

# 主动作为、引领发展、创新服务、共克时艰 ——展现“国字号”机构品牌形象和责任担当

中国质量认证中心

曾广峰

非常高兴，代表中国质量认证中心受邀参加这次专题网络直播活动。感谢会议主办方，为我们搭建与业界同仁交流分享平台，共促行业新发展。面对疫情大考，认证行业如何化危为机，如何继续走高质量发展之路，我们认为**添能蓄势是关键**。一方面，新冠疫情导致了全球经济下行，客户的生存发展面临着巨大的考验。另一方面，深化改革的步伐没有停止，“放管服”改革还在继续向深水区推进。各种因素的效应，可能不是简单的叠加，而是可能导致几何级数的倍增。这段时期，正是认证行业**添能蓄势的关键期，是强基础，补短板的好时机**，为未来高质量转型发展集聚动能。

这次交流会的主题是“防疫期间认证人员的能力提升、发展和关怀”，对于认证行业来说，认证人员是行业的基础，是企业的核心竞争力，**是添能蓄势的关键切入点**。我代表认证中心和大家分享一下，在这段特殊时期，CQC在**提升人员专业能力、激励机制促发展、以人为本凝聚向心力**等方面的工作经验，和大家共同探讨如何主动调整转型以适应新的市场环境和需求。

**一、关键时期行关键之事，体现认证人员职业素养和技术水平**

先向各位领导、同行介绍一下 CQC 人驰援抗“疫”一线和服

务防疫工作的先进事迹，这些鲜活事例能充分体现 CQC 人的社会责任意识以及技术能力，他们传递了认证行业的正能量。

在疫情最危急的时候，CQC 武汉分中心在武汉电气行业协会的支持下，充分调动客户资源调配原材料，为火神山、雷神山医院低压配电产品的设备供应商迅速解决了主要元配件库存不足的问题，为两座新医院建设抢时间、保质量做出了应有努力。

成套设备电气工程专家、高级检查员张宏同志冒着被感染的风险，义无反顾地冲在了抗击疫情的最前线，连续七天，每天驱车往返一百多公里，为火神山医院建设指挥部提供电气设备选型、改造、设备质量控制及电气安全风险预警等技术服务。3月20日，张宏同志通过远程视频连线方式参加了国家市场监督管理总局举行的“火线入党”宣誓仪式。总局领导单独与张宏同志连线通话，对他火线入党表示祝贺，并对他在抗“疫”一线代表总局做出的贡献给予赞赏。

还有 CQC 广州分中心及华南实验室专业技术人员高效完成用于抗“疫”一线的医用智能终端交互产品检测任务。CQC 南京分中心与江苏省卫健委、市场监管局组成专项工作组，对承接武汉负压救护车生产任务的公司生产现场进行产品质量安全监督检查。

这些，都彰显了认证人员的职业素养、职业精神和技术水平。这些，与 CQC 坚持思想素质和技术能力全面培养的方针是分不开的。这些，也表明了认证人员是认证事业的基础、核心、灵魂。

## 二、防疫期间，提能力、促发展正当时

### （一）信息化建设，助推管理科学化、人员专业化

办公系统网络化，保证认证人员管理工作持续开展。工作网络化管理的实现，保证了注册申请、资格申报、能力评定、专业

考试等各项认证人员管理工作有序开展。仅前三个月就审批全球各分支机构的申请近万余项，保证人员资质的持续满足和新业务的人员配备。

**培训课程线上化，保证中心和企业培训服务的及时提供。**CQC充分发挥品牌教师、特聘教师的技术带头人作用，利用丰富的教学资源，组织开发了《疫情影响下管理体系改进的策划》、《疫情之下食品企业的应对》、《疫情防控与“上海品牌”》、《应对新冠肺炎疫情工厂检查应知应会》等防疫相关知识培训课件，以及《日本PSE认证知识解读》、《防爆电气产品知识》、《服务认证概述》等认证相关知识培训课件。利用网络学院、微信公众号等培训工具，开展小视频、直播、E-LEARNING学习等多种形式对中心、企业、社会各方人员实施培训。目前实施培训30余次，直接参与人员超过10万。

**针对认证人员，**开展了远程审核、汽车行业领域质量管理体系标准实施等线上技术研讨活动。

**针对社会公众，**还在中心微信公众号上开设了CQC“博士科普小课堂”专栏，针对关系百姓健康的电器安全等认证知识开展科普活动。

## **（二）激励机制促发展**

**开展认证人员职业通道建设，建立晋升和奖励机制。**2017年开展审核员分级制度研究，2019年按照5大类10小级分级方案，实现3000余名审核员的分级管理，对其中的**标杆级、专家级审核员**予以表彰，同时在青年审核员中开展**审核员标兵**的评选活动，激励青年人才发展。在疫情期间，这些专家和标兵技术引领和工作争先，充分体现了机构的创新能力和精神风貌。同时，开启人才双通道，制定青年英才培养计划，为员工注入职业“强

心剂”，进一步激发员工潜能，推进认证人员队伍的职业化、梯队化建设。

### 三、以人为本凝聚企业向心力

疫情发生以来，CQC贯彻落实防疫工作决策部署，把员工生命安全和身体健康放在首位，第一时间成立了疫情防控工作领导小组，党员干部队伍发挥了坚强的战斗堡垒和先锋模范作用。

#### （一）建立制度、机制及物资保障全力支持防疫

在管理制度、物资保障、工作机制上迅速开展行动，做好后勤保障和发布公告、情况排查、信息宣传等疫情防控的相关工作安排，防控工作有序、有效。

#### （二）提供湖北疫区员工防疫物资及认证人员线上服务通道

动员各方力量满足对武汉分中心的防疫物资需求，迅速落实消毒液、体温计、防护手套等物资供应渠道，解决当地员工实际困难；发放学习资料，为居家抗疫青年员工提供精神食粮。此外，通过制作加油卡、手抄报、诗歌朗诵等方式送温暖和祝福，共同表达携手同行、共抗疫情的信心和决心。

为湖北地区配备专人实施一对一帮扶，优先办理各类认证人员申报等业务，并在协会的积极支持下加快解决其注册和培训工作中存在的困难，保证特殊时期相关工作的顺利开展。

#### （三）加强远程审核质控及现场审核防疫措施

1. CQC依据ISO/IAF审核实践组对远程审核最新要求精神，依据认可委的相关规定，修订了《信息和通信技术(ICT)在审核中应用的指南》，并制定了《应用信息和通信技术(ICT)审核评审表》，以规范和评价实施远程审核的效果。

2. 为确保防疫期间实施现场审核人员的安全防控工作，CQC编制了相应的防疫安全指南文件，指导和提醒现场审核人员加强个人防护，并足额邮发了口罩等防护用品。

#### 四、认证行业高质量发展的几点思考

1. **强化服务意识，提高服务能力。**客户是根本，转变服务理念，把服务前置，提供客户需要的增值服务。

2. **强化市场化思维，提高人员能力。**面对不断变化的市场需求，坚持以市场为导向，以需求促进人员能力提升。

3. **发挥技术手段网络工具优势。**疫情防控期间，充分体现了网络平台优势，用好互联网这个“最大增量”提供专业化服务。

4. **发挥组织机构布局优势，保质提效增速。**提高行业核心竞争力，以创新促发展，优化机制建设等是新时代下认证行业高质量发展的路径。

5. **增强社会责任意识。**以服务政府、服务社会、服务发展为目标，保证认证行业高质量可持续发展。

6. **加强综合技术能力建设。**重点是加强自有实验室检测能力和实验室体系建设，通过自有、合资、合作分包等形式，充分利用企业实验室资源，真正实现认证检测一体化服务。

同时，我们将继续积极配合认监委、协会推动认证人员水平评价及能力建设，全面提升认证人员专业能力和职业素养，发挥示范引领作用，打造一支忠诚、担当的质量认证队伍，为中国认证认可行业培养高素质的复合型人才，为认证行业高质量发展做出新贡献。

谢谢大家！