

检验 认证

荐读 | 关于认证机构**专业审核人员**
与**认证项目匹配度**的探索

不要看漏！关于ISO三体系认证，**企业最关心的问题**

案例：因ISO三体系痛失项目，
ISO三体系认证证书**对企业的影响！**
(招投标必看)

企业为什么要做**售后服务认证**？

荐读 | 质量认证**助推新质生产力发展**
——以**黄埔区智能装备制造业**
质量提升为例

全国**各省份认证证书数**最新分布



11
NOV·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

工业化建造相关！ 由我国牵头制定的国际标准发布 05

荐读 | 关于认证机构专业审核人员与认证项目匹配度的探索 06

不要看漏！ 关于ISO三体系认证，企业最关心的问题 10

案例：因ISO三体系痛失项目，ISO三体系认证证书对企业的影响！（招投标必看） 12

企业为什么要做售后服务认证？

15

荐读 | 质量认证助推新质生产力发展
——以黄埔区智能装备制造业质量提升为例

18

什么是ISO50001能源管理体系？其认证流程、认证范围、认证好处？

22

全国各省份认证证书数最新分布

25

质量体系管理 常见问题与解决思路，看看？

27



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



工业化建造相关！ 由我国牵头制定的国际标准发布

文 | 市说新语

由中国提出，中国物品编码中心与中建科技联合主导制定的全球首个工业化建造自动标识与数据采集（AIDC）应用国际标准（ISO/IEC 8506）日前正式发布，填补了该领域国际标准空白，标志着我国在推动全球建筑业工业化、数字化、绿色低碳转型标准化方面取得重要进展。

建筑建造行业是我国优势产业，在国际市场占有率不断攀升。在国际地缘政治环境复杂多变的背景下，我国建筑建造产业在工业化、数字化、智能化、绿色化转型升级和国际化过程中面临各类构件、产品、位置缺乏统一信息采集技术支撑、产品全生命周期供应链数据不统一难共享、产品数字护照（DPP）技术标准壁垒等问题和挑战。

ISO/IEC 8506 标准规定了基于全球统一编码标识的各类建筑建造产品、资产、位置

的统一标识方法和原则，确立了行业内各类管理对象全生命周期的 AIDC 数字标识应用标准框架，为后续建筑建造领域 DPP 相关的系列标准制定奠定了基础，为全球建筑建造行业提供了统一的技术规范和指导。

ISO/IEC 标准是国际公认的“通行证”，该标准的发布，有助于打通产品供应链全生命周期数据，突破国际技术、标准壁垒，为我国建筑建造产业和产品“走出去”提供有力支撑，促进全球建筑建造行业的高质量发展。

荐读 | 关于认证机构专业 审核人员与认证项目匹配度的探索

文 | 中国认证认可



2016年8月，认证认可统计正式纳入国家统计报表制度，2017年中国认证认可协会首次发布《认证机构发展报告》，2021年首次公开注册认证人员数据并进行分析，2022年则首次对注册人员数量与认证企业数量进行对比并对注册人员能否满足注册证书维护要求进行分析。可见，将认证人员与认证企业的数据对比分析作为认证机构能否良性发展的指标之一，已经越来越受到业内的认可与重视。

在认证审核过程中，各认证领域根据行

业进行划分，以管理体系为例，《管理体系认证业务范围分类内容说明》中共39个大类、280个中类、626个专业小类，审核人员按上述专业进行分类和评定。因此，审核人员的认证专业如何配备，以及人员专业与认证项目的匹配度，是认证机构能够正常、有序、持续高质量发展的决定因素。

但是，随着认证企业数量增加，认证领域种类增加，认证范围的不断扩大，认证审核人员队伍也不断壮大。庞大的人员队伍，如何更加精准、高效地匹配认证项目，是降

低认证审核风险、提高认证审核质量的必经之路，也是认证机构在规划人力资源配备时的决策依据，更是认证机构共同面临的项目管理痛点。

本文旨在分析影响人员参与审核以及影响企业接受审核的原因，总结影响匹配度的因素，分析各因素的影响程度，试图应用模糊数学的研究思维，探索匹配度公式，从而为专业人员与认证项目匹配过程提供支持，助力认证行业有序、良性发展。

认证人员匹配度方法探索

在认证人员调用过程中，很多影响因素都来源于审核员本身的心理需求、情感意识，这种因素很难简单用行或不行来判定，而模糊数学就是以不确定性的事物作为研究对象，运用数学方法研究和处理模糊性现象的一门数学分支。模糊数学提供了一种处理不肯定性和不精确性问题的新方法，即：使具有不确定性的人员及企业在审核过程中可能会产生的各种意图因素，用确定的数值表示出来，根据匹配度公式得出匹配度数值，从而使项目管理更高效、更精准，且能够更精确地掌握机构人力资源配置情况，为机构人员队伍建设决策提供参考。

匹配度公式

根据项目管理要求和实践经验，下面就影响匹配度的因素进行限定并解释。

1. 客观因素（A）

人员方面（ A_1 ）：包括人员数量、专业数量；

企业方面（ A_2 ）：包括企业数量、发证数量。

2. 意图因素（B）

主要指与人的精神状态、审核意愿等有关的因素，包括审核方 B1 和被审核方 B2；

其中，在 B1 中的具体表现为：

生活习惯：本职工作要求、子女照顾要求、个人休息要求等；

身体状况：本人和家人身体健康状况；

主观任性：无原因、临时不参与审核与被审核的情况；

节日请假：节假日休息要求，即节假日不参加或不配合审核；

意外事件：例如极端天气、疫情等。

在 B2 中的具体表现为：

企业因素：因指定审核时间或临时变化审核时间导致的审核安排难度；

突击检查：因政府或第三方机构监督检查等导致的审核安排难度。

3. 冲突因素（C）

一人具备多项审核资质（ C_1 ）；

一个企业具备多张证书（ C_2 ）。

4. 统筹因素（D）

同一时期多企业集中要求审核导致的审核安排难度。

5. 政策因素（E）

不同认证领域对项目管理的专项要求，例如对组内成员性别要求、组员个数要求，以及指定审核员、审核频次、审核阶段间隔要求等导致的审核安排难度。

综上建立匹配度公式：

匹配度

公式解析：

i：X 表示某审核人员能够参与审核的程度，即充分值，该数值通常低于 A_1 。 A_1 作为具有该专业的所有审核员的数量，在实际审核中，由于 B 的原因，对于某个企业的审核能够调用人员是不可能为实际 A_1 的数量的，因此通过计算得出的 X 值，可以在综合 B 及 C 的因素后，测算出该审核人员对于该企业实际能够参与审核的程度，即该审核人员的充分值。在整体统计中，X 为 X_1 、 X_2 、 X_3 、 X_4 …… X_n 的平均值，即某认证领域某专业人力资源配备的充分值。

如果不考虑 B，只看 A_1 ，就会出现在数量上看起来审核人员很多，但实际仍存在审核安排难度大或不够顺畅的情况，也会对人力资源配备依据产生误导，影响人员队伍建设决策。

ii： B_1 为平均值，作为审核人员的主观意图和参与意愿，每项设定在 0~1 之间取值，意愿越高越接近 1，则充分值越高。

iii： C_1 为某审核员具备的资质个数，如果某审核人员具备多个资质，则每个资质在人员统计中都包含该审核人员，但实际该审核人员只能在某个时间参加某一个项目审核，人员统计数量并不是实际可调用人员，影响了人员配备统计的精确程度；而且多资质人员会导致有更多项目同时需要调用该人员的情况，实际上也加大了审核安排难度，因此在充分值的统计中，具

备资质越多，其充分值越低。

iv：Y 表示某认证项目在项目管理过程中能否高效便捷地完成审核安排，即难度值，该值通常高于 A_2 。 A_2 的数值为实际需要审核的项目数，但由于企业在接受审核时会面临 BDE 的各种情况，因此我们在实际安排审核的过程中，来自企业方面的难度要高于 A_2 带来的工作难度。如果仅按 A_2 数值进行统计，就会出现企业数量、证书数量看起来不多，但实际项目管理难度高的情况，这也会导致市场开发人员在人力资源配备需求上产生误判，影响认证审核发证效率。

v： B_2 为平均值，表示受审核企业的被审核意愿，即在接受审核时可能存在的不能完全按项目管理安排的审核时间进行审核的情况，设定其在 0~1 之间取值，越接近 1 说明配合度越高，则难度值越低。

vi： C_2 为某企业已获得的认证证书数量，企业证书数越多，审核结合度越高，则同一审核人员一次性审核的认证领域越多，该数值越大难度值越低。

vii：D 为同时间多企业要求审核情况，实际项目管理中会遇到正常安排审核难度不大，但某些集团要求下属企业同时审核就会加大审核安排难度的情况，会远超 A_2 数量显示的工作难度，该因素设定在 0~1 之间取值，该情况越多分值越低，则难度值越大。

viii：E 设定在 0~1 之间取值，该情况越多分值越低，则难度值越大。

ix: A 中数值为某认证机构实际配备的专业审核人员数量和实际的项目数, 为确定值。

x: P 是审核人员充分值与审核企业难度值的比值, 即匹配度。充分值越高, 匹配度越高, 难度值越大, 匹配度越低。

赋值

将某专业审核人员参与情况与认证项目实际审核安排情况, 代入匹配度公式进行赋值, 验证公式合理性。赋值如表 1、表 2、表 3。

上述数据展示的是具备职业健康安全管理体系 (OHSMS) “油和油脂的制造” 专业 (03.04.01) 的审核人员配备的充分值和审核企业的审核难度值, 由匹配度公式得出该体系该专业的匹配度为 67%。

将表中数据与实际项目管理过程中的感受进行比对, 得出以下结论:

人员配备充分值 X 的数值, 基本上与实际审核参与度一致, 比如 2 号审核员、7 号审核员均为专职审核人员, 其充分值最高, 10 号审核员作为兼职但审核意愿高、时间自由、配合度高, 因此与专职审核人员的充分值一致, 也体现了该数值的合理性。

审核企业的难度值 Y 都是 1 的数倍, 因此每一家企业在估算审核安排难度时都不能当做一家企业来对待, 而是 4~6 倍的难度, 实际在该专业的项目管理中也是如此, 因此该数值也是合理的。

匹配度 P 的数值, 体现了专业人员与项目量的配比率, 这与在实际安排该专业审核工作中的感受也是一致的, 该数值合理。

此外, 将具备质量管理体系 (QMS)

10.01.00 专业审核人员 17 人、审核企业 17 家, 代入匹配度公式, 将具备环境管理体系 (EMS) 17.10.02 专业审核人员 42 人、审核企业 50 家, 代入匹配度公式, 所得数据均符合实际。

应用

通过上述数据统计得出匹配度, 可实现以下方面应用:

人员专业配备统计更加精准;

项目管理难度程度更加直观;

通过匹配度能够更精准地分析充分值低与难度值高的问题原因;

通过分析人员配备充分值, 能够更有针对性地解决人员专业配备问题, 提高问题解决效率;

通过分析企业安排难度值, 能够更有针对性地开展客服工作, 提高客户满意度。

结语

笔者由于受到专业能力和数据源的限制, 在赋值、权重及数据验证等方面还有待进一步探索。

如今, 信息化、数字化越来越深刻地改变着每个人的生活习惯和每个行业的运作模式, 认证行业在整个运作过程中涉及与人的意图有关的环节非常多, 在一定程度上影响着认证业务的经营和业绩。本文将人的意图的不确定性, 依据信息化平台收集的数据, 通过数字化的工具转化为确定性的数值, 希望这个思路可以成为认证行业数字化转型的一项有益探索。



不要看漏！关于 ISO 三体系认证， 企业最关心的问题

文 | ISO 管理与通报

在当今全球化的市场环境中，ISO 认证已成为企业提升管理水平、增强竞争力的重要工具。特别是 ISO 三体系认证——ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证，它们几乎涵盖了企业运营的各个方面，对企业的可持续发展至关重要。本文将探讨企业在实施 ISO 三体系认证时最关心的几个问题。

1. ISO 三体系认证的好处

全球公认性 ISO 体系认证是全球公认的质量管理标准，被许多国家和行业所采用。通过三体系认证，不仅可以帮助企业提高社会形象和信誉，还能为企业在招投标和市场合作中争取重要的竞争力和加分项。

提高管理水平和效率通过三体系认证，企业可以建立一套系统化、规范化、标准化的管理体系，帮助企业更好地控制和改进自身的业务流程，为企业的管理者提供有效的

决策支持，以应对市场的变化和风险。

提升产品的服务质量 ISO 三体系认证的核心以满足客户明确的或隐含的质量要求为标准，通过文件化体系具有很强的约束力，贯穿于整个质量、环境、职业健康安全管理体系的全过程，使体系内各环节环环相扣、互相督导、互相促进。

2. 企业为什么要做 ISO 三体系认证？

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提供信心，提高

企业信誉，有利于拓展市场。

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。

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。

3. ISO 三体系认证的区别

ISO9000 标准是对顾客承诺；ISO14000 标准是对政府、社会和众多相关方（包括股东、贷款方、保险公司等等）承诺；ISO45001 是对员工及社会等相关方承诺。

4. 内部审核的要求

ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系和 ISO45001 职业健康安全管理体系三体系标准均有对内部审核的要求，但规定不完全一致。内部审核时间的规定不一样：ISO9001 质量管理体系标准要求按策划时间间隔；ISO14001 环境管理体系标准要求按计划的时间间隔；ISO45001 职业健康安全管理体系标准要求定期开展职业健康安全管理体系审核，因此，应明确审核的周期。

5. ISO 三体系认证对企业的意义

ISO 三体系认证的重点不一样，对于企业意义重点也不一样。质量体系要满足质量管理和对顾客满意的要求，环境管理体系要服从众多相关方的需求，特别是法规的要求，职业健康安全管理体系关注组织内部员工的人身权利。

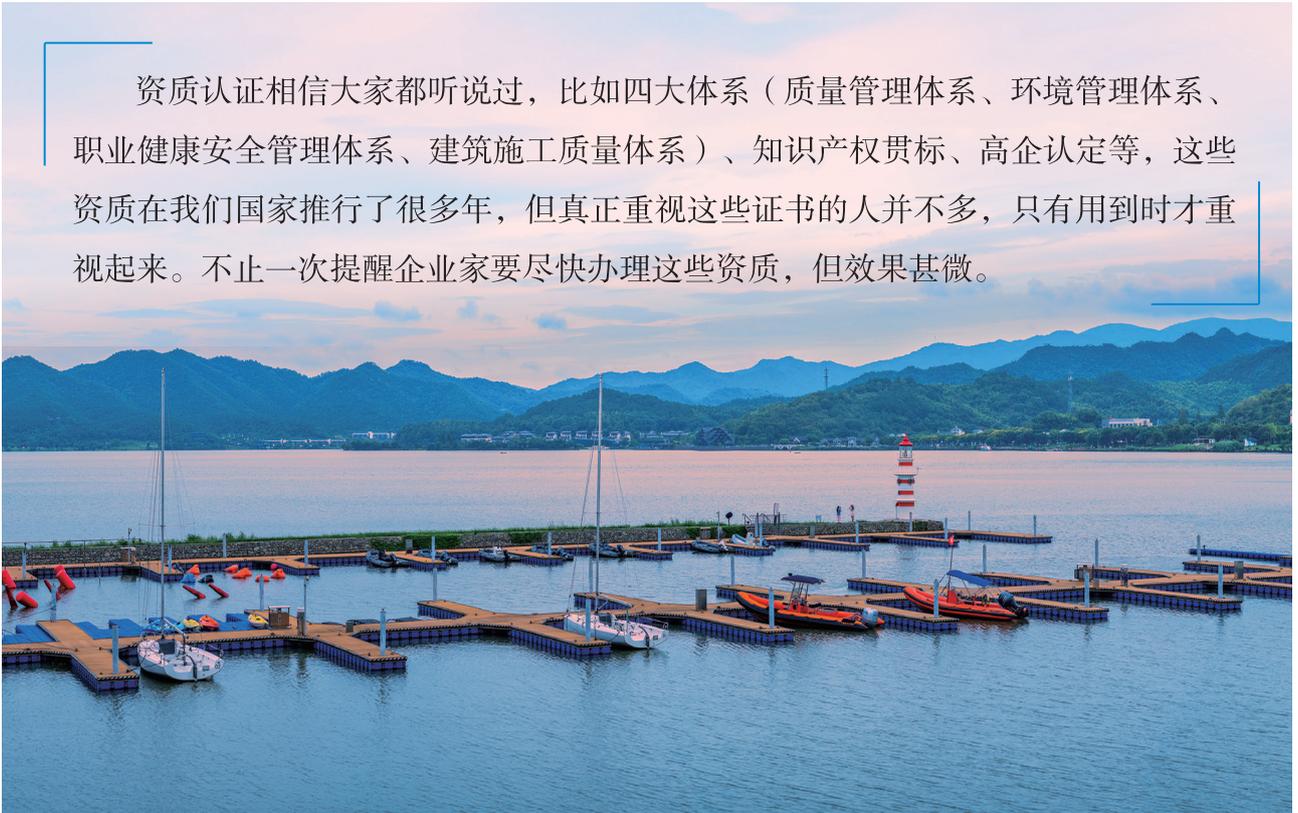
66

通过 ISO 三体系认证，企业不仅能够提升自身的管理水平和市场竞争力，还能够在全球市场中树立良好的企业形象，为企业的长远发展奠定坚实的基础。

99

案例：因 ISO 三体系痛失项目，ISO 三体系认证证书对企业的影响！（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。



案例：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，客户就太不在意。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、OHSAS18001 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！

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，有问题感觉找企知认证咨询。



三、更正事项、内容：

1. 原磋商文件P101附表三：商务评审表 序号2“投标人所投产品制造商体系认证”的内容变更为：

2	投标人体系认证	80%	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具有ISO9001质量管理体系认证证书，得1分； 2. 具有ISO20000 IT服务管理体系认证证书，得1分； 3. 具有ISO27001信息安全管理体系认证证书，得1分； 4. 具有知识产权管理体系认证证书，得1分； 5. 具有OHSAS18001或GB/T28001-2011职业健康安全管理体系认证证书，得1分； 6. 具有ISO14001环境管理体系认证证书，得1分。
---	---------	-----	---



福建省上杭职业中专学校LED高清显示屏采购项目更正公告

4、更正（补充）事项及内容：原招标文件第四章询价内容及要求——二技术要求做以下调整：品目1-1,LED高清大屏增加
29: 针对本项目所提供产品无侵犯任何第三方知识产权行为，生产厂家同时提供GB/T29490-2013知识产权管理体系认证（复印件并加盖生产厂家公章）

30: 所投产品的厂家的LED显示屏及配件、芯片、封装、驱动电源等具备中国质量认证监督管理委员会的“中国节能环保首选产品”证书(复印件并加盖生产厂家公章。)

品目1-4 控制主机

修改为:13. 售后: 售后服务通过CCCS钻石五星级和4PS五星应用级服务(投标需提供售后 服务认证证书复印件并加盖厂家公章)，制造商三年上门上门服务(含显示器)。第二天工作日上门服务，原厂家包装供货,供货时并提供供货提供原厂正品行货证明函, 否则拒收。

- 2、<http://www.sxqox.com/20181018/1305471021.html> 苏州新闻大厦智能密集架及配套设施采购及安装：投标人须具有有效的GB/T29490-2013知识产权管理体系认证证书。
- 3、<http://www.zhecheng.gov.cn/xxqk/zdly/zfcg/2018-10-16/20675.html> 柘城县司法局远程督查设备采购：投标人具有在有效期内的GB/T29490-2013知识产权管理体系认证的得2分。
- 4、http://qmzhaobiao.com/bidding/zbgg_detail_11878288.html 谭卓采购项目：投标供应商获得gb/t29490-2013 知识产权管理体系认证证书。
- 5、<http://p.tgnnet.com/Bidding/341886543201.html> 重庆水务集团招标：投标人须具有有效的GB/T29490-2013知识产权管理体系认证证书。
- 6、<http://www.gsei.com.cn/html/1336/2018-12-07/content-221483.html>，甘肃中石油昆仑燃气有限公司招标：企业通过GB/T29490-2013知识产权管理体系认证。
- 7、http://czggzy.czs.gov.cn/18360/18370/18372/18409/18410/content_2904085.html 柳州职业技术学院招标要求之一：GB/T29490-2013知识产权管理体系认证证书 1.25分。
- 8、<http://www.10huan.com/bid/bidinfo-18-896171-0.html> 苏州市沧浪中学校招标要求之一：产品生产厂家获得GB/T29490-2013知识产权管理体系认证，3分。
- 9、<http://www.pjtime.com/2019/2/382825669788.shtml> 辽源市龙山实验小学招标要求之一：提供GB/T29490认证证书复印件并加盖生产制造商公章。
- 10、<https://www.bidcenter.com.cn/news/content-63142737-1.html> 济南铁路公安局招标要求之一：具有GB/T29490-2013知识产权管理体系认证证书 得3分，没有则不得分。

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。

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、OHSAS18001 三体系证书。

三体系的共同点和侧重点

ISO9001、ISO14001 及 OHSAS18001 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；OHSAS18001 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）。

ISO 三体系申请条件

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

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>

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。

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。

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 provide 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。

企业为什么要做售后服务认证?

文 | ISO 发展

当前是一个商品供大于求企业竞争激烈的完全市场经济时代，更是一个产品同质化，技术同质化的时代。在产品同质、同价的前提下，企业服务质量的优劣，直接关系到企业的生存、关系到企业商品的市场占有率、关系到企业能否可持续发展。

企业之间产品价格和质量的竞争是第一次竞争，售后服务竞争则是第二次竞争，这是一个更深层次、更高要求、更具有长远战略意义的竞争，它比“第一次竞争”更为重要，具有决定胜负的作用。

01 什么是售后服务认证



售后服务认证是基于客户对服务的持续体验感知，依据国家标准 GB/T27922-

2011《商品售后服务评价体系》、申请方商品售后服务管理手册以及相关法律法规，从企业商品售后服务管理体系、商品服务、顾客服务三个方面，对其维修保养、配送安装、技术支持、投诉处理等环节进行全面、系统的认证评审，评价其服务管理、服务特性运行水平等级的一种认证活动。进入互联网时代以来传统的线下贸易形式正逐步向线上线下相融合的方向发展，电子商务、直播营销等新型贸易形式不断更新。围绕互联网时代下融合商业业态对商品售后服务提出的新需求，基于《良好售后服务要求(有形商品)》标准的良好售后服务认证应运而生。它突破了传统的以管理指标规定服务要求的方式，重点关注消费者最关心的体验感知内容，根据商品售后服务的接触特性，从安全可靠、透明诚信、省时便捷体贴关怀和低碳环保五个维度对服务能力进行符合性评价，并根据提供服

务功能的不同，将商品售后服务分为三个等级。开展良好售后服务认证，补齐了面向终端消费者层面包括电商销售模式在内的商品售后服务认证制度供给不足的短板，有效促进商品售后服务品质和服务效率提升，为推动我国生活性服务业向高品质和多样化转型升级，助推民生生活服务提质增效打下坚实基础。

02 售后服务认证的好处

1. 通过认证的企业，证明其在全国全行业范围的服务处于较高水平。

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，通过认证企业在企业宣传使用售后服务认证证书，更具有说服力和公正性。

4. 企业售后服务达标，通过认证的企业售后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。

售后服务认证的价值？

- 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。

- 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。

- 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。

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

- 提升企业服务质量水平，增强消费者服务获得感，提高顾客满意度和忠诚度。

- 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。

03 认证须知

认证条件及对象：

在中华人民共和国境内注册的各类生产、销售及服务型企企业，并同时具备以下相关条件：

1. 有完善的售后服务规章制度；
2. 有专人负责售后服务工作体系；
3. 有售后服务专项资金保障；
4. 售后服务无重大失误；

认证流程



5. 企业有经过正规培训的售后服务管理师及服务队伍；

6. 企业具有独立法人资格。

认证等级：

星级设定依据 GB/T27922 — 2011 《商品售后服务评价体系》标准进行审查。认证审查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），它是评分制的认证标准，按评价的分值来衡量服务能力的高低。

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。

Q1 如何辨别服务认证证书的真伪？

A 答：服务认证结果均可在全国认证认可信息公共服务平台进行查询。登陆全国认证认可信息公共服务平台（cx.cnca.cn）主页，在“认证结果综合查询”页面中，通过“证书编号”或“获证组织名称”等关键信息，查询证书有效状态与详细信息，以此辨别证书真伪。

Q2 服务认证证书中包含哪些关键认证信息？

A 答：服务认证证书中包含了许多关键认证信息，消费者与相关方可重点关注以

下 4 点内容：

1. 关注证书中获证组织的名称与地址是否与服务提供者一致；

2. 关注证书中服务认证范围是否包含了服务提供者宣称的服务范围；

3. 关注证书中的认证依据是否与服务内容相适宜；

4. 关注证书的有效日期与最近一次监督审查日期，确保证书有效性得到持续保持。

04 总结

售后服务认证现已成为政府采信的门槛，特别是在大型项目招标、政府采购、政府质量奖评选中，获得售后服务认证的企业势必会“占得先机”、“出奇制胜”。在现在的企业中，面对国际上的形势的趋势发展，只有掌握了售后服务体系认证这个强力武器，才能够在竞争市场上脱颖而出，成为客户的选择。





荐读 | 质量认证助推新质生产力发展 ——以黄埔区智能装备制造业质量提升为例

近年来，为帮助小微企业提升质量管理能力和市场竞争力，国家市场监督管理总局在全国范围内持续部署开展“小微企业质量管理体系认证提升行动”（以下简称认证提升行动），运用质量认证手段帮助小微企业解决面临的实际困难，助推先进质量理念和管理模式推广延伸。



广州市黄埔区是制造业大区，孕育了占据市场领先地位的制造企业。目前，该区通过认证提升行动助推智能装备产业提质增效、转型升级，高端装备制造业“规上”企业从2020年的143家增加到2023年的336家，形成上游关键零部件、中游整机到下游集成应用的全产业链协同提升模式。

本文通过调研黄埔区具有代表性的40家智能装备制造企业的质量管理体系建设

情况，剖析高标准质量管理体系建设的现实问题，提出推动高质量发展的相关建议，以期为行业提供借鉴。

黄埔区智能装备制造业 质量管理体系建设情况

企业质量管理体系建设初见成效

加强质量管理体系建设、促进全面质量管理是国际通行做法，通过质量管理体

系认证的系统性升级，也带动了广东省企业质量管理的全面升级。近年来，广东省获证企业呈现增长趋势。

此次调研的黄埔区智能装备制造业企业大部分为中小型企业，是推动新质生产力发展的中坚力量。调研得知，40家试点企业皆已导入ISO 9001质量管理体系，并已获得质量管理体系认证证书，具备一定的质量管理基础。其中部分企业已具备自动化设备或自动化生产线，整体品牌意识较高且有一定品牌影响力，主要目标客户群体定位较高，部分企业的产品已销往东南亚、日韩、欧美等地区。调研还发现，试点企业的客户群体定位越高，受市场冲击影响时其表现出来的抗压能力更强，与监督力度、产业发展全生命周期相吻合。同时，企业通过建立质量管理体系，识别了质量管理中的薄弱环节，采用有针对性的解决措施，取得了较好的效果。

广州技诺智能设备有限公司（以下简称公司）作为一家专注于研发和制造智能商用咖啡设备及智能饮品设备并提供物联网及互联网后台整体方案的制造服务商，深耕智能商用咖啡设备细分领域。公司成立后的次年就通过了ISO 9001认证。公司负责人介绍，在质量管理体系的引领下，公司始终严把质量关，尤其是在新产品开发环境下，扎实地开展了包括了产品设计、原材料采购、制造流程优化以及质量控制等多个方面的质量管控工作。如今，公司

成为第一个加入欧洲自动贩卖联盟（EVA）和美国自动售货协会（NAMA）的中国自助咖啡机公司，也是唯一将商用咖啡机核心部件出口至欧洲一流制造商LaCimbali（世界排名第一的半自动咖啡机及全自动咖啡机百年品牌制造商）的中国公司。质量管控带来的效益令企业始终走在行业前沿，今年营业收入相比2022年1月至9月的营业收入大幅增长了140.47%，产品的过程返工率由5.8%下降至1.05%，产品总体质量成本下降显著。

质量管理人员年轻化趋势明显

此次调研的大部分企业员工数量在100~300人左右，具备品质管理门及品质管理人员，负责对生产过程中的关键岗位进行识别。在日常生产活动中，企业依据质量手册及程序文件进行品质管理，生产现场区域明晰，具备作业指导书及相应检验记录。调研还发现，这些企业中从事智能制造质管工作的多是年轻人，年轻群体对质量管理体系更加重视、认同，并且能在日常工作中贯彻执行。这是一个可喜趋势，将对企业未来发展提供坚实的支撑。如广州高新兴机器人有限公司是一家巡逻机器人产品与服务提供商，研发了千巡系列室内外巡逻机器人及通用软硬件平台，在行业具有领先地位。该公司的质量管理人员多是20几岁的年轻人，不仅对质量管理体系非常熟悉，而且能将其较好地运用到企业日常运行中，有效地避免了“两张皮”现象。

研发阶段的质量管理尤其受重视

调研选取的这批企业是技术主导型、研发驱动型企业，大部分企业都成立了技术研发部门，并且把质量意识贯彻到了产品全周期和生产全流程。部分企业已获得“广东省高新技术企业”“国家级高新技术企业”等称号，拥有数项专利。在发展过程中，很多企业意识到对产品设计研发端进行品控管理的重要性，并努力探索完善的设计输入控制管理，以保障设计产品质量。

广州赛特智能科技有限公司是专业的智能无人驾驶设备全场景解决方案厂商。在调研现场，我们看到该企业对研发、中试等环节十分重视，“质量第一”的标语随处可见。无论是办公场地还是走廊，都可看见企业工程师创造各种地形条件不断对产品进行调试，确保不出现质量问题。质管人员表示，企业除了在自己场地内进行产品中试，还会到政府部门提供的户外场所进行可靠性测试。调研前一天，该企业惠州工厂新产品中试阶段出现问题，所有领导均第一时间赶赴现场研究改进，足以及企业对质量的高度重视。

质量认证助推

新质生产力发展存在的难点

质量管理体系的运行支撑有待强化

在培育壮大新质生产力过程中，质量认证可以发挥积极作用，但在本次提升行动中，

我们发现一个普遍现象：黄埔区智能装备制造制造业相关企业都有比较长的质量管理体系运行经历，但在支撑新产品、新软件的研发、中试等方面存在一定的难度。研发型、技术主导型企业的产品中试需要场地、人员、第三方测评等资源支持，集约化的资源利用有助于行业发展，但现实中这方面的工作还未受到足够重视。黄埔区检验检测机构集聚、高端技术人员充足、具有较多闲置场地，亟待针对研发型、技术型企业的共性需求，搭建公共平台，发挥资源集聚优势，强化质量管理体系的运行支撑作用。

现存质量管理体系区分度不强

此次调研的企业不少是行业内具有领先地位的企业，具有智能制造的鲜明特色，在运行质量管理体系上做得较好。但目前质量管理体系方面存在的主要问题是缺乏区分度，无法通过认证区分不同企业的质量管理水平。因此，笔者建议推广突出行业特色的质量管理体系认证，满足行业特定需求，引入分级认证模式，体现企业质量管理绩效的差异性。

审核员知识体系亟待更新

在本次认证提升行动中，智能制造领域的企业都涉及 AI 算法、软件开发、知识产权保护与信息安全管理等方面的专业知识，而这在审核员中普遍比较欠缺，认证机构要关注审核员的知识拓展、创造培训机会、补足知识短板，才能有的放矢地为企业提供重要支持。

发挥质量认证

助推新质生产力发展的建议

加强政策供给与前瞻布局

在广东省高标准质量管理体系需求迅速增长的形势下，各地市政府及各种类型的企业越来越重视质量运营。尤其是对广东省的制造业，由于大量企业处于产业中下游，质量管理水平较低，而具有新质生产力培育潜力的企业也处在质量管理体系升级的关键期。因此，笔者建议出台符合广东省发展实际的“高标准质量管理体系实施路线图”，从顶层设计对大中小企业实施有区别的政策供给，对未认证企业要帮扶其建立相关体系；对认证运行存在“两张皮”问题的企业，要协助其加强体系适用性调整；对运行较好的大企业，要引导其建立更高标准的质量管理体系。在这个过程中，要明确质量认证的发展步骤、重点攻克环节、阶段性成果等，推动质量管理的先进标准、方法向一二三产业和社会治理等领域延伸，确保广东省经济提速换挡，实现转型升级。

制定专门服务中小企业的帮扶措施

中小企业在广东省经济中占据较大比例，笔者建议专门出台服务中小企业、民营经济的帮扶政策。一方面，要通过示范和培训等方式，引导小微企业完善质量管理体系，鼓励小微企业制定适用的文件和

作业指导书；另一方面，要进一步细化优惠政策，建立差异化财税支持政策和奖励补贴政策，解决企业在质量管理体系建设上动力不足、资金不足等问题。此外，还可阶段性地表彰鼓励发展较好的企业，形成示范带动效应。

发挥高水平公共服务平台作用

利用高等院校、技术机构、行业协会等平台，发挥专业技术和人才优势，对企业进行质量诊断，引导企业建设高标准的行业质量管理体系并积极参与新认证项目示范，帮助企业实现质量提升；引导高等院校、职业学校建立完善质量认证课程体系建立，为企业输送更多质量管理人员；创造关注质量的社会氛围，重视培育质量文化，通过公共平台评选、公布优秀示范企业、举办分行业经验交流研讨会、举办分行业宣传培训会等方式扩大宣传效果。

结合地方主导产业和特色产业加强帮扶工作

首先，围绕地方主导产业和特色产业，针对小微企业质量共性问题、明显短板和发展关键点，统筹运用质量基础设施各要素，为小微企业提供一体化、全方位的综合性服务，助力产业及产业链整体提升。

其次，通过有效发挥市场机制作用，鼓励更多认证机构参与认证提升行动，配齐配强高素质专家，为企业制定个性化提升方案，指导小微企业建立、实施质量管理体系。

什么是 ISO50001 能源管理体系？ 其认证流程、认证范围、认证好处？

为早日实现我国碳达峰、碳中和的战略导向和目标！使其融入到经济社会的发展以及各领域各环节，推动我国经济体系、产业体系、能源管理体系等全方面的绿色低碳转型，实现我国经济高质量发展。

ISO 50001 能源管理体系是从体系制度的全过程出发的，是遵循系统管理的原理，通过实施一整套完整的标准和规范，在企业组织内建立起一套完整且有效的、形成文件规范的能源管理体系。能源体系注重建立和实施过程的控制，使企业组织的活动和过程及其要素不断的优化，通过厉行节能的监测、能源的审计、能效对标、内部审核以及企业组织能耗的计量与测试、企业组织能量平衡的统计、管理的评审、自我评价、节能技改和节能考核等这些措施，不断的提高企业能源管理体系持续改进及有效性，从而实现能源管理方针和承诺并达到企业预期的能源消耗以及使用目标。

下面将从以下几个方面来为大家介绍一下 ISO50001 能源管理体系的认证流程以及认证需要满足的条件：

一、ISO50001 能源管理体系认证流程

ISO 50001：2018 能源管理体系认证一般按以下几个认证流程来进行。



1. 前期领导决策与准备

依据我国相关政策的推动，全国各省地方的有关部门的工作实施方案下放，各地耗能的企业组织领导层相继的开始决策安排能源管理体系建设的工作，并安排企业组织中具体体系管理部门的负责人寻求能源管理体系咨询机构进行咨询工作。

2. 认证范围的界定

企业组织能源管理体系涵盖范围当中包括了生产过程、服务、以及产品等一系列与能源相关的因素。企业组织应当要识别并且确定企业边界覆盖下的导致能源消耗的所有活动和运行。

3. 企业初始能源的评价

初始能源评审主要包括两部分的内容：

首先是能源管理调查；其次是能源技术调查。初始能源的评审是企业组织能源管理体系建立的基础，咨询的老师就需要在现场对企业组织的生产过程以及企业组织以往的耗能情况等历史数据来进行观察和分析。并以此来作为能源管理方针、制定目标指标以及管理方案、确定体系优先事项、编制体系文件的依据等。

同时还要处理体系的宣贯、能源内审员培训等一系列的工作，企业组织的能源能否在体系当中正常良好的运行，主要还是要依靠内审员的工作质量和工作效率等，因此针对企业组织实际情况来去做能源内审员培训是一个非常重要的环节之一。

4. 能源体系策划

能源体系策划主要包括能源管理标准的如下几个要素：能源方针，能源因素，法律法规，标准及其他的要求，基准与标杆目标和指标，能源管理方案。想要做好一个完善且有效的，可操作性强的能源管理体系，体系当中的策划是一个至关重要的环节。企业组织是否能够在体系运行实施的过程中受益，都需要看体系策划的质量。

5. 能源管理体系文件的编制

咨询的老师在做完企业现场的调研之后，根据体系标准的要求以及耗能企业实际的情况，来编制适合企业长期运行实施的能源管理体系文件。这是企业组织通过技术管理的手段来达到节能减排的既定目标的一项必不可少的重要环节。根据耗能企业的

实际情况的不同和实施过程不同等等因素，体系文件并非是一成不变，很多企业组织在体系实施过程中进行着不断完善与修订。体系文件最终还是需要通过企业的最高领导者的批准之后方可正式运行。

6. 能源体系的运行

能源体系运行是一个长期的过程，并需要企业组织在运行的过程当中加强力度，发现了问题后，需要及时的进行修订，并保持能源体系的有效运行。

7. 组织内部审核和管理评审

企业组织在按照建立好的能源管理体系文件要求运行了2到3个月之后，由咨询的老师到现场来为企业做内部审核和管理评审的工作。管理评审应该包括以下几个方面：①能源管理方针的适宜性；②目标指标完成的具体情况；③能源消耗的耗情况以及温室气体排放具体情况；④内审结果；⑤针对体系实施客观情况的变化，需要改进的方面，如能源基准和标杆是否要进行调整；⑥职责划分是否合理性和资源配置的充分性；⑦体系新的发展动向等。评审结论需要形成文件，方便实施必要的沟通以及后续改进活动。

二、ISO50001 能源管理体系认证范围

根据能源管理体系实施企业组织的能耗设备、设施以及系统用能方式等特点的共性，将能源管理体系认证按照能源供给和能源需求这两个方面来划分为15个业务范围。

能源供给共有 5 个业务范围,包括煤炭,油、气,电力,热力,以及其他(地热、分布式能源、余热)等。

能源需求共有 10 个业务范围,包括钢铁,有色金属,化工,建筑材料,纺织,造纸,机械制造,交通运输,公共机构以及其它。

三、ISO50001 能源管理体系认证的好处

从全人类层面来说:

能源体系的认证可以为人类命运共同体的生存和发展做出贡献;从国家层面:可以保障中国能源安全以及可持续发展;从各级地方政府层面来说:是响应国家绿色低碳循环发展的号召,完成节能减排指标任务,为中国的能源安全和可持续发展做出贡献。

从企业自身层面来说:

(1) 能源管理体系可以为企业提供更系统的能源管理方法,同时也确保企业有效执行国家有关法律法规,控制企业经营风险。建立起企业持续寻找改进能源管理绩效的机制。

(2) 可以有效管理企业能源消费和费用支出、持续改进企业能源利用效率,控制和降低企业运营成本,提升企业市场竞争力。

(3) 有利于企业完成国家对下达的节能指标任务。

(4) 体现了企业社会责任,树立企业良好公众形象,博取消费者的好感。

(5) 企业可获得国家节能奖励和政策支持,促进可持续发展。

(6) 有利于企业培养能源管理方面的人才,为企业的能源管理提供有效保障。

(7) 有利于企业建立节能减排的理念,树立持续改进的信心,逐步形成企业节能减排的自律机制。

(8) 降低企业能源成本,获得竞争优势。

(9) 通过促进能源管理最佳实践和加强良好的能源管理行为。

(10) 提高透明度。通过能源流动和消耗模式的详细分析,能够清楚了解企业实施了能源管理体系后达到的效果。

ISO 50001 能源管理体系



全国各省份认证证书数最新分布

近日，认证君从全国认证认可信息服务平台获悉，截至2024年10月，全国共颁发有效认证证书399万张，获证企业107万家。

一 整体概况

截至2024年10月，我国有效认证证书数为399万张，获证企业107万家。其中证书数10万以上的省、市有12个，分别为广东732603张、浙江538641张、江苏530180张、山东284681张、上海159699张、安徽157714张、北京154251张、河北143807张、四川136308张、福建129862张、湖北122406张、河南116612张。

数据显示，从2024年9月到2024年10月，在12个证书数超过10万的省市中，浙江省的证书数较上月增加了8,825张，同比增长约1.67%，是证书数同比增长最多的省份。

二 领域分布

2024年10月获证证书按领域统计情况

	认证项目	证书数	组织数
	合计	4084224	1087850
管理体系认证	合计	2262795	945145
	质量管理体系认证	960552	896874
	环境管理体系认证	527582	514946
	职业健康安全管理体系认证	477211	465354
	食品农产品管理体系认证	69116	48968
	信息安全管理体系认证	44749	42934
	信息技术服务管理体系认证	22569	22076
	测量管理体系认证	5346	5225
	能源管理体系认证	21988	21364
	知识产权管理体系认证	28539	28434
	其它管理体系认证	105143	58448
产品认证	合计	1744232	220564
	强制性产品认证	551651	56281
	食品农产品	99105	48529
	自愿性工业产品	1093476	128827
服务认证	合计	77197	49973
	国家推行的服务认证	199	197
	一般服务认证	76998	49914

三 地域分布

2024年10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
全部	4084224	-	-	1087850	-	-
全国	3994112	-	-	1076181	-	-
北京市	154251	7	3.86	48456	6	4.5
天津市	72472	17	1.81	21372	16	1.99
河北省	143807	8	3.6	42578	8	3.96
山西省	41289	19	1.03	14093	19	1.31
内蒙古自治区	28426	23	0.71	9492	23	0.88
辽宁省	86669	13	2.17	30687	12	2.85
吉林省	27668	26	0.69	8580	25	0.8
黑龙江省	33157	22	0.83	10147	22	0.94
上海市	159699	5	4	54157	5	5.03
江苏省	530180	3	13.27	154457	2	14.35
浙江省	538641	2	13.49	112467	3	10.45
安徽省	157714	6	3.95	42787	7	3.98
福建省	129862	10	3.25	30038	13	2.79
江西省	68167	18	1.71	18545	17	1.72
山东省	284681	4	7.13	74339	4	6.91
河南省	116612	12	2.92	34441	11	3.2
湖北省	122406	11	3.06	34849	10	3.24
湖南省	79132	15	1.98	22934	15	2.13
广东省	732603	1	18.34	168103	1	15.62
广西壮族自治区	36922	20	0.92	11551	21	1.07
海南省	9098	29	0.23	3041	29	0.28
重庆市	73453	16	1.84	17852	18	1.66
四川省	136308	9	3.41	39391	9	3.66
贵州省	28420	24	0.71	8403	26	0.78
云南省	36703	21	0.92	12103	20	1.12
西藏自治区	4205	33	0.11	1309	32	0.12
陕西省	79144	14	1.98	25948	14	2.41
甘肃省	21727	27	0.54	6871	27	0.64
青海省	5636	32	0.14	1786	31	0.17
宁夏回族自治区	12031	28	0.3	3729	28	0.35
新疆维吾尔自治区	28318	25	0.71	8657	24	0.8
台湾省	6302	31	0.16	1053	33	0.1
香港特别行政区	8206	30	0.21	1865	30	0.17
澳门特别行政区	201	34	0.01	99	34	0.01
国外	90112	-	0	11669	-	0
未知	2	-	0	1	-	0
华北地区	440245	-	11.01	135991	-	12.64
东北地区	147494	-	3.69	49414	-	4.59
华东地区	1868944	-	46.8	486790	-	45.23
中南地区	1096773	-	27.45	274919	-	25.54
西南地区	279089	-	6.99	79058	-	7.34
西北地区	146856	-	3.67	46991	-	4.37
港澳台地区	14709	-	0.38	3017	-	0.28

质量体系管理 常见问题与解决思路，看看？



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。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。文章列出了质量体系管理过程中常见的一些问题及解决思路共勉。

对于每一个在制造企业工作的员工来说，ISO9001（GB/T19001）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。

一、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。很多企业质量管理体系文件实质成了企业管理实践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，用质量体系的八大

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，以及新的无形资产。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，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记录或程序，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，有一些审核机构甚至把自己当做“皇帝”，认为受审核工厂要完全遵守自己的“不平等条约”，不能有任何的异议；受审核的工厂领导也是抱着不要得罪审核员的目的，对体系管理要求。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。

二、如何实现质量体系管理的有效性

1. 把“写所需，做所写，记所做。”的原则落到实处编制质量体系文件（质量手册、程序文件）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。企业质量工作体现质量管理思想——八项基本原则，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。

三、文章总结

质量管理体系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。



国检公信（北京）检验认证有限公司 出品