

Effectiveness of Certification:

From Perception to Promotion



认证有效性:

从感知到提升

田志友 韩彦芳 著



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

国家科技部质检公益性行业科研专项项目 (No. 201310032)

认证有效性： 从感知到提升

Effectiveness of Certification:
From Perception to Promotion

田志友 韩彦芳 著



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书受国家科技部质检公益性行业科研专项项目“认证认可行业发展综合指标体系设计及应用研究”(No. 201310032)资助,以质量认证为主,从获证组织的感知出发,对认证有效性相关研究成果、理论观点、典型案例、调查分析等进行了梳理总结和分析论述,提出了相对更系统、更全面的认证有效性感知因素和评价体系,分析了认证有效性的作用传导机理,设计了认证有效性感知指数模型,并提出了通过增值性服务和一站式服务提升认证有效性的对策建议。

本书适合质量管理爱好者,特别是认证认可从业人员、研究学者以及各类获证组织参考和阅读。

图书在版编目(CIP)数据

认证有效性:从感知到提升/田志友,韩彦芳著. —上海:上海交通大学出版社,2016

ISBN 978-7-313-14608-3

I. ①认… II. ①田…②韩… III. ①产品质量认证—研究
IV. ①F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 042663 号

认证有效性:从感知到提升

著 者:田志友 韩彦芳

出版发行:上海交通大学出版社

邮政编码:200030

出 版 人:韩建民

印 制:上海春秋印刷厂

开 本:710mm×1000mm 1/16

字 数:256 千字

版 次:2016 年 3 月第 1 版

书 号:ISBN 978-7-313-14608-3/F

定 价:45.00 元

地 址:上海市番禺路 951 号

电 话:021-64071208

经 销:全国新华书店

印 张:15

印 次:2016 年 3 月第 1 次印刷

版权所有 侵权必究

告读者:如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话:021-33854186

序言

随着认证事业的发展,越来越多的中国企业和中国产品走向了世界。据统计,经过“十二五”发展,中国已累计颁发各类有效认证证书 147.9 万张、认可证书 7 592 张、检验检测机构资质认定证书 3.96 万张,证书及获证组织数量连续多年位居世界第一,成为名副其实的认证认可大国。

认证作为国家质量技术基础的重要支柱之一,不仅是国际通行的技术性贸易措施,更是市场经济运行的基础性制度安排。在经济新常态下,质量和效益成为经济转型升级的内生动力和主攻方向,认证的重要性进一步凸显。积极拓展认证领域,努力提高认证有效性,成为认证行业面临的紧迫任务。

做认证就是做产品,认证有效性就是客户对认证产品和认证服务的质量评价与认可,取决于认证机构的公正客观和专业能力。当认证能够满足客户的需求,能够向消费者提供准确的信息、不失真的信号时,认证的有效性就明明白白显现出来。

本书对认证有效性问题进行了系统的梳理和总结。深入浅出地论述了从合格评定到认证认可的发展脉络,全面阐述了认证有效性的内涵、外延、感知因素、评价指标和指数模型,值得从业人员和质量工作者常备在案。

该书有以下几方面的新意:一是以质量认证为主,提出了“认证有效性”具有四方面感知维度,即有效果、有效率、有效益和可持续。二是将支撑认证价值实现的基本功能,归纳为符合性评定、公示性证明和持续性改进,并从质量信息不对称程度、质量问题可追溯程度和社会诚信度三个角度,界定了最适宜发挥第三方认证功能作用的范畴和边界。三是综合考虑认证的作用对象和认证有效性的感知维度,构建了认证有效性感知因素和评价指标体系。四是借鉴指数化评价方法和原理,运用“价量合成法”、“量化优序法”等工具,开发了认证有效性感知



指数,并进行了实证测评分析。五是分别从“增值性服务”和“一站式服务”两个角度,提出了认证机构提升认证有效性的基本路径和对策建议,包括深化增值审核、打造管理顾问、对接“互联网+”和集团化整合、内生性增长、并购式扩张等策略。

相信本书的出版,能够裨益认证机构在服务中健康成长,助推认证行业在创新中持续发展。

国际质量科学院院士

2016年2月28日

前言

认证有效性是认证行业的生命线。自第三方认证活动问世以来,有关认证有效性问题的争辩,就始终受到企业界、学术界和广大消费者的极大关注。认证活动究竟对获证组织有没有效果,它是如何改善获证组织的管理水平和经营绩效的,改善的程度有多大,等等,迄今仍存在较大争议。

国际质量管理大师朱兰(J. M. Juran)对此问题曾有过很好的总结:“……实际上缺乏研究使得我们对这样的问题保持清醒认识:那些获得 ISO 9000 认证的企业是否真的比没有认证的企业能够生产更好的产品……我们并不真正地了解企业从昂贵的 ISO 9000 认证中获得了哪些益处。我们应当开展这种必需的研究以找出答案。”

伴随中国认证事业的快速发展,认证有效性的内涵与外延也在与时俱进。在新常态下,如何结合国际认证的主流趋势,结合中国认证活动的现实需求,不断深化对这个问题的理解,对这个行业的健康有序发展意义重大。

一、有效性是认证的生命线,但始终缺乏持续的“全面体检”

从发展历程看,ISO 9001 标准进入中国之初,质量认证曾被誉为“走向国际市场的通行证”。1991 年,中国第一张 ISO 9001 认证证书诞生,认证作为国民经济中一个重要的生产性服务行业,开始得到快速发展,以质量为核心的各类认证逐渐在中国国民经济和社会管理各领域得到了广泛应用。

自国家认监委成立以来,认证作为国民经济中一个重要的行业构成,进一步实现了跨越式发展。截至 2014 年 12 月 31 日,累计颁发各类有效认证证书 130.05 万张、实验室资质认定证书 3.66 万张,批准国家质检中心 597 家,证书数量位居世界第一。在质量认证领域,截至 2013 年年底,有效证书超过 31 万张,

占全世界质量证书总数的近 30%。另一方面,中国认证领域不断拓展,目前已广泛开展产品、管理体系和服务认证,食品农产品认证、信息安全认证、节能环保认证等认证服务迅速增长,为提升中国质量水平、促进经济社会转型和社会诚信体系建设发挥了积极作用。

不过,迄今为止,虽然行业上下均已对“认证有效性”给予了高度认可,普遍认为认证有效性是保证认证工作质量的关键,是认证的生命线,但从行业发展实践看,仍然缺乏一个宏观的、量化的、定期的认证有效性“全面体检报告”。从行业整体发展状况看,我们的有效性水平到底如何,获证组织对认证机构所提供认证服务的价值感知到底有多大,仍然是一个“说不清、讲不透”的大问题。

2005 年以来,在国家认监委主持和指导下,先后组织开展了认证机构满意度测评和认证认可对国民经济和社会发展的贡献率测评等工作,力争从不同角度来综合反映认证行业的价值所在,但满意度测评更为注重获证组织对认证机构提供认证服务质量的感知,包括过程规范与否、服务增值与否等内容;而认证贡献率测评则更为强调认证活动在企业价值创造中的作用大小,将认证视为影响企业价值创造的因素之一进行贡献率分析。在这些分析测算过程中,认证有效性是基础,但并没有明确剥离出来。同时,由于出发点和侧重点不同,在评价指标选取和调查问卷设计等方面,还不能充分反映获证组织对认证有效性的感知程度。

二、实现认证市场有序规范竞争急需提升认证有效性的“含金量”

从行业发展现状看,我国认证机构及获证组织基数虽大,但良莠不齐。在市场竞争和经济利益驱动下,一方面,一些以牟利为目的、进行不端认证活动的不良机构,为抢占客户、扩大规模,存在把关不严、违规操作、收费发证等恶性竞争行为。另一方面,个别获证组织认证目的和动机不纯,对认证的作用和意义认知程度不够,从而容易出现认证体系与日常管理“两张皮”现象。此外,我国认证市场监管和社会监督相对薄弱,基层执法监管的联动机制及监管合力不够,对认证机构和获证组织的评价机制及优胜劣汰机制尚未有效建立,等等。这些均导致近年来影响认证质量和有效性的行业性问题频频发生,导致认证质量及认证证书的公信力不断下降。对于 3C 认证,更是出现了“国内认,国际不认”的尴尬局面。

在经济转型升级、改革全面深化的今天,提升认证有效性已经不仅仅是认证机构创新发展、规范竞争的必然要求,而且已经上升为认证行业能否顺应供给侧

改革要求、能否真正成为高技术服务业的基础性条件。可以说,没有有效性,就没有机构发展的未来,认证作为一个行业,也将丧失其存在的必要性。

三、建设质量强国、夯实质量基础必须要有扎实的有效性支撑

从国际认证发展趋势看,认证领域日趋多元化,认证服务不断向综合化、一体化发展,客户对认证增值服务的需求在不断提升。国内方面,经济发展进入“新常态”,科技创新步伐不断加快,包括“大部制”“简政放权”等在内的制度改革全面深化,这些均对认证行业转型升级发展提出更高要求。在最新颁布的《质量发展纲要》中,明确提出了建设“质量强国”的口号,并把完善认证认可制度作为质量强国战略的重要举措。面对新形势新任务,要进一步发挥认证认可在国家质量技术基础中的支柱作用,关键点就是要围绕国际环境、国家大局和质检战略,找准定位,以创新服务、增值服务来不断提升认证有效性,如此方能进一步提高中国认证认可的国际影响力,迈入认证认可强国行列。

基于上述背景,本书拟紧紧围绕“认证有效性”的内涵,从获证组织角度出发,基于认证活动对获证组织的作用与贡献分析,系统识别获证组织对认证有效性的感知因素,在此基础上,构建获证组织对认证有效性的感知评价指标体系,设计相应的认证有效性感知指数模型,并通过实证调查与分析来进行检验和验证。通过持续、量化的测评分析,从整体、动态的角度,全面反映获证组织对认证活动及其结果有效性的感知水平,及时掌握认证行业有效性的整体发展趋势、存在的问题及改进的重点。

在本书写作过程中,试图全面总结梳理已有的关于认证有效性的研究成果,进而构建一个更为系统和相对完整的认证有效性概念模型和理论体系。全书拟解决的核心问题主要集中在三个方面:一是认证有效性概念的理解与内涵分析;二是认证有效性感知因素的识别和测量;三是认证机构提升认证有效性的路径和措施。

围绕上述核心问题,主要分析思路和关键技术是:

(1) 以“认证有效性”概念内涵的界定为基本出发点,从内涵理解到特征分析,再到感知因素的识别与评价指标设计、调查问卷设计,形成一个依次递进的逻辑推导过程,确保研究主题不偏离“有效性感知”这一主线。

(2) 利用“从个案归纳到理论推导”的方法,进行认证有效性感知因素的系统识别。这里的“个案”主要是指前人针对有效性感知因素的研究成果,通过对比总结,可以进一步明确哪些是颇具共识的因素,哪些是存在争议的因素。理论

推导则是从获证组织出发,抓住“可感知、可评价”的基本要求,对认证有效性感知因素进行逻辑分类、理论溯源和相互关系辨析。

(3) 借鉴股票指数编制原理,设计认证有效性感知指数模型。对常用指数化测评方法模型进行对比分析,总结各自的优劣和适用范围;借鉴股票指数“价量合成”的基本原理,区分有效性感知指数编制中的“价格”因素和“质量”因素,综合考虑认证有效性感知多指标综合评价结果和获证组织经营结果,构建获证组织认证有效性感知指数模型。

(4) 针对从业机构,重点从增值性服务和一体化服务两方面出发,提出增强认证有效性感知的对策建议。其中,增值性服务包括深化增值审核、开展认证成熟度量化测评和打造基于“互联网+”平台的智库平台;一体化服务则侧重检验检测与认证服务的整合发展,并分别以电科院模式和华测检测模式为例,探讨横向并购整合与纵向价值整合的案例借鉴。

目录

第 1 章 从合格评定到认证认可	1
1.1 合格评定,古已有之	1
1.1.1 对质量的不断追求催生了合格评定活动的萌芽	2
1.1.2 专业化分工不断细化促进了合格评定技术体系的形成	2
1.1.3 质量监管体制的逐步完善推动了合格评定活动走向成熟	4
1.1.4 标准、计量与合格评定始终相伴而生	5
1.1.5 小农经济下第一方、第二方评定活动始终占据主流	6
1.2 认证认可,方兴未艾	8
1.2.1 市场经济的兴起激发出认证认可的社会需求	8
1.2.2 新常态下认证认可发展的新特征	10
1.2.3 认证认可在国家质量技术基础中的地位与作用	11
1.2.4 认证认可与标准、计量、检验检测	13
1.2.5 “质检五行”的相生相克	18
1.3 本章小结	19
第 2 章 认证与认证有效性	21
2.1 认证	21
2.1.1 词源本意	21
2.1.2 标准诠释	22

2.1.3	百家争鸣	23
2.1.4	领域分类	23
2.1.5	内涵总结	24
2.2	有效性	24
2.2.1	有效性的“内涵”	24
2.2.2	有效性的“外延”	25
2.3	认证有效性	27
2.3.1	对“认证有效性”的直观感受	27
2.3.2	对“认证有效性”的多角度理解	28
2.3.3	认证有效性与体系有效性的区分	33
2.3.4	认证有效性的“感知因素”与“影响因素”	34
2.4	认证有效性与认证满意度、认证贡献率	35
2.4.1	认证满意度	35
2.4.2	认证贡献率	35
2.4.3	有效性是满意度测评和贡献率分析的基础	37
2.5	本章小结	37
 第3章 认证有效性感知因素的识别		39
3.1	从获证企业的认证动机入手	40
3.1.1	认证动机能否充分实现是影响有效性感知的重中之重	40
3.1.2	代表性获证组织问卷调查项分析	41
3.1.3	基于 KANO 模型的认证动机分类	50
3.2	认证有效性感知因素的相关研究综述	51
3.2.1	从产品质量—过程管理角度看认证的价值	52
3.2.2	从内部治理—外部市场角度看认证的价值	55
3.2.3	从成本投入—效益产出角度看认证的价值	57
3.2.4	从微观作用—宏观效果角度看认证的价值	58
3.2.5	从利益相关方角度看认证的价值	59
3.3	认证有效性感知因素的再梳理	61
3.3.1	一个系统的感知因素识别框架	61
3.3.2	有效性感知因素的构成	62

3.4 本章小结	64
第4章 认证有效性传导机理：从基本功能到有效感知	66
4.1 认证的基本功能与适用边界	66
4.1.1 基本功能：传递信任，服务发展	66
4.1.2 行业属性：质量信用评价与中介担保	69
4.1.3 适用边界：认证也有自己的生命周期	70
4.2 认证的作用机理	71
4.2.1 体系认证的作用机理	71
4.2.2 产品认证的作用机理	76
4.3 典型案例剖析	78
4.3.1 优化过程管理	79
4.3.2 提升组织治理	84
4.3.3 增强竞争能力	90
4.3.4 促进降本增效	95
4.4 本章小结	101
第5章 认证有效性感知指数：化主观体验为客观评价	103
5.1 指数及其编制方法	103
5.1.1 指数及其主要作用	103
5.1.2 指数化评价	105
5.1.3 指数编制的原理与方法	105
5.2 认证有效性感知指数模型	111
5.2.1 有效性感知指数编制步骤	111
5.2.2 单个获证企业认证有效性评价	112
5.2.3 获证企业总体认证有效性评价	112
5.3 指标权重的分配	113
5.3.1 量化优序法	113
5.3.2 权重系数的确定	114
5.4 实证分析	116

5.4.1	调查样本分布情况	117
5.4.2	有效性感知的总体状况分析	119
5.4.3	不同属性企业感知分类分析	122
5.4.4	认证有效性改进分析	126
5.5	本章小结	128
第6章 增值性服务:打造高技术服务型智库平台		130
6.1	增值认证服务:内涵与要素构成	130
6.1.1	认证机构创新增值服务的必要性与紧迫性	130
6.1.2	增值认证服务的内涵与构成要素	131
6.2	增值审核——强化专业感知	135
6.2.1	增值审核服务的共性要求	135
6.2.2	增值审核服务的策划实施	137
6.2.3	“一企一策”明确审核重点	138
6.3	管理顾问——深入量化评价	140
6.3.1	体系成熟度量评价现状	141
6.3.2	基于大容量案例库的认证成熟度评价	142
6.4	“互联网+”——向智库平台转型	143
6.4.1	“互联网+”正在全方位挤压认证活动的价值空间	144
6.4.2	打造在线业务知识共享社区	147
6.4.3	把握技术创新提升客户黏性	150
6.5	本章小结	152
第7章 一站式服务:整合检验检测认证价值链		153
7.1	检测认证整合发展已是大势所趋	153
7.1.1	国际检测认证集团的业务整合与并购扩张之路	153
7.1.2	国内检验检测认证机构整合势在必行、志在必得	159
7.1.3	实施“大集团”战略,推进检测认证机构整合	164
7.2	电科院模式:先做专做强再做全做高	165
7.2.1	由专到强:顺应行业趋势,聚焦技术更新	166

7.2.2	由强到全：从客户需求出发打通一站式服务产业链	166
7.2.3	由全到高：在不断提升检测能力过程中抬高准入壁垒 ...	167
7.3	华测检测模式：内生增长与外延扩张并重	169
7.3.1	内生增长致力第三方龙头	169
7.3.2	外延扩张打造中国版 SGS	173
7.4	本章小结	175
附录：图解《质量管理体系 要求》		176
4	质量管理体系	176
4.1	总要求	177
4.2	文件要求	179
5	管理职责	185
5.1	管理承诺	185
5.2	以顾客为关注焦点	186
5.3	质量方针	187
5.4	策划	187
5.5	职责、权限与沟通	188
5.6	管理评审	190
6	资源管理	191
6.1	资源提供	192
6.2	人力资源	192
6.3	基础设施	193
6.4	工作环境	194
7	产品实现	195
7.1	产品实现的策划	196
7.2	与顾客有关的过程	197
7.3	设计和开发	200
7.4	采购	203
7.5	生产和服务提供	205
7.6	监视和测量设备的控制	210
8	测量、分析与改进	212



8.1 总则	212
8.2 监视和测量	213
8.3 不合格品控制	215
8.4 数据分析	216
8.5 改进	217
参考文献	220
索引	221
后记	222

第1章

从合格评定到认证认可

合格评定,古已有之,且自始至终便与标准、计量等密不可分。不过,在小农经济环境下,在中央集权的封建社会,产品的制造主要以满足官方、贵族以及军方的需要,不以商贸流通为主要目的,故此,来自官方的质量评定(第二方合格评定)及由此衍生的“物勒工名”(第一方合格评定),成为质量保证的主要手段,而以认证认可为核心的第三方合格评定,则直至“风筝标志”出现以后,才得以作为一个行业出现。

1.1 合格评定,古已有之

“合格评定”是一个舶来语。根据 GB/T 20000.1—2002《标准化工作指南 第一部分:标准化和相关活动的通用词汇》,合格评定(Conformity Assessment)是指:有关直接或间接地确定是否达到相应的要求的活动。GB/T 27000:2006《合格评定 词汇和通用原则》(等同采用 ISO/IEC 17000:2004)中对“合格评定”的界定是:与产品、过程、体系、人员或机构有关的规定要求得到满足的证实。结合上述定义,从广义理解,包括认证、认可、检验、检测等在内,各类有关质量评价的相关活动均可纳入合格评定范畴。

2005年,联合国贸易发展组织和世界贸易组织共同提出了“国家质量技术基础”(National Quality Infrastructure, NQI)的概念。2006年,国际标准化组织(ISO)高度评价 NQI,并明确提出合格评定与标准、计量共同构成国家质量技术基础的三大支柱(见图 1-1)^[1]。

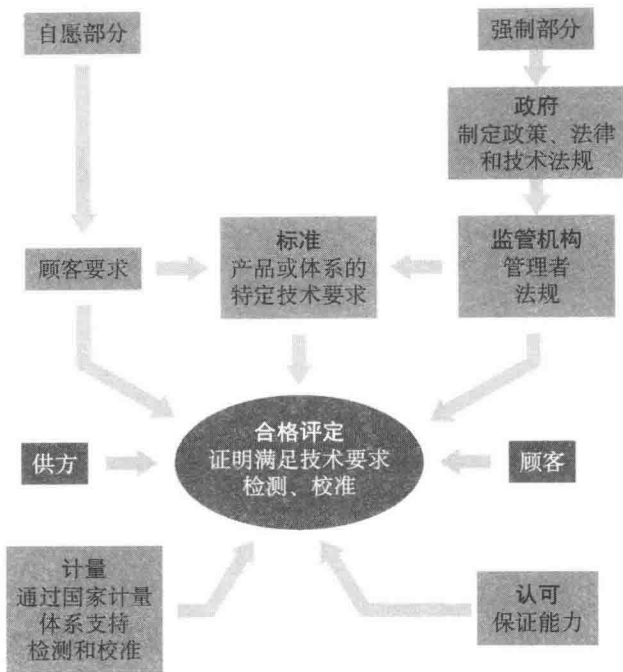


图 1-1 国家质量技术基础的构成

资料来源：全国认证认可标准化技术委员会编译。合格评定建立信任[M].北京：中国标准出版社，2011.

1.1.1 对质量的不断追求催生了合格评定活动的萌芽

追溯五千年中华文明史,可以发现,早在殷商时期甚至远古时代,古人便已经有了朴素的合格评定意识和活动。当时的石器不仅按照不同的功能、用途进行制作,而且要对加工出来的石器产品进行简单的质量检验和评价。

在基本温饱问题解决之后,特别是进入夏商周以来,国家形成,政府建立,以分工为基础的社会化大生产逐步发展,以贵族、官方等统治阶层为代表的群体,对各种器物、服饰、用具等提出了更高等级的制作标准和质量要求,从而催生了对标准、计量、合格评定等基础性质量活动的社会需求,进而诞生了系统的国家质量管理体系和国家质量技术基础。

1.1.2 专业化分工不断细化促进了合格评定技术体系的形成

亚当·斯密在总结人类社会进步的根源时,将其归结为分工与专业化带来