性差，如果因为不符合这样的文件的规定就开具不合格报告，可能只是治标未治本。例如，某公共

汽车站规定，其候车大厅夏季的温度不得超过 24℃。如果夏季当地气温达到 40℃，候车大厅肯定超过 24℃。产生这种问题的原因就是文件的可行性差，审核员可采取口头报告的方式，提请受审核方修改文件，从根本上解决问题。

07

慎重开具“资源不适”的不合格报告

如果在审核中遇到受审核方的机构设置、人员安排、设备更新、行政管理、资金投入等敏感问题，要具体问题具体分析，因为机构设置是企业的自主权，人员安排是改革的需求，设备更新和资金投入是深层次的复杂问题，不是审核员提出就能解决的。只要受审核方采取其他途径和方式保证资源，能满足标准要求就可以了。对于这些难以解决的问题，要采取慎重的态度。

08

关闭不合格报告时应由此及彼

无论是内审还是外审，审核员在开具不合格报告时一般是比较认真的，不但描述了可以追溯的不合格事实，而且确认了受审核方的纠正措施计划。但在验证纠正措施的有效性时，往往就事论事，没有做到由此及彼，以扩大纠正措施的效果，使纠正措施的有效

性打了折扣。

例如，针对外审发现的不合格而采取的纠正措施的效果和证据，受审核方应进行验证，同时要由此及彼，对自查发现的同类不合格也要采取纠正措施，并验证其效果和证据后，方可提交审核员验证。审核员进行验证时，更要由此及彼。

如某造船厂船体分段大合拢焊接工序是一个特殊过程。审核员发现受审核方没有记录焊接电流过程参数，开具了不合格报告。在对其进行关闭时，还应验证受审核方对同类特殊过程（如球鼻艏合拢）焊接电流过程参数是否进行记录，从而消除失控环节，防止类似问题在同一特殊过程重复发生，使纠正措施的有效性得到充分保证。

09 对特定不合格的验证，待全系统的过程都关闭不合格后，方可完全关闭

对特定不合格的验证，不仅应由此及彼地验证其本身，还须验证本系统包括的全部过程，待同类不合格都关闭后，方可将其完全关闭。例如，某组织对油漆的特殊过程未确认，被审核员判为不合格。还需要验证这个系统的全部过程。如果这个系统包括油漆、焊接和热处理三个特殊过程，那么，只有在受审核方提供了油漆、焊接和热处理全部过程的认证证据之后，方可将其完全关闭。否则，必须继续采取纠正措施。

工厂持续改进生产流程的 7 个方法！

在价值流程图、精益生产远景图的指导下，流程上的各个独立的改善项目被赋予了新的意义，使员工十分明确实施该项目的意义，持续改进生产流程的方法主要有以下 7 种。



01

消除质量检测和返工现象

如果产品质量从产品的设计方案开始，一直到整个产品从流水线上制造出来，其中每一个环节的质量都能做到百分百的保证，那么质量检测和返工的现象自然就成了多余之举。

因此，必须把“出错保护”的思想贯穿整个生产过程，保证每一种产品只能严格地按照正确的方式加工和安装，从而避免生产过程中可能发生的错误。消除返工现象主要是要减少废品产生，严密注视产生废品的

各种现象（比如设备、工作人员、物料和操作方法等），找出根源，然后彻底解决。

02

消除零件不必要移动

在按工艺专业化形式组织的车间里，零件往往在几个车间中搬来搬去，使得生产线路长，生产周期长，生产成本低。

通过改变这种不合理的布局，把生产产品所要求的设备按照加工顺序安排，并且做到尽可能的紧凑，这样有利于缩短运输路线，消除零件不必要的搬动及不合理的物料挪动，节约生产时间。

03

消灭库存

在精益生产企业里，库存被认为是最 大的浪费，因为库存会掩盖许多生产中的问题，还会滋长工人的惰性，更糟糕的是要占用大量的资金。

减少库存有力措施是变“批量生产、排队供应”为“单件生产流程”。在单件生产流程中，基本上只有一个生产件在各道工序之间流动，整个生产过程随单件生产流程的进行而永远保持流动。

04

合理安排生产计划

从生产管理的角度讲，平衡的生产计划最能发挥生产系统的效能，要合理安排工作计划和工作人员，避免一道工序的工作荷载一会儿过高，一会儿又过低。

05

减少生产准备时间

减少生产准备时间一般的做法是，认真细致地做好开机前的一切准备活动，消除生产过程可能发生的各种隐患。

① 辨别哪些因素是内在的；哪些是外在的因素；

② 尽可能变内在因素为外在因素；

③ 利用工业工程方法来改进技术，精简所有影响生产准备的内在的、外在的因素，使效率提高。

06

消除停机时间

消除停机时间对维持连续生产意义重大，因为连续生产流程中，两道工序之间少有库存，若机器一旦发生故障，整个生产线就会瘫痪。

消除停机时间最有力的措施是全面生产维修，包括例行维修、预测性维修、预防性维修和立即维修四种基本维修方式。

07

提高劳动利用率

提高劳动利用率包括两个方面，一是提高直接劳动利用率，二是提高间接劳动利用率。

提高直接劳动利用率的关键在于对操作工进行交叉培训，使一人能够负责多台机器的操作，使生产线上的操作工可以适应生产线上的任何工种。交叉培训赋予了工人极大的灵活性，便于协调处理生产过程中的异常问题。

间接劳动利用率主要是消除间接劳动。从产品价值链的观点来看，库存、检验、返工等环节所消耗的人力和物力并不能增加产品的价值，因而这些劳动通常被认为是间接劳动，若消除了产品价值链中不能增值的间接活动，那么由这些间接活动引发的间接成本便会显著降低，劳动利用率也相应得以提高，有利于提高直接劳动利用率的措施同样也能提高间接劳动率。



内部审计中存在的这些问题，看看你有没有

审核是为获得审核证据以确定满足审核准则的程度所建立的系统的、独立的并形成文件的过程，旨在验证质量活动的符合性、有效性，并为质量改进提供依据。相对于产品检验和质量监督抽查而言，审核不是质量监控和质量考核的手段，而是企业质量管理体系改进机制的组成部分。但是，在贯彻标准的过程中，部分企业的内部审计并未达到预期的效果，究其原因，主要存在以下问题。

从管理思路上看，问题主要表现在三个方面：

一是企业把内部审计作为质量考核的手段，把审核中的不合格项作为考核奖惩的依据，从而使审核方和被审核方在利益上对立，审核人员不愿得罪被审核方，被审核人员也千方百计掩盖问题，造成内部

审核难以发现问题，实现质量改进；

二是把内部审计当成是应付外部认证审核需要，使内部审计“扎扎实实搞形式，认认真真走过场”；

三是企业领导对内部审计员缺乏有效管理；对审核人员的重大审核发现缺少鼓励措施，使审核人员因怕得罪人而不愿意

参加内部审计工作。

从审核策划角度看，问题主要表现在3个方面：

一是内部审计程序中对内部审计的时间间隔规定不正确，没有明确规定两次审核时间间隔不超过12个月；未制定年度审核计划或审核方案，也未根据上年度审核报告确定本年度内部审计工作重点、审核次数、审核时间和审核方式（即滚动审核还是集中审核）。

二是未能按照规定的进度和时间间隔开展内部审计，审核延期无正当理由，且不能提供授权领导批准延期审核的书面证据。

三是内部审计范围未能覆盖企业的产品范围，以及企业的所有部门和标准的所有条款，也未按文件规定的要求对体系的适宜性进行专题审核。

从审核的组织与准备角度看，主要存在5个方面问题：

一是内部审计实施计划未经授权批准，也未提前下发至受审核部门，使审核活动与受审核部门在工作时间上有冲突。

二是审核准备不充分，未能按照4:4:2比例合理安排审核准备、审核实施和审核报告，这不利于实现发现问题改进工作的审核目的。

三是审核人员未经过审核知识的专门

培训和资格授权，或审核员审核本部门，使审核只能发现管理中的一些“皮肤病”，而不能发现质量活动中的深层次问题和管理隐患。

四是审核检查表未覆盖审核计划所规定的部门和条款，检查表照抄标准条文，与企业文件规定和实际情况不符，从而影响审核效果。

五是各审核员之间缺乏沟通，各组织、技术接口之间的审核内容出现重复和遗漏。

从审核实施过程看，主要存在10个方面问题：

一是审核人员把审核中的调查取证与行政领导检查工作混淆，对受审核方进行嘲讽和训斥，甚至发生冲突。

二是审核记录内容和审核计划、审核检查表的安排不对应；未按照审核计划、审核检查表规定的内容和“过程方法”的审核思路进行审核。

三是审核中不是由审核员随机抽样，而是让受审核方选取作为审核样本。

四是审核中不以客观事实为依据，而是以道听途说和审核员自己的主观推断作为不合格判定的依据。

五是审核脱离标准要求和文件规定，以审核员的个人经验和外单位做法作为审核准则进行不合格判定，审核结论不能使受审核方心悦诚服。



六是审核记录对不合格事实的细节描述不充分，无法准确撰写不合格报告和对不合格原因进行追溯。

七是审核中只注意质量记录的完整性，对记录中相关数据实施情况缺乏分析，导致内部审核不能对质量活动的改进发挥增值作用。

八是审核中发现的不合格事实未及时与受审核方确认，双方在审核结果沟通时，受审核方往往提出异议。

九是审核员不守时，审核中没把握好审核节奏，不能按时完成审核任务或使审核时间延长。

从审核结果报告看，主要存在的问题是：

不合格事实描述不具体、不准确，导致不合格报告因事实依据不充分而被受审核方推翻；

不合格项的判定依据超出标准要求，审核结论不能被受审核人员所接受；

不合格项的判定标准条款引用不准确，误导受审核方的改进方向；

不合格报告中未明确不合格项的类型和严重程度，不利于对质量管理体系实施效果的分析评价；

审核报告中未对不合格项的分布情况进行矩阵量化分析，未对质量管理体系实现质量目标的程度做出评价，未明

确体系运行中存在的主要问题、审核结论和改进建议，不能为领导决策和下阶段审核策划提供有价值的参考意见。

从对纠正措施的验证角度看，主要存在的问题有：

一是纠正措施无不合格原因分析或分析不到位，或纠正措施与所分析的原因不对应，或未规定纠正措施的实施责任人和完成期限。

二是把纠正和纠正措施相混淆，未针对不合格原因采取纠正措施，不能从根本上消除存在问题的内在原因。

三是对不合格的纠正就事论事，未对其他类似的不合格进行排查和整改，未能达到举一反三的整改效果。

四是纠正措施未付诸实施，或未按规定的要求实施，或未按期完成。

五是纠正措施和验证结论未能对不合格事实是否得到有效纠正，和能否防止同类不合格再次发生做出评价。

六是对行之有效并且具有共性特点的纠正措施未及时纳入相关文件，以防止以上同类不合格的再次发生。

上述问题的存在，轻则影响内部审核的有效性和可信性，重则影响企业自我改进机制的完善和管理体系认证事业的信誉及成败，应引起企业质量工作者的关注和重视。





企业做 ISO20000 与 ISO27001 认证有哪些好处?

随着网络的高速发展，我们的生活越来越信息化，信息技术越来越接近于我们的生活。当然，任何事情的发展都是带有两面性的，在信息化改变生活的同时，虽然有着它便利的一面，但也存在着相当大的隐患。

2019年，万豪酒店5亿客户数据泄漏。酒店连锁巨头喜达屋母公司万豪国际酒店表示，经过取证和分析团队缜密调查后发现，因其大数据泄露事件影响到的客户数量从5亿减少到了3.83亿，其中有超过500万个未加密的护照号码和大约860万个加密信用卡号码被盗。尽管万豪最新披露的这些数据较之前有所降低，但该事件仍是有史以来最大的个人数据泄露事件之一。

万豪表示，喜达屋集团自2014年以来一直在受到黑客攻击。万豪已提出，如果受影响的客人能够证明自己是数据泄露事件的受害者，他们将支付办理新护照的费用，这可能会让万豪公司损失5.77亿美元。

信息安全的实质就是要保护信息系统或信息网络中的信息资源免受各种类型的

威胁、干扰和破坏，即保证信息的安全性。

据统计，世界上每分钟就有2个企业因为信息安全问题倒闭，而在所有的信息安全事故中，只有20%-30%是因为黑客入侵或其他外部原因造成的，70%-80%是由于内部员工的疏忽或有意泄露造成的；同时78%的企业数据泄露是来自内部员工的不规范操作。因此企业信息安全建设需要内外兼修，构建企业信息安全整体解决方案。某电子硬件拓展软件服务制造商，随着业务的发展，由硬件产品到软件服务，公司的业务也越来越依赖于信息化，由此带来的信息安全保障，尤其是商业秘密保护的重要性日益凸显，如何妥善地加强信息安全建设，在合理投入的范围内，最大限度的减少或避免因信息泄密、丢失、破坏等问题所造成的经济损失及对企业的影

响。“知产百科小编建议，该公司可以通过办理ISO 27001和ISO 20000，整体提升公司管理水平和信息安全标准。

ISO 20000是面向机构的IT服务管理标

准，目的是提供建立、实施、运作、监控、评审、维护和改进 IT 服务管理体系 (ITSM) 的模型。

ISO/IEC27001 是一个组织的全面或部分信息安全管理体系评估的基础，它可以作为对一个组织的全面或部分信息安全管理体系进行评审认证的标准。目前，有不少企业在通过 ISO 27001 认证后，也会另外取得 ISO 20000 以提升整体 IT 服务质量，但 ISO 20000 信息技术服务管理标准与 ISO 27001 信息安全管理标准中的联系在哪里，很多公司搞不清楚。众所周知，新版 ISO27001 于 2019 年 10 月 19 日正式发布，对于 ISO27001 与 ISO20000 之间的联系，下面由知产百科小编为大家讲解一下：

01 主体的侧重点不同

ISO20000 以流程为核心，定义了一系列比较抽象的流程目标，而 ISO27001 以控制点 / 控制措施为主，比较具体。

02 体系规范的侧重点有所不同

ISO20000 是面向 IT 服务管理的质量体系标准，而 ISO27001 是面向信息安全的质量标准规范，ISO20000 强调以流程的方式达到质量管理标准，ISO27001 强调以风险控制点的方式来达到信息安全管理的目的。

03 体系规范存在的共性特征

如：事件管理、业务连续性管理、信息

资产管理等方面，大多数的企业都会选择将 ISO20000 与 ISO27001 认证项目一同实施，使两套体系间的互补特性得到充分发挥，更全面更规范的控制公司的服务运维体系与安全管理。

04 范围不一样

ISO20000 适用于企业的 IT 服务部门，通常是 IT 部门；ISO27001 适用于整个企业，不仅是 IT 部门，还包括业务部门、财务、人事等部门。

ISO20000 认证与 ISO27001 认证存在着本质区别，ISO20000 是 IT 信息技术服务管理体系，ISO27001 是信息安全管理体系。那做这两个认证有什么好处，有什么不一样呢？下面就一起来看一下吧：

ISO20000 认证的好处	<ol style="list-style-type: none">1、保持服务目标与企业业务目标一致，有效的支持业务战略2、建立规范的服务流程，提高信息技术服务和运营效率3、有效及高效地整合和利用信息、基础架构、应用及人员等IT资源4、建立持续改进的服务管理机制，快速应对市场需求，提升客户满意度5、向国际标杆看齐，增强市场竞争力，提高组织声誉，提升投资回报6、控制IT风险及相关的成本，提高与控制IT服务质量、降低长期的服务成本7、灵活应对来自客户、认证机构、内部机构等不同的合规审核要求，增加投资者信心
ISO27001 认证的好处	<ol style="list-style-type: none">1、通过定义、评估和控制风险，确保经营的持续性和能力2、减少由于合同违规行为以及直接触犯法律法规要求所造成的责任3、通过遵守国际标准提高企业竞争能力，提升企业形象4、明确定义所有组织的内部和外部的信息接口目标；谨防数据的误用和丢失5、建立安全工具使用方针6、谨防技术诀窍的丢失7、在组织内部增强安全意识8、可作为公共会计审计的证据

当然，在信息安全保护方面上，我们肯定不能一味的只依靠于我们的管理体系，而是在我们管理体系给我们一定的方向和基础的前提下，要做到落实标准，将信息安全意识印入我们的脑海，只有时刻警惕信息安全，我们才能做到真正的信息安全保护。

为什么那么多企业热衷于做 ISO 认证?



所有通过 ISO 认证的公司各项管理体系的整合方面均达到国际标准，表明公司能够持续稳定地为客户提供预期和满意的合格产品。从消费者的角度看，公司以客户为中心，能满足客户需求，达到客户满意，不诱导消费者。那么 ISO 体系认证对企业有什么意义呢？流程又是什么？接下来就给大家介绍一下。

一、ISO 体系认证对企业的意义

01. 加强质量管理，提高企业效益

ISO9001 的实施，是企业按照经过严格审核的国际标准化质量体系进行质量管理，真正达到法定的、科学的要求，大大提高工作效率和产品合格率，迅速提高企业的经济效益和社会效益。

对企业外部来说，当客户知道供应商已按照国际标准实施管理，已获得 ISO9001

质量体系认证，并定期接受认证机构的监督，他们可以确信企业能够稳定地生产出合格的产品，甚至是信得过的优秀产品企业，这样他们就可以安全地与该企业签订供销合同，从而扩大企业的市场份额。

02. 获得了国际贸易的“护照”

许多国家为了保护本国利益，纷纷设置各种贸易壁垒，包括关税壁垒和非关税壁垒。其中，非关税壁垒主要是指技术性壁垒。在技术壁垒中，主要有产品质量认证和 ISO9001 质量体系认证壁垒。特别是在“世界贸易组织”中，各成员国相互排斥关税壁垒，所以获得认证是消除贸易壁垒的主要途径。

03. 节省了第二方审核的精力和费用

在现代贸易实践中，虽然第二方审核早已司空见惯，但人们逐渐发现其存在很大的弊端：

一方面，一个供应商通常要向多个需求方供货，第三方审核无疑会给供应商带来沉重的负担。另一方面，对方要支付一笔可观的费用，有时花的钱也达不到预期的目的。只有 ISO9001 认证才能消除这样的弊端。

因为由于甲方生产公司已经申请了第三方 ISO9001 认证并获得了认证，很多第三方不需要对甲方进行审核，这样无论是第一方还是第二方都可以节省大量的精力或费用。此外，如果企业在获得 ISO9001 认证后再申请 ul、ce 等产品认证，也可以节省认证机构对企业质量管理体系进行重复认证的成本。

04、在产品品质竞争中立于不败之地

国际贸易竞争的手段主要是价格竞争和品质竞争。由于低价格销售的方法不仅使利润锐减，如果构成倾销，还会受到贸易制裁，所以，价格竞争的手段越来越不可取。

70 年代以来，品质竞争已成为国际贸易竞争的主要手段，不少国家把提高进口商品的品质要求作为限入外出的贸易保护主义的重要措施。实行 ISO9000 国际标准化品质管理，可以稳定地提高产品品质，使企业在产品品质竞争中立于不败之地。

05. 有效避免产品责任。

在各国实施产品质量法的实践中，由于产品质量投诉越来越频繁，事故原因越来越复杂，责任追究也越来越严格。特别是近

年来，发达国家正在将原有的“过失责任”改为“严格责任”，对制造商有更严格的安全要求。

06. 利于国际间的经济合作和技术交流

根据国际经济合作和技术交流的实践，双方必须在产品（包括服务）质量方面有共同的语言、统一的认识和共同的规范，才能进行合作和沟通。ISO9001 质量管理体系认证正好提供了这样一种责任，有利于双方迅速达成协议。

07. 有利于企业自我完善能力的提高

对于起点较低的企业来说，推行 ISO9001 可能是一次艰难的转型。如果企业在实施中注重实效，依靠自己的力量尽可能多地消化和探索，就会获得一种自我完善和稳定提高的宝贵能力。

二、ISO 三体系认证目的

1、企业实施 ISO 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 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，节省各流程的生产服务管理审核的精力和费用。



ISO14001环境管理体系

《三、申请 ISO 体系认证的必备条件》

- 1、具备独立的法人资格或经独立的法人授权的组织；
- 2、按照所申请体系标准的要求建立文件化的管理体系；
- 3、已经按照文件化的体系运行三个月以上，并在进行认证审核前按照文件的要求进行了至少一次管理评审和内部质量体系审核。

《四、ISO 标准认证流程》

一、企业自愿申请，认证机构审查后决定是否受理；

二、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. 做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。



我国成全球增长最快最具潜力检测市场

截至 2022 年底检测机构达 5.2 万家实现营收超 4200 余亿元我国成全球增长最快最具潜力检测市场

9 月 15 日，记者从在北京举行的 2023 年全国检验检测机构开放日活动启动仪式上获悉，在市场监管总局组织的“检验检测促进产业优化升级”行动中，全国 31 个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团的两万余家检验检测机构共同参与，搭建公共服务平台 1399 个，服务经营主体 42.2 万余家，其中中小微企业有 18 万余家，开展企业人员培训 2.5 万余人次、能力验证项目 5176 个。

据介绍，近年来，我国检验检测工作持续推动检验检测行业与产业链深度融合，市场监管总局组织开展“检验检测促进产业优化升级”行动，完善检验检测

公共服务体系，发挥检验检测在稳链固链、强链补链的积极作用，为加快建设现代化产业体系提供检验检测技术支撑。

聚焦产业链升级需求，持续提升检验检测供给水平。“检验检测促进产业优化升级行动”围绕先进制造业集群和战略性新兴产业集群，做强 8 个检验检测高技术服务业集聚区和 15 个检验检测认证公共服务平台示范区，全方位打造优质产业集聚，规划筹建工业芯片、通信光器件、车联网信息安全等国家产品质量检验检测中心，运用人工智能、太赫兹、量子传感等科学技术，提升现场检测、快速检测能力，缩短新产品研发周期，促进研究成果转化，帮助经营主体降低成本提升产值，促进中小微企业科技成果转化 1705 个。

聚焦重点产品质量提升，持续优化检验检测技术服务。“检验检测促进产业优化升级行动”以食品、医疗器械、学生用品、婴童用品、老年用品、家具家电、交通工具等与民生息息相关的重点产品领域为服务重点，构建集产品质量检验、检测技术研发、标准制修订、技术服务于一体的各类线上线下检验检测公共技术服务平台，推进仪器设备、环境设施等要素资源共享，组织检验检测技术帮扶 59591 次，为中小微企业创新发展提供个性化、定制化检验检测服务，指导企业解决产品质量提升的关键问题共计 40086 个。

聚焦碳达峰碳中和保障服务，持续加强检验检测服务创新。“检验检测促进产业优化升级行动”围绕碳达峰、碳中和目标，聚焦钢铁、有色、石化、化工、建材等传统产业转型升级需求，研发新型检测技术和试验装备，支持新能源汽

车、光伏、风电、储能等领域检验检测能力建设，参与制定相关国家标准 47 项、行业标准 351 项，绿色环保战略性新兴产业检验检测业务量与 2021 年同期相比增长 59.08%。同时，此次行动积极配合生态环境部开展第三方环保服务机构弄虚作假专项整治，共同打击碳核查相关检验检测、生态环境监测机构出具虚假数据等违法违规行为。利用检验检测服务创新，为新技术、新产品、新标准提供支撑，促进产业转型升级，提高传统产品品质和附加值，推动相关产业从中低端向中高端迈进。

经过各方努力，目前，我国检验检测行业逐步走向市场化、国际化、专业化、集约化、规范化。截至 2022 年底，全国检验检测机构达到 5.2 万家，实现营业收入共计 4243.34 亿元，分别较上年增长 1.58%、4.45%，成为全球增长最快、最具潜力的检验检测市场。



一个质量人关于质量管理体系的困惑与反思

质量管理体系在各行各业成为一种必需和时尚，但真正能运用其产生效益和提升企业管理水平的却不多。质量体系管理的定位是否处于企业的重要位置，决定着企业生存和发展的命运。本文列出了质量体系管理过程中常见的一些问题及解决思路，供各位质量人参考、交流。



对于每一个在制造企业工作的员工来说，ISO9001 质量体系并不陌生，但对于质量体系管理来讲，却大有文章可做。

质量体系管理的定位是否处于企业的重要位置，决定着企业是以什么样的态度来对待产品质量，决定着企业是以什么样的理念来经营企业，没有质量的产品带给企业的是无尽的痛苦和萎缩甚至破产。

质量体系管理在各行各业成为一种必

需和时尚，但真正能运用其产生效益和提升企业管理水平的却不多。

01 推行、保持 ISO9001 质量体系运行的困惑

1、只在意有质量管理体系认证证书

企业中最高管理层 80% 只在意获得质量管理体系认证证书，不在意、不理解、不投入提高质量管理体系运行的效率和效

益，甚至把质量体系管理实际作为附属部门对待，使领导和广大员工对质量体系规范工作产生抵触情绪，大家还是随心所欲的工作。这样长期发展必然会出现企业经营管理中的“两张皮”现象，建立的体系与实际运行不符，做质量体系管理纯粹是为了取证装点门面，实际的工厂运行管理还是土“皇帝式的”，从领导的骨子里根本没有把质量管理放正位置。

2、只是企业内部之间自卫的武器

质量体系程序文件是企业经营过程中质量管理的总结，是规范性的指导文件，但是程序文件也不可能面面俱到，只有在生产经营的管理过程中，以正确的质量意识和思想按照事物发展的因果关系来解决质量问题，经过不断地总结提炼，形成今后指导的程序文件。

很多企业中质量管理体系文件实质成了企业管理实线中各部门自卫的武器，讨论问题的部门各执一辞，都有文件作为辩解的依据，推卸责任，内耗严重，常常议而难决，决而难行。日常管理中先讲条件后干事，讨价还价。有利的事抢着干，无利的事不愿干，都能光明堂皇、振振有词地拿文件规定来“说事”。实在推卸不了的事，就强调客观因素，就拿“程序”来缓冲，或者谈妥条件才接受。

3、认为质量体系包揽一切、包治百病

质量体系文件讲的是基本的程序化的要求，我们就是要在在这个框架下，用质量

体系的七大管理原则来解决企业生产经营中的与产品有关的问题，而不是把企业经营中的任何问题都拿质量体系管理来兴师问罪。其实，在企业的经营管理过程中，有质量体系管理、有人事制度管理、有财务体系管理、有经营决策管理等等，质量体系管理只是生产经营过程中对与产品质量有关的内容的管理。

4、消极甚至错误地运用质量管理体系文件

把质量体系管理片面当做领导指令的检查者，什么集中审核、专项审核、月度检查、季度检查等等，搞得各工作部门疲于应付，讨厌至极。认证后质量管理滑坡都是与领导的质量片面认识分不开的，公司的最高管理者要十分重视对质量体系文件的理解，ISO9001的推动需要调动企业的大量资源，以及新的无形资源。仅仅靠基层的力量想推动ISO9001，太难太难，因为缺乏管理权限和企业资源的掌控。

5、把质量体系管理作为一种“务虚”

质量体系管理员岗位实质是一个虚缺，做事只有在领导需要处理质量事故中才想起，把质量体系管理片面当做事故调查员，或者将只是一个忙于处理具体细枝末节工作事务的角色。根本起不到体系指导运作规范化的作用，因为没有足够的授权，没有较高的岗位待遇，不会自觉不自觉在员工中受到重视，制定的质量体系管理的措施和方法得不到执行，员工还是按照领导

的“圣旨”做事。

6、只看结果不看过程

只看结果不看过程的领导管理思想与质量管理体系的基本原则“使用过程的方法”是相违背的，导致在执行质量管理体系文件的过程中不自觉的少做或不做质量管理程序，为了证据，补充假数据。只要“刀下见菜”，长此以往，必然是企业管理水平下降。

由于质量管理的长期性和继承性，工厂一定要有一个5年或10年规划，从基础工作做起，通过政策导向与方法将质量理念落实到组织的具体运作过程当中去，并不断的进行抽查监督，以稳定固化员工的行为准则。

7、只注重质量审核不符合的多少

质量体系认证的要求越来越高，对审核发现的不符合项要正确看待，不能一概而论，认为不符合项多、一般性问题多就是质量管理没有做好。作为领导要认真思考我为质量管理提供了哪些资源，如何通过审核的不符合来持续改善质量管理体系管理。

8、不能在审核中有效沟通

不管是第二方审核还是第三方审核，经常会出现审核机构在审核中的沟通不能有效进行。其实审核的目的就是要给工厂指出问题和不足究竟是什么，只有双方沟通确认，对问题理解透彻后，才能心服口服真正起到改善的目的。

02 如何实现质量管理体系管理的有效性

1、把“写所需，做所写，记所做”的原则落到实处

虽然新版不再要求要求质量手册和程序文件，单编制质量体系文件的目的是为了规范员工的工作，员工是否自觉按照程序文件的要求开展工作，是评价有效性的量化指标之一。很多通过认证的企业都会有同样的感触——文件好编执行难。其实，突出系统性、实用性，“写所需，做所写，记所做”，对质量记录采用表格的方式操作，会取得很好的预期结果。

2、通过滚动式质量内审进行自我纠偏

认真开展质量内审工作，是质量管理体系的重要环节，要能够做到审核横到边、纵到底，覆盖全公司，进行自我纠偏。实践证明，即使企业通过了质量体系认证，质量体系在实际运行中，总是还会出现这样那样的问题。如果没有一个不断发现问题、解决问题并不断改善和不断改进的机制，就会出现各种影响质量体系运行的问题，逐渐使质量体系运行困难，最终导致质量体系名存实亡。一般内审，基于内部的层级关系，通常不会审核管理层，其实是不对的。因为管理层对质量的处事态度直接会影响到员工对质量工作的态度。

3、关注质量成本让顾客满意

质量成本是评价质量管理水平的量化指标之一，没有效益的公司的质量可想而知。

知。企业质量工作体现质量管理思想——视“顾客为上帝”，不但要重视提供给顾客产品的品质，还要与顾客搞好关系。顾客满意，其实还有许许多多的沟通与理解。在企业经营过程中，质量管理要从企业的实际情况出发，不能一味对顾客提出的所有要求照办，有些超出企业承受改善能力的要求，通过沟通来化解。

4、流程化工作规范实行追溯制度

产品和服务质量通过流程化工作规范来保证，对任何的不合格品都要查明不合格的原因，能够有效的追溯到责任人，即使不处罚，仅仅进行曝光，也能起到提升质量意识的作用。对重复出现的不合格要进行重点跟踪闭环，通过质量案例和质量分析会的形式对员工进行事实教育。

5、管理层时时刻刻要体现质量“大智慧”

工作中有些员工甚至基层管理者很难去理解为什么要把简单的工作分解成那么多环节，非要弄什么作业指导书，难道没

有这东西，我们就造不出好产品来了吗？还有很多人经常抱怨：要都按照这个来，我们什么都不用干了。一旦到品管部和生产部发生矛盾的时候，企业经营者（管理层）更多的希望是产品差不多就行，要以生产、销售为主。所以很多时候，企业的质量体系管理是无奈的。张瑞敏砸冰箱的故事，体现的是张瑞敏背后的大智慧，引领海尔成为了国际化的大公司。但是真正面对产品质量的时候，却很少有看到更多的“砸冰箱”的故事，也就不难理解众多企业的芸芸众生。

03 本文总结

质量体系管理作为制造业乃至整个企事业单位管理的重要组成部分，需要高层的持续重视和授权，需要品质员工的持续改进，需要全组织的PDCA螺旋式质量环的参与。只有这样才能真真正正地使组织质量工作得到提升，质量水平上台阶。



质量管理三个概念：QC、QA 和 QM， 不同时期关注的重点！

今天这里谈的 QC、QA 和 QM，不是岗位或职位，而是一种概念或质量管理的不同时期所关注的重点。

1. 产品

早期的质量管理（工业化雏形期）侧重于对终产品的检测、测试，即 QC（品质控制）时代。

这个时期的质量管理是以产品为主，在生产人员完成了生产任务后，有专门的人员（简称品控人员或 QC 人员），对终产品进行检查，以确保产品质量符合要求。

但控制终产品意味着亡羊补牢，更改生产计划和延期交货，这在工业化成熟期尤其明显。

2. 客户

因为分工更细化、库存控制更严密、生产计划更精准。

对组织的质量管理提出更高的要求，即能否将质量管理提前，从流程设计开始，以预防原则为主，即开始了 QA（品质保证）时代。

这个时期的特点是以客户为关注焦点，一切围绕着客户需求进行管理。

3. 价值链

随着工业化的到来，产品的设计、生产和营销可能是在不同组织、地区或国家进行（如耐克），很难将不同的组织召集在一

起设计流程。

因此系统管理 QM（品质管理）成为来将不同的组织衔接在一起纽带。这个时期的特点是以价值链为主。价值链中的每个组织都可以实现自我价值的最大化，价值链的起点是产品，终点是客户（消费者）。

上面是对 QC、QA 和 QM 的历史阶段和概念的解释。

4. 角色定义

那么在一个组织中（或企业中）如何定义 QC、QA 和 QM 的角色呢？

品质控制（QC）意味着在生产线上会有两类人对产品进行控制，生产人员控制产量、成本；QC 人员控制质量，这势必会造成生产与 QC 之间的矛盾，进而造成彼此的不信任。

雀巢 1994 年发表了第二版的质量体系（Nestle Quality System）。在这个质量体系中，用一张非常清晰的图，解释了 QC、QA 和 QM 的区别。

	质量控制	质量保证	质量管理
关注	检验	验证	改善
方式	被动	主动	避免
针对	产品	过程	系统
时间	短时	中期	长期
责任	员工	主管	公司

做事正确
Do thing right

做正确事
Do right thing

建立体系框架

当年雀巢将所有 QC 功能转给了生产部门，解决了生产与 QC 责任不清的问题，因为生产人员都是 QC 了。

这时候以往质量部门的 QC 岗位升级为 QA，主要支持生产部门进行在线检验（生产部有在线实验室）

包括：

- 设备效验、方法提供、人员培训、试剂购买等。另外，QA 部门协助生产完成 HACCP 计划、QMS（Quality Monitoring Scheme）、净重控制、环境卫生监控、纠正预防措施验证等项工作。

- 质量部门（QA）的工作还包括；原料、成品检验放行，参与供应商管理（评估、审核）等。

当生产线没有了专职 QC 人员时，不仅提高了产品质量合格率，非生产人员比例大幅度减少。

质量部门除了庞大的实验室人员外，其他人员非常简练。

5. 消灭质量部门

- 让质量部门的人员远离生产一线，实际上是将 QA 人员角色从保姆变为教练，从关注产品质量到关注流程质量。

- 当 QA 人员不再直接参与解决产品质量问题时，生产部门一定会主动承担这样的角色，按照逻辑讲，生产人员应该比质量人员更知道问题所在。

- 而当生产主管也开始关注优化流程时（QA 的角色），质量部门的 QA 就可升

级到 QM 的角色，即关注质量管理体系的框架设计是否合理，是否需要对各个体系进行整合。

质量人员的使命就是消灭质量部门，这似乎是一个悖论，但实际结果就是这样。

当产品质量控制由生产人员承担，业务流程的优化是由各个职能部门负责，那质量部门就该寿终正寝，这需要质量人清醒认识到这一点。

- 质量管理的第一次革命是建立专门的 QC 部门；

- 第二次革命就是建立专门的 QA 部门；

- 第三次革命是将所有 QA 工作转交给所有职能部门（生产、采购、物流、营销等）；

- 第四次革命就是消灭专门的质量部门，或者说这就是质量管理的 4.0。

6、质量人员的未来？

随着食品安全越来越受到关注，质量部门的人却越来越困惑，自己的未来在哪里？

如果你将自己钉在 QC 的位置上，基本上死定了。

如果你将自己盯在 QA，那么可以提升自己的系统思维方式，让你对未来（包括生活、工作）有比较清晰的认识。

如果你将自己定在 QM 上，你将是老板的投资顾问，他将离不开你，给你最好的待遇。

钉、盯、定，决定质量人的眼界和人生的未来。

TQM 全面质量管理开展的 四个基本要求和内容



TQM（全面质量管理）起源在于质量控制（QC）。

它可以说是用于维持和改善公司活动的系统质量管理思想，方法，机制的集合，并指导公司活动朝着实现业务目标的方向发展。

“科学方法”和“强调过程”不仅适用于制造系统，而且适用于其他部门的运营改善。TQM 已发展成为公司范围内的一项持久计划。

TQM 的实施提高了各个部门的工作标准，使我们能够改善绩效以及提高公司产品和服务的质量和价值。

今天分享一份 TQM 全面质量管理的内容，感兴趣的可以收藏！



全面质量管理强调为了取得真正的经济效益，管理必须始于识别顾客的质量要求，终于顾客对他手中的产品感到满意。全面质量管理就是为了实现这一目标而指导人、机器、信息的精益管理协调活动。

TQM 全面质量管理是一种全员、全过程、全企业的品质经营。它指一个组织以质量为中心，以全员参与为基础，目的在于通过让顾客满意和本组织所有成员及社会受益

而达到永续经营的管理途径。TQM 全面质量管理的基本要求如下：

全过程的要求：产品质量只是企业生产的最终体现，而它的保证却是通过从市场调研、开发设计、生产制造到销售服务全过程实施有效控制而实现的。

全企业的要求：质量管理的职能是分布在各个管理阶层、各个职能部门，因此 TQM 要求企业各个管理阶层、各个职能部门担负起本阶层、本部门的质量管理责任。

全员参加的要求：因为产品质量是企业各个部门、各个环节和各类职工的全部工作质量的综合反映，所以 TQM 要求上自企业最高领导、下至各阶层管理人员，以至一线操作员工个个都应关心产品质量，参加各种质量管理活动。

管理方法的要求：影响产品质量的因素既有物的因素，又有人的因素，既有技术的因素又有管理的因素，既有企业内部的因素又有企业外部的因素，因此推行 TQM 的企业应区别各种因素，因人制宜、因时制宜、因事制宜，采用多种管理技术和方法进行有效控制。



全面品质管理，非要由高层管理直接领导不可。通常需要由总经理亲自领导，由高层人员组成的小组来策划及推动。传统意义的品质管理可通过授权给品质部门去进行，但全面品质管理则绝不能如此，必须由最高层的管理人员亲自统筹。

任何公司若不能做到此点，大概可以无须推行全面品质管理。同时需要做到全体员工上下一心、群策群力，这是很关键的一点。要注意的是“上下一心”并非只是口号，而是必需条件。

这里说“上下一心”，至少包含了三方面的意思：一是上下各级同事皆充分明了公司的目标、方向和策略；二是他们充分认同及投入；三是他们清清楚楚地知道公司能达致目标对他们会有什么好处，即是说，要能把公司的利益与各级员工的利益结合起来。

很多人有这样的一个错觉，以为推行全面品质管理，必是费用惊人，导致成本上升。其实，绝大部分成功地推行了全面品质管理的企业，都是一方面为全面品质管理作了重大投资，提供更优质的产品或服务。

开展质量管理工作一方面要“高素质”，另一方面要不断改进，尤其是后者，更是全面质量管理的焦点。高素质的具体定义，当然要适应市场定位、顾客期望、竞争环境等因素来决定，但关键的一点，就是今天的高素质，并不代表明天仍是高

质素，市场竞争的环境千变万化，若不能不断改进，很快便会被人家追赶上来，或是被抛离得更远。

若能做到上述内容，便很有机会能够在客户中建立优质及物有所值的良好声誉。顾客导向是全面品质管理的中心思想，推行全面品质管理的公司，都必须令全体员工深明此昧。

03

TQM 管理包括成本管理和质量管理两大支柱，以下是开展质量管理工作的 4 个基本内容：

1、设计过程质量管理的内容

产品设计过程的质量管理是全面质量管理的首要环节，主要包括市场调查、产品开发、产品设计、工艺准备、试制和鉴定等过程。主要工作内容有：根据市场调查研究，制定产品质量设计目标；组织销售、使用、科研、设计、工艺、制造、质量部门参与确定适合的设计方案；保证技术文件的质量；做好标准化的审查工作；督促遵守设计试制的工作程式。

2、制造过程质量管理的内容

制造过程是指对产品直接进行加工的

过程。它是产品质量形成的基础，是企业质量管理的基本环节。制造过程质量管理的工作内容有：组织质量检验工作；组织和促进文明生产；组织质量分析，掌握质量动态；组织工序的质量控制，建立管理点。

3、辅助过程质量管理的内容

辅助过程是指为保证制造过程正常进行而提供各种物资技术条件的过程。它包括物资采购供应、动力生产、设备维修、工具制造、仓库保管、运输服务等。辅助过程管理的主要内容有：做好物资采购供应的质量管理，保证采购质量，严格入库物资的检查验收，按质、按量、按期地提供生产所需要的各种物资；组织好设备维修工作，保持设备良好的技术状态；做好工具制造和供应的质量管理工作。

4、使用过程质量管理的内容

使用过程是考验产品实际质量的过程，它是企业内部质量管理的继续，也是全面质量管理的出发点和落脚点。使用过程质量管理的基本任务是提高服务量（售前和售后服务），保证产品的实际使用效果，不断促使企业研究和改进产品质量。它主要的工作内容有：开展技术服务工作；处理出厂产品质量问题；调查产品使用效果和用户要求。

ISO 认证的 10 大病态， 临阵磨枪是常态，缺乏沟通很正常

ISO 认证是全球范围内广为认可的一种企业管理标准，它不仅帮助企业提高了管理效率，也增强了企业的竞争力。然而，对于那些不理解 ISO 认证的企业管理者来说，ISO 认证过程可能会带来一些“酷刑”。以下是 ISO 认证行业的十大病态，排名不分先后。

1、临阵磨枪：在 ISO 认证审核前，一些企业会选择临时抱佛脚，匆忙地整理资料、修改流程，以应对审核。更多的是不投标不做认证，临近需要的时候才开始启动项目，这种临阵磨枪的做法很容易让企业陷入混乱，甚至导致审核失败。

2、缺失文化：一些企业认为 ISO 认证只是走个过场，而忽略了企业文化的建设。这样的企业很难真正地理解 ISO 认证的精髓，也无法从中获得最大的益处，更不会将体系标准融合到企业日常的运行过程中。

3、缺乏沟通：在进行 ISO 认证的过程中，一些企业会因为缺乏有效的沟通，导致员工对 ISO 认证的理解产生偏差，甚至产生抵触情绪，审核的时候甚至人都不到场的大有所在。咨询师和企业之间的沟通也不够深入，咨询师的咨询材料已经完全模板化，几乎不能体现出企业实际的活动。

4、认证标准过时：虽然 ISO 认证是一个全球性的标准，但不同的国家和地区可能会有不同的标准和要求。一些企业会因为无法适应新的认证标准，而遭受不必要的损失。

5、审核员不专业：一些审核员由于缺乏经验或不负责任，会给企业带来很多麻烦。他们可能会提出一些不切实际的要求，或者对企业

的实际情况缺乏了解，导致审核结果不公正。

6、偏重流程：一些企业认为 ISO 认证只是对流程的要求，而忽略了人的因素。这样的企业很难在 ISO 认证过程中获得成功，也无法有效地提高企业的管理水平和竞争力。

7、忽略培训：ISO 认证是一个复杂的过程，需要专业的培训。一些企业因为忽略培训，导致员工对 ISO 认证缺乏了解，无法有效地配合审核工作。

8、缺乏支持：一些企业在 ISO 认证过程中，因为缺乏高层管理者的支持和重视，导致整个审核过程进展不顺利。

9、无法持续改进：ISO 认证是一个持续改进的过程，需要企业不断地优化流程、提升管理水平。一些企业因为无法坚持持续改进，导致 ISO 认证的效果逐渐减弱。

10、信息泄露：在进行 ISO 认证的过程中，一些企业会因为信息泄露，导致商业机密受到威胁。这可能是因为企业的信息安全措施不到位，或者审核员的不专业行为导致的。

总之，ISO 认证虽然会带来一定的挑战，但只要企业能够正确对待、积极配合、持续改进，就能从中获得巨大的收益。希望以上十大病态能够给企业管理者带来一些启示，帮助企业在 ISO 认证过程中少走弯路。



国检公信（北京）检验认证有限公司 出品