

»2014 2 特刊

(总 第 20 期)



东北认证



东北认证有限公司

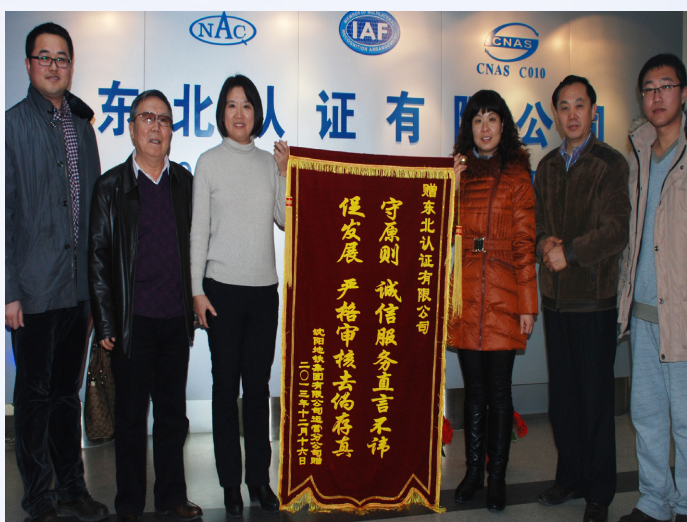
NORTHEAST AUDIT CO., LTD.



2014 年监督管理委员会会议



2014 年审核员培训大会



获证客户的认可



开拓 CDM 合作项目

卷首语

用心服务 增强获证客户满意度

提升客户对认证服务的满意度，对于认证机构来说，就是通过认证活动为客户带来价值。真正实现认证活动“传递信任、服务发展”的目的。

作为认证机构，不仅要关注客户或委托方申请时的要求，而且还要通过审核等多种渠道收集信息，关注其未来的需求。只有关注客户当今和未来的需求，才能将其系统化、以创新的思路输入到审核方案的管理中。认证机构从时机的确定、审核人力资源的配置、客户产品现场的分布、各类产品实现阶段的风险控制等诸多方面进行策划，选派一组审核专家对客户实施审核。审核组将关注客户经营战略方针的可实施性、组织结构的合理性、资源配置的适宜性、过程控制的有效性等运行情况。一方面评价客户的管理体系的符合性，一方面为客户在管理系统优化流程方面提出改进建议。提高审核服务质量，就是要诚心诚意的去服务，追求优质服务，站在客户的利益角度去真诚服务，但这并不意味着在审核活动中松懈，恰恰相反，要在审核活动中公正、客观、严明，认真落实各项审核准则要求，只有严格按照要求进行审核，才能做出公正、客观的评价，发现更有价值的改进机会。

东北认证有限公司永远秉承：客户价值和为客户创造价值的理念，让客户获得满意的认证服务。

《东北认证》编辑委员会

主 办：东北认证有限公司

总 编 辑：苏会君

责任编辑：蒋宏毅

审 定：郝 苓 任晓勇 苏 晴 蒋宏毅 邢素贤

编 委：陈 宁 程 军 黄保华 金盛古 刘爱华

郎宏图 牛 勤 宋吉明 孙淑梅 孙永秀

王 利 王 楠 王 伟 张 宇 甄 浩

版面设计：赵 静

地 址：辽宁省沈阳市沈河区文艺路 21-1 号地王国际大厦

邮 编：110016

电 话：024-83961665

传 真：024-83961667

网 址：www.nac.com.cn

2014 年第 2 期
(总第 20 期)
2014 年 09 月出版



目 录

contents

【卷首语】

用心服务 增强获证客户满意度	1
----------------	---

【政策园地】

2014 年第 5 号国家认监委关于发布《质量管理体系认证规则》的公告	2
国家认监委关于部署 2014 年网格化检查工作的通知	9
关于对认证机构开展确认审核活动的说明	11

【标准动态】

GB/T 19001-2015 idt ISO 9001:2015 质量管理体系 要求 (CD 稿)	13
关于 ISO14001:2015《环境管理体系 要求和使用指南》框架说明	22

【专项转换】

食品安全管理体系获证客户实施新版专项技术要求的转换通知	24
-----------------------------	----

【经验交流】

应用体系管理思维助造币企业战略转型	沈阳造币有限公司	25
质量技术管理经验交流	大连理工大学土木建筑设计研究院	28
浅谈测绘单位进行 ISO 质量管理体系认证的现实意义	辽宁省摄影测量与遥感院	30
管理体系贯标认证应与企业实际紧密结合	吉林通信工程建设监理有限公司	32

【信息公告】

二零一三年大事记	36
NAC 通讯导航	37



政策园地

2014 年第 5 号国家认监委关于发布 《质量管理体系认证规则》的公告

为规范质量管理体系认证活动，提高认证有效性，促进质量管理体系认证工作健康发展，根据《认证认可条例》、《认证机构管理办法》等法规规章的相关规定，国家认监委制定了《质量管理体系认证规则》（以下简称《规则》），现予以公布，并就有关事项公告如下：

一、自 2014 年 7 月 1 日起，各相关认证机构开展 GB/T 19001/ISO 9001 质量管理体系认证活动，均应遵守本《规则》的规定。

二、各相关认证机构应做好本《规则》实施前的准备工作，调整和完善本机构的认证程序、工作要求等，使之符合本《规则》的规定。

三、各相关认证机构应做好本《规则》的宣贯，使获证组织了解本《规则》的规定。

四、本《规则》实施后，认证机构新颁发或再认证颁发的认证证书应当符合本《规则》的要求。

附件：质量管理体系认证规则

国家认监委

2014 年 3 月 11 日

附件：质量管理体系认证规则

附录 A 质量管理体系认证审核时间要求

1 适用范围

1.1 本规则用于规范认证机构对申请认证和获证的各类组织按照 GB/T 19001/ISO 9001《质量管理体系要求》标准建立质量管理体系的认证活动。

1.2 本规则旨在结合认证认可相关法律法规及国家《质量发展纲要（2011-2020 年）》和技术标准，对质量管理体系认证实施过程作出具体规定，强化认证机构对认证过程的管理和责任。

1.3 本规则是对认证机构从事质量管理体系认证活动的基本要求，认证机构从事该项认证活动应当遵守本规则。

2 对认证机构的要求

2.1 获得国家认监委批准、取得从事质量管理体系认证的资质。

2.2 建立可满足 GB/T 27021《合格评定 管理体系审核认证机构要求》的内部管理体系，以使从事的质量管理体系认证活动符合法律法规及技术标准的规定。

2.3 建立内部制约、监督和责任机制，实现受理、培训（包括相关增值服务）、审核和作出认证决定等环节的相互分开。

2.4 鼓励认证机构通过认可机构的认可，证明其从事的质量管理体系认证能力符合要求。

3 对认证人员的要求

3.1 认证人员应当取得国家认监委确定的认证人员注册机构颁发的质量管理体系审核员注册资格。

3.2 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规，对认证活动及作出的认证审核报告和认证结论的真实性承



担相应的法律责任。

4 初次认证程序

4.1 受理认证申请

4.1.1 认证机构应向申请认证的组织（以下简称申请组织）至少公开以下信息：

- （1）可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况。
- （2）本机构的授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停或撤销认证及其证书等环节的制度规定。
- （3）认证证书样式。
- （4）对认证决定的申诉程序。
- （5）分支机构和办事机构的名称、业务范围、地址等。

4.1.2 认证机构应当要求申请组织提交以下资料：

- （1）认证申请书，包括申请组织的生产经营或服务活动等情况的说明。
- （2）法律地位的证明文件（包括：企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书、党政机关设立文件等）的复印件。若质量管理体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）。
- （3）组织机构代码证书的复印件。
- （4）质量管理体系覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等的复印件。
- （5）多场所活动、活动分包情况。
- （6）质量管理体系手册及必要的程序文件。
- （7）质量管理体系覆盖的产品或服务的质量标准清单。
- （8）质量管理体系已有效运行3个月以上的证明材料。
- （9）其他与认证审核有关的必要文件。

4.1.3 认证申请的审查确认

认证机构应对申请组织提交的申请资料进行审查，并确认：

- （1）申请资料齐全。
- （2）申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定。
- （3）申请组织为达到质量目标而建立了文件化的质量管理体系。

4.1.4 根据申请组织申请的认证范围、生产经营场所、员工人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

4.1.5 对符合4.1.3、4.1.4要求的，认证机构可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，认证机构应通

知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

4.1.6 认证机构应完整保存认证申请的审查确认工作记录。

4.1.7 签订认证合同

在实施认证审核前，认证机构应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

- （1）申请组织获得认证后持续有效运行质量管理体系的承诺。
- （2）申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。

（3）申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向认证机构通报：

- ①客户及相关方有重大投诉。
- ②生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求。
- ③发生产品或服务的质量安全事故。
- ④相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表变更；生产经营或服务的工作场所变更；质量管理体系覆盖的活动范围变更；质量管理体系和重要过程的重大变更等。
- ⑤出现影响质量管理体系运行的其他重要情况。

（4）申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息；不得擅自利用质量管理体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证。

（5）拟认证的质量管理体系覆盖的生产或服务的活动范围。

（6）在认证审核及认证证书有效期内各次监督审核中，认证机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

（7）认证服务的费用、付费方式及违约条款。

4.2 制定审核计划

4.2.1 审核时间

4.2.1.1 为确保认证审核的完整有效，认证机构应以附录A所规定的审核时间为基础，根据申请组织质量管理体系覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、质



量安全风险程度、认证要求和员工人数等情况，核算并拟定完成审核工作需要的时间。在特殊情况下，可以减少审核时间，但减少的时间不得超过附录 A 所规定的审核时间的 30%。

4.2.1.2 整个审核时间中，现场审核时间不应少 80%。

4.2.2 审核组

4.2.2.1 认证机构应当根据质量管理体系覆盖的活动的专业技术领域选择具备相关能力的审核员和技术专家组成审核组。审核组中的审核员应承担审核责任。

4.2.2.2 技术专家主要负责提供认证审核的技术支持，不作为审核员实施审核，不计入审核时间，其在审核过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

4.2.2.3 审核组可以有实习审核员，其要在审核员的指导下参与审核，不计入审核时间，在审核过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

4.2.3 审核计划

4.2.3.1 认证机构应制定书面的审核计划交审核组实施。审核计划至少包括以下内容：审核目的、审核范围、审核过程、审核涉及的部门和场所、审核时间、审核组成员（其中：审核员应标明注册证书号及专业代码；技术专家应标明专业代码、技术职称或职务，如果在职应注明其服务的单位）。

4.2.3.2 通常情况下，初次认证审核、监督审核和再认证审核应在申请组织申请认证的范围涉及到的各个场所现场进行。

如果质量管理体系包含在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于该申请组织授权和控制下，认证机构可以在审核中对这些场所进行抽样，但应制定合理的抽样方案以确保对各场所质量管理体系的正确审核。如果不同场所的活动存在根本不同、或不同场所存在可能对质量管理产生显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，应当逐一到各现场进行审核。

4.2.3.3 为使现场审核活动能够观察到产品生产或服务活动情况，现场审核应安排在认证范围覆盖的产品生产或服务活动正常运行时进行。

4.2.3.4 在审核活动开始前，审核组应将书面审核计划交申请组织确认。遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审核的申请组织，并协商一致。

4.3 实施审核

4.3.1 审核组应当全员完成审核计划的全部工作。除不可预见的特殊情况外，审核过程中不得更换审核计划确定的审核员（技术专家和实习审核员除外）。

4.3.2 审核组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议。审核组应当提供首、末次会议签到表，参会人员应签到。

4.3.3 审核过程及环节

4.3.3.1 初次认证审核，分为第一、二阶段实施审核。

4.3.3.2 第一阶段审核应至少覆盖以下内容：

（1）结合现场情况，确认申请组织实际情况与质量管理体系文件描述的一致性，特别是体系文件中描述的产品或服务、部门设置和负责人、生产或服务过程等是否与申请组织的实际情况相一致。

（2）结合现场情况，审核申请组织有关人员理解和实施 GB/T 19001/ISO 9001 标准要求的情况，评价质量管理体系运行过程中是否实施了内部审核与管理评审，确认质量管理体系是否已有效运行并且超过 3 个月。对质量管理体系文件不符合现场实际、相关体系运行尚未超过 3 个月或者无法证明超过 3 个月的，应当及时终止审核。

（3）确认申请组织建立的质量管理体系覆盖的活动内容和范围、申请组织的员工人数、活动过程和场所，遵守相关法律法规及技术标准的情况。

（4）结合质量管理体系覆盖活动的特点识别对质量目标的实现具有重要影响的关键点，并结合其他因素，科学确定重要审核点。

（5）与申请组织讨论确定第二阶段审核安排。

4.3.3.3 在下列情况，第一阶段审核可以不在申请组织现场进行：

（1）申请组织已获本认证机构颁发的其他认证证书，认证机构已对申请组织质量管理体系有充分了解。

（2）认证机构有充足的理由证明申请组织的生产经营或服务的技术特征明显、过程简单，通过对其提交文件和资料的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求。

（3）申请组织获得过其他经认可的认证机构颁发的有效的质量管理体系认证证书，通过对其文件和资料的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求。

除以上情况之外，第一阶段审核应在申请组织的生产经营或服务现场进行。

4.3.3.4 审核组应将第一阶段审核情况形成书面文件



告知申请组织。对在第二阶段审核中可能被判定为不符合项的重要关键点，要及时提醒申请组织特别关注。

4.3.3.5 第一阶段审核和第二阶段审核应安排适宜的间隔时间，使申请组织有充分的时间解决第一阶段中发现的问题。

4.3.3.6 第二阶段审核应当在申请组织现场进行。重点是审核质量管理体系符合 GB/T 19001/ISO 9001 标准要求 and 有效运行情况，应至少覆盖以下内容：

(1) 在第一阶段审核中识别的重要审核点的监视、测量、报告和评审记录的完整性和有效性。

(2) 为实现总质量目标而建立的各层级质量目标是否具体、有针对性、可测量并且可实现。

(3) 对质量管理体系覆盖的过程和活动的管理及控制情况。

(4) 申请组织实际工作记录是否真实。

(5) 申请组织的内部审核和管理评审是否有效。

4.3.4 发生以下情况时，审核组应终止审核，并向认证机构报告。

(1) 申请组织对审核活动不予配合，审核活动无法进行。

(2) 申请组织的质量管理体系有重大缺陷，不符合 GB/T 19001/ISO 9001 标准的要求。

(3) 发现申请组织存在重大质量安全问题或有其他严重违法违规行为。

(4) 其他导致审核程序无法完成的情况。

4.4 审核报告

4.4.1 审核组应对审核活动形成书面审核报告，由审核组组长签字。审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容，至少包括以下内容：

(1) 申请组织的名称和地址。

(2) 审核的申请组织活动范围和场所。

(3) 审核组组长、审核组成员及其个人注册信息。

(4) 审核活动的实施日期和地点。

(5) 叙述从 4.3 条列明的程序及各项要求的审核工作情况，其中：对 4.3.3.6 条的各项审核要求应逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述；对质量目标实现情况的评价，应同时叙述测量方法。

(6) 识别出的不符合项。不符合项的表述，应基于客观证据和审核依据，用写实的方法准确、具体、清晰描述，易于被申请组织理解。不得用概念化的、不

确定的、含糊的语言表述不符合项。

(7) 审核组对是否通过认证的意见建议。

4.4.2 审核报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录，包括文字或照片摄像等音像资料。

4.4.3 认证机构应将审核报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

4.4.4 对终止审核的项目，审核组应将已开展的工作情况形成报告，认证机构应将此报告及终止审核的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

4.5 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

4.5.1 对审核中发现的不符合项，认证机构应要求申请组织分析原因，并要求申请组织在规定期限内采取措施进行纠正。

4.5.2 认证机构应对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

4.6 认证决定

4.6.1 认证机构应该在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，作出认证决定。

4.6.2 审核组成员不得参与对审核项目的认证决定。

4.6.3 认证机构在作出认证决定前应确认如下情形：

(1) 审核报告符合本规则第 4.4 条要求，能够满足作出认证决定所需要的信息。

(2) 反映以下问题的不符合项，认证机构已评审、接受并验证了纠正和纠正措施及其结果的有效性。

①未能满足质量管理体系标准的要求。

②制定的质量目标不可测量、或测量方法不明确。

③对实现质量目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行，或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效。

④在持续改进质量管理体系的有效性方面存在缺陷，实现质量目标有重大疑问。

(3) 认证机构对其他不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

4.6.4 在满足 4.6.3 条要求的基础上，认证机构有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。

(1) 申请组织的质量管理体系符合标准要求且运行有效。



(2) 认证范围覆盖的产品或服务符合相关法律法规要求。

(3) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

4.6.5 申请组织不能满足上述要求的, 评定该申请组织不符合认证要求, 以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

4.6.6 认证机构在颁发认证证书后, 应当在 30 个工作日内按照规定的要求将相关信息报送国家认监委。

国家认监委在其网站 (www.cnca.gov.cn) 开设专栏向社会公开各认证机构上报的认证证书等信息。

4.6.7 认证机构不得将申请组织是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。

5 监督审核程序

5.1 认证机构应对持有其颁发的质量管理体系认证证书的组织 (以下称获证组织) 进行有效跟踪, 监督获证组织通过认证的质量管理体系持续符合要求。

5.2 为确保达到 5.1 条要求, 认证机构应根据获证组织的产品或服务的质量风险程度或其他特性, 确定对获证组织的监督审核的频次。

5.2.1 作为最低要求, 在初次认证的第二阶段审核后至少 12 个月内应进行一次监督审核。此后, 每次监督审核的时间间隔不超过 12 个月。

5.2.2 在达到监督审核期限而有证据表明获证组织暂不具备实施监督审核的条件时, 可以适当延长监督审核期限, 但最长间隔不能超过 15 个月。

5.2.3 超过期限而未能实施监督审核的, 应按 7.2 或 7.3 条处理。

5.3 监督审核的时间, 应不少于按 4.2.1 条计算审核时间人日数的 30%。

5.4 监督审核的审核组, 应符合 4.2.2 条和 4.3.1 条的要求。

5.5 监督审核应在获证组织现场进行, 且应满足第 4.2.3.3 条确定的条件。由于产品生产季节性原因, 在每次监督审核时难以覆盖所有产品的, 在认证证书有效期内的监督审核需覆盖认证范围内的所有产品。

5.6 监督审核时至少应审核以下内容:

(1) 上次审核以来质量管理体系覆盖的活动及运行体系的资源是否有变更。

(2) 按 4.3.3.2 条要求已识别的重要关键点是否按质量管理体系的要求在正常和有效运行。

(3) 对上次审核中确定的不符合项采取的纠正和纠正措施是否继续有效。

(4) 质量管理体系覆盖的活动涉及法律法规规定的, 是否持续符合相关规定。

(5) 总质量目标及各层级质量目标是否实现。目标没有实现的, 获证组织在内部管理评审时是否及时调查并采取了改进措施。

(6) 获证组织对认证标志的使用或对认证资格的引用是否符合相关的规定。

(7) 内部审核和管理评审是否规范和有效。

(8) 是否及时接受和处理投诉。

(9) 针对内审发现的问题或投诉的问题, 及时制定并实施了有效的持续改进。

5.7 监督审核的审核报告, 应按 5.6 条列明的审核要求逐项描述审核证据、审核发现和审核结论。审核组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

5.8 认证机构根据监督审核报告及其他相关信息, 作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

6 再认证程序

6.1 认证证书期满前, 若获证组织申请继续持有认证证书, 认证机构应当实施再认证审核决定是否延续认证证书。

6.2 认证机构应按 4.2.2 条要求组成审核组。按照 4.2.3 条要求并结合历次监督审核情况, 制定再认证计划并交审核组实施。审核组按照要求开展再认证审核。在质量管理体系及获证组织的内部和外部环境无重大变更时, 再认证审核可省略第一阶段审核, 但审核时间应不少于按 4.2.1 条计算人日数的 70%。

6.3 对再认证审核中发现的不符合项, 应按 4.5 条要求实施纠正和纠正措施并进行验证, 验证应在原证书有效期满前完成。

6.4 认证机构参照 4.6 条要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的, 向其换发认证证书。

7 暂停或撤销认证证书

7.1 认证机构应制定暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的规定, 并形成文件化的管理制度。

7.2 暂停证书

7.2.1 获证组织有以下情形之一的, 认证机构应在调



查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

(1) 质量管理体系持续或严重不满足认证要求, 包括对质量管理体系运行有效性要求的。

(2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。

(3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。

(4) 被地方认证监管部门发现体系运行存在问题, 需要暂停证书的。

(5) 持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效, 重新提交的申请已被受理但尚未认证的。

(6) 主动请求暂停的。

(7) 其他应当暂停认证证书的。

7.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 7.2.1 第(5)项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

7.2.3 认证机构暂停认证证书的信息, 应明确暂停的起始日期和暂停期限, 并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

7.3 撤销证书

7.3.1 获证组织有以下情形之一的, 认证机构应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

(1) 被注销或撤销法律地位证明文件的。

(2) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查, 或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。

(3) 出现重大的产品或服务等质量安全事故, 经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

(4) 有其他严重违反法律法规行为的。

(5) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的(包括持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准)。

(6) 没有运行质量管理体系或者已不具备运行条件的。

(7) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息, 造成严重影响或后果, 或者认证机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的。

(8) 其他应当撤销认证证书的。

7.3.2 撤销认证证书后, 认证机构应及时收回撤销的认证证书。若无法收回, 认证机构应及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

7.4 认证机构暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息, 同时按规定程序和要求报国家认监委。

7.5 认证机构有义务和责任采取有效措施避免各类无

效的认证证书和认证标志被继续使用。

8 认证证书要求

8.1 认证证书应至少包含以下信息:

(1) 获证组织名称、地址和组织机构代码。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。

(2) 质量管理体系覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若认证的质量管理体系覆盖多场所, 表述覆盖的相关场所的名称和地址信息, 该信息应与相应的法律地位证明文件信息一致。

(3) 质量管理体系符合 GB/T 19001/ISO 9001 标准的表述。

(4) 证书编号。

(5) 认证机构名称。

(6) 证书签发日期及有效期的起止年月日。

对初次认证以来未中断过的再认证证书, 可表述该获证组织初次获得认证证书的年月日。

(7) 相关的认可标识及认可注册号(适用时)。

(8) 证书查询方式。认证机构除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外, 还应当在证书上注明: “本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站(www.cnca.gov.cn)上查询”, 以便于社会监督。

8.2 认证证书有效期最长为 3 年。

8.3 认证机构应当建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外, 还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息, 接受社会监督。

9 与其他管理体系的结合审核

9.1 对质量管理体系和其他管理体系实施结合审核时, 通用或共性要求应满足本规则要求, 审核报告中应清晰地体现 4.4 条要求, 并易于识别。

9.2 结合审核的审核时间人日数, 不得少于多个单独体系所需审核时间之和的 80%。

10 受理转换认证证书

10.1 认证机构应当履行社会责任, 严禁以牟利为目的受理不符合 GB/T 19001/ISO 9001 标准、不能有效执行质量管理体系的组织申请认证证书的转换。

10.2 认证机构受理组织申请转换本机构的认证证书, 应该详细了解申请转换的原因, 进行必要的现场审核。

10.3 转换仅限于现行有效认证证书。被暂停或正在接



受暂停、撤销处理的认证证书以及已失效的认证证书，不得接受转换申请。

10.4 被执法监管部门责令停业整顿或列入“黑名单”的（如 7.2 条第 [3] 项）、被发证的认证机构撤销证书的（如 7.3 条），除非该组织进行彻底整改，导致暂停或撤销认证证书的情形已消除，否则不应受理其认证申请。

11 受理组织的申诉

获证组织对认证决定有异议时，认证机构应接受获证组织申诉并且及时进行处理，在 60 日内将处理结果形成书面通知送交获证组织。

书面通知应当告知获证组织，若认为认证机构未遵守认证相关法律法规或本规则并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向所在地认证监管部门或国家认监委投诉，也可以向相关认可机构投诉。

12 认证记录的管理

12.1 认证机构应当建立认证记录保持制度，记录认证

活动全过程并妥善保管。

12.2 记录应当真实准确以证实认证活动得到有效实施。记录资料应当使用中文，保存时间至少应当与认证证书有效期一致。

12.3 以电子文档方式保存记录的，应采用不可编辑的电子文档格式。

13 其他

13.1 本规则内容提及 GB/T 19001/ISO 9001 标准时均指认证活动时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

13.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经复印件提供者签章（签字）认可其与原件一致。

13.3 认证机构可采取必要措施帮助组织开展质量管理体系及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行质量管理体系标准。

附录 A 质量管理体系认证审核时间要求

有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段 (天)	有效人数	审核时间 第 1 阶段+第 2 阶段 (天)
1-5	1.5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2.5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	遵循上述递进规律

注：1. 有效人数，包括认证范围内涉及的所有全职人员，原则上以组织的社会保险登记证所附名册等信息为准。

2. 对非固定人员（包括季节性人员、临时人员和分包商人员）和兼职人员的有效人数核定，可根据其实际工作小时数予以适当减少或换算成等效的全职人员数。



国家认监委关于部署

2014 年网格化检查工作的通知

各直属检验检疫局，各省、自治区、直辖市质量技术监督局：

2013 年，国家认监委和地方认证监管部门紧紧围绕“完善制度，凸显作用”的工作要求，完成了管理体系认证网格化监督检查任务。现对 2013 年网格化检查情况进行通报并就 2014 年管理体系认证监管工作做出部署。

一、2013 年网格化检查情况通报

（一）基本情况

2013 年有 35 个直属检验检疫局和 28 个省质监局以及新疆建设兵团质监局上报了网格化监管方案及总结和汇总表。只有内蒙古、广西和贵州 3 省（区）质监局未上报材料。各局共派出认证监管人员 19624 人次，立案处罚违法违规案件 56 件。

（二）检查结果

1. 获证组织整体情况

根据汇总的检查信息，接受检查的 7289 家获证组织整体合格（综合评价 3 分至 5 分）率 95.7%，与 2012 年基本持平。获得 5 分和 4 分的获证组织共计 5402 家，占总数的 74%，较 2012 年提高 1 个百分点；获得 5 分的组织数量达到 1973 家，占总数的 27%，较 2012 年提高 6 个百分点；获得 3 分的组织共计 1575 家，占总数的 22%；得分 1 分和 2 分的组织共计 312 家，占总数的 4.3%。

2. 检查中发现的主要问题

2013 年网格化检查中发现的问题与 2012 年基本类似。认证机构方面存在的问题主要有：1. 审核人数不足；2. 审核组能力不足；3. 年度监督流于形式；

4. 个别认证机构未向获证组织提供审核报告；5. 不符合项未关闭即发证；6. 个别未经批准的境外认证机构进行非法认证活动情况依然存在。

获证组织方面存在的问题主要有：1. 获证组织管理者对管理体系不重视；2. 获证组织的质量方针、质量目标与获证组织实际结合不够；3. 管理人员流动性大，一线员工对管理体系知识不了解，缺乏全员参与；4. 质量手册和程序文件与组织实际运行不一致；5. 没有运行记录或记录不全、编造记录；6. 内部审核和管理评审走过场，管理评审形式化，几年的内审和管理评审输入输出内容几乎一样。

二、2014 年网格化检查工作部署

2014 年网格化检查工作要以“主动改革，更有作为”为指导思想，创新监管模式，以问题为导向，提高检查工作的针对性。具体要求如下：

（一）明确对象、内容和方法

2014 年网格化检查主要对象是获得质量管理体系认证的国家重点监管产品目录相关的产品制造企业以及其他需要检查的获证企业，检查的主要内容是企业运行质量管理体系的有效性。根据行政资源情况选定合适区域，在区域内按照适当比例确定检查对象实施检查。要着重问题导向，对 2013 年监管工作中发现问题较多的认证机构实行重点监管，提高对其认证企业的抽查比例。

（二）突出检查重点

检查获证企业质量体系文件内容与企业实际是否一致、企业是否在有效运行质量管理体系。参照 2013 年已采用的网格化认证监管检查表，以《2014 年获证



企业检查汇总表》（见附件1）中项目为主要内容评价质量管理体系运行有效性。

（三）加强能力培训

要对参加检查的行政监管人员进行培训，让参加检查人员充分了解网格化检查工作的各项要求，具备检查工作所需的专业知识，统一掌握尺度。国家认监委也将根据需要对部分局进行支持，抽调专家参加当地网格化检查工作，提高检查人员的专业能力。

（四）重视数据质量

网格化检查数据对掌握认证活动真实情况、研判存在问题并制定监管措施非常重要。2013年部分局填报数据不完整、不准确，对整体工作造成了一些影响。希望各局认证监管处充分认识数据质量重要性，建立工作责任制，确保上报数据的完整性。

（五）广泛收集案例

认证有效性监管案例对于分析典型问题、统一各地掌握尺度、为行政监管人员培训提供实际案例等都具有重要作用。为进一步广泛收集认证有效性监管案例，2014年案例收集工作不仅限于已实施处罚和正在进行查处的案例，也包括认证有效性存在不足、但未构成违法违规的典型案例、以及在认证有效性监管工作中发现的难以把握处理尺度的典型案例。在案例上报材料中要求问题描述完整清晰，每个案例写明已处理情况或处理意见建议。要求每局至少整理上报3个以上案例。

（六）做好计划和总结工作

要制定检查工作方案并于2014年4月底前报我委认可监管部，以便我委及时下拨相关经费并研究确定派员协助工作的方案。





关于对认证机构开展确认审核活动的说明

CNAS-EC032: 2011

1 范围

本文件适用于 CNAS 所开展的认证机构的确认审核活动。

2 规范性引用文件

GB/T27011-2005 《合格评定认可机构通用要求》
CNAS-RC01 《认证机构认可规则》
CNAS-RC02 《认证机构认可资格处理规则》
CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

3 术语和定义

确认审核：认可机构对认证机构监督活动的一种方式。认可机构通过直接对获证组织管理体系运行及受审核过程进行现场验证，评价认证机构认证审核活动的符合性、有效性。

注：获证组织的现场验证主要对获证组织管理体系符合性、有效性的关键点进行验证，不是重复认证机构的认证审核。

4 CNAS 开展确认审核工作的依据

4.1 GB/T27011-2005 《合格评定认可机构通用要求》
7.11.2 “认可机构应建立程序并制定计划，以按照适宜的时间间隔实施定期现场监督评审、其他监督活动以及复评”。
4.2 CNAS-RC01 《认证机构认可规则》7.2.2 “……需要时，还可采取其他的评审方式，如对获准认可的认证机构有关人员进行专项评审、调阅认证相关活动档案、向认证活动的利益相关方征求意见或核实相关情况”。

5 确认审核的依据

5.1 CNAS 认可规则、认可准则及其他有关认可文件；

5.2 认证依据标准；

5.3 受评审方及获证组织的管理体系文件。

6 确认审核的实施对象及选择原则

6.1 确认审核的对象是认证机构，确认审核的现场验证对象是获证组织。

6.2 对实施确认审核的认证机构的选择原则。

6.2.1 选择范围：认证机构已获得 CNAS 管理体系认证认可资格，且为有效状态。

6.2.2 CNAS 根据年度计划及监督重点，确定实施确认审核的认证机构，并考虑下列因素（但不限于）：

- 1) 接受认证转换较多的，特别是对其它机构审核未通过或暂停、撤销的企业进行认证较多的；
- 2) 认证数量增长速度异常；
- 3) CNAS 收到对认证机构投诉较多的；
- 4) 获证组织中发生质量事故、安全事故、环境污染等大事故较多的；
- 5) 国家行政抽查中发现存在严重问题或问题较多的；
- 6) 分级管理被评价为 C 类的；
- 7) 其它信息反映认证风险较高或问题较多的；
- 8) 一定比例的随机抽样

6.3 对实施现场验证的获证组织选择原则。

6.3.1 选择范围：持有带 CNAS 认可标志的有效管理体系认证证书的获证组织。

6.3.2 在确定实施确认审核的认证机构后，CNAS 综合考虑下列因素（但不限于）选择现场验证的获证组织：

- 1) 转换认证机构的，特别是经其它机构审核未通过或暂停、撤销后，重新获证的获证组织；
- 2) 风险较大或存在问题较多的行业和地区的获证组织；
- 3) 发生质量事故、安全事故、环境污染等大事故的



获证组织;

- 4) 国家行政抽查中存在严重问题或问题较多的获证组织;
- 5) 获证组织被投诉或被媒体曝光,在社会上或顾客中造成较坏影响的获证组织;
- 6) 其它信息反映可能存在问题的获证组织;
- 7) 一定比例的随机抽样。

7 确认审核的实施

7.1 确认审核对象的选择

根据本文件第6条款的原则, CNAS 经综合分析各类相关信息后确定拟实施确认审核的认证机构及获证组织。

7.2 通常情况下, CNAS 在确认审核前较短时间内通知被验证的获证组织和认证机构。

7.3 CNAS 组成确认审核评审组,对获证组织进行现场验证。确认审核组至少由2名CNAS 评审员组成,必要时配备技术专家,通常现场验证为1—2人日。

7.4 根据本文件6.2.2条款的情况,确定确认审核抽取获证组织实施现场验证的数量,通常情况下,对一家认证机构的确认审核将抽取不少于2家获证组织实施现场验证。

7.5 确认审核的内容

对获证组织管理体系运行及认证机构认证过程的重要活动进行抽样,并依据认可规范的要求进行验证,评价认证机构认证审核活动的符合性及有效性。

8 确认审核发现问题的处理

8.1 现场验证发现的问题, CNAS 确认审核组将出具《确认审核现场验证问题清单》,请获证组织对发现的问题事实予以确认,必要时 CNAS 将对认证机构进

行非例行监督评审。

8.2 现场验证确认的问题构成认证机构不符合的, CNAS 确认审核将出具不符合并请认证机构确认。

8.3 现场验证发现的其它问题, CNAS 将《确认审核现场验证问题清单》传递至认证机构,由认证机构分析采取相应措施,并上报 CNAS 。

8.4 针对确认审核发现的不符合,认证机构应在1个月内完成纠正与预防措施,并向确认审核组提交相应的证明材料,经确认审核组验证后关闭不符合

9 确认审核的结论

9.1 确认审核过程中未发现问题, CNAS 将做出通过确认审核的结论。

9.2 确认审核过程中发现的问题不影响认可资格的,在认证机构的纠正措施满足要求后, CNAS 将做出通过确认审核的结论。

9.3 确认审核过程中发现认证机构存在严重问题涉及影响认可资格的,依据 CNAS-RC02《认证机构认可资格处理规则》处置。

9.4 确认审核结束后, CNAS 将确认审核结论通知认证机构。

9.5 确认审核结果将做为对认证机构认可管理的输入信息。

10 相关事项

10.1 认证机构应采取具有强制约束力的有效措施,确保获证组织了解 CNAS 实施现场验证的要求,并要求获证组织对 CNAS 现场验证工作予以配合。

10.2 确认审核所需费用由 CNAS 承担。





标准动态

GB/T 19001-2015 idt ISO 9001:2015 质量管理体系 要求 (CD 稿)

针对 ISO9001:2008 标准的修订, 由 ISO/TC176/SC2 (国际标准化组织 / 质量管理和质量保证技术委员会 / 质量体系分委员会) 负责起草的征求意见稿已经发布。

本编译稿便于大家了解新版标准的大体修订方向, 后续正式版将会有更多修订, 一切以最终正式版为准。

【导读】

ISO9001:2015 新版 (CD 草稿), 再也见不到《质量手册》和《程序文件》这类中国人最难以理解的文件形式了, 统一用“形成文件的信息”取而代之。通篇也见不到“记录”这两个字眼了, 统一用“活动结果的证据”取而代之。

ISO9001:2015 新版 (CD 草稿) 标准大量篇幅要求将“活动结果的信息 (证据) 形成文件”! 注意: 这里是绝对不能断章取义的理解为“活动的信息 (证据) 形成文件”的。如: ISO9001:2015 新版 (CD 草稿) 8.2.3 条款“与产品和服务有关要求的评审”仍然强调“评审结果的信息应形成文件”、ISO9001:2015 新版 (CD 草稿) 8.4.2 条款“外部供应的控制类型和程序”仍然强调“评价结果的信息应形成文件”、ISO9001:2015 新版 (CD 草稿) 9.3 条款“管理评审”仍然强调“管理评审结果的证据”、ISO9001:2015 新版 (CD 草稿) 9.1.3 条款“数据分析和评价”仍然强调“数据分析和评价结果的证据”^{1/4} 还要特别强调的是, 同老版本一样, ISO9001:2015 新版 (CD 草稿) 标准几乎每个条款用的都是“动词”, 如评审、验证、确认^{1/4} 等; 也就是说: ISO9001:2015 新版关注的仍然是: 你是否有“动作” (即: 实干兴邦)。通篇见不到“记录”这两个字眼就是明证! 因此, 关注“动作”的存在和有效性, 新版本比老版本有进一步的强化!

ISO9001:2015 新版

质量管理体系 – 要求 (CD 稿)

1 范围

本标准对有下列需求的组织规定了质量管理体系要求:

a) 需要证实其具有稳定地提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品和服务的能力;

b) 通过体系的有效应用, 包括体系持续改进的过程, 以及保证符合顾客和适用的法律法规要求, 旨在增强顾客满意。

注 1: 在本标准一中, 术语“产品”仅适用于:

a) 预期提供给顾客或顾客所要求的商品和服务;

b) 运行过程所产生的任何预期输出。

注 2: 法律法规要求可称为法定要求。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而构成本标准的条款。凡是注日期的引用文件, 只有引用的版本适用。凡是不注日期的引用文件, 其最新版本 (包括任何修订) 适用于本标准。



ISO9000:2015 质量管理体系 基础和术语

3 术语和定义

本标准采用 GB/T19000 中所确立的术语和定义。

4 组织的背景环境

4.1 理解组织及其背景环境

组织应确定外部和内部那些与组织的宗旨、战略方向有关、影响质量管理体系实现预期结果的能力的事务。

需要时，组织应更新这些信息。

在确定这些相关的内部和外部事宜时，组织应考虑以下方面：

- a) 可能对组织的目标造成影响的变更和趋势；
- b) 与相关方的关系，以及相关方的理念、价值观；
- c) 组织管理、战略优先、内部政策和承诺；
- d) 资源的获得和优先供给、技术变更。

注 1：外部的环境，可以考虑法律、技术、竞争、文化、社会、经济和自然环境方面，不管是国际、国家、地区或本地。

注 2：内部环境，可以组织的理念、价值观和文化。

4.2 理解相关方的需求和期望

组织应确定：

- a) 与质量管理体系有关的相关方
- b) 相关方的要求

组织应更新以上确定的结果，以便于理解和满足影响顾客要求和顾客满意度的需求和期望。

组织应考虑以下相关方：

- a) 直接顾客
- b) 最终使用者
- c) 供应链中的供方、分销商、零售商及其他
- d) 立法机构
- e) 其他

注：应对当前的和预期的未来需求可导致改进和变革机会的识别。

4.3 确定质量管理体系的范围

组织应界定质量管理体系的边界和应用，以确定其范围。

在确定质量管理体系范围时，组织应考虑：

- a) 标准 4.1 条款中提到的内部和外部事宜
- b) 标准 4.2 条款的要求

质量管理体系的范围应描述为组织所包含的产品、服务、主要过程和地点。

描述质量管理体系的范围时，对不适用的标准条款，应将质量管理体系的删减及其理由形成文件。删减应仅限于标准第 7.1、4 和 8 章节，且不影响组织确保产品和服务满足要求和顾客满意的能力和职责。过程外包不是正当的删减理由。

注：外部供应商可以是组织质量管理体系之外的供方或兄弟组织。

质量管理体系范围应形成文件。

4.4 质量管理体系

4.4.1 总则

组织应按本标准的要求建立质量管理体系、过程及其相互作用，加以实施和保持，并持续改进。

4.4.2 过程方法

组织应将过程方法应用于质量管理体系。组织应：

- a) 确定质量管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用；
- b) 确定每个过程所需的输入和期望的输出；
- c) 确定这些过程的顺序和相互作用；
- d) 确定产生非预期的输出或过程失效对产品、服务和顾客满意带来的风险；
- e) 确定所需的准则、方法、测量及相关的绩效指标，以确保这些过程的有效运行和控制；
- f) 确定和提供资源；
- g) 规定职责和权限；
- h) 实施所需的措施以实现策划的结果；
- i) 监测、分析这些过程，必要时变更，以确保过程持续产生期望的结果；
- j) 确保持续改进这些过程。

5 领导作用

5.1 领导作用与承诺

5.1.1 针对质量管理体系的领导作用与承诺

最高管理者应通过以下方面证实其对质量管理体系的领导作用与承诺：

- a) 确保质量方针和质量目标得到建立，并与组织的战略方向保持一致；
- b) 确保质量方针在组织内得到理解和实施；
- c) 确保质量管理体系要求纳入组织的业务运作；
- d) 提高过程方法的意识；



- e) 确保质量管理体系所需资源的获得;
- f) 传达有效的质量管理以及满足质量管理体系、产品和服务要求的重要性;
- g) 确保质量管理体系实现预期的输出;
- h) 吸纳、指导和支持员工参与对质量管理体系的有效性作出贡献;
- i) 增强持续改进和创新;
- j) 支持其他的管理者在其负责的领域证实其领导作用。

5.1.2 针对顾客需求和期望的领导作用与承诺

最高管理者应通过以下方面,证实其针对以顾客为关注焦点的领导作用和承诺:

- a) 可能影响产品和服务符合性、顾客满意的风险得到识别和应对;
- b) 顾客要求得到确定和满足;
- c) 保持以稳定提供满足顾客和相关法规要求的产品和服务为焦点;
- d) 保持以增强顾客满意为焦点;

注:本标准中的“业务”可以广泛地理解为对组织存在的目的很重要的活动。

5.2 质量方针

最高管理者应制定质量方针,方针应:

- a) 与组织的宗旨相适应;
- b) 提供制定质量目标的框架;
- c) 包括对满足适用要求的承诺;
- d) 包括对持续改进质量管理体系的承诺。

质量方针应:

- a) 形成文件;
- b) 在组织内得到沟通;
- c) 适用时,可为相方所获取;
- d) 在持续适宜性方面得到评审。

注:质量管理原则可作为质量方针的基础。

5.3 组织的作用、职责和权限

最高管理者应确保组织内相关的职责、权限得到规定和沟通。

最高管理者应对质量管理体系的有效性负责,并规定职责和权限以便:

- a) 确保质量管理体系符合本标准的要求;
- b) 确保过程相互作用并产生期望的结果;
- c) 向最高管理者报告质量管理体系的绩效和任何改进的需求;

- d) 确保在整个组织内提高满足顾客要求的意识。

6 策划

6.1 风险和机遇的应对措施

策划质量管理体系时,组织应考虑 4.1 和 4.2 的要求,确定需应对的风险和机遇,以便:

- a) 确保质量管理体系实现期望的结果;
- b) 确保组织能稳定地实现产品、服务符合要求和顾客满意;
- c) 预防或减少非预期的影响;
- d) 实现持续改进。

组织应策划:

- a) 风险和机遇的应对措施;
- b) 如何
- 1) 在质量管理体系过程中纳入和应用这些措施(见 4.4)

- 2) 评价这些措施的有效性

采取的任何风险和机遇的应对措施都应与其对产、服务的符合性和顾客满意的潜在影响相适应。

注:可选的风险应对措施包括风险规避、风险降低、风险接受等。

6.2 质量目标及其实施的策划

组织应在相关职能、层次、过程上建立质量目标。

质量目标应:

- a) 与质量方针保持一致
- b) 与产品、服务的符合性和顾客满意相关
- c) 可测量(可行时)
- d) 考虑适用的要求
- e) 得到监测
- f) 得到沟通
- g) 适当时进行更新

组织应将质量目标形成文件。

在策划目标的实现时,组织应确定:

- a) 做什么;
- b) 所需的资源(见 7.1);
- c) 责任人;
- d) 完成的时间表;
- e) 结果如何评价。

6.3 变更的策划

组织应确定变更的需求和机会,以保持和改进质量管理体系绩效。



组织应有计划、系统地进行变更,识别风险和机遇,并评价变更的潜在后果。

注:变更控制的特定要求在第8条规定。

7 支持

7.1 资源

7.1.1 总则

组织应确定、提供为建立、实施、保持和改进质量管理体系所需的资源。

组织应考虑:

- a) 现有的资源、能力、局限
- b) 外包的产品和服务

7.1.2 基础设施

组织应确定、提供和维护其运行和确保产品、服务符合性和顾客满意所需的基础设施。

注:基础设施可包括:

- a) 建筑物和相关的设施
- b) 设备(包括硬件和软件)
- c) 运输、通讯和信息系统

7.1.3 过程环境

组织应确定、提供和维护其运行和确保产品、服务符合性和顾客满意所需的过程环境。

注:过程环境可包括物理的、社会的、心理的和环境的因素(例如:温度、承认方式、人因工效、大气成分)。

7.1.4 监视和测量设备

组织应确定、提供和维护用于验证产品符合性所需的监视和测量设备,并确保监视和测量设备满足使用要求。

组织应保持适当的文件信息,以提供监视和测量设备满足使用要求的证据。

注1:监视和测量设备可包括测量设备和评价方法(例如:调查问卷)。

注2:对照能溯源到国际或国家标准的测量标准,按照规定的时间间隔或使用前对监视和测量设备进行校准和(或)检定。

7.1.5 知识

组织应确定质量管理体系运行、过程、确保产品和服务符合性及顾客满意所需的知识。这些知识应得到保持、保护、需要时便于获取。

在应对变化的需求和趋势时,组织应考虑现有的

知识基础,确定如何获取必需的更多知识。(见6.3)

7.2 能力

组织应:

a) 确定在组织控制下从事影响质量绩效工作的人员所必要的能力;

b) 基于适当的教育、培训和经验,确保这些人员是胜任的;

c) 适用时,采取措施以获取必要的能力,并评价这些措施的有效性;

d) 保持形成文件的信息,以提供能力的证据。

注:适当的措施可包括,例如提供培训、辅导、重新分配任务、招聘胜任的人员等。

7.3 意识

在组织控制下工作的人员应意识到:

- a) 质量方针
- b) 相关的质量目标
- c) 他们对质量管理体系有效性的贡献,包括改进质量绩效的益处
- d) 偏离质量管理体系要求的后果

7.4 沟通

组织应确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通的需求,包括:

- a) 沟通的内容
- b) 沟通的时机
- c) 沟通的对象

7.5 形成文件的信息

7.5.1 总则

组织的质量管理体系应包括:

- a) 本标准所要求的文件信息
- b) 组织确定的为确保质量管理体系有效运行所需的形成文件的信息

注:不同组织的质量管理体系文件的多少与详略程度可以不同,取决于:

- a) 组织的规模、活动类型、过程、产品和服务;
- b) 过程及其相互作用的复杂程度;
- c) 人员的能力。

7.5.2 编制和更新

在编制和更新文件时,组织应确保适当的:

- a) 标识和说明(例如:标题、日期、作者、索引编号等)
- b) 格式(例如:语言、软件版本、图示)和媒介(例



如：纸质、电子格式）

c) 评审和批准以确保适宜性和充分性

7.5.3 文件控制

质量管理体系和本标准所要求的形成文件的信息应进行控制，以确保：

a) 需要文件的场所能获得适用的文件

b) 文件得到充分保护，如防止泄密、误用、缺损。

适用时，组织应以下文件控制活动：

a) 分发、访问、回收、使用；

b) 存放、保护，包括保持清晰；

c) 更改的控制（如：版本控制）；

d) 保留和处置。

组织所确定的策划和运行质量管理体系所需的外来文件应确保得到识别和控制。

注：“访问”指仅得到查阅文件的许可，或授权查阅和修改文件。

8 运行

8.1 运行策划和控制

组织应策划、实施和控制满足要求和标准 6.1 条确定的措施所需的过程，包括：

a) 建立过程准则；

b) 按准则要求实施过程控制；

c) 保持充分的文件信息，以确信过程按策划的要求实施。

组织应控制计划的变更，评价非预期的变更的后果，必要时采取措施减轻任何不良影响（见 8.4）。

组织应确保由外部供方实施的职能或过程得到控制。

注：组织的某项职能或过程由外部供方实施通常称为外包。

8.2 市场需求的确定和顾客沟通

8.2.1 总则

组织应实施与顾客沟通所需的过程，以确定顾客对产品和服务的要求。

注 1：“顾客”指当前的或潜在的顾客；

注 2：组织可与其他相关方沟通以确定对产品和服务的附加要求（见 4.2）。

8.2.2 与产品和服务有关要求的确定

适用时，组织应确定：

a) 顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；

b) 顾客虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；

c) 适用于产品和服务的法律法规要求；

d) 组织认为必要的任何附加要求。

注：附加要求可包含由有关的相关方提出的要求。

8.2.3 与产品和服务有关要求的评审

组织应评审与产品和服务有关的要求。评审应在组织向顾客作出提供产品的承诺（如：提交标书、接受合同或订单及接受合同或订单的更改）之前进行，并确保：

a) 产品和服务要求已得到规定并达成一致；

b) 与以前表述不一致的合同或订单的要求已予解决；

c) 组织有能力满足规定的要求。

评审结果的信息应形成文件。

若顾客没有提供形成文件的要求，组织在接受顾客要求前应对顾客要求进行确认。

若产品和服务要求发生变更，组织应确保相关文件信息得到修改，并确保相关人员知道已变更的要求。

注：在某些情况下，对每一个订单进行正式的评审可能是不实际的，作为替代方法，可对提供给顾客的有关的产品信息进行评审。

8.2.4 顾客沟通

组织应对以下有关方面确定并实施与顾客沟通的安排：

a) 产品和服务信息；

b) 问询、合同或订单的处理，包括对其修改；

c) 顾客反馈，包括顾客抱怨（见 9.1）；

d) 适用时，对顾客财产的处理；

e) 相关时，应急措施的特定要求。

8.3 运行策划过程

为产品和服务实现作准备，组织应实施过程以确定以下内容，适用时包括：

a) 产品和服务的要求，并考虑相关的质量目标；

b) 识别和应对与实现产品和服务满足要求所涉及的风险相关的措施；

c) 针对产品和服务确定资源的需求；

d) 产品和服务的接收准则；

e) 产品和服务所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动；

f) 绩效数据的形成和沟通；



g) 可追溯性、产品防护、产品和服务交付及交付后活动的要求。

策划的输出形式应便于组织的运作。

注 1: 对应用于特定产品、项目或合同的质量管理体系的过程(包括产品和服务实现过程)和资源作出规定的文件可称之为质量计划。

注 2: 组织也可将 8.5 的要求应用于产品和服务实现过程的开发。

8.4 外部供应的产品和服务的控制

8.4.1 总则

组织应确保外部提供的产品和服务满足规定的要求。

注: 当组织安排由外部供方实施其职能和过程时, 这就意味由外部提供产品和(或)服务。

8.4.2 外部供应的控制类型和程度

对外部供方及其供应的过程、产品和服务的控制类型和程度取决于:

- a) 识别的风险及其潜在影响
- b) 组织与外部供方对外部供应过程控制的分担程度
- c) 潜在的控制能力

组织应根据外部供方按组织的要求提供产品的能力, 建立和实施对外部供方的评价、选择和重新评价的准则。

评价结果的信息应形成文件。

8.4.3 提供外部供方的文件信息

适用时, 提供给外部供方的形成文件信息应阐述:

- a) 供应的产品和服务, 以及实施的过程;
- b) 产品、服务、程序、过程和设备的放行或批准要求;

- c) 人员能力的要求, 包含必要的资格;
- d) 质量管理体系的要求;
- e) 组织对外部供方业绩的控制和监视;
- f) 组织或其顾客拟在供方现场实施的验证活动;
- g) 将产品从外部供方到组织现场的搬运要求;

在与外部供方沟通前, 组织应确保所规定的要求是充分与适宜的。

组织应对外部供方的业绩进行监视。应将监视结果的信息形成文件。

8.5 产品和服务的开发

8.5.1 开发过程

组织应采用过程方法策划和实施产品和服务开发过程。

在确定产品和服务开发的阶段和控制时, 组织应考虑:

- a) 开发活动的特性、周期、复杂性;
- b) 顾客和法律法规对特定过程阶段或控制的要求;
- c) 组织确定的特定类型的产品和服务的关键要求;
- d) 组织承诺遵守的标准或行业准则;
- e) 针对以下开发活动所确定的相关风险和机遇:
 - 1) 开发的产品和服务的特性, 以及失败的潜在后果
 - 2) 顾客和其他相关方对开发过程期望的控制程度
 - 3) 对组织稳定的满足顾客要求和增强顾客满意的

能力的潜在影响

- f) 产品和服务开发所需的内部和外部资源
- g) 开发过程中的人员和各个小组的职责和权限
- h) 参加开发活动的人员和各个小组的接口管理的

需求

- i) 对顾客和使用者参与开发活动的需求及接口管理
- j) 开发过程、输出及其适用性所需的形成文件的

信息

- k) 将开发转化为产品和服务提供所需的活动

8.5.2 开发控制

对开发过程的控制应确保:

- a) 开发活动要完成的结果得到明确规定
- b) 开发输入应充分规定, 避免模棱两可、冲突、不清楚;
- c) 开发输出的形式应便于后续产品生产和服务提供, 以及相关监视和测量;
- d) 在进入下一步工作前, 开发过程中提出的问题得到解决或管理, 或者将其优先处理;
- e) 策划的开发过程得到实施, 开发的输出满足输入的要求, 实现了开发活动的目标;
- f) 按开发的结果生产的产品和提供的服务满足使用要求;
- g) 在整个产品和服务开发过程及后续任何对产品的更改中, 保持适当的更改控制和配置管理。

8.5.3 开发的转化

组织不应将开发转化为产品生产和服务提供, 除非开发活动中未完成的或提出措施都已经完毕或者得到管理, 不会对组织稳定地满足顾客、法律和法规要求及增强顾客满意的能力造成不良影响。

8.6 产品生产和服务提供

8.6.1 产品生产和服务提供的控制



组织应在受控条件下进行产品生产和服务提供。适用时，受控条件应包括：

- a) 获得表述产品和服务特性的文件信息
- b) 控制的实施
- c) 必要时，获得表述活动的实施及其结果的文件信息；

- d) 使用适宜的设备；
- e) 获得、实施和使用监测和测量设备
- f) 人员的能力或资格
- g) 当过程的输出不能由后续的监测和测量加以验证时，对任何这样的产品生产和服务提供过程进行确认、批准和再次确认；

- h) 产品和服务的放行、交付和交付后活动的实施
- i) 人为错误（如失误、违章）导致的不符合的预防

注：通过以下确认活动证实这些过程实现所策划的结果的能力：

- a) 过程评审和批准的准则的确定
- b) 设备的认可和人员资格的鉴定
- c) 特定的方法和程序的使用
- d) 文件信息的需求的确定

8.6.2 标识和可追溯性

适当时，组织应使用适宜的方法识别过程输出。

组织应在产品实现的全过程中，针对监视和测量要求识别过程输出的状态。

在有可追溯性要求的场合，组织应控制产品的唯一性标识，并保持形成文件的信息。

注：过程输出是任何活动的结果，它将交付给顾客（外部的或内部的）或作为下一个过程的输入。过程输出包括产品、服务、中间件、部件等。

8.6.3 顾客或外部供方的财产

组织应爱护在组织控制下或组织使用的顾客、外部供方财产。组织应识别、验证、保护和维持供其使用或构成产品和服务一部分的顾客、外部供方财产。

如果顾客、外部供方财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况，组织应向顾客、外部供方报告，并保持文件信息。

8.6.4 产品防护

在处理过程中和交付到预定地点期间，组织应确保对产品和服务（包括任何过程的输出）提供防护，以保持符合要求。

防护也应适用于产品的组成部分、服务提供所需

的任何有形的过程输出。

注：防护可包括标识、搬运、包装、贮存和保护。

8.6.5 交付后的活动

适用时，组织应确定和满足与产品特性、生命周期相适应的交付后活动要求。

产品交付后的活动应考虑：

- a) 产品和服务相关的风险
- b) 顾客反馈
- c) 法律和法规要求

注：交付后活动可包括诸如担保条件下的措施、合同规定的维护服务、附加服务（回收或最终处置）等。

8.6.6 变更控制

组织应有计划地和系统地进行变更，考虑对变更的潜在后果进行评价，采取必要的措施，以确保产品和服务完整性。

应将变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息形成文件。

8.7 产品和服务的放行

组织应按策划的安排，在适当的阶段验证产品和服务是否满足要求。符合接收准则的证据应予以保持。

除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准，否则在策划的符合性验证已圆满完成之前，不应向顾客放行产品和交付服务。应在形成文件信息中指明有权放行产品以交付给顾客的人员。

8.8 不合格产品和服务

组织应确保对不符合要求的产品和服务得到识别和控制，以防止其非预期的使用和交付对顾客造成不良影响。

组织应采取与不合格品的性质及其影响相适应的措施，必要时进行纠正。这也适用于在产品交付后和服务提供过程中发现的不合格的处置。

当不合格产品和服务已交付给顾客，组织也应采取适当的纠正以确保实现顾客满意。

应实施适当的纠正措施（见 10.1）。

注：适当的措施可包括：

- a) 隔离、制止、召回和停止供应产品和服务；
- b) 适当时，通知顾客；
- c) 经授权进行返修、降级、继续使用、放行、延长服务时间或重新提供服务、让步接收。

在不合格品得到纠正之后应对其再次进行验证，以证实符合要求。



不合格品的性质以及随后所采取的任何措施的信息应形成文件，包括所批准的让步。

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价

9.1.1 总则

组织应考虑已确定的风险和机遇，应：

a) 确定监视和测量的对象，以便：

- 证实产品和服务的符合性
- 评价过程绩效（见 4.4）
- 确保质量管理体系的符合性和有效性
- 评价顾客满意度

b) 评价外部供方的业绩（见 8.4）；

c) 确定监视、测量（适用时）、分析和评价的方法，以确保结果可行；

d) 确定监测和测量的时机；

e) 确定对监测和测量结果进行分析和评价的时机；

f) 确定所需的质量管理体系绩效指标。

组织应建立过程，以确保监视和测量活动与监视和测量的要求相一致的方式实施。

组织应保持适当的文件信息，以提供“结果”的证据。

组织应评价质量绩效和质量管理体系的有效性。

9.1.2 顾客满意

组织应监视顾客对其要求满足程度的数据。

适用时，组织应获取以下方面的数据：

a) 顾客反馈

b) 顾客对组织及其产品、产品和服务的意见和感受应确定获取和利用这些数据的方法。

组织应评价获取的数据，以确定增强顾客满意的机会。

9.1.3 数据分析与评价

组织应分析、评价来自监视和测量（见 9.1.1 和 9.1.2）以及其他相关来源的适当数据。这应包括适用方法的确定。

数据分析和评价的结果应用于：

- a) 确定质量管理体系的适宜性、充分性、有效性
- b) 确保产品和服务能持续满足顾客要求
- c) 确保过程的有效运行和控制
- d) 识别质量管理体系的改进机会

数据分析和评价的结果应作为管理评审的输入。

9.2 内部审核

组织应按照计划的时间间隔进行内部审核，以确定质量管理是否：

a) 符合

1) 组织对质量管理体系的要求

2) 本标准的要求

b) 得到有效的实施和保持

组织应：

a) 策划、建立、实施和保持一个或多个审核方案，包括审核的频次、方法、职责、策划审核的要求和报告审核结果。审核方案应考虑质量目标、相关过程的重要性、关联风险和以往审核的结果。

b) 确定每次审核的准则和范围

c) 审核员的选择和审核的实施应确保审核过程的客观性和公正性

d) 确保审核结果提交给管理者以供评审

e) 及时采取适当的措施

f) 保持形成文件的信息，以提供审核方案实施和审核结果的证据。

注：作为指南，参见 ISO19011。

9.3 管理评审

最高管理者应按策划的时间间隔评审质量管理体系，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。

管理评审策划和实施时，应考虑变化的商业环境，并与组织的战略方向保持一致。

管理评审应考虑以下方面：

a) 以往管理评审的跟踪措施

b) 与质量管理体系有关的外部或内部的变更

c) 质量管理体系绩效的信息，包括以下方面的趋势和指标：

1) 不符合与纠正措施

2) 监视和测量结果

3) 审核结果

4) 顾客反馈

5) 外部供方

6) 过程绩效和产品的符合性

d) 持续改进的机会

管理评审的输出应包括以下相关的决定：

a) 持续改进的机会

b) 对质量管理体系变更的需求

组织应保持形成文件的信息，以提供管理评审的



结果及采取措施的证据。

10 持续改进

10.1 不符合与纠正措施

发生不符合时，组织应：

a) 作出响应，适当时：

1) 采取措施控制和纠正不符合

2) 处理不符合造成的后果

b) 评价消除不符合原因的措施的需求，通过采取以下措施防止不符合再次发生或在其他区域发生：

1) 评审不符合

2) 确定不符合的原因

3) 确定类似不符合是否存在，或可能潜在发生

c) 实施所需的措施

d) 评审所采取纠正措施的有效性

e) 对质量管理体系进行必要的修改

纠正措施应与所遇到的不符合的影响程度相适应。

组织应将以下信息形成文件：

a) 不符合的性质及随后采取的措施

b) 纠正措施的结果

10.2 改进

组织应持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。

适当时，组织应通过以下方面改进其质量管理体系、过程、产品和服务：

a) 数据分析的结果；

b) 组织的变更；

c) 识别的风险的变更（见 6.1）；

d) 新的机遇；

组织应评价、确定优先次序及决定需实施的改进。





标准动态

关于 ISO14001:2015

《环境管理体系 要求和使用指南》框架说明

负责 ISO14001:2015 标准编制的国际标准化组织第 207 号技术委员会于 2014 年 7 月 1 日正式发布了 ISO14001:2015 DIS 版本, 现就 ISO14001:2015《环境管理体系 要求和使用指南》说明如下。

括的先进的管理技术和管理实践;

2、更加关注在整个生命周期、整个供应链中的环境绩效改善;

3、标准应用了 ISO 导则 83 中的附件 SL, 增强其同其它 ISO 管理体系标准的兼容性和一致性, 以便组织建立“真正”的一体化管理体系。

一、2015 版 ISO14001 修改的着眼点

1、引入风险管理和变更管理等其它管理体系已经包

二、ISO14001:2015 CD 和 ISO14001:2004 目录

ISO 14001:2015 CD	ISO14001:2004	附注
1. 范围	1. 范围	
2. 规范性引用文件	2. 规范性引用文件	
3. 术语和定义	3. 术语和定义	
4. 组织的环境		
4.1 理解组织及其背景环境		
4.2 理解相关方的需求与期望		
4.3 环境管理体系的范围	4.1 总要求	
4.4 管理体系	4.1 总要求	
5. 领导力		
5.1 领导作用和承诺	4.4.1 资源、角色、职责与权限	
5.2 方针	4.2 环境方针	
5.3 组织的作用、职责和权限	4.4.1 资源、角色、职责与权限	不需要任命管理者代表
6. 策划	4.3 策划	
6.1 风险和机遇的应对措施		
6.1.1 总则		
6.1.2 环境因素	4.3.1 环境因素	
6.1.3 法律要求与自愿性义务	4.3.2 法律与其它要求	
6.1.4 确定重大环境因素和组织风险与机遇		
6.1.5 规划实施		
6.2 环境目标及其实施的策划	4.3.3 目标、指标和方案	
6.2.1 环境目标	4.3.3 目标、指标和方案	
6.2.2 环境改进方案	4.3.3 目标、指标和方案	
7. 支持	4.4 实施与运行	
7.1 资源	4.4.1 资源、角色、职责与权限	
7.2 能力	4.4.2 能力、培训和意识	



ISO 14001:2015 CD	ISO14001:2004	附注
7.3 意识	4.4.2 能力、培训和意识	
7.4 沟通	4.4.3 信息交流	
7.4.1 总则	4.4.3 信息交流	
7.4.2 内部沟通	4.4.3 信息交流	
7.4.3 外部沟通与报告	4.4.3 信息交流	
7.5 形成文件的信息	4.4.4 文件	
7.5.1 总则	4.4.4 文件	不需要环境手册
7.5.2 编制和更新	4.4.5 文件控制	
	4.5.4 记录控制	
7.5.3 文件控制	4.4.5 文件控制	
8. 运行	4.4 实施与运行	
8.1 运行的策划和控制	4.4.6 运行控制	
8.2 价值链策划与控制	4.4.6 运行控制	
8.3 应急准备与响应	4.4.7 应急准备与响应	
9. 绩效评价	4.5.1 监视和测量	
9.1 监视、测量、分析及评价	4.5.1 监视和测量	
9.1.1 总则	4.5.1 监视和测量	
9.1.2 合规性评价	4.5.2 合规性评价	
9.2 内部审核	4.5.5 内部审核	
9.3 管理评审	4.6 管理评审	
10. 改进		
10.1 不符合与纠正措施	4.5.3 不符合，纠正与预防措施	
10.2 改进	4.5.3 不符合，纠正与预防措施	

三、ISO14001:2015 版主要变化。

- 1、强调风险管理，在 P-D-C-A 循环的每个环节均强调了风险管理的要求；
- 2、取消了预防措施，因为整个环境管理体系本身就侧重于预防措施，风险的识别和管理就体现了预防措施；
- 3、文件化信息替代了文件和记录，文件和记录不再作区分；
- 4、重视环境管理的源头管理和供应链管理，如增加了

设计要素，采购要素单独独立出来等；

- 5、关注外在环境条件的背景下评估组织的环境风险及改善机会（如适应气候变化、资源可用性）；
- 6、强化了对高层管理人员的参与，使环境管理系统要求被落实至组织业务策略，同时确保环境管理系统符合预期；
- 7、重视外部沟通，外部沟通要求更加明确，包括强调对环境绩效的数据质量的要求。



专项转换

食品安全管理体系获证客户

实施新版专项技术要求的转换通知

食品安全管理体系获证客户：

根据《食品安全管理体系认证实施规则》（国家认监委公告 2010 年第 5 号）相关规定，结合中国认证认可协会发布的新的社团标准（专项技术规范），认监委于 6 月 20 日发布了最新的《食品安全管理体系认证专项技术规范目录》。国家认可委于 2014 年 7 月 22 日发布了《关于发布 CNAS-EC-041：2014< 食品安全管理体系认证机构依据新版专项技术规范实施认证的认可转换说明>的通知》。东北认证有限公司（NAC）自 2014 年 7 月 1 日起，不再颁发旧版专项技术要求的食品安全认证证书，2015 年 6 月 20 日起，旧版证书均失效。

依据上述文件精神要求，NAC 分别制定了《关于针对 FSMS 专项技术规范换版转换工作的策划安排》和《新版专项技术规范培训及审核员转换工作方案》，并发布了《审核员依据新版专项技术规范实施 FSMS 审核的通知》。为做好 FSMS 获证客户转换工作，现将有关转换事宜和要求通知如下：

一、基本要求

1、涉及专项技术规范更新的获证客户应利用 FSMS 认证转换的契机，认真学习新版规范，依据新版规范要求识别原对旧版规范要求理解是否不同；如有不同，需要确认新版规范对 FSMS 实施的影响，并制定必要的改进措施以提高 FSMS 的有效性。

2、获证客户应依据新版技术规范对自身的 FSMS 文件进行评审和修订，以符合新版规范的要求。

3、获证客户在实施、保持和改进 FSMS 过程中，应在满足 GB/T2000-2006 标准要求的同时，满足新版专项技术规范的要求，确保 FSMS 的实效性。

二、获证客户转换的条件

- 1、FSMS 文件已依据新版专项技术规范进行了修订；
- 2、相关人员包括内部审核员经过了新版专项技术

规范培训；

3、结合 GB/T22000 标准及新版专项技术规范实施了内部审核和管理评审；

4、FSMS 符合认证准则的要求。

三、转换方式

1、NAC 自 2014 年 7 月 23 日起，可以开始实施认证证书的转换工作，转换的方式可以为以下三种方法之一；

1) 结合监督审核转换；

2) 结合证书到期再认证（复评）转换；

3) 对于无法结合审核的获证组织，需提供转换工作报告、文件修订及评审证实及体系更新的其他证明文件，NAC 将结合后续的审核验证客户实施新版技术规范的转换工作的实施情况，进一步确认 FSMS 体系运行的有效性和符合性。

2、获证客户可根据证书所处的状态，选择适宜的方式进行转换。

3、通过 1)、2) 两种方式实施转换后，认证证书的有效期将延续原证书的有效期；选择再认证转换的，新版认证证书的有效期为签发证书之日起 3 年。

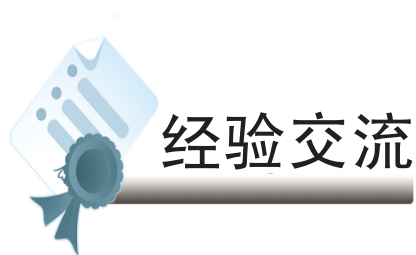
四、服务提供

1、培训的安排

如需更好地理解 and 实施新版专项技术规范，NAC 培训中心联系。（联系电话：024-83961653，传真：02483961653，详见 NAC 网站培训安排通知 www.nac.com.cn）。

2、对于选择监督和再认证审核转换的客户，NAC 将适当增加审核人日数，但不增加认证费用。

NAC 提醒各 FSMS 获证客户，由于新版专项技术规范转换的时间较短，旧版认证证书存续时间有限，希望各获证客户尽早策划有关转换工作，如期完成转换认证工作。



经验交流

应用体系管理思维助造币企业战略转型

——沈阳造币有限公司

沈阳造币有限公司隶属于中国印钞造币总公司，是国家指定的专门从事法定货币生产的特殊企业，主要产品包括流通硬币、金银纪念币和工业金银材等。

沈阳造币有限公司始建于1896年，是东北第一家机器工厂，开创了“近代沈阳机械工业之先河”，是我国历史最悠久的造币企业。公司具有百年造币经验，融民族优秀传统造币技艺与当代高新科技成果于一体，研制出众多设计工艺精美、高防伪性能、鲜明民族特色的钱币珍品，为我国在钱币界赢得了很高的国际声誉，为国家金融稳定做出了突出贡献。

沈阳造币有限公司拥有经验丰富的技术队伍和造诣精湛的工艺美术大师，拥有国家级金银及制品质量监督检验中心、国家级实验室和印制行业唯一一家造币技术研究所，是印制行业直属硬币研发基地，2007年企业被辽宁省认定为首批博士后科研基地。

多年来，公司造币新品种开发、新材料研制、新工艺、新技术应用取得丰硕成果，开发储备的多项造币新技术及大众防伪技术通过总行、总公司的科技成果鉴定，多项科研成果获得国家专利、达到国际领先水平。公司设计制作的历史文化遗产、台湾风光、珍稀动物、生肖系列等纪念币，远销世界各地，在国际市场享有盛誉，并屡获大奖，如“壬戌（狗）年银质纪念币”在世界硬币大奖赛中，获世界“最佳银币奖”；“麦积山”50Z金币获世界“最佳金币”奖；马可·波罗纪念银币获“国际最有历史意义题材奖”；“千年纪念”金币、“元亨利贞方孔金章”、“纪念郑和下西洋600年银章”被载入上海大世界吉尼斯记录，并分别被授予“最大的金币”、“最大的金章”和“最大的银章”称号。公司产品的艺术性和收藏价值深受世界钱币爱好者的青睐，尤其是奥运系列产品的生产推出，得到了社会各界的广泛赞誉。沈阳造币有限公司自2000年贯标认证至今已有14个年头了，期间经

历了整合换版等多个认证周期，与东北认证公司保持着良好的合作和互信关系。可以说，这个过程也是管理体系标准在造币企业的本土化过程。也是从“水土不服”到现在融会贯通的过程。下面就近两年来企业管理工作中的几个方面向各位做简要介绍，希望大家能够提出宝贵意见。

一、根据企业需要灵活开展管理评审

自从公司开展ISO9000标准体系贯标认证以来，管理评审一直都是企业为保证体系运行符合性、适宜性而开展的规定动作。2011年，沈币公司建立并运行多维度月度绩效评价管理模式。为解决绩效评价模式在落实绩效改进要求和资源配置上存在不足，2012年，公司尝试开展季度管理评审，与月度绩效评价形成互补。评审内容由泛泛的评价，调整为承接绩效评价结果的主题性评审。季度管理评审模式，到今年已经运行到第三个年头了，公司上下对这种评审方式已完全适应和接受，在此特别感谢东北认证公司在公司推动季度评审过程中提供的增值服务。管理评审在沈币已是一个成熟的管理模式，是个发挥了其应有功能的“老瓶子”。2014年第一次管理评审呈现出了与往年不一样的变化。无论从评审形式还是内容上都有了“老瓶装新酒”的味道。第一，3月初以来，公司持续深入开展党的群众路线教育实践活动。本次管理评审工作是公司决策层创新群众路线活动载体，体现实践特色的重要内容。它装了转变作风之“酒”。第二，本次管理评审的主题之一是对2013年总公司管理评审提出的改进事项的整改落实。在评审过程中公司坚决贯彻绩效改进的决心。通过现场验证整改方案实施效果，切实有效地、具有针对性的提升绩效短板。解决改进中遇到的瓶颈问题，提供全方位的资源支持。它装了代表决心之“酒”。第三，4月份，是公司贯彻落实



年度行政工作计划、党委工作计划的重要阶段，本次管理评审将年度重点工作分解落实和方案制定作为主题之一。通过面对面的沟通、交流、解惑，评审工作为沈币员工点燃了希望，鼓舞了士气。它装了承载希望之“酒”。

二、倾全公司之力推动持续改进

持续改进是质量管理八项原则之一，也是管理体系重要的章节。我们的手册描述说“采用适当的方式实现管理体系持续改进”，摆在我们面前就两个问题，什么是适当的方式？改进什么？

2014年，沈币公司在这方面探索了一条适合自己的提升路径。“用一年半左右时间，持续开展管理提升活动，加快推进企业管理方式向精细化、信息化转变。实现基础管理明显加强，实现综合绩效明显改善，实现管理创新机制明显完善。”这是4月29日沈币公司“管理提升年”启动工作会议上明确描绘的一年半后沈币将发生的变化。是公司决策层基于“内涵式发展”转型需要，统筹公司战略实施效果，给出的精确定位。围绕这一目标开展的系列管理提升活动，成为沈币公司深入贯彻落实印制工作会议精神，落实“科技兴企、从严治企”的经营主线的最有效的载体。

有了明确的目标以后，如何实现目标，通过何种途径，走什么样的路最适合沈币公司，成了摆在我们面前首先需要解决的问题。年初以来，公司通过全方位的交流、沟通、研讨，就“管理提升年”的指导思想形成统一的共识。最终选择以内强素质、外树形象为出发点，应用对标管理思维，以解决企业管理中存在的突出风险和薄弱环节为重点，找准改革创新的重点和关键，量体裁衣，对症下药，夯实管理基础，推进管理创新。

差距找出来了，标杆立起来了，措施定出来了，如何运作？除了日常管理行为外，项目化管理成了不二的选择。多年来公司通过开展科技项目、生产改进项目、技术改造项目、管理和信息化项目尝到了项目化运作的好处，也积累了相应的经验，同时也试图通过大量项目的开展再进一步提高项目管理水平。“管理提升年”的开展恰好满足了双向的需求。一方面，项目化管理为对标思维落地提供了依托；另一方面，大量的项目运作为完善项目管理提供了积累实践经验的机会。

为了合理分配资源，按照二八原则，在开展管理提升项目管理时，公司进行了分层分级。所有提升项目分为公司层面3项、专业层面18项、部门层面27项和员工素质层面2项。其中，对提升公司形象、改善组织绩效至关重要的确定为公司级项目，也就是必要的少数。通过调动公司优势资源统筹实施公司级项目，带动专业管理提升，进而推动整体管理水平进步。其余的三类项目作为管理提升活动必要的补充和支撑，体现微创新思想，体现个人绩效与组织绩效相互作用，能够实现全员参与提升活动，营造创新氛围。

为了确保“管理提升年”活动的各项要求和各个项目能够顺利落地，公司组建了“管理提升年”活动组织机构，包括由公司决策层组成的领导小组，由各部门负责人组织的工作小组，实施检查和评价的评价小组以及公司级项目组、各专业项目组和各部门级项目组。明确了各级组织的对应职责，最主要的一点是所有项目都指定了至少一名公司级领导为最终负责人，确保项目实施过程中资源调配和沟通协调。同时，公司明确了关于“管理提升年”的考评要求，将管理提升实施过程和实施效果与月份绩效考核、组织绩效、个人绩效挂钩，在日常奖励外，设立管理提升专项奖，在通过考核约束的同时，鼓励和引导职工为管理提升做贡献。

三、将体系要求融入到造币示范线建设

再好的管理工具不与生产实际相结合也只是空中楼阁，也发挥不出对经济效益和生产保障能力的推动作用。从2013年起，中国印钞造币总公司，也就是我们的上级和客户，提出要在行业内部开展造币示范线建设。如何突破传统管理理念的束缚？管理模式如何更新优化？管理手段如何创新提升？成为摆在沈币面前的三道难题。

面临困难挑战和固有条件的束缚，沈币公司将深化管理体系要求、精细化管理作为示范线再上新台阶的理论基础。从生产物料物流精确配送、以印花工序为试点的点检保养模式转变、物料领用废物排放等管理流程精简、事关职工健康的防尘降噪工作有效尝试、现场管理和作业环境改善、全员安全履职能力评价等工作入手，取得了阶段性成果。“示范线”的建设不仅仅局限于此，沈币公司将信息化建设作为“示范线”建设创新提升的切入点和突破口，独立自主开发信息



管理系统，依托信息化手段实现生产线精细化管理和改革创新。示范线建设是囊括人、机、料、法、环、测的全方位管理改进，未来，“示范线”将建成拥有先进的生产线设备和工艺技术，科学合理的生产组织、生产信息的实时统计分析、显示，生产线的智能化、精细化管控等等。

四、从要我安全到我要安全的转变——构建主动式安全管理体系

作为“三特”企业的沈币公司，安全是公司战略目标实现的前提和保证，公司始终致力于不断改进公司职业健康安全管理及履行社会责任。2013年，公司开展了安全专项技术改造、环保设备购置、职工职业健康体检、个人劳动防护配备等基础工作，累计投入安全环保专项资金达到1110余万元。

在此基础上，公司更加注重员工的本质安全度培养，2013年至2014年，公司通过借鉴杜邦公司、海尔公司等国内外企业先进的安全管理理念，梳理优化整合现有安全管理制度，建立规范安全管理流程，创建完备、系统的安全管理制度体系；让广大员工熟知所在岗位的安全责任和风险管控方法，达到岗位安全履职要求；增建安全激励机制，引导安全管理与工作

绩效密切挂钩，鼓励员工自觉纠正和抵制不安全行为；挖掘百年安全文化精髓，创建主动式安全文化体系，营造浓厚的安全工作氛围，让广大员工逐渐养成自觉遵守安全规章制度行为习惯，最终形成一套安全理念、健全一套安全制度、完善一套安全操作规程、实施一套安全管理工作流程、建成一套安全文化体系、构建一个科学、创新、安全、和谐具有沈币公司特色的主动式安全管理体系。具体包括，以体现沈币特色为宗旨，进行安全理念体系提炼与升华。以符合公司创新管理需要为前提进行安全管理制度优化整合。以服务员工为目标进行安全管理工作流程规范。以体现一岗双责为标准进行全员岗位安全履职能力评价体系建设。以视觉冲击效果为目标，促进可视化安全体系的建立。创新建立安全管理正向激励机制。完善安全管理培训等等。

以上，是沈币公司近年来管理工作尝试的缩影，其中有的直接提及体系的术语，有的没有提及体系。但是，所有这些管理行为没有一项是脱离体系而独立存在的。其中都融入了体系管理的思维。这也是我们在企业从事体系管理工作的人一直以来的努力方向，去两层皮、去形式化，让管理体系更接地气，更本土化。



经验交流

质量技术管理经验交流

——大连理工大学土木建筑设计研究院

大连理工大学建筑设计院，现有资质：水运行业、建筑工程、市政行业（道路、桥梁、城市隧道）、工程咨询、城乡规划编制、工程勘察九项甲级资质；沿岸工程、市政排水、人防工程三项乙级资质，还有压力管道 GB2 级，GC2 级资质。

在近五年的创优活动中，共获得市级优秀设计 41 项，省级优秀设计 25 项，教育部优秀设计 17 项，水运协会优秀设计 1 项，全国优秀勘察设计 1 项。2011 年我院被评为辽宁省勘察设计行业 20 强企业，曾院长被评为优秀院长；2012 年被评为大连市勘察设计行业诚信单位；2013 年被评为大连市勘察设计行业“自主创新”先进单位。

下面重点讲一下我院的质量管理，2002 年通过了质量管理体系认证，2010 年，根据我院设计业务的需要以及工程勘察和港口工程设计投标的要求，开展了环境管理体系和职业健康安全管理体系认证，实现了质量、环境、职业健康安全三体系认证，覆盖我院资质范围内承担的建筑工程、水运工程、市政工程及城市规划编制、工程咨询和工程勘察等服务。我院质量管理体系已建立 13 年，环境和职业健康安全体系也已经经过了一个认证周期的运行，下面结合我院实际情况，就质量管理方面积累的点滴经验向在座的各位领导汇报如下：

一、领导重视，全员参与，全过程控制

我院领导对管理体系工作非常重视，体现在：① 常务副院长任管理者代表，亲自主抓管理体系工作的开展；② 管理体系文件，全院员工人手一份，方便遇到问题及时利用；③ 在每个设计所和职能部门都培养了内审员，全院配备 15 名内审员，他们在本所的体系运行和院里的内审中都发挥了重要的作用。④ 每年曾院长亲自主持召开管理评审会议，院总工兼管

理者代表李院长组织开展内审及管理体系相关活动；

⑤ 总工办洪老师和我两个人，都参加了外审培训，现在洪老师是质量、环境和安全三个体系的高级审核员，我本人也是质量和环境体系的实习审核员，这对于体系管理工作归口管理很有帮助，一方面能做好本院的内审工作和管理体系归口管理工作，另一方面，充分了解认证审核需要提供的证实，确保每次外审的顺利通过。

我院的全员参与和全过程控制体现在：① 根据管理体系要求，各设计所将全院的质量目标、指标进行量化分解，并定期考核，总工办负责验证考核结果。② 对于设计过程，我院从洽谈合同、签订合同到设计策划、设计输入、设计评审、设计验证直到设计交付、设计确认等一系列环节制定了操作流程和控制措施。③ 合同签订后，由经营办下达“设计任务通知单”，确定项目负责人及项目组人员，明确相关人员在设计中的职责，项目负责人编制“设计实施计划表”，按照计划实施专业设计和技术接口；④ 在设计过程中的适当阶段进行设计评审，解决重大技术问题和确定设计方案，评审设计文件中质量、环境、安全方面的内容是否充分、全面；⑤ 设计任务完成后，各专业组织校对、审核、审定、会审，解决技术接口和错漏碰缺问题；⑥ 在文件出版交付前，由总工办负责验证设计过程质量管理记录是否齐全，内容是否满足要求，然后开具设计文件出版通知单，再由经营办加盖设计文件出版交付通知单，晒图晒印，送交顾客手中；⑦ 最后由项目负责人收集设计确认材料，如：施工图审查意见、消防设计审查意见、节能设计审查意见等，做到事事有人管，处处有人抓，保证交付设计文件的质量，并留下可追溯的证实。

当然，在质量管理控制中，我们也会遇到特殊情况，如：时间紧、顾客急的情况也是有的，这时候总工办



先开出图通知，并要求在一周内完成质量管理记录的整理。

另外，总工办每年都对新入院员工进行一次或二次管理体系宣贯培训，为新员工树立质量管理意识奠定基础。

二、不断创新，持续改进

我院自管理体系建立以来，注重标准条款与实际工作的结合，每年认真开展内审和管理评审活动，并通过内审、外审提出的不符合，管理评审，以及顾客满意度调查和工程回访汇总的问题，确定相应的改进措施，持续改进质量管理体系运行的有效性。如：① 2009年，为减少设计中错漏碰缺，提高设计骨干积极性，采取了激励机制，在专业设计人员中设立了主任工程师岗位，负责完成设计图纸的审验工作，把好设计质量关；② 近几年，在设计价格竞争、质量竞争的基础上，加强了服务竞争，根据甲方要求，派遣设计代表进驻施工现场，及时解决施工中遇到的技术问题（南北福兴里改造项目、动力院景、长兴岛开发规划管理、西中岛发展规划、沈阳浑南区域开发建设过程中，我们委派的设计代表，很好地解决了施工过程中

中的各种技术问题）；③ 我院还重点加强纠正和预防措施管理，将纠正和预防与设计项目相结合，如：2010年建立环境与安全体系后，设计评审加强环境、安全方面的内容（例如：项目选址；对周边环境、建筑的影响；节能和环保的措施、方法；疏散、应急、无障碍设计；对相关方施加影响等方面）；2013年设计过程质量记录的控制由总工办负责改为所长或专业总工负责，目的是保证质量记录内容的深度和要求；④ 2012年11月至2013年4月根据职业健康安全标准的要求，着手管理体系文件改版工作，总工办征求并采纳了各所意见，2013年3月1日完成文件改版并发布实施。此次文件改版对一些规定和记录表格做了提升性调整，突出改进了相关部门和人员的职责权限，如：将环境和安全管理体系的归口由总工办调整到院办公室，方便对环境和安全管理体系各项工作的管理；另外，顾客满意度调查过去是由总工办来实施的，考虑该项工作实施的有效性和专业性，调整为由总工办组织各设计所实施。

总之，我们在工作中不断实践和探索质量、环境、职业健康安全管理体系的真谛，不断改进我院管理体系运行的持续有效性。





经验交流

浅谈测绘单位进行 ISO 质量管理体系认证的现实意义

——辽宁省摄影测量与遥感院

ISO9000 族标准是国际标准化组织制定的国际标准，自发布之日起，凭借其科学性、通用型和有效性，得到了全球大多数国家的广泛应用。在中国，许多行业都进行了贯标认证，测绘单位作为一种提供特殊产品的部门，在市场经济的形式下，加强质量管理、提高产品质量和服务质量，是测绘单位的重要经营战略。为此，就应该按照 ISO9000 系列标准的要求，来建立健全本单位的质量管理体系，使本单位的质量体系文件化、规范化，并使体系有效运行。辽宁省摄影测量与遥感院，自 2002 贯标以来，质量体系已经运行了 10 多年，受益很大。

一、文件管理日益规范，确保了每一类测绘产品生产所需文件的有效性。

贯标前，我院的文件管理比较散乱，一直是薄弱环节，文件收发记录，既没有受控文件清单和记录清单，又没有作废文件的收回、销毁记录，测绘生产必须用到的各类技术规范、标准等过期版本与新版本在生产现场同时存在，极易造成作业员引用错误，给项目生产埋下了隐患。

通过推行 ISO9000 国际质量管理体系，我院制定了质量管理体系程序文件，对所有文件进行了梳理，制定了文件控制程序，明确了文件管理的目的、范围、职责和工作程序。对文件进行了分类管理，规定了文件的发放、标识、更改和使用程序。通过文件控制程序的建立和过程管理细节的落实，按照 ISO9000 国际质量管理体系标准要求，编制了我院的《质量手册》和《程序文件》，明确了质量方针和奋斗目标，建立了受控文件清单和记录清单，对过期作废的文件进行了集中回收、销毁，新版本的外来文件全部经过了审

批下发执行，确保过程中使用的文件是充分与适宜的，起到了沟通意图、统一行动的作用，使文件的管理更加规范。

二、完善单位内部管理制度

针对单位内部的管理存在的不合理的地方，比如：职责划分不明确，划分不合理。打破原来职能条块分割带来的相互推诿问题。进一步明确各部门、岗位的职责，明确管理与执行的界限，提高管理模式的系统性和透明度。

为提高管理工作效率，使各项工作有序地进行，按照 ISO9000 国际质量管理体系标准要求，对在内部审核中发现的问题，我院及时进行了梳理和完善，明确了某些在业务上存在交叉和职责不清的问题，制定了相应的规章制度，并形成辽宁省摄影测量与遥感院规章制度汇编，并定期进行修订，做到了单位管理有章可循。规章制度的建立、修订和完善是单位管理的重要基础工作，通过贯标工作，用制度管理单位，发挥了管理制度在我院管理中的真正效用。

三、提高测绘产品质量，增强市场竞争力。

市场竞争，说到底产品质量的竞争，以质取胜，优胜劣汰，是市场竞争的根本规律。而要提高产品质量并能长期稳定地生产出高质量的产品，就必须加强科学管理，采用一套与测绘新形势相适应的、科学的质量管理方法来建立测绘质量体系。通过十年来贯彻 ISO9000 系列标准的实践，我院的产品质量始终处在一个良性提高的过程中，交付甲方的产品获得了很高的评价，市场信誉度明显提高，并荣获了全国先进甲级测绘单位荣誉称号。



四、推行 ISO9000 国际质量管理体系，提高员工素质

ISO9000 国际质量管理体系，有利于坚持以人为本，提高全体员工的学习意识，质量意识和顾客至上的意识，ISO9001 国际质量管理体系注重强化培训机制，针对性强，需要围绕员工的工作职责、服务标准、工作质量，有计划、有目的地开展全方位培训，通过分层培训和分类培训，使全体员工对自己在 ISO9000 国际质量管理体系中的职责、工作流程、质量标准了然于心，在本职工作中自觉做到规范操作。ISO9000 国际质量管理体系倡导和强调岗位培训，鼓励岗位成才。这种内在要求和工作机制，与单位急需的大批各类人才的现实需要不谋而合，成为提高员工整体素质的强大动力。在这股力量的作用下，可以潜移默化的打造高素质队伍，在未来的市场竞争中占有制高点。

自体系建立以来，单位内部的管理逐渐的趋于正规化，各项工作的实施均有据可查，各项工作流程均实现了制度化、文件化，使各项工作有条不紊的进行，大大提升了各部门的工作效率，减少了工作过程中的出错率。单位的质量管理体系方针是紧密结合生产实际、经营理念，按照标准的要求制定的，质量管理方针体现了我院的宗旨和方向，各部门严格贯彻落实，围绕着方针、目标开展工作。质量管理体系方针、目标已成为全体员工的工作准则和奋斗目标。通过体系

运行和多次内部审核，验证了我公司的体系运行是充分、适宜、有效的。

五、通过贯标取得认证，提高了单位的知名度，取得用户信任。

贯彻 ISO9000 标准并取得了体系认证证书后，一方面认证机构要在一定的媒体上公布认证单位名录，扩大影响；另一方面，单位可以据此宣传，提高自己的知名度，取得用户的信任。我院也是在此基础上发展壮大，单位效益不断提高。现在的测绘市场不断规范，是否按照 ISO9000 系列标准建立质量体系并取得第三方认证证书，已逐步成为投标和签约的前提条件。

“科学管理，创新发展，诚信服务，科技兴院”是我院的宗旨和发展方向，同时也是制定质量目标的框架，在这个框架下建立了我院的质量目标：“质量管理和服务水平达到国内先进水平，提交顾客的产品合格率 100%，优良级品率 85%，顾客满意率 95% 以上，力争达到 100%，计算机出图率 100%，把向顾客提供优质产品和满意服务作为永恒的追求，从体系运行监视和检查结果看，质量目标基本达到。

总之，ISO 质量体系认证对我院基础管理工作的推动作用是无限制的，它引领着我们的各项工作向着管理规范、配合高效的目标稳步迈进。





经验交流

管理体系贯标认证应与企业实际紧密结合

——吉林通信工程建设监理有限公司

在当前经济发展的大潮中,挑战和机遇并存,企业要想在激烈竞争中站稳脚跟,取得生存空间,开拓市场和提升自身素质是两个重要方面。如何使企业管理体系贯标认证与实际生产经营紧密结合,提升企业自身的素质?本文结合本公司实践,对此作以探讨。

一、贯标认证与企业实际紧密结合是管理体系标准的基本要求,也是贯标认证的前提

ISO 9000 标准经过多年完善和发展,已成为国际上通行的质量管理方法,是企业质量管理工作不可多得的好助手。如何把标准要求融入企业实际管理流程,克服克服贯标认证“两层皮”问题,始终是多数企业面对的问题。

国际标准化组织为了让 ISO 9000 系列标准适用不同国家、不同行业,使标准具备了广泛的通用性。正是由于其通用性和语言表述上的差异,要求标准的使用者必须将标准要求与本企业实际相结合,建立适合本企业实际、企业真正需要的管理体系,解决企业的实际问题,这是贯标认证的前提。

GB/T19001-2008《质量管理体系 要求》“引言”0.1“总则”一开篇就指出建立管理体系应与组织的实际全面结合:“一个组织质量管理体系的设计和实施受下列因素的影响:a)组织的环境、该环境的变化以及与该环境有关的风险;b)组织不断变化的需求;c)组织的具体目标;d)组织所提供的产品;e)组织所采用的过程;f)组织的规模和组织结构。统一质量管理体系的结构或文件不是本标准的目的”。GB/T24001-2004《环境管理体系 要求和使用指南》1“范围”也要求管理体系与组织的实际相结合:“本标准旨在使其所有要求都能够纳入任何一个环境管理体系。其应用程度决于诸如组织的环境方针,活动、产品和服务的性质,运行场所和条件等因素”。GB/

T28001-2011《职业健康安全管理体系 要求》1“范围”同样提出要结合:“本标准中的所有要求旨在被纳入到任何职业健康安全管理体系中。其应用程度取决于组织的职业健康安全方针、活动性质、运行的风险与复杂性等因素”。由此可见,照抄管理体系标准,甚至企业之间互相抄袭,建立脱离实际的所谓“管理体系”,是完全背离标准要求的。

企业贯标认证的目的是获得证书、向顾客传递信任,同时提高管理水平、参与市场竞争。贯标认证的过程与结果真实、有效,才能实现上述目的,贯标认证与企业实际相结合则是实现以上目的前提。如果认证企业仅仅为了获得认证证书,做表面文章,编写大量低效、无用文件和记录,如此获得的认证证书对企业意义不大,对社会的负面效应却很大。因此,贯标认证与企业实际“两层皮”,不应成为企业贯标认证的初衷,也是认证机构和审核组不愿意看到的。

二、管理体系贯标认证与企业实际相结合的做法

(一)从管理体系文件上解决贯标认证与企业实际的结合

管理体系文件作为管理体系的外部“形式”和“规矩”,规定了管理体系的内容,是企业建立、实施和持续改进管理体系的基础。解决贯标认证与企业实际紧密结合,必须先从文件做起。在这方面我们的体会是:一个企业只能有一个经营管理体系。这个管理体系应尽量功能齐全、完善,管理思想和管理模式先进,但初期往往做不到。这就需要不断发展、完善。管理体系贯标认证就是一个良好契机,利用内部和外部推动的方式完善管理体系,根据需要,按质量、环境、职业健康安全管理体系标准要求,改造原有的管理体系,使其功能更健全、完善并管理思想和管理模式更



先进，这才是贯标认证和管理体系文件编写的正确方法。我们的做法是：

首先，掌握先进的管理思想和管理模式。我们先后把 GB/T 19580《卓越绩效评价准则》、GB/Z 19579《卓越绩效评价准则实施指南》的 2004 版、2012 版和 GB/T19000:GB/T19001:GB/T24001:GB/T28001 标准发给公司高层领导和相关部门管理人员，并组织学习其管理思想、管理模式和基本要求，以开阔视野、武装头脑，同时，对照企业实际找差距。在此基础上，相关主管部门文件编写人员进行重点学习、讨论，研究其引入、实施的方法。卓越绩效模式、过程方法、“PDAC”循环、八项质量管理原则等思想和方法，极大地开阔了公司管理人员的视野，找到了把公司做大做强的思路和方法。

其次，梳理整合原有规章制度文件，把相关管理体系标准要求纳入实际管理流程。我们找出原有规章制度文件，按照文件内容对其进行分门别类，并按照企业管理职能分析现有规章制度文件的现状和薄弱环节，列出拟新编写和修改完善后的规章制度文件清单。新的文件清单不再区分哪些是管理体系文件、哪些是其他管理文件，而是按照企业管理职能把所有规章制度分为四类：一是公司发展规划及公司治理类，二是资源和办公及行政管理类，三是生产经营及监理服务类，四是财务管理类。文件在内容上涵盖了公司日常工作所需要的 44 个管理要素。规定具体、清晰、明确。公司的四个直属单位及所属分公司在经营管理和监理服务中遇到的问题，都能找到解决办法。至今，各项管理制度文件已经成为公司日常工作中必不可少的工具和指导书。

第三，文件应尽量简明、易读。为了提高效率，我们基于在保证实现管理目的的情况下文件越少越好、越简炼越好的原则，公司规章制度文件能用图表的只用图表，图表说不清楚的则用文字加图表。公司现有 48 个规章制度文件，其中 6 个文件是流程图形式，其他文件大部分采取文字加流程图形式。流程图则采用 VISIO 软件，不仅表述流程，还表述过程（活动）的职责分工、所依据的文件及应形成的记录，使文件简明、易读，有利于推行管理的“过程方法”。

（二）把质量、环境和职业健康安全方针、目标与企业发展规划、经营目标相结合

我公司于 2009 年、2013 年分别编制了《2010-2012 年发展规划》和《2013-2015 年发展规划》，规定了每三年公司的发展战略及关键绩效目标，同时规定了顾客与市场、人力资源、业务发展、企业管理、财务经营、企业文化建设等职能规划及关键绩效目标。我们在编制上述规划时就把管理体系所要求的质量、环境和职业健康安全方针和目标纳入其中，与公司总体经营战略和目标成为一体，实现了质量、环境和职业健康安全管理体系目标与其他各项目标协调一致、同时贯彻、同时分解下达、同时检查考核，促进了各项目标的实现。2013 年公司全面完成各项目标，监理业务收入和利润创历史最高，杜绝了监理服务严重差错、事故和顾客投诉，杜绝了人员伤亡、车辆交通事故、办公场所火灾和人员中暑、冻伤、食物中毒，质量、环境和职业健康目标全面完成。2013 年 5 月公司被中国工程建设监理协会评为“全国工程监理优秀企业”。

（三）把管理体系过程（要素）要求与通信工程建设监理服务特点相结合

我公司的主营业务是通信工程建设监理。通信建设工程的特点一是固定性和不可移动性，二是单件性和类型多样性，三是整体性和系统性；通信工程施工的特点一是施工生产流动性大，二是施工生产的一次性，三是施工生产受外界因素制约较大，工作环境艰苦复杂，均衡生产的难度较大，四是施工生产点多、线长协作关系复杂，需要多方合作，任何一方协调不好都会影响工程进度和质量；通信施工技术的特点一是科技含量高，二是更新换代快，三是系统性协作性要求高，例如国家骨干网传输工程的一个建设项目，安装施工人员往往分布在几十个甚至几百个工程站点，工程测试人员相距几千公里，必须要求施工全线密切协作，四是多专业、多系统协同作业，现在的通信网，是由多个专业、多个工程、经过多年建设起来的一个整体网络。上述特点决定了通信建设监理服务的特点。我们针对上述特点，运用相关管理体系标准条款要求，设计和建立监理服务质量、环境和职业健康安全管理要求及实施方法，使监理服务的各个阶段和过程，都有比较明确的规定，使公司的相关规章制度文件可操作性强，又符合标准的要求，做到节约了



时间又能有效应用。例如：监理中对安全施工的管理从哪里做起？如何规范、有效地开展监理项目的施工安全管理？我们从GB/T28001标准中找到办法：首先，公司每年都识别各类工程施工承包方可能存在的主要危险源并形成清单，尔后监理项目部再针对施工项目和承包方的具体情况，形成工程项目承包方的主要危险源清单，在建设单位召开的第一次工地会议上把危险源清单交给承包方，并要求其进一步辨识和评价施工中的危险源，有针对性地落实安全技术措施。几年来我们一直坚持这样做，成为监理项目安全管理的一项制度，促进了安全监理的落实。

（四）把管理体系监视测量要求与企业日常检查、阶段考核相结合

公司制定了统一的绩效考核管理办法，采用打分制，分为综合管理、监理工作管理、市场管理和财务管理四个方面。考核表共计90个考核小项。考核按小项打分，满分100分，考核分数与被考核单位的奖金挂钩，考核周期为每季度进行。公司把考核分为三级来进行，即公司对分公司为一级考核，分公司对监理项目部为二级考核，总监理工程师对监理工程师为三级考核。考核的内容公司管理制度执行情况。每次考核发现的问题，除在考核现场开具不合格或不符合项通知外，考核结果由生产经营部汇总，提交公司生产经营分析会加以解决。

事实证明，把管理体系监视和测量要求纳入企业日常和阶段检查、考核，建立统一的考核制度，形成监督管理的长效机制，可以完善的解决生产与认证两层皮问题。日常考核资料的积累，足以证明企业日常活动中贯彻和执行管理体系标准的力度，不再利用有限的资源后补所谓的“记录材料”了。

（五）把管理评审与公司高层领导每季度经营分析会、年度工作总结相结合

我们把每季度综合绩效考核和内部审核发现的问题，输入每季度公司高层领导召开的生产经营分析会，通过会议讨论、分析，研究解决办法，并通过下发会议纪要方式进行传达。同时，我们还把管理评审要求纳入公司高层领导和各部门的年度工作总结和下一年度的工作策划。通过盘点一年的生产经营状况，使管理体系标准中的管理评审要求得到落实。对各部门、

全过程的管理情况进行总结和评审，总结评价一年来的各项工作，体系的运行情况，提出改进的建议和意见，把其中关键性的问题作为下一步工作重点解决。把年终总结和管理评审结合在一起，即节约时间了又实际落实了管理体系的要求。实践证明，要想落实纠正措施和预防措施，有效实施管理体系的持续改进要求，有效地利用搞好以上结合，是一种较好的工作方法。

三、管理体系贯标认证与企业实际相结合应注意的问题

我们认为，影响贯标认证与企业生产经营实际相结合的因素主要来自两个方面：一是企业内部，主要是企业高层领导对管理体系贯标认证工作的认识和重视程度；二是企业外部，主要是认证机构和审核组认证及审核活动的导向作用。

在企业内部，如果高层领导贯标认证的动机端正，不仅要认证证书，同时也要提高管理水平；如果高层领导真抓实干，真正履行相关管理体系标准规定的最高管理者职责，就一定会搞好贯标认证与企业实际的结合“两层皮”现象。高层领导是企业的方针和目标的制定者，是任务分工的策划者，是资源的分配者，他的一言一行对管理体系与实际生产经营相结合有着至关重要的作用。企业的领导对贯标认证工作应有一个正确的出发点，就是以此提高本企业的管理体系管理水平和产品管理体系，而不是迎合潮流，为拿证而贯标。而其他因素，诸如组织机构合理性、文件的适用性等只是属于具体操作层面的问题，领导作用才是决定性的。我公司就是例证，自2002年开始进行质量管理体系认证，2005年又开始环境和职业健康安全管理体系认证，董事长和历任总经理及领导班子认识明确，都强调“不仅要通过认证，更要提高管理水平”！在管理体系建立、实施运行和持续改进方面，高层领导真抓实干，亲力亲为，不仅履行了自身的职责，还给全公司作出了表率。十多年来，我公司管理体系贯标认证一步一个台阶、年年有进步，从初期贯标“照猫画虎”，到近几年把管理体系标准纳入企业总体规划、各职能规划和各项目标，贯标认证与各项工作密切融合，企业整体素质全面提升。

公司发展至今，已经具有通信及通信铁塔工程建设监理甲级、房屋建筑工程建设监理乙级资质和信



息系统工程监理资质，具有通信工程建设、设备及材料采购招标代理甲级资质。公司 2006 年、2009 年、2012 年被中国质量协会和全国用户委员会评为“用户满意企业”，2008 年被中国电子商务协会评为“AAA 级”信用企业，2009 年、2010 年、2011 年被长春市国家税务局、长春市地方税务局评为“A 级纳税人”，2012 年 1 月被吉林省信用评价认证中心评为“AAA 级信用企业”。目前，公司在企业规模、监理市场占有率、服务质量和信誉、业务收入和效益等方面，都进入全国通信工程建设监理行业的前列。我公司取得的成绩和进步，与东北认证公司和审核组的正确引导和促进是分不开的。借此机会，我代表吉林通信工程建设监理有限公司的领导和全体员工，向东北认证公司和审核组表示衷心的感谢！

在企业外部，认证机构和审核组的认证及审核活动，对企业的导向作用非常重要。如果认证机构把认证组织管理体系的有效性放在第一位，如果审核组的审核能把管理体系标准要求与受审核方的实际紧密结

合，就能够有效促进认证组织管理体系实施的有效性。相反，如果审核组和审核员在每次审核时，仅仅靠背几个标准条文，审核时从标准到标准、从记录到记录，不结合受审核方实际，审核浮皮潦草、走形式，对认证组织的管理体系就会产生误导，就会加剧认证组织贯标认证与实际工作的“两层皮”。值得庆幸的是，近几年东北认证公司派到我公司的审核组组长和组员都是素质比较好的，并且多数懂施工、懂监理，审核比较认真，能够深入到企业管理和监理业务的实际，审核结果的沟通讲评和所开出的不符合报告，都有一定深度，对企业提高管理水平和持续发展，提供了很大正能量。顾客需求无止境，市场永远都会有的。

回顾历史，公司追求持续改进企业整体管理体系的适宜性、充分性和有效性，进一步搞好贯标认证与企业实际的紧密结合，以此推动公司的管理水平不断发展，贯标认证所起到的重要作用是不言而喻的，我们将继续努力！



二〇一三年大事记

2月18-28日 公司总部及各分支机构实施了内部审核，审核结果持续有效。

3月1日 召开第五届三次公正性监督管理委员会会议。

3月2-3日 在沈阳市宁山大厦召开了年度审核员集训大会。

3月8日 公司实施了管理评审。

3月18-22日 接受了国家认可委（CNAS）对我公司4个领域进行的再认证评审。

6月 获得 CCAA 开办“审核员继续教育培训”资格。

10月 获得 CNCA 批准食品安全管理体系（FSMS）认证领域资质。同期通过了 CNAS 的“质量管理注册审核员培训管理体系”评审。

10月4日 获得联合国气候变化框架公约缔约方大会（COP），清洁发展机制（CDM）执行理事会（EB）批准的 CDM 项目审定稽查指定经营实体（DOE）资格。

10月10日获得 EMS 水泥生产的业务范围。

12月8日-13日 完成了 CNAS 对食品安全管理体系（FSMS）领域进行的办公室评审。

12月9日获得 QMS 石油化工工程，水利工程的业务范围。

12月20日 接受沈阳地铁集团有限公司运营分公司赠送锦旗“守原则，诚信服务直言不讳；促发展严格审核去伪存真”。



NAC 通讯导航

东北认证有限公司总部

地址：沈阳市沈河区文艺路 21-1 号地王国际大厦

邮编：110016

传真：024-83961667

公司主页：www.nac.com.cn

电子邮箱：nac@nac.com.cn

部门	职责	联系电话
市场开发中心	负责受理认证业务	024-83961657/83961617/83961600/83961602
审核部	负责安排审核项目	024-83961661/83961662
检定部	负责查询认证范围信息及决定信息	024-83961678/83961685
办公室	负责收取审核费及证书发放	024-83961681/83961696
人力资源部	负责审核人员管理与培训	024-83961676/83961699
食品部	负责食品安全管理体系认证领域管理	024-83961672
总工办	负责认证技术管理	024-83961690
客户服务中心	负责证后服务及在认证业务	024-83961668/83961601/83961658/83961698
培训中心	负责各种培训的组织实施	024-83961653
信息中心	负责网站建设、维护及信息发布	024-83961656/83961671

东北认证有限公司苏州分公司

地址：江苏省苏州市解放东路 555 号桐泾商业广场 3 幢 1916 室

邮编：215002

电话：0512-68832550

电子邮箱：szeac@163.com

传真：0512-68832180

东北认证有限公司大连分公司

地址：辽宁省大连市中山区友好路 101 号曼哈顿大厦 B 座 1902 室

邮编：116001

电话：0411-82815378/82821216

电子邮箱：dlabr@163.com

传真：0411-82815379

东北认证有限公司山东分公司

地址：山东省烟台市南大街 213 号华天大厦（市长大厦）1008 室

邮编：264000

电话：0535-6204698

电子邮箱：ytsac@tom.com

传真：0535-2110900

沈阳金湾管理顾问有限公司

金色港湾 成就未来

为企业提供专业的咨询服务 

- 卓越绩效评价
- 卓越领导力
- 企业文化建设
- 企业内部控制（风险管理）
- 6S现场改善
- 六西格玛管理
- 节能减排
- 业务流程管理
- 一体化管理体系建设
- 战略咨询
- 特种设备制造、安装、改造、维修质量保证体系咨询



024-83961655



沈阳市沈河区文艺路21-1号地王国际大厦6层



chniso@gmail.com



东北认证培训网

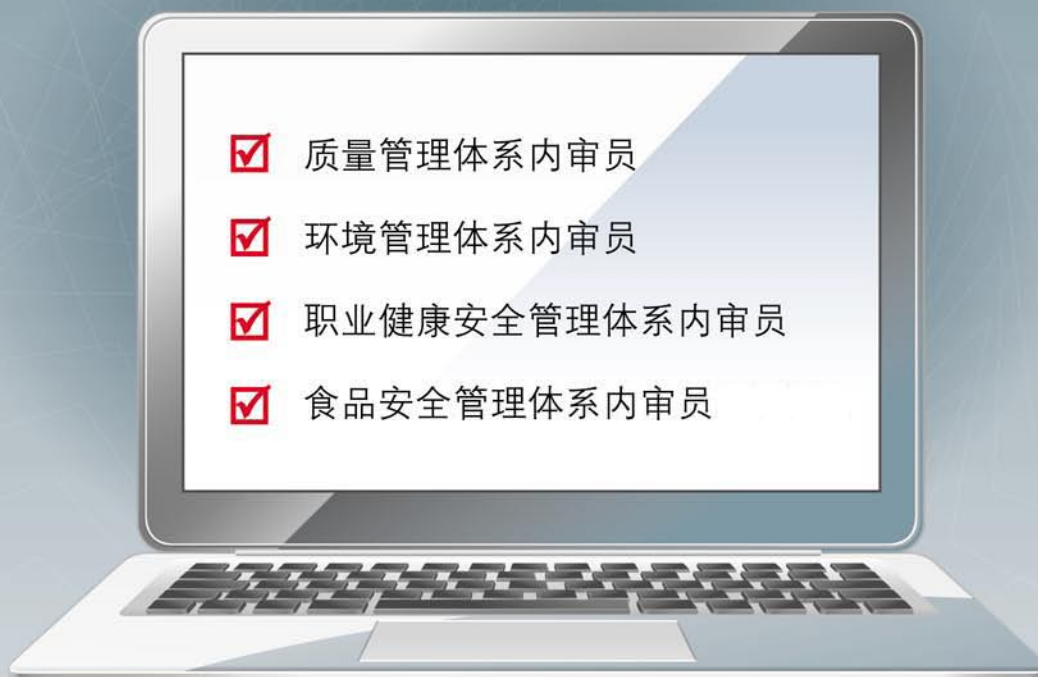
<http://edu.nac.com.cn>

网络培训

师资力量雄厚
国家认监委授权
培训课程全面
轻松在线学习

业内名师授课答疑
颁发国家注册审核员培训证书
包含大量审核员课程
足不出户 自由安排学习时间

足不出户 24小时随时学习



NAC 企业文化

NAC 的企业文化，是 NAC 在长期的管理实践中自觉培育的，为 NAC 所拥有的整体的价值观念、行为方式和道德情操。

NAC 企业文化的核心是顾客价值及为顾客创造价值。

NAC 的企业文化是一种资源，是 NAC 创立、开发、利用这一资源，创造 NAC 企业文明的过程，也是 NAC 在激烈的市场竞争中逐步形成的管理理念。

NAC 的企业文化实质上是对顾客和社会的一种承诺，也是在国内外认证机构之间决赛致胜的法宝。

多年来，NAC 一直在不断的追求和探索，努力创立 NAC 独具的企业文化，并不断夯实 NAC 的文化底蕴。这是 NAC 成熟的标志，也是 NAC 企业价值和员工价值的体现。

东北认证有限公司总部

地址：沈阳市沈河区文艺路 21-1 号地王国际大厦

邮编：110016

市场开发中心：024-83961617 83961657 83961602

83961600 83961689 83961611

客户服务中心：024-83961601 83961668 83961658

83961698 83961673

办公室：024-83961681 83961696

传真：024-83961667

网址：www.nac.com.cn

邮箱：nac@nac.com.cn

东北认证有限公司大连分公司

地址：辽宁省大连市中山区友好路 101 号曼哈顿大厦 B 座 1902 室

邮编：116001

电话：0411-82821216

传真：0411-82815379

邮箱：dldbrz@163.com

东北认证有限公司苏州分公司

地址：江苏省苏州市解放东路 555 号桐泾商业广场 3 幢 1916 室

邮编：215002

电话：0512-68832550

传真：0512-68832180

邮箱：szec@163.com

东北认证有限公司山东分公司

地址：山东省烟台市南大街 213 号华天大厦（市长大厦）1008 室

邮编：264000

电话：0535-6204698

传真：0535-2110900

电子邮箱：ytsac@tom.com