

中国认证理论与实践探索系列丛书 [第二卷]

认证 · 标准 · 经济

李怀林 主编



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

中/国/认/证/理/论/与/实/践/探/索/系/列/丛/书 [第二卷]



认证 · 标准 · 经济

李怀林 主编



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

《认证·标准·经济》/李怀林主编. —北京:中国
经济出版社, 2005. 11
(中国认证理论与实践探索系列丛书)
ISBN 7-5017-1968-3
I. 认... II. 李... III. 产品质量—认证—中国
IV. F279.23
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 129873 号

《认证·标准·经济》

主 编: 李怀林

副 主 编: 吴玉平

责任编辑: 魏 亮 刘建生

执行编辑: 周文彦

编 辑: 吴晓蕾 孙汉福 束海燕 何荆燕

责任印制: 张江虹

出版发行: 中国经济出版社 (100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

发 行: 010—65993864

网 址: www.economyph.com

经 销: 全国新华书店

印 刷: 北京市地矿印刷厂

开 本: 787×1092mm 1/16

印 章: 25 字 数: 432 千字

版 次: 2005 年 11 月第 1 版 印 次: 2005 年 11 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-5017-1968-3/F·1328

定 价: 40.00 元

版权所有 盗版必究 印装有误 负责调换

举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68369586 68346406 68309176

序

随着经济全球化的发展,发达国家构建的以技术法规、标准、认证等技术要求为主要方式的市场准入体系,严重削弱和制约着发展中国家对外贸易的现实竞争能力和长远发展空间。目前,我国企业在先进管理模式、国际标准跟踪和实施等方面普遍存在不足。要在日趋激烈的国际市场竞争中立于不败之地,我们必需充分借鉴发达国家在经济发展中合理设置技术性贸易壁垒方面的经验和方法,大力推广标准经济的发展。

近年来,国际标准在国际贸易和全球经济发展中的作用日益突出,各国政府和相关国际组织都在全方位推动国际标准化战略。随着中国融入全球经济一体化进程的加快,有效地运用标准、认证等技术工具,以标准来推动中国经济的整体发展,已经成为当前维护国民经济安全和高效优质运行的一个重要课题。特别是在我国加入世界贸易组织后,推动标准的发展成为提升中国经济发展质量、转变经济增长方式、应对国外贸易壁垒的有机组成部分。

标准经济的构成要素之一是质量认证。其基于国际标准、国际准则建立的对产品、服务和管理体系的评价制度,被许多国家、组织所采用,并成为在相关领域开展国际互认、促进贸易便利化的重要基准。因此,企业应积极主动地开展以国际标准为依据的质量认证,包括涉及人身安全、卫生、环境保护、节约能源等认证制度,提高自身素质,提高产品质量,加快“走出去”战略步伐,从而推

动中国产业结构的调整。

20多年来,中国质量认证中心(CQC)与中国的改革开放、经济发展共同进步,不仅在中国开创了质量管理的崭新一页,而且一直为提高产品质量、推动行业发展、保障人民生活品质进行着不懈的努力。

CQC在不断发展中积累的具有战略性、前瞻性的研究成果,记录着中国认证事业持续、健康发展的历史进程。为了促进业内人士以及广大认证组织广泛参与认证实践,深层次研究认证理论,从而服务于经济建设,CQC于2004年编撰出版了“中国认证理论与实践探索系列丛书”第一卷《认证研究》,在业内外反响良好。今年,CQC又编撰出版该丛书第二卷——《认证·标准·经济》,以飨读者。

谨以此书与各界人士共同探索中国认证理论与实践,探索事业发展的轨迹,并为CQC成立20周年贺。

李怀林

2005年10月

目 录

序	(1)
---------	-------

第一章 认证论坛

运用国际质量管理体系标准改进党建工作的探讨	李怀林(3)
发展培训业务 与客户共同成长	车有高(7)
抓住机遇,促进中国 CB 认证市场发展	王克娇(11)
关于 CQC 管理体系认证业务科学发展的思考	刘常生(14)
对认证机构推行国际化战略的思考	陆 梅(17)
认证机构的品牌化发展	吴玉平 魏 亮(21)
检验检疫认证认可注册标准体系研究	李 杰 刘晓建 梁 均 曹志军(27)
CQC 标志认证助力中国纺织服装企业闯市场	赵改萍 高 元(31)
改装汽车企业提高竞争力的最佳途径	朱埔达 庄明惠(34)
WTO 环境下的中国外贸与质量认证互动关系分析	陈 强(37)
分类管理:建立企业认证信用制度的有效途径	王丽华 王会玲(40)
产品认证申请资料有效性的法律意义探讨	张道权 陈 鸿(42)
建立客户关系管理系统 提升认证机构核心竞争力	闫 冰(44)
饲料产品标准、检测体系亟待完善	王吉潭(48)
重视认证市场的培育、管理及规范	朱雪迎(51)
认证机构的产品差异化	魏爱新(53)
技术性贸易壁垒对我国出口贸易的威胁及其应对	许穗海(57)

第二章 产品认证

新旧版玩具安全标准差异比较	姜文博(63)
产品认证证书的撤销与注销	吴晓龙(71)

限制使用有毒有害物质(RoHS)认证解析	陈伟 马奇菊 吴琬光(73)
新型能源汽车认证初探	谢鹏鸿(77)
低压成套开关设备试验不合格问题的技术分析	邢合萍(79)
CB 测试证书制作的原则及程序	沈涛(81)
对控制图的理解和应用	石智捷(83)
3C 认证工厂检查中应当关注计量技术问题	陈卫斌 曾鉴三(86)
电动工具产品的一致性检查	贺民 王青松(90)
汽车企业接受 3C 工厂监督检查时应注意的问题	孙芳(94)
童车产品的一致性检查	王劲松 吴蔚(98)
ISO/TS16949 把关汽车质量	徐少山(101)
解析强制性产品认证瓷质砖检测标准	董永升(104)
电热毯、电热垫及类似柔性发热器标准 GB4706—2003 与 旧版的比较	何东达 彭小辉(109)
几版固定式开关标准的差异比较	沈震(111)
聚氯乙烯绝缘非标准电线强制认证可行性初探	黄莹(115)
安全玻璃生产企业要正视 3C 认证中出现的问题	黄建斌(117)
CQC+CB 便捷、经济的超值服务	张伟栋(120)
国内企业申请 CB 证书的两大误区	罗子丽 卢圣杆(123)
涂料类中国质量环保产品认证	王铭新(125)
认证产品的一致性控制与产品一致性检查	李竹林 邓旭(130)
产品标识与商标的法规符合性核查	胡雪松(132)
起重举升类车辆产品一致性检查及指定试验	张喆 李晓飞(135)
抽样检测是轮胎产品 CCC 认证的重要环节	李红伟(138)
WLAN 标准与安全浅析	陈尚瑜(147)
3C 工厂检查应注意标准版本的有效性	曾绪(151)
瓷质砖放射性物质来源及控制	陈岳雄(153)
瓷质砖工厂检查的重点	刘旻(155)
溶剂型木器涂料企业工厂检查要点	杨速兵(158)
溶剂型木器涂料企业工厂检查质量分析	徐芸莉(160)
小功率电动机 3C 认证工厂检查常见问题分析	金勇(162)
电动工具/电线电缆 IEC 标准与国家标准的差异	黄顺亲(165)
汽车安全带强制性认证实施规则新旧版差异	王江东(168)
浅议 CB 和 CE 的差异	柴自强(170)
CQC 对 CB 项目审核工程师的资质要求	袁柯(173)
工厂检查对认证产品一致性的要求	葛志利(176)
国外工厂检查要讲求策略,把握原则	徐伟中(178)
有机食品的生产技术要求	宋新燕(180)

直接申请国外认证与利用 CB 证书申请的对比	谭艳晖(184)
生态纺织品认证程序	牛增元 薛秋红 叶曦雯(186)
轮胎企业工厂检查要以点带面,结合实际	孙光明(192)
摩托车 CCC 工厂监督检查要点	王 强(195)
改善排放措施 达到排放要求	尹 涛 赵 杰 贺文杰 邱鹏旭(198)
电线电缆挤塑工序的“过程确认”	毛阿兴(202)
澳大利亚 AS/NZS3112:2000 标准解析	蔡 军 蒙智强(204)
电气产品不确定度的测量	赵家瑞(209)
温升测量误差对试验结果准确性的影响	吴多兴(213)
浴室取暖器防水等级要求浅析	徐哲淳 周 敏(216)
GB17625.1—2003 对 D 类设备谐波电流的限制	林京平(218)
电线检测环境的安全要求	杨 华(221)
电气绝缘材料与安全	邱 凌(223)
电器附件的电气强度型式试验与例行试验	王振国(225)
电磁兼容的改进不能损害产品安全性能	林志力(227)
电视广播接收机传导抗扰度的测量方法	丁少华(232)
正确评估高频泄漏电流	刘跃占(239)
CE 标志:产品进入欧洲经济区的通行证	郑秀文(247)

第三章 体系认证

政府部门开展管理体系认证的必要性和

重要意义	曾广峰 刘 钢 潘 英(255)
社会责任标准及认证动态追踪	李国振(258)
制定质量目标应注意的几个问题	李长顺(262)
对汽摩企业过程能力的监视和测量	贺盛伟 刘金蓉(266)
过程方法管理原则在进口成套设备检验监管中 的运用	葛军凯 代 伟 陈弼飞(268)
旅保中心建立质量管理体系的关注点	刘黎黎(272)
旅保中心管理体系审核要点	金 卫(274)
物业管理中环境影响因素识别	俞小清(278)
走出“审核证据”的误区	王丛笑(280)
餐饮企业 HACCP 体系前提方案的建立和实施	游安君(282)
结合审核/一体化审核探讨	燕 航(287)
如何应战 QMS 审核员面试	吴建伟(291)
循环经济在环境管理体系中的运用	周湘梅(293)
ISO14001:2004 版标准换版要求及应对方法	王 瑜(296)

FMEA 方法在 HACCP 中的应用	黄路意(299)
ISO14000 标准和清洁生产的结合实施	包 力(304)
危险源辨识和风险评价存在的问题及其措施	徐京隆 王志宏(306)
质量目标的特性和管控	王根兴(310)
运用过程方法提高质量管理水平	刘彦龙(313)
对地方税务局 ISO9001 审核的体会	胡海峰(318)
管理评审对持续改进的决定作用	陈丽珍(322)
OHSMS 中的“危险源”与“不符合”	王文旭(323)
OHSMS18001 在物业管理企业中的应用	吴俊杰(325)
服务行业的产品、采购、监视与测量	李玉峰(328)
电视媒体质量手册编写“四步曲”	刘卫华(331)
ISO 标准在精神产品生产中的运用	余浩峰(335)
软件企业 ISO9001 认证审核的特点	林 华(337)
外贸公司贯标应借助信息化技术	曹德龙(339)
验证活动要真实有效	乐桃娟(341)
ISO9001 标准有助于提高电视节目质量和播出安全	林罗华(344)
检验检疫机构推行 ISO9001:2000 应注意的三个问题	湛 瑜(347)
文件的有效控制	王 亮(349)
中小企业实施 ISO9001 质量体系认证的问题与对策	李 平(351)
汽车工业顾客导向过程的识别	陈瑞泉(355)
如何利用现场审核促进组织的持续改进	秦惠鸣(358)
顾客满意度测评系统的建立、实施和应用	陈 奕(360)
内审员的培训途径和方式	任嵘嵘(365)
策划、能力、评审、确认、保持、记录——ISO9001 标准中的 6 个 关键词	杨崇德 陈松桃(368)
利用信息与数据分析进行持续改进	张邦清(374)
环境管理体系审核应注意的六个方面	顾仁杰(377)
环境因素审核要“望、闻、问、切”	冯 芳 吴新年(380)
建立和运行 HACCP 体系的“第一道工序”	斯欣宇(382)
IECEE 同行评审的要素	朱 刚(386)
一体化管理体系有效性的评价	余远航(390)
后 记	(394)

第一章

认证论坛

运用国际质量管理体系标准 改进党建工作的探讨

李怀林

党的基层组织是党全部工作和战斗力的基础,也是我们党执政的基础。党的整体能否强大有力,党的执政地位能否坚如磐石,都与这一基础是否健康牢固有着密切的关系。在新的历史时期,如何充分发挥党的基层组织的战斗堡垒作用,如何保证党员的质量,成为全党研究和关注的重点,在党建工作中引入 ISO9000 国际质量管理理论,无疑是个有益的尝试。

ISO9000 国际质量管理体系标准是当今世界上较为流行的一套管理标准,是组织建立科学的质量管理体系并通过认证的依据,作为质量管理的通用标准,适用于所有行业/领域的组织。贯彻实施 ISO9000 标准,是通过控制组织的工作过程来保证各组织的产品(包括服务、过程、软件、硬件、流程性材料)符合顾客(包括服务对象,如上级组织和下级组织)、法律法规和管理、技术规范等要求。

党的基层组织分布在农村、企业、城市社区、机关、学校、科研院所和其他基层单位。据统计,全国有 400 多万个党的基层组织,管理着 6800 万名党员。作为党组织,ISO9000 质量管理体系的理论原理同样适用于中国共产党的建设,这也为近几年我们在党建工作中实施 ISO9000 认证的实践所证明。

一、建立推行党建质量管理体系是贯彻“三个代表”重要思想,与时俱进,不断创新基层党建工作方法的积极探索

中国共产党是以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想作为行动指南,“三个代表”重要思想与马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论是一脉相承的伟大科学体系,具有与时俱进的理论品质,是不断发展的科学。ISO9000 质量管理体系是先进的管理方法,是当今世界管理科学的结晶,持续改进是其基本原则之一。在新形势下,党的建设必须与时俱进,吸收和借鉴世界上一切科学的新经验、新思想、新成果,不断

改革和完善党的领导方式、工作制度等,在党建工作中引入 ISO9000 质量管理体系理论,是完全可行并有效的。

二、建立推行党建质量管理体系是组织在改革发展的形势下,充分发挥基层党组织的政治核心作用、监督保证作用、战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用,加强党的执政能力建设,巩固党的执政之基的具体体现

从我们党的自身建设看,这些年来,在党中央领导下,党的建设新的伟大工程全面向前推进,党的思想建设、组织建设、作风建设都取得新的明显的进步和成绩。但也要看到,新时期、新形势下党建工作发生了巨大变化,表现在:

(一)党员教育、管理和监督工作具有现实复杂性。在新的形势下,党组织既要管好党的工作,又要承担发展经济的重任;既要注重大面积党员教育、管理和监督,又要把握党的工作个性化、多样化的特点,现实对党的工作提出了更高的要求。

(二)部门单位领导重视程度具有不均衡性。有的单位负责人把党组织作为团结全体干部完成本职工作的依靠力量,全面开展党的活动,积极推进民主管理,促进了各项工作任务地完成。有的单位责任人则认为抓党的工作影响本职工作,让党组织活动给行政事务活动让路,把党的工作当成“搭头”,习惯用单纯行政管理办法管理党务。有的单位负责人把党的工作作为“软指标”,做做样子,理论学习与实际工作脱离,不关心干部思想状况,不做深入细致的思想政治工作,党的工作缺乏生机。

(三)党员教育方法上表现出单一性。表现在具体工作上缺乏深度和力度。教育方法不能适应新时期党员干部思想实际要求,虽然部分单位摸索出一些新方法,我们党也积累了一些好的经验,但继承不够、创新不多,多数基层党员教育缺乏适用新时期的新思路。

(四)教育网络建设仍存在残缺性。从整个教育环境看,虽然中央对党员教育工作明确要求,但教育工作责任落实不到位,制度约束无力。基层党组织工作与工会、共青团、妇联等群团组织以及行政组织往往是分工又分家,多数单位尚未形成既结合实际具有行业特色又具合力的教育网络。

各级党组织针对上述情况建立了一系列的制度,如党员发展教育培训管理制度、基层组织管理制度、干部备案管理制度、党员干部和领导干部廉洁自律制度等等,也在不断探索一些新的方法手段以保证党的工作进行和提高党员质量。近几年,中国质量认证中心(CQC)与江西铜业集团公

司党委、中国机械设备进出口总公司党委等就企业党的建设引入先进的 ISO9000 质量管理体系标准进行了有益的探索。ISO9000 标准的目的是使各项管理工作进一步规范化、程序化、标准化。党建工作引入 ISO9000 质量管理体系标准,跳出了传统的管理模式,把现代的、先进的系统管理理念应用到党建工作之中,将其现代化的管理方法和思维理念进行科学转换,通过坚持贯彻“以顾客为关注焦点、领导作用、全员参与、过程方法、管理的系统方法、持续改进、基于事实的决策方法和与供方的互利关系”等八项原则,建立约束力很强的文件化质量管理体系和严格的过程控制方法,使各项工作以及影响其工作质量的不同因素均处于严格的受控状态,党建所有工作实行过程控制,按程序进行管理,即每一项工作和活动均采取 PDCA 闭环控制,做到有计划、有实施、有检查,并持续改进,确保党建工作目标得以实现并逐步提高。党建质量管理体系的建立和有效实施将促进党建工作和队伍建设更加规范,从根本上解决管理上的漏洞,消除工作中的薄弱环节。将使党组织各项工作落到实处,增强党组织的威信,提高党组织的地位。以此更加突出党组织的政治核心作用,监督保证作用,战斗堡垒作用。

三、建立推行党建质量管理体系是有效规范基层党组织工作,不断提高党建水平,落实“党要管党”方针的有力措施

其现实意义主要体现在以下几个方面:

(一)通过贯彻“以顾客为关注焦点”和“与供方的互利关系”原则,有利于加强宗旨意识,提高人民群众、广大党员干部的满意度。

“以顾客为关注焦点”原则首先要求调查、识别并理解社会和人民群众、广大党员的需求和期望,牢固树立群众观念,深入开展调查研究,全面掌握社会和群众需求,并随时根据需求确定相关的工作目标。在实现目标的过程中,质量管理体系要求加强内外部沟通,时刻与群众、广大党员保持紧密联系,自觉接受社会和群众监督,不断倾听群众的呼声,确保党组织与群众的密切联系。

(二)贯彻“领导作用”原则,有利于形成良好的工作氛围,建立健全党建工作责任制,增强工作针对性和有效性。通过“领导作用”的贯彻,能够充分发挥党员干部的领导带头作用,使组织的各个组成部分都能发挥最大潜能。

(三)贯彻“过程方法”原则,有利于工作效率和执法质量的提高。将活动和相关的资源作为过程进行管理,可以更高效地得到期望的结果。过程方法强调各项工作从计划、实施到结果、总结的全面符合。从控制过程入手,用细致、明确的规范文件确定所有党建工作的流程和要求,并由客观的

内外专设机构加以全程监督和指导改进,以保证各项工作按文件的要求得到落实。通过始终坚持凡事有人负责、凡事有人监督、凡事有记录的工作流程,把党建工作的复杂过程控制在每一个环节、每一个时段、每一个具体的责任人,按部就班地抓好监督与落实,并时刻关注其发展变化,直至产生良好的结果,有利于党建工作质量和工作效率的提高。

(四)贯彻“全员参与”原则,有利于党组织凝聚力、战斗力的提升和党员积极性、创造性的进一步激发。全面推广“一建带三建”(党建带动工会建设,党建带动团组织建设,党建带动妇女委员会建设)的工作方法,形成党务工作与群团工作联动的合力。

(五)贯彻“管理的系统方法”原则,有利于发挥党建整体效能,形成战斗合力。管理的系统方法原则就是注重将相互关联、相互作用的各部门、各要素加以综合考虑,发挥整体效能,为管理工作提供一种思想和方法,为高效地实现组织目标构筑一个有效的系统整体。

(六)贯彻“持续改进”和“基于事实的决策方法”原则,有利于党建工作的与时俱进。把持续改进作为增强顾客满意要求的能力的循环活动,持续对所有层次实施改进,达到不断进步、不断完善,始终适应社会需求的目的。

四、建立推行党建质量管理体系有利于探索建立健全党员“长期受教育,永葆先进性”长效机制,使党建活动更具针对性、规范性和长效性,是党建工作经常化、制度化、规范化的重要保障

党员干部是党的基层组织的细胞,提高党员干部的素质是加强和改进党的基层组织建设的根本保证。当前,党中央在全国党员范围内开展先进性教育活动,目的是要在先进性教育活动中切实加强基层党组织建设。一要提高党员素质,不断增强学习实践“三个代表”重要思想的自觉性和坚定性,强化党员意识和执政意识,坚定理想信念,自觉与党中央保持高度一致,充分发挥先锋模范作用。二要健全基层组织,创新党的组织形态,丰富党组织活动内容,改进党组织活动方式,不断提高党组织的创造力、凝聚力、战斗力。三要建立长效机制,把抓好整改与建章立制紧密结合起来,把开展教育活动与抓好经常性的党员队伍建设紧密结合起来。

ISO9000质量管理体系的运行是持续不断的,是一项日常化的工作,因而党建质量管理体系的建立,可以将各种学习机制、党员教育机制、党员管理机制、党员联系群众机制、党内民主参与机制等标准化、科学化、规范化,对于永葆党员先进性无疑是个重要的保障手段。

发展培训业务 与客户共同成长

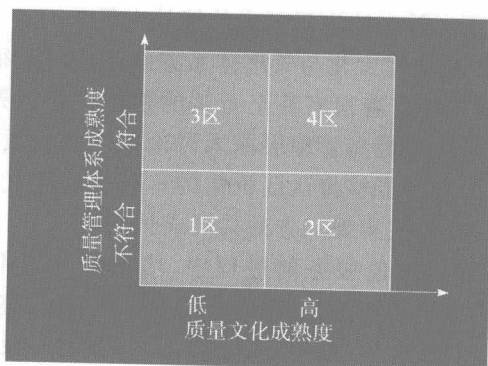
车有高

培训工作对于认证机构具有战略性重要意义,它既可以通过高效的培养优质认证人才来保证认证质量,还可以在认证前后向客户提供增值服务,满足客户期望,为认证机构及其客户创造最大价值。

一、培训提供增值服务,满足客户期望

认证业务发展到今天,认证客户除了关心能够获得证书来向外界展示其质量管理水平以外,也越来越关注认证在帮助组织改进绩效与实现战略目标等方面的内在价值与增值效应。因此,增值认证(Adding-value certification)成为目前各界关注的焦点和讨论的热点话题。在与认证组织的交流中,很多客户谈到,以前认证机构很关心如何帮助认证组织在最短时间,以最低的成本、最少的不符合项通过认证,而现在更多的是关心如何利用认证帮助企业成长,为企业的发展服务。

鉴于国际上认证技术的发展以及客户对认证不断提高的期望,国际认可论坛(IAF)于2004年发布了关于增值认证审核的指南,该指南将认证客户划分为四个区域,见下图:



各区的认证客户的管理水平如下:

- 1 区:质量文化成熟度低,不成熟的管理体系,不符合管理体系标准;
- 2 区:成熟的质量文化,不成熟的管理体系,不符合管理体系标准;
- 3 区:质量文化成熟度低,成熟的管理体系,符合管理体系标准;
- 4 区:成熟的质量文化,成熟的管理体系,符合管理体系标准。

1 区的认证客户是开展管理体系认证初期的组织,它们由于经验有限而更关心如何通过认证,并希望得到关于如何实施管理体系和如何解决发现不符合的建议。对于 1 区的认证客户,能够准确规范地开出组织存在的不符合项就是很好的“增值服务”。在这方面,中国质量认证中心(CQC)的审核员有着丰富的经验,也赢得了客户的信赖。

2 区的认证客户是一些管理水平较高的组织,实施了 QFD、六西格玛等管理工具并取得较高的绩效,但由于刚引入 ISO9001:2000 标准,可能会存在一些与标准的不符合。这些组织对认证的期望比较高,希望审核员能够理解组织实施的卓越管理工具,能够从质量改进的角度与其进行交流。为此,审核员应该注重知识的学习与扩展,不要被组织所实施的卓越管理工具“吓”倒,准确发现组织贯标存在的不足,帮助组织规范与完善其管理体系。

3 区的认证客户是目前认证机构非常关注的一个群体,它们实施 ISO 认证多年,有完善的体系与内审制度,在监督审核与内审过程中很少或几乎不会出现与 ISO9001:2000 标准的不符合。但这些组织的质量管理工作不见得已经达到本行业的最佳水平。有些组织的管理体系虽然按照 ISO9001:2000 标准运行多年,非常规范,但由于不重视与组织的战略目标相结合,还存在“两张皮”的现象,没有发挥体系的最大作用。还有很多组织没有系统地实施实验设计、现场改进、过程能力分析等卓越管理工具,整体绩效水平还不高。对于这些组织,认证机构应鼓励组织超越标准要求,将质量管理体系与组织的战略管理与日常运作紧密结合起来,并强调识别改进机会,探讨组织的管理体系如何更有效率地实现更高的绩效水平。

4 区的认证客户在质量文化与管理体系方面已达到了很高的水平,是理想的客户,同时又对认证有着很高甚至苛刻的期望。在优秀组织的审核中,审核员更应该重视与组织最高管理层深入讨论如何利用质量管理体系来实现组织的战略目标。如果能够将认证机构的审核经验与优秀组织的管理体系实施经验结合起来,可望实现双方的共同成长。

在向认证客户提供增值服务的过程中,培训将起到不可替代的作用。特别是在获证后,客户希望能够持续改进管理体系,提升整体绩效。认证机构可以发挥自身在信息、知识、技术、人才等方面的优势,及时研发并推出市