

# 检验认证

企业建立绿色供应链  
管理体系的关键点和实现路径

怎样区分严重不符合项和一般不符合项？

国家标准“暂缓”状态是什么意思？市场监管总局回复

产品数字护照  
对我国出口贸易的影响及认证认可应对策略

对数字化分析方法助力产品质量提升的思考

浙江省“零碳”公共机构服务认证的理论与实践

如何实现“审核的过程增值”

01  
JAN·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 |
| 企业建立绿色供应链管理体系的关键点和实现路径         | 05 |
| 3个小故事，迷茫的时候读一下                 | 08 |
| 国家标准“暂缓”状态是什么意思？市场监管总局回复       | 09 |
| 荐读   产品数字护照对我国出口贸易的影响及认证认可应对策略 | 10 |

---

荐读 | 对数字化分析方法助力产品质量提升的思考

---

12

---

荐读 | 浙江省“零碳”公共机构服务认证的理论与实践

---

18

---

如何实现“审核的过程增值”

---

24

---

怎样区分严重不符合项和一般不符合项？

---

26

---

质量体系有效运行的障碍，一针见血！

---

28





# 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



# 企业建立绿色供应链管理体系 的关键点和实现路径

文 | 《中国认证认可》

企业建立的绿色供应链管理体系是从产品设计、原材料采购、生产、物流到销售和回收全过程均贯穿环保和资源节约理念的系统。首先，建立绿色供应链管理体系能够发挥核心企业的引领作用，减少环境污染，带动供应商、分销商等上下游企业提高资源及能源的利用效率，改善整个供应链的环境绩效。其次，建立绿色供应链体系还是申报绿色工厂、绿色园区、专精特新等政府认定的重要加分项，可以得到政府认可及专项绿色资金补助，同时提高企业影响力和美誉度。

## 一、企业建立绿色供应链管理体系关注要点

### （一）实施绿色设计及采购

企业在研发设计阶段可以根据 ISO 14025、ISO 14040、ISO 14044、ISO 14067 等系列标准，基于全生命周期评价的理念来整合建立基础过程和产品数据库，构建全生命周期评价模型，依据评价模型进行设计。首先，企业应建立实施绿色采购的规章制度，在采购过程中关注环境保护因素，如选择环保材料、减少包装废弃物等。其次，

企业应建立绿色供应商的评价选择制度，对供应商的绿色表现进行评分，将其作为再选择的参考依据。再次，企业应主动参与供应商节能减排相关的设计开发工作，引导供应商采用更环保的材料替代现有材料，减少包装材料及原辅材料的用量。最后，企业应定期对供应商进行技术指导和培训辅导，传递企业及其他利益相关者的环境要求，协助供应商将要求纳入自身业务。

### （二）重视绿色生产

企业在生产过程中需要遵守环保相关的法律法规，不使用明令禁止的设备，采

取减少能源消耗、降低污染物排放等一系列环保措施。企业应不断提升绿色技术创新能力，关注并适时采用环保的新技术、新模式及新方法，如基于特种金属膜干法冶炼炉高温荒煤气净化及资源化技术、合成氨液氮洗尾气净化及资源化利用技术等，减少或避免生产过程中废水、废气、粉尘等污染物的产生和排放，促进绿色生产水平提升，提高环境绩效水平。在生产过程中，企业应建立健全用能计量系统，做好对环保指标的监测及检查并做好统计分析。此外，对于生产的绿色产品，可根据相关要求粘贴绿色标签，提升企业的品牌价值。

### （三）加强绿色物流

绿色物流即企业在运输、储存、包装等物流环节应采取一系列环保措施，如在运输环节优先考虑采用新能源交通工具，同时合理规划运输路线，尽量避免空车或空船返回，提高运输工具装载率，可考虑采用共同配送、复核一贯制运输等方式进行运输。在储存环节，应综合考虑各种因素来选择仓库位置及配套设施，特别是对环境的影响，如易燃易爆物品的储存应远离居民区，有害物质的储存应远离重要水源地等。根据实际需要选择塑料薄膜封闭、气调储存以及气幕隔潮等储存技术，并尽量减少仓储成本甚至实现零库存。在装卸环节要避免

野蛮搬运，对于特种设备及操作人员应证照齐全。实行包装减量化，包装应易于回收及重复利用，如企业在食品生产包装时尽量采用纸袋包装取代塑料包装，减少将塑料包装回收后进行降解腐化等处理措施的困难。

### （四）关注绿色营销和回收

首先，企业应建立并实施绿色销售和回收管理制度，在销售产品时采取一系列环保措施，如使用环保包装材料、提供回收服务等。同时，应采用电子标签、物联网及云计算等信息化手段建立绿色回收体系，实现整个流程可追溯。其次，在营销过程中，企业应塑造绿色形象，设计具有真实性、科学性以及文化性的绿色广告，激发客户的购买欲望。同时，可开展一系列的绿色营销公益活动，培养广大消费者的绿色意识并关注该企业的绿色产品。

## 二、企业建立及完善绿色供应链管理体系的路径

首先，企业应明确相关方期望并合理确定绿色供应链管理体系的范围。部分相关方的要求体现了法律、法规、规章等强制性要求，而对签署合同或协议等相关方的其他需求和期望企业要决定是否接受。企业接受相关方的需求和期望即属于企业的合规义务，需要融入企

业的绿色供应链管理体系。如果企业属于某大型企业集团的分子公司或业务单元时，可根据企业的实际情况确定绿色供应链管理体系的边界。

其次，企业应有良好的供应链管理能力。企业应建立健全并实施完整的供应链管理体系，并将绿色供应链管理体系融入整个生产经营活动中，具体内容包括：设置具体、可量化、可实现及可考核的绿色供应链管理目标，培养和引进具备绿色供应链意识和知识的员工；设置专人或专门部门进行绿色供应链管理，明确职责权限，加强内部的横向和纵向沟通，畅通和环保部门的联系；定期发布企业社会责任报告，披露企业节能减排目标及考核结果、污染物排放等信息；具备良好的供应链风险处理能力，对于供应链某环节出现的紧急情况能及时有效地进行处理；建立、实施并保持一个或多个程序，对具有绿色供应链管理体系运行的关键特性进行例行监测和测量，程序中应规定将监测绩效，以及适用的运行控制、目标和指标符合情况的信息形成文件，并且按照策划的周期实施内审和管理评审，对于不符合项要分析其原因并采取纠正措施；确定持续改进措施的等级、程度和时间表，通过整体运用绿色供应链管理体系或改进其中一个或多个要素，提升绿色供应链管理体系绩效。

最后，企业可借用其他工具来实现绿色供应链管理体系的建立。企业可以申请环境管理体系、能源管理体系等认证，以此促进企业绿色供应链管理体系水平的提高；可以用卓越绩效、六西格玛管理、清洁生产等工具来促进绿色供应链体系建立；可以申报绿色低碳等政府基金、课题、项目并进行研发，如中小企业能力提升工程、自然基金等；可以积极申报各级别的企业技术中心、工程研究中心、重点实验室等研发平台来助力企业绿色供应链体系的建立和完善；可以建设贯穿于绿色采购、生产、物流、回收等各流程的信息化平台，既便于实现资源共享及标准化管理，也有利于自身和重要节点的环境信息公开及具有可追溯性。

### 三、结论和展望

本文探讨了企业建立绿色供应链体系的关注点，并研究了企业建立绿色供应链管理体系的路径，对于企业建立和完善绿色供应链管理体系具有一定的参考价值，同时对于认证机构更好地实施绿色供应链认证也有一定的借鉴意义。

笔者认为，行业后续可开展优化绿色供应链环保技术的研究，并可对绿色供应链管理体系的成熟度展开定量评价研究。





## 3 个小故事，迷茫的时候读一下

文 | 管理与质量

### Number 01

#### 心静不动

老先生常到一家商店买报纸，服务生总是一脸傲慢无礼的样子。朋友对老先生说，为何不到其他地方去买？老先生笑着回答：“为了与他赌气，我必须多绕一圈，浪费时间，徒增麻烦，再说礼貌不好是他的问题，为什么我要因为他而改变自己的心情？”

不要因为别人的不好而影响了自己做事情时候的心情，也不要因外界的不如人意而影响了一生的幸福快乐。想想美好的一面，心情也会是很快乐的。

### Number 02

#### 放下坦然

如果不小心丢了 100 块钱，好像丢在某个地方，你会花 200 块钱的车费去把那 100 块找回来吗？

一个愚蠢的问题，可类似事情却在人生中不断发生：被人骂了一句，

却花了无数时间难过；为一件事情发火，不惜损人不利己，不惜血本，只为报复；失去一个人的感情，明知一切已无法挽回，却还伤心好久……

### Number 03

#### 苦尽甘来

一只小壁虎被蛇咬住了尾巴，尾巴断了得以逃命。一位农夫见了，对小壁虎说：“你这可怜的小东西，刚断了尾巴，是不是很痛啊！”小壁虎含泪点了点头。“来，我给你包扎上，这草药是止痛的。”“不，我很感谢这疼痛，因为是痛让我知道自己还活着，而且，你包扎了我的伤口，它怎么能长出新的尾巴来呢？”说完，小壁虎带着钻心的疼痛爬走了。

痛苦带给人们的不一定是负面效应，有时痛苦也孕育着希望，能感觉到痛苦，就说明还有知觉，还有活下去的希望，这个时候，能够痛苦岂不是一件很令人开心的事情？

# 国家标准“暂缓”状态是什么意思？

## 市场监管总局回复

文 | 质量与认证

近期，有网友在市场监管总局网站公众留言系统咨询关于“国家标准暂缓状态”的问题，市场监管总局给予了答复。

### 国家标准“暂缓”状态是什么意思？

国家标准“暂缓”状态是什么意思？

留言日期：2025-01-03

请问在国家标准计划状态上显示“暂缓”，是审查不予通过吗？还是终止计划？会不会回复正常状态，还能否正常发布？



回复部门：标准技术管理司

时间：2025-01-03

2025年1月1日起，国家标准研制严格实施周期管理，通过“国家标准制修订工作管理信息系统”自动管理标准研制周期，超期的项目计划将自动冻结，标准归口单位不能再进行任何操作。对于党中央、国务院部署的国家标准研制任务，确实因客观因素造成项目计划超期的，标准归口单位应书面说明超期原因、具体措施、后续工作安排等，经主管部门同意，按程序报国家标准委批准解除冻结。

问：

请问在国家标准计划状态上显示“暂缓”，是审查不予通过吗？还是终止计划？会不会回复正常状态，还能否正常发布？

答：

2025年1月1日起，国家标准研制严格实施周期管理，通过“国家标准制修订工作管理信息系统”自动管理标准研制周期，超期的项目计划将自动冻结，标准归口单位不能再进行任何操作。对于党中央、国务院部署的国家标准研制任务，确实因客观因素造成项目计划超期的，标准归口单位应书面说明超期原因、具体措施、后续工作安排等，经主管部门同意，按程序报国家标准委批准解除冻结。

回复部门：标准技术管理司时间：2024-01-03



# 荐读 | 产品数字护照对我国出口贸易的影响及认证认可应对策略

文 | 质量与认证

目前，在数字化和绿色转型的政策框架下，联合国欧洲经济委员会和部分国家正加速推进产品数字护照（Digital Product Passport, DPP）的落地实施。产品数字护照是可持续发展背景下的新型技术性贸易壁垒，把握产品数字护照的发展动向和影响具有重要意义。我国应积极应对此形势对我国国际贸易出口、数据跨境安全及企业合规成本等造成的影响。



## 一、全球产品数字护照应用现状

产品数字护照作为一种数字工具，通过数据载体链接唯一标识符，在跨国贸易和流通中证明产品的相关信息，可以帮助消费者和其他企业了解产品、材料及其生产条件和可持续性，提升全球价值链的透明度和可追溯性。

产品数字护照的应用现状呈现出以下特征：

一是用于应对气候变化、实现节能减

排。欧盟 2019 年发布《欧洲绿色协议》，要求到 2030 年温室气体排放量较 1990 年减少至少 55%，到 2050 年实现碳中和。在此框架下，2022 年 3 月，欧盟委员会发布《欧盟可持续和循环纺织品战略》，引入了对信息和数字护照的要求，使在欧盟市场流通的产品更具有可重复使用、可修复、可回收的属性，作为《可持续产品生态设计法规》的一部分。到 2024 年，欧盟的产品数字护照将至少在电池、电子产品和纺织



品 3 个试点进行部署。到 2030 年，在欧销售的所有产品都将强制使用产品数字护照。

二是用于跟踪产品生命周期。2020 年和 2021 年，澳大利亚每年仅有 12% 的塑料被回收，因此澳大利亚联邦政府着手制定一项跟踪塑料、玻璃和其他可回收材料生命周期的新计划，以此记录有关材料的来源和去向，从而为企业提供质量保证，并消除“漂绿”行为。澳大利亚计划于 2028 年全面投入运行数字护照。

三是用于推行循环经济和可持续发展。欧盟、美国和我国正逐步使用电池数字护照以实现可持续发展目标。电池数字护照可以通过数字基础设施记录和交换电池价值链上的所有数据，促使生产商按可持续和可循环的原则进行设计和生产，并为消费者提供决策支持，最终延长电池的生命周期，促进循环经济的发展。欧盟 2023 年发布《电池法规》，要求实现碳足迹、金属回收率、供应链尽职调查、性能等方面的数据透明。美国 2022 年 8 月发布《降低通胀法案》，强调了电池材料和组件来源的数据重要性，为此将实行数字护照或可追溯系统。我国 2023 年启动了电池数字护照的开发计划，要求电动汽车的电池价值链实现碳足迹、循环度等的数据透明。

## 二、产品数字护照对我国的影响

一是技术要求将产生新的贸易壁垒风险。欧盟与我国具有重要的贸易伙伴关系，2022 年我国是欧盟第一大进口来源国、第

二大贸易伙伴、第三大出口市场，电池、纺织品等均为我国出口欧洲的重要产品。欧盟等的数字化载体要求及强制手段需要相应的技术基础，将构筑起新的数字贸易壁垒，为我国出口带来限制。

二是数据跨境将带来新的数据安全隐患。欧盟正依托区块链服务基础设施构建产品数字护照系统，旨在实现产品全生命周期的深度整合。我国出口货物的全生命周期数据信息与我国工业技术布局、战略谋划息息相关。欧美国家产品数字护照要求相关信息涉及质量、安全、环保、低碳甚至反垄断、人权等多方面，系统性强、敏感度高，可能带来数据跨境安全风险。

三是单边措施将造成新的企业适应成本。欧盟产品数字护照对企业的产品数据汇聚、存证、核验、交互等提出了更高要求。此举既产生了软硬件基础设施的改造成本，又产生了跨国检测的认证成本，还需企业匹配相应的制度与人才，将对我国出口型企业尤其是中小微企业造成冲击。

## 三、相关建议

一是加快市场规则的制定，优先以国际“互认”代替“接入”作为我国产品数字护照总体适应路径，完善认证认可国际合作格局，加快认证认可“走出去”。

二是持续跟踪研究各国的产品数字护照政策规划、标准制定、推进模式与协同方式等，向行业企业精准推送技术性贸易措施最新动态，降低对出口企业的影响。

# 荐读 | 对数字化分析方法 助力产品质量提升的思考

文 | 中国认证认可

推动制造业高质量发展是适应我国经济发展变化的必然选择，数字化转型已是大势所趋，与此同时，制造业质量管理也正加速迈向数字化、智能化的新阶段。当数字化系统得以广泛应用之后，经典的质量管理理论和方法不但不会被淘汰，反而拥有了被更广泛、便捷和实时应用的基础和条件，并被赋予新的职能，这些都将使质量管理在未来发挥出更大的作用，创造出更大的价值。



本文通过对企业数字化及质量管理转型工作的研究，对质量控制中将被广泛应用的数字化分析方法如何助力企业提升产品质量进行深入思考，并提出思路和解决方法。

## 一、智能制造背景下质量控制分析方法的发展与变革

传统质量管理面临着手动流程烦琐、数据断片化、难以实时洞察等挑战，这些问题限制了企业的质量管理效率和决策能力。

然而，数字化转型正在改变这一切。智能制造是智能技术和制造技术的融合，也是物联网、机器人与自动化系统、智能终端与云端技术的融合，通过建立知识库/知识工程（知识化），进行动态传感/实时感知（感知化）以及自主学习/自主决策（自主化、自决策），倡导流程的可视化、透明化与可预测化，以达到确保产品高质量、赋予产品新功能和发 展服务型制造的目的。

在 当 今 的 制 造 业 中，质 量 控 制 是 一 个 集 成、动 态 和 高 度 复 杂 的 过 程。随 着 技 术 的 发 展，特 别 是 物 联 网（IOT）、大 数 据 和 人 工 智 能（AI）的 兴 起，传 统 的 质 量 控 制 方 法 正 在 经 历 一 场 革 命。这 场 革 命 的 核 心 在 于 数 字 化——将 质 量 控 制 的 分 析 方 法 转 变 为 数 字 化 形 式，以 提 高 效 率、精 度 和 决 策 速 度。数 字 化 不 仅 改 变 了 数 据 的 收 集 和 分 析 方 式，也 改 变 了 我 们 理 解 和 改 善 质 量 的 方 式。在 智 能 制 造 环 境 中，质 量 管 理 工 作 已 经 从 最 初 的 质 量 检 验 演 变 成 一 种 管 理 与 技 术 并 重 的 综 合 系 统 工 程，数 字 化 将 使 质 量 控 制 方 法 更 加 先 进、有 效，更 加 适 应 未 来 的 挑 战 和 发 展 需 要。

## 二、数字化质量控制分析方法的关键功能和特点

数 字 化 质 量 控 制 分 析 方 法 已 成 为 企 业 提 高 产 品 质 量、降 低 成 本 和 提 高 客 户 满 意 度 的 强 大 工 具，其 具 备 以 下 关 键 功 能 和 特 点：

**实时监控：**数字化质量管理解决方案能够实时监控生产过程，检测异常情况。一旦问题发生，系统会立即警告相关人员，

以便快速采取纠正措施。

**质量分析和报告：**数字化质量管理解决方案能够自动分析质量数据，生成详尽的报告，包括趋势分析、不合格品率、生产效率等，有助于管理层制定管理决策。

**自动化和智能化：**数字化质量管理解决方案可实现关键任务自动化，减少人为操作错误的风险。它还可以集成智能算法，用于识别潜在问题和提供改进建议。

**质量追溯：**企业可以追溯每个产品的质量历史，了解其制造过程和原材料来源。这在质量控制和合规性方面非常重要。

**供应链协同：**数字化质量管理可以与供应链各个环节协同工作。供应商和合作伙伴可以实时分享质量数据，确保整个供应链的质量标准。

**可视化仪表盘：**用户可以通过可视化仪表盘轻松查看质量数据，包括实时状态、趋势和警报，使决策制定更加迅速和准确。

**合规性管理：**数字化转型解决方案支持合规性管理，确保产品符合国际和行业标准，以避免潜在的法律风险。

**缺陷预防：**数字化质量管理解决方案可以帮助企业预测潜在的缺陷，采取预防措施，降低不合格品率。

**云集成和移动应用：**数字化质量管理通常具有云集成功能，支持移动应用，使用户可以从任何地点随时访问质量数据。

**持续改进：**数字化转型鼓励持续改进，通过数据分析和反馈循环，使企业不断提高产品质量和生产效率。



### 三、典型数字化质量控制分析方法要点分析

#### （一）7种质量管理（QC）工具的数字化应用要点分析

在全面质量管理中，7种QC工具被广泛应用于实现质量控制目标。这些工具的数字化应用使得从复杂的生产流程中收集和分析数据变得更加高效、准确。基于数据科学的智能制造使用的QC工具，将成为智能制造的有力保障。以下是QC工具及其在数字化环境下的应用示例：

**检查表：**用于收集和记录数据，数字化检查表可以进行自动化数据收集，减少人为错误。

**分层法：**将复杂数据或问题分组至相似组别，便于理解和分析。数字化工具可以快速执行这一过程，提供直观的分组结果。

**直方图：**也称频率分布图，展示数据分布情况。数字化直方图可以即时更新，反映最新数据变化。

**帕累托图：**结合条形图和折线图，突出显示主要问题。数字化帕累托图使得重要因素分析更加直观，便于决策。

**鱼骨图：**用于组织和显示问题的真正原因。数字化鱼骨图可以轻松修改和分享，促进团队合作。

**散点图：**在XY轴上展示两种数据类型，分析它们的相关性。数字化散点图提供动态分析和实时数据视图。

**控制图：**通过中心线和控制限界分析

数据的变异性、正态性和异常性。数字化控制图可以实时监控过程稳定性并预警。

#### （二）实时判断、多角度分析方法要点分析

质量控制的数字化转型不仅提高了数据收集和分析的效率，还提升了判断方法的精确性。这一转型主要体现在“实时判断”和“多角度分析”两个方面：

**实时判断：**随着产品种类的不断增加，产品质量控制变得更加复杂。尽管每个产品都可能进行单独的检测，但整个批次中可能存在一定数量的缺陷产品。这可能是由于在加工过程中出现的微小材料缺陷或设备操作问题，这些问题在最终检测中难以被发现。因此，即使产品通过了初步检测，也需要对批次中被判定为不合格的产品进行深入分析，以确保其质量。一旦确认产品符合标准，就可以进行产品放行。通过实时判断和自动计算每种缺陷的判定标准，可以在产品发货前确保每一件产品都符合质量标准。

**多角度分析：**多角度分析是对大数据进行深入分析的一种方法，这种分析方法的重点包括将分布在不同生产线上的信息集中管理，提高信息的可访问性和可用性；通过从大数据中提取必要粒度的数据并进行压缩处理，减少数据搜索和处理时间；多方面分析产品检查结果、工序检查结果以及各工序的制造条件，以此找出潜在的质量问题和原因，并及时发现不良征兆。通过这样多维度、多角度的分析，质量控

制的准确性和效率可得到显著提升，为企业在竞争激烈的市场中保持优势提供坚实的支持。

### （三）常规和非常规分析方法要点分析

利用大数据进行质量控制分析，面临着将庞大数据量有效管理和快速访问的挑战。因此，有必要将分析操作分为“常规分析”和“非常规分析”，以确保数据处理既高效又有针对性，提高数据处理的效率，以及质量控制分析的深度和精确性，是数字化质量控制系统的组成部分。

标准分析：侧重于使用最新数据进行日常质量监控，涉及查看标准图表以及在数据显示异常时进行趋势分析和原因探究。通过限制数据的时间范围，例如使用当天的数据或最近一个月的数据，可以显著缩短数据搜索和处理时间。

非典型分析：用于深入研究特定问题或进行历史数据比较。这种分析可能涉及导入特定时间段的历史数据，并与当前数据进行对比。通过设定明确的搜索条件，例如特定项目或缺陷的详细信息，从服务器上存储的海量数据中快速提取目标数据。这种方法可使分析人员快速定位问题根源，制定深入的分析和解决方案。

### （四）更快地识别因素方法要点分析

为了能够迅速发现并解决问题，可以从以下几个角度加速识别影响质量的关键因素：

根据管理指标判断：通过对每个生产线的不良率、标准差等管理指标进行定期

监控，及时了解质量状况；通过深入分析指标异常的原因，预防潜在的问题发生。

使用直方图和相关图进行分层：通过按批次、所用设备以及材料进行分层，并使用直方图等图表显示变化和趋势，快速识别加工过程或材料相关的问题。

对比分析：通过纵向或横向排列，或者将待分析的数据与参照数据重叠，进行对比分析。例如，可以纵向排列同一批次内多个项目的图表以观察趋势，或者横向排列同一项目多个批次的数据以进行比较。重叠排列数据可以清晰地揭示不同或相似之处。

用地图代替数值：仅通过查看数值有时难以直观理解问题所在。通过对数值进行颜色编码（如红色代表高值，蓝色代表低值，白色代表中间值）并直观地展示差异，可以更直观地识别产品质量问题、故障迹象和其原因。

通过大数据分析，可以实现图表直观切换显示及从大量数据中缩小数据范围等操作。这些分析方法可以帮助企业及时发现问题迹象并采取预防措施，从而在问题发生时迅速识别原因。遵循上述几点，可以实现更高水平的质量控制，确保生产过程的持续优化和产品质量的稳定提升。

## 四、数字化分析方法应用的价值发现分析

数字化分析方法是寻求应用更简单的原理创造出更大的价值，其实现过程包括

两个方面的困难：一是技术实现的细节问题,即要保证系统的安全、稳定、可靠、易用、易于维护；二是价值发现问题，比如提出值得做的项目。前者是技术成功的关键，后者是经济成功的关键。

价值发现涉及以下层面：

技术层面：技术层面的价值包括通过自动化或智能化水平的提高，用机器代替人、帮助人，提高劳动效率和产品质量；用远程化操作的方式改善劳动环境，做人工难以完成的事情。这些问题往往有一定的技术难度。一般来说，这个层面最容易发现价值，难点在于判断价值的大小，比如项目的投入产出比、技术的可复制性、潜在市场大小等。

基础管理层面：在生产经营过程中，存在时间耽搁、次品产生、能源浪费、库

存增加等多种问题，而通过数字化可以有效地加以解决。很多人强调精益、六西格玛与数字化的结合，就是因为从事精益或六西格玛工作的人特别容易发现这里面的价值。当采用数字化手段加以实现时，效果可能会更好。这类问题的关键也是投入产出比的问题，比如，不要为了价值 10 万的问题，上一个成本 100 万的系统。精益或六西格玛与数字化的结合程度有赖于企业的“基础建设”，如果有了很好的数字化平台基础，两者的结合就比较简单。打造“基础建设”的价值在于多次重复使用，而“多次重复使用”就是支持持续改进。

流程再造层面：数字化的主要作用之一是实现多方协同、资源共享、知识复用，在这三个领域中挖掘价值涉及多个部门的利益和权力，因此需要公司管理层的支持





和参与，同时也需要持续不断地推动组织业务流程的再造和变革。

转型升级层面：数字化的价值与业务相关，一般来说，研发的比例、服务的技术含量、产品质量要求、自动化程度越高，企业对数字化技术的要求也就越高。如果企业的管理层有足够的远见，能够确定转型升级的方向，则会自然而然地带动数字化技术的发展。比如，一个以生产为主的企业，演变成生产、研发与服务并重的企业时，对数字化的要求显然是不一样的；一个面向低端市场的企业，与一个面向高端市场的企业，对数字化的需求也是不一样的。

商业模式创新：数字化、网络化手段支持新的商业模式发展，在工业互联网时代，类似的企业将不断涌现。数字化转型的首要难点在于价值发现，大部分企业将面临三方面的缺乏，即缺乏洞察力、领导力和远见。首先是缺乏洞察力。数字化技术能创造的价值与个人、部门利益相关，问题往往被隐藏起来，外人很难看到相关的问题和价值损失。其次是缺乏领导力。面对涉及多个部门的问题时，技术人员想干的事情往往干不了，管理层想干又对技术不放心。权力和技术不能融合起来，看得到问题却做不到。最后是缺乏远见。如果只看眼前，许多工作是吃力不讨好的，而价值往往在很久之后才能体现出来。

数字化转型，特别需要企业各级人员

有远见、能看到长远的价值，比如可通过提出一个需要付出巨大努力才能完成的目标来带动数字化技术的研究与应用。更多的情况下，需要人们认识到持续改进的力量，打好基础，用数字化促进持续改进，做长期主义者。

## 结 语

当前，新一代信息技术引领的新一轮产业变革蓬勃发展，数字生产力日益彰显出强大的动力，为制造业质量管理创新、高质量发展提供了新机遇、新空间。身处世界百年未有之大变局，应对日益复杂的国际形势，企业以数字化赋能全员、全过程、全方位的质量管理，提升产业链、供应链质量协同水平，是推动制造业质量变革、效率变革、动力变革，实现高质量发展的现实选择。

企业需要持续增强、坚定不移地从工作机制、能力提升、数据开发等方面提出以下实施要求：持续推动各项工作机制的系统性完善，夯实数字化质量控制与分析的管理基础；聚焦能力建设主线，从“人、机、料、法、环、测”等方面全面强化质量管理数字化能力；加强全生命周期质量数据的开发利用，提升数据驱动作用；聚焦价值创造，提升质量管理和质量控制对企业经营管理的价值贡献。



## 荐读 | 浙江省“零碳” 公共机构服务认证的理论与实践

文 | 中国认证认可



实现“双碳”目标是一场广泛而深刻的变革，也是一项长期任务。“十四五”是碳达峰的攻坚期和窗口期，在加快低碳进程的同时，构建“国家——地方——行业”的三级“双碳”策略并有序落实势在必行。

### 一、“零碳”公共机构服务认证的 产生背景

2021年6月1日，国家机关事务管理局、国家发展和改革委员会下发《关于印发“十四五”公共机构节约能源资源工作规划的通知》。

该通知明确提出“十四五”期间公共机构能源资源主要指标，其中包括：3个预期性的总量指标，即能源消费总量、用水量、碳排放总量；4个约束性强度指标，即单位建筑面积能耗、人均综合能耗、人均用水量、单位建筑面积碳排放。

为贯彻《中共中央 国务院关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》精神，全面落实国家

《“十四五”公共机构节约能源资源工作规划》要求，对标“双碳”目标，浙江省市场监督管理局2022年7月正式颁发了DB 33/T 2515-2022《公共机构“零碳”管理与评级规范》，同年，浙江省机关事务局正式出台了《浙江省机关事务局等七部门关于开展“零碳”公共机构服务认证工作的通知》。

方圆标志认证集团浙江有限公司（以下简称方圆）作为浙江地区参与研发的主要认证机构之一，在浙江地区联合开发了以浙江省范围内的各级行政中心、科教文卫体、博物馆等为主要实施对象的浙江地区的“零碳”公共机构服务认证项目实施细则。

## 二、浙江省“零碳”公共机构服务认证的理论与实践

### (一) DB 33/T 2515-2022《公共机构“零碳”管理与评级规范》的主要术语

公共机构“零碳”管理：对公共机构实施的能源管理、绿色管理、可再生能源利用、绿色电力等一系列降低温室气体排放，推动单位建筑面积碳排放、人均碳排放、可再生能源利用等达到先进水平的活动。

碳中和：在核算边界内一定时间里行政管理或服务过程中产生的所有碳排放量，在自身减排的基础上，剩余部分排放量被核算边界外相应数量的碳信用额度、碳汇量等完全抵消，实现二氧化碳“零排放”。

碳中和率：公共机构购买的用于碳抵消的碳信用额度或碳汇量除以其核算边界和范围内产生的碳排放量，按照以下公式进行计算。

式中：

$E_{rd}$ ——碳中和率，单位为 %；

$E_d$ ——公共机构购买的用于抵消的碳信用额度，单位为吨（tCO<sub>2</sub>）；

$E_{GHG}$ ——公共机构核算边界和范围内产生的二氧化碳排放量，单位为吨（tCO<sub>2</sub>）。

碳抵消：排放单位用核算边界以外温室气体排放的减少量以及碳汇，以碳信用额度、碳汇等形式用来补偿或抵消边界内的温室气体排放量的过程。

绿色电力：利用特定的发电设备，如风机、太阳能光伏电池等，将风能、太阳

能等可再生能源转化为电能，发电过程中不产生对环境有害的排放物且不消耗化石能源。

注：绿色电力包括风电、太阳能光伏发电、地热发电、生物质能发电、小水电、潮汐发电等。

可再生能源及绿色电力利用率：公共机构消耗的可再生能源及绿色电力折标煤量，占公共机构总能耗标煤量的比例，按照以下公式进行计算。

式中：

$E_r$ ——可再生能源及绿色电力利用率，单位为 %；

$E_{re}$ ——统计期内，可再生能源及绿色电力消耗折标煤量，按照当量值折算，单位为 tce；

$E_n$ ——统计期内，公共机构综合能耗折标煤量，按照当量值折算，单位为 tce；

公共机构综合能耗计算应符合 GB/T 2589 标准要求。

### (二) DB 33/T 2515-2022《公共机构“零碳”管理与评级规范》的框架

DB 33/T 2515-2022《公共机构“零碳”管理与评级规范》按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的起草，由前言、引言、1 范围、2 规范行引用文件、3 术语和定义、4 总体要求、5 公共机构“零碳”管理、6 公共机构“零碳”评价以及附录 A 绩效指标计算方法、附录 B “零碳”公



共机构评价要素和内容、参考文献等 11 个部分组成。

该规范的重要内容包括以下内容：

第四章明确了公共机构的多项总体要求，具体内容为：优先实施提升能源利用效率措施；实施环境绿化和绿色行为，并利用可再生能源或绿色电力等手段进行自主减排；在自主减排的基础上，将剩余部分碳排放量通过核算边界外的碳信用额度或碳汇进行抵消，实现碳中和。

第五章公共机构“零碳”管理规定了基本要求、能源管理、绿色管理、可再生能源利用与绿色电力、碳中和五大部分。其具体子项所示：

第六章公共机构“零碳”评价确定了从碳排放强度、碳中和情况、可再生能源利用状况三方面进行绩效评价，其中，绩效指标包括单位建筑面积碳排放量或人均碳排放量、碳中和率、可再生能源及绿色电力利用率，评价内容包括基本要求、“零碳”管理水平、绩效指标三方面。“零碳”管理水平评价设定了能源管理、绿色管理、可再生能源利用及绿色电力、碳中和等方面。“零碳”公共机构应在满足基本条件的基础上，根据“零碳”管理水平、绩效指标两方面的结果，评定为一星级、二星级和三星级。一星级、二星级、三星级具体达标要求见表 1。

**（三）“零碳”服务认证实施规则介绍**  
方圆编制并备案了《“零碳”服务的

认证实施细则》，该细则包括认证范围、认证依据、认证模式、认证机构的条件和要求、认证人员的资格条件和要求、认证前的活动、审核策划、初次认证、获证后关键信息跟踪、再认证和认证证书的管理等 11 个部分。

其 3 个附录分别为：公共机构“零碳”管理评分细则、“零碳”公共机构登记确定表和“零碳”公共机构初次认证收费。

“零碳”服务认证评价采用公开测评 A 与公开检查 C 结合的服务认证模式。在人员配置上，选择具备服务管理体系审查员、温室气体核查员资质人员担任。

**（四）方圆首批“零碳”公共机构的基本情况与绩效**

方圆首批提供“零碳”服务认证的公共机构一共 8 个，其中 5 家行政中心（地市级 4 家、县区级 1 家）、3 所学校。这批公共机构主要分为两类，一类为能源管理基础比较好的公共机构，另一类为主管领导“碳意识”比较强的公共机构。

公共机构温室气体核算对象为公共机构法人主体所拥有或管理的建筑及车辆等在运行过程中产生的温室气体排放。参照《温室气体核算体系：企业核算与报告准则》《省级温室气体清单编制指南（试行）》等，对公共机构温室气体进行核算包括以下范围：一是直接排放，指化石燃料（包括煤炭、汽油柴油、天然气等）在燃烧过程中产生的温室气体排放；二是间接排放，指

外购的电力热力在其生产与传输过程中产生的碳排放;三是其他间接温室气体排放,指除能源消耗外的其他间接排放,包括职工日常通勤、差旅出行、举办大型会议、废弃物处理等产生的碳排放。

### 三、公共机构“零碳”服务认证的积极意义及存在的困难

#### (一) 对标“零碳”服务认证前后公共机构的主要变化

##### 1. 建立健全了公共机构“零碳”管理制度

为了符合服务认证基本要求,公共机构均在不同程度地建立健全碳管理方面的制度,重点改进体现在以下几方面:

增加了主要领导“书面承诺书”,为实现公共机构“零碳”管理配备充分的资源;

明确了“零碳”管理部门的职责,将“零碳”管理各项任务落实到相关部门;

建立了“零碳”管理的监督检查制度;

总体而言,系统建立碳管理制度是公共机构在“零碳”达标过程中最基础、最普及的一个改进。在现场评审过程中,8家机构的负责人均表示,“零碳”标准的要求,第三方审核的压力使得对标“零碳”的过程获得感满满,尤其是系统地建立碳管理制度,从高层承诺、职责落实、监督检查三个层面保证此项工作的扎实推进。

##### 2. 确定实现“零碳”公共机构的路径,制定年度节能减碳目标指标与方案

美国管理大师彼得·德鲁克认为“组织的使命和任务,必须转化为目标”。目标管理也是“零碳”认证的核心关注点,在“零碳”公共机构的服务认证中不仅关注目标指标管理方案的可行性和先进性,更关注实现“零碳”公共机构的路径。

在服务认证检查过程中,审查员从提升能源利用效率、增加可再生能源及绿色电力及使用的碳中和措施等内容的适宜性、充分性、可行性进行综合评审。

##### 3. 开展多样培训与宣传,提升公众的“零碳”意识

在“零碳”公共机构创建过程中,各公共机构举办了各种宣传活动,有面向来公共机构办事的居民的、有对内部员工的、有学校对教师和学生的、有党校对参培企事业单位代表的,从文件学习、短视频宣传、“双碳”概念课程等不同层面、不同深度地组织了多场“碳”知识培训。经过初步统计,8家公共机构在对标达标的一年内,平均培训次数为5次/家,培训总人数达3万余人。由于公共机构行业的特殊性,在本次对标“零碳”服务认证过程中,通过传播信息和知识对公众思想观念和行为模式加以影响,具有积极的社会影响。

##### 4. 光伏改造投入大,效果明显

在“零碳”服务认证中,可再生能源及绿色电力模块分值占比大,且不少为必选项目,例如要求利用屋顶、屋面等可利

用面积 50% 及以上自行建设或采用合同能源管理模式建设可再生能源利用设施。在类型中包括光伏发电、风力发电、太阳能集热等，依据浙江地区的地理特点、环境现状来选择的话，公共机构更多选择屋顶光伏改造。

从数据来看，8 家机构的光伏总装机容量达到 20846KWp，绿电使用率较之前均有不同程度的提升，其中绿电使用最低提升 15%，最高的一家为 100%。

#### 5. 制定计划、兼顾成本、分步置换，推进绿色采购

在本次为公共机构“零碳”提供服务认证过程中，机构尊重每个单位的历史情况，考虑设备的置换成本及使用效率，用打分的形式进行评价。通过设置不同星级，一方面可以提高公共机构达标的可能性，另一方面也可以给公共机构的提升设定更高的目标空间。

不少公共机构的老空调、老电器、供热供冷系统的高耗能电机、变压器、压缩机、泵等数量多，特别是一些时代久远的老建筑，几乎没有一级能耗的空调，公共机构无法在一年承受一次性置换的资金成本。因此，应结合设备的使用成本、置换成本，建立淘汰置换计划，对于列入国家淘汰目录的设备在规定时间全部淘汰，对于降低能耗的设备更新则根据单位的财政预算分批分次实施置换。

同时，对今后的采购活动实施绿色采

购，即在采购活动中，充分考虑环境保护、资源节约、安全健康、循环低碳和回收利用等因素，优先采购和使用节能、节水、节材等有利于生态环境保护的原材料、产品和服务。目前我国对政府采购节能、环境标志产品实施品目清单管理，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购，重点关注最终产品的绿色属性，建立健全绿色采购绩效评估机制，对绿色采购行为进行绩效考核，同时完善监督机制，设立专门机构对绿色采购的各个环节进行监督。

分步置换的策略同样也适用于公车采购，新购置的车辆优先考虑采购新能源车辆。

#### （二）碳中和实现较为困难

从评价的 8 家企业的实际运行来看，碳中和要靠购买碳信用额度或碳汇，在公共机构实现端还存在较大困难。

一是部分公共机构对购买的途径与渠道不够清楚，不知道如何操作，不知道去哪里买。

二是实现碳中和需要购买的资金成本高。公共机构基本是靠国家拨款实现运营，没有足够的财政预算无法实现购买。

从 2023 年 8 家公共机构的实践来看，其中 1 家实现 100% 可再生能源及绿色电力利用率达到三星级，其余均为一星级。其中，也有部分公共机构想通过购买达到二星级，但初步了解费用后就望而却步了。



## 四、结论

### （一）浙江省“零碳”公共机构的服务认证是助力实现公共机构“双碳”目标的成功实践

方圆通过建立标准、编制细则，在浙江省内对部分公共机构推行了服务分级认证。从数据上看，方圆 2023 年对首批 8 家服务机构实施认证，涉及公共机关、学校、党校等服务机构。从认证实施成果看，通过认证引导了新能源的使用、减少一次能源的使用、加大可再生能源和绿色电力的使用量；完善了碳管理制度，健全了数据台账；淘汰了落后高耗能设备，更新更换了变频空调、变频机组；实施了可再生能源的改造，所有通过认证的 8 家公共机构都安装了光伏发电，光伏总装机容量达到 20846KW<sub>p</sub>，提升绿电使用率达 15%~100%。

### （二）通过第三方评价，实现碳排放减少的核查与监督

为了推动实现“双碳”目标，控制和减少人为活动产生的温室气体排放，鼓励温室气体自愿减排行为，生态环境部、市场监管总局于 2023 年 10 月 19 日联合发布《温室气体自愿减排交易管理办法（试行）》。根据该办法，申请自愿减排项目和减排量登记，必须委托审定与核查机构对项目进行审定以及对减排量进行核查；审定与核查机构纳入认证机构管理，应按照《认证认可条例》《认证机构管理办法》等规定从事审定与核查活动。

“零碳”公共机构的服务认证核查中分为“零碳”绩效指标核查、“零碳”管理水平评价两个部分。在“零碳”绩效指标核查环节，每年都要对单位建筑面积碳排放量、人均碳排放量核查，通过两年的数据对比，就可以明明白白看到碳排放量的增加或减少。每年碳排放的数据有记录、有基数，提升还是降低一目了然。同时，可以将碳减排核查与“零碳”服务认证结合审查，实现一次核查、多项输出，减少公共机构的核查成本。

### （三）以数字赋能，提高公共机构碳管理的“精准”颗粒度

通过实践，笔者建议未来可考虑对国家认监委的数据平台进行局部模块细化，针对公共机构的碳数据进行“靶向”收集，通过一段时间的积累，分析同一地区的碳排放趋势，分析不同地区碳排放水平的差异。必要时，可选择绩效明显的公共机构作为“区域标杆”，进行区域性推广，发挥示范创建的作用。

当数据库条件允许时，可以考虑将计量器具的管理纳入数据库中，有条件进行自动远程上传数据的公共机构，用软件自动计算其“碳排放”指标，符合要求的，允许公共机构采用自我申报的方式或降低监督频次。一旦实现计量器具的“精准”对接，就可以对重点用能单位、重点用能单元进行监控分析，为科学决策，精准施策提供有力支撑。

# 如何实现“审核的过程增值”

文 | 管理与质量



现场审核是在规定时间内取得足以证明符合性和有效性证据的过程。审核的目标之一就是在有限的时间内完成取证任务，把握好审核的有效性和审核的效率。

在现实审核中，我们常常在“有效取证、客观评价、和增值审核”等方面存在问题，常常审核时间不够，审核资料不齐全，影响了审核的有效性和效率。如何改进审核方法，以下建议可供参考。

## 01 审核员不是企业的救世主

有些审核员中认为自己的水平很高，企业问题太多，审核员是去帮助企业、提高企业、解救企业的，事实上根本不是那么一回事。

应该从把握风险的实际出发，找出企业需要整改或应当注意的问题。但是，审核员提出的也需要结合企业实际的情况，要善于让企业自己去评价存在问题的危害和整改的必要性。

## 02 审核的过程增值体现在诊断的准确性上

我们说审核要实现过程增值，审核过程如同医生给求医者（不一定是病人）的诊断过程。如果诊断有效果，体现在诊断的准确性上。病因找出了，药方开对了，治病就有希望了。因此，我们审核的过程增值应当体现审核中发现问题的准确性上。

有些人认为审核是审核员在审核企业，

实际上是企业在审核审核员，评价审核员。当你真正发现企业存在的问题，发现问题的产生原因，说到企业的“点子”上，企业就会从心底里敬佩你，才能体现出审核机构的水平，企业就会欢迎你下次再去审核，因为企业从中受益，审核实现了过程的增值。

### 03 不要喜欢“审批”文件，按照企业文件审核

现在的体系文件与企业实际可能相差很多，原因也很多。因此，文审时很难把文件审核到位，有的就是一篇标准的翻版，但是，我们不能说手册不合格。

实际上，一本好的体系文件应该是符合标准要求、企业针对性强、具有较强的可操作性、实施中便于监视和测量。因此，手册在文审时，只能是一个“可以接受”的手册。重要的是在审核过程关注手册的针对性、适宜性、有效性。但是，我们有些审核员喜欢过于从语法、用词、用句、标点、符号等方面进行审核，挑剔毛病，审核时花时间去指出企业文件哪里写错了，哪怕一个字，也要求企业现场整改。

### 04 不要纠缠于过细的情节，学会抓大放小

审核中的细节很多，审核员要在心中有一条主线，哪些是必须把握住的，哪些是可以忽略的。比如，企业没有“生产计划”，没有“点检记录”，这很重要吗？不一定，标准中没有明确要求。我们不能用自己的理解，自己的做法，自己的习惯去要求其他企业。审核中不要一查，就问有记录吗？好像没有记录就查不下去了。

实际上，标准中明确规定的记录数量是有限的，审核不是检查记录。审核的取证，包括现场的提问、观察、检查、分析、判断和记录。对个别细节，可以采取跳跃式处理方法，不要纠缠，不要抓住不放，不要“斤斤计较”，可以先放一下，看看其他相关环节，确实是问题时再来补充审核。审核员要学会对关键问题的层层深入，对一般细节的逐一放弃。所谓的关键，就是发现的事实，是否可能造成对体系运行的失效或对产品质量的影响。把握住了这条主线，就把握住了审核的风险。





# 怎样区分严重不符合项和一般不符合项？

文 | 管理与质量



首先我们先来区分一下不符合性质的判别原则。

## 1. 判别原则

严重不符合：

- a) 系统性不合格，如记录控制，质量部、销售部、采购部等均控制混乱。
- b) 区域性不合格，如质量部文件管理、不合格控制、检验试验等控制混乱，整个部门主控要素均符合性差。
- c) 造成严重质量后果没有采取有效措施，如产品检测误判，造成批量不合格，直接损失很大，甚至造成客户投诉。

一般不符合：

随机的、孤立的、偶发的，易关闭的不合格。

## 2. 不符合项分类

标准没有规定开出的不符合报告一定要分类。通常为了便于管理，是分类的。要不要分类，如何分类，通常在内审程序文件中加以规定。

不符合项如何分类。要看您做什么审核。过程审核、产品审核和体系审核对不符合项的分类是不同的。通常对产品审核、过程审核可以按照该不符合后果严重性来判定；而对于体系审核，不是根据后果严重性来分类的。通常根据是否是系统性的

不符合来判定的。如果是系统性不符合，就是严重不符合；不是系统性不符合，就是一般不符合。

### 3. 系统性不符合

什么叫系统性不符合？就是标准有一条，或一款要求没有得到落实。整个体系中没有规定如何执行满足标准要求的；就是主要不符合。

譬如，程序文件规定文件发放前要批准。您没有规定如何做的，或者规定了，实际上没有按照规定做。多处发现不符合，这就是严重不符合。如果有了规定，总的在执行，个别地方出了差错，就是一般不符合。

### 4. 纠正不符合

无论是严重不符合还是一般不符合，都有可能会给组织带来严重的后果。在纠正措施上应当一视同仁，不当有所不同，都必须完善体系。

严重不符合是系统不符合，往往需要管理者负责来完善体系，一般不符合有可能是某主管来采取纠正措施。

### 5. 合理评判

当审核发现不符合，如果内审认为是严重不符合，必须由管理者出面才能解决，为了避免麻烦，就不开不符合报告，或者降低为观察项，这是不应该的。

### 6. 什么情况会被判为严重不符合项？

严重不符合：有下列情况之一的，即构成严重不符合：

a) 系统性失效或失控，某些关键过程发生量大面广的不符合。如对大部分销售合同未进行评审，一年内未做过内审等；

b) 区域性失效或失控，如某个场所、部门游离于体系以外，严重影响组织的体系运行有效。

c) 明知故犯，造成严重后果的。如产品经检验不合格，但未采取措施仍按合格品出厂。

d) 同一部门不符合同一条款的多个要素。

e) 多个部门不符合同一条款的某个要素。

f) 严重影响产品质量的问题没及时解决。

### 7. 什么情况会被判为一般不符合项？

一般不符合（轻微不符合）：有下列情况之一的，可定为一般不符合：

a) 个别的孤立的不符合项，未对产品质量造成明显影响。

b) 文件偶然没被遵守，后果不太严重。

c) 对系统不会产生重大影响的不符合。

### 8. 什么情况会被判为观察项？

观察项：有下列情况之一的，可定为观察项：

a) 已发生了问题或出现了潜在的苗头，但尚未构成不符合，继续发展有可能成为不符合，需要提醒的注意事项。

b) 事实已构成不符合项，但性质较轻微。

c) 可能不符合但是没有发现客观证据，这种情况可继续追问，直到发现客观证据，否则不能进行主观的判定符合或者不符合。



# 质量体系有效运行的障碍，一针见血！

质量管理体系运行之于企业，有的如鱼得水，有的变成负担，越来越重。这 16 行七言吐血真经，是一些企业的真实写照。对比一下，有则改之，无则加勉。

## 一、职责不清车轮转

部门职责、岗位职责、人员职责划分不清，遇事互相推诿，车轮大战；

应明确部门职责、岗位职责和人员职责，责权利统一，实施相关有效考核。

## 二、文件失控难识断

需要文件指导的场合没有建立文件，文件要求不明确，文件缺乏可操作性，文件只是“摆设”；

应针对需要建立所需的文件，提出明确要求，做到操作性强，工作有据可依。

## 三、目标制定有点难

未认识到制定目标的必要性，随意根据各类不同的需要而定制（不是“制定”）或更改有“弹性”的目标，缺乏对目标的管理、考核；

应实施真正的目标管理，制定有用、可行、能起到激励作用的目标，同时在各职能和层次上建立相应的目标，并对目标进行实际、全面、有效的考核。

## 四、缺乏记录假证现

对各类记录未作出要求，记录不完整、不规范，甚至记录造假；

应确定各类记录要求，规定记录的方式和具体要求，利用记录的结果考核体系运行

情况、产品过程控制 and 产品质量情况，积累有用的数据，从数据分析中得出发展趋势和结论。

## 五、人员资格无人管

各岗位上岗人员是否能够胜任无法确定，缺少对上岗人员的资格审核、认定和岗前培训；

应对岗位人员资格要求作出规定，并对上岗人员是否能够胜任进行考核和认定。

## 六、培训充数装门面

缺少应有的培训，更谈不上有针对性的培训，培训只是为应付外审而做样子；

应制定有针对性的培训计划，并有效实施，对培训效果进行考核，以验证培训的有效性。

## 七、研发变更家常饭

研发项目没有或仅有大概的计划。对研发的产品要达到的指标没有界定，对研发产品所依据的法律法规标准规范缺乏关注，随时根据现实情况改变研发路线和计划；

应严格执行设计和开发控制程序，按照要求进行设计和开发策划、输入、输出、评审、验证和确认等一系列工作，研发计划及相关工作需变更时应按程序进行评审和确认。

## 八、供方更换很随便

不按照合格供方名录采购产品，经常以价格便宜作为采购的依据，对采购产品的质量监管不力；

应严格执行供方管理控制程序，按照考



核、评价和重新评价准则加强对供方的管理，加强对采购产品的验证和控制。

### 九、过程控制难改善

缺乏对过程应有的控制。没有对需控制的各类过程制定完善的控制措施，基本靠操作人员的经验自我控制过程，缺少过程记录，出现问题时无法追溯原因。

应建立完善的过程控制保证能力，必要时制定完整、完善的各类过程操作指导文件和各项措施，应靠执行制度来保证产品质量。

### 十、设备用坏才去管

未建立全面的设备管理制度，不设或少设设备管理、维修人员，设备资源不充分，不能满足生产需要，不按要求正确使用设备，有时因设备问题影响产品质量。

应建立完善的设备管理制度，按期维护、保养设备，保证设备满足生产和产品质量所需的能力。

### 十一、测量设备无校验

仪器仪表测量设备管理混乱，无台账、无年度校验计划，未经检定或漏检的仪器仪表在使用甚至在检验岗位上使用；

应建立完善的测量设备管理制度，定期送检仪器仪表，禁止使用未经检定或漏检的仪器仪表。

### 十二、产品检验不规范

许多应有的检验过程没有建立，检验规范没有完全依据法律法规及相关标准规范制定，执行产品检验制度不严格，随意产品放行。

应建立规范的产品检验制度并严格执行，制定的检验规范覆盖法律法规及相关标准规范，产品放行职责明确，有产品质量情况的汇总分析。

### 十三、顾客满意口号喊

以顾客为关注焦点、顾客满意只是作为口号喊一下，并不认真了解顾客的需求和愿望，处理顾客投诉走过场，进行顾客满意度测评只是为应付外审做的样子；

应引起对确保顾客满意问题的重视，并有具体行动，真正进行顾客满意度调查并利用该结果改进相关工作，在各方面做到顾客满意。

### 十四、原因分析在表面

对于所遇到问题的原因分析仅限于表面，不愿追究更多和更深层次的原因，举几个简单事例作为应付；

应建立真正的长效改进制度，形成坚持实施纠正措施和预防措施机制，对现实和潜在的问题深入挖掘根源，摆脱强调客观理由或仅限于表面的所谓原因分析。

### 十五、持续改进哪里见

持续改进只是空谈，没有改进的具体要求和实施措施，也没有考核、激励和对作出的有效改进的固化。

应将持续改进贯穿于整个质量管理体系过程，制定改进计划并付诸有效实施。

### 十六、证书到手任务完

质量管理体系的全部任务就是为获取证书。如何保持质量管理体系的有效运行，发挥质量管理体系应有的作用，不在企业领导的工作计划和工作日程之内；

企业领导应研究质量管理体系对保证产品质量和促进企业发展应有的重要作用，切实使质量管理体系得到有效运行，而不应该出现面对一大堆待解决的问题苦于找不到解决办法的局面。



国检公信（北京）检验认证有限公司 出品