

一手抓能力提升，一手抓人文关怀

中国合格评定国家认可中心 认证机构认可部

梁小峻

各位认证机构的同仁，大家下午好。我是来自认可中心体系认证机构认可部的梁小峻，很高兴今天能有机会就“防疫期间认证人员的能力提升、发展和人文关怀”这个主题与大家进行交流。认证人员的能力直接影响认证的效果，十几年前，CNAS便开始根据认可规范文件，要求认证机构建立能力分析与评价系统，对各类人员的能力进行管理，委派具备能力的人员开展组织审核工作。

在疫情发生的特殊时期，认证机构加强能力建设，充分体现对认证人员的人文关怀，是支持复工复产、确保认证质量的重要措施。今天我主要从能力提升和人文关怀两个方面和大家进行交流。

一、强化学习，让能力提升见实效

合格评定机构的能力是认可关注的核心，而认证人员的素质和能力又是我们认可过程关注的重中之重。认证审核质量的高低在很大程度上取决于人员的能力水平。人员能力不足将直接影响认证活动的科学性、公正性和有效性，从而对认证机构公信力产生影响。因此，CNAS一直关注认证机构能力评审工作。

十三五期间，CNAS建立了认可评审关键绩效指标体系，研究预访问、办公室评审、见证评审等不同类型评审过程的关注要

点，这些关注要点主要反映了机构的认证绩效，其中对认证档案和人员档案的评审是研究的重点，CNAS 期望通过对该指标体系的使用提高认可的一致性和可靠性，从而建立对认可结果的信任。

去年，为进一步贯彻落实国务院、市场监管总局、认监委有关通知精神，推进认证机构加强技术能力建设，引导机构形成良性的自我完善机制，CNAS 组织认证机构开展了自查工作。自查的重点包含上述各级通知要求以及 CNAS 认可要求的落实，如合规性、诚信性、审核有效性、能力分析评价、认可范围的专业支撑等。自查中发现的问题，要求认证机构分析原因并采取适当的纠正和纠正措施。对于不具备能力的认证人员，撤销相应的能力资格；对于认证机构能力不足以支持认可资格的，要求认证机构主动向 CNAS 提出注销认可资格的申请；对于认证机构能力不足以支持认可业务范围的，要求认证机构主动向 CNAS 提出注销认证业务范围的申请等。通过自查发现认证机构人员在合规性、诚信性、审核有效性、能力分析评价等方面存在不同程度的问题。各类问题涉及的岗位人员中，审核、检查、评估、评价岗位占比最大，能力分析评价相关的问题在所有问题中占比最大。

通过以往的评审，我们也发现部分认证机构在人员能力的管理上存在需要提升的方面：一是个别机构把教育经历、工作经验作为审核员某专业领域的能力要求。事实上，资格和经验都可以作为我们能力要求的一部分，但能力不宜仅仅以资格和经验为基础。重要的是确保人员在获取资格或具有一定的行业经验后，能够证实他具备我们希望的运用这种知识和技能的能力，以进一步满足客户的需求，并对认证审核活动的有效性提供充分的保障；

二是有些审核员审核日程安排较满，没有充足的精力和时间用来不断提高自身的能力和专业知识。审核有时流于程式化，对特定的专业领域审核深度不够；三是部分认证机构对人员的知识培训、能力提升重视不够，投入不足，使某些认证人员的专业能力得不到充分保障。

疫情期间部分现场审核工作暂时停摆，也为认证机构提升人员能力提供了较好时机，希望广大认证机构抓住机会，下大力气加强人员能力建设。

一是巩固旧知识，苦练基本功。认证机构在落实疫情防控要求的同时，可以对人员能力提升进行策划和实施。例如，**在策划上**，针对能力提升需求和当前存在的问题进行深入的分析，根据不同岗位发展制定学习计划，确定计划实施的第一责任人，责任人参与计划的制定和过程监督，效果验证；**在学习的组织实施上**，可以成立不同的专业和管理学习小组，每个小组明确共同的愿景和目标。共同学习、共同分享、共同促进。还可以通过网络会议等形式，组织审核员就审核过程中常见的问题进行交流讨论，答疑解惑。**审核员**在参加机构统一学习的同时，还可以结合个人职业发展规划，针对自身的薄弱环节，制定长期的学习计划。当前很多审核员具有多领域及业务范围资格。事实上，每个业务范围都需要审核员具备一定的专业技术和理论技术，通晓一定的知识和原理；这些知识不应仅通过学历、工作经验获得，很多是需要后期不断学习、积累、更新、实践的。审核员只有充分发挥主观能动性，积极地去获取这些知识并不断总结，才能使自己的能力真正得到提升。

二是拓展新知识，熟悉新技术。疫情期间，对认证机构影响较大的应该就是无法实施部分现场审核。因此，很多机构不同程度地选择了以远程审核的方式来替代现场审核。上一期的直播活动也专门就远程审核技术的应用进行了交流。

对于大部分机构而言，远程审核尚处在初期的尝试阶段。机构不但需要对远程审核的技术进行研究，还要重点关注远程审核对各类认证人员的能力要求。

除信息和通信技术应用等能力要求外，远程审核对人员沟通、组织能力的要求也更高。虽然从理论上是可以以远程方式实施一次完整的认证审核，但前提是对于特定的认证制度，所有的要求都可以被远程评价，包括对活动的观察。因此，审核员需要与受审核方进行充分沟通，审核前确认使用的基础设施、人员安排等需求；审核过程中确保能够对现场的活动进行全面充分的观察；审核之后，与受审核方共同确认审核发现。

总之，远程审核的应用对认证人员的能力提出了新的要求，认证机构需要针对人员的年龄、层次、结构，合理分析确定能够承担远程审核相关认证职能的人员，并对其开展培训、能力评价活动。对于无法正确使用远程审核技术的人员，不应承担相关工作。

二、面对疫情，人文关怀不缺位

为什么要谈这个话题呢，因为认证行业是受到疫情冲击比较大的一个行业。由于疫情影响，部分现场审核无法实施，认证机构会不同程度地面临审核员无法异地出差审核、无法返回常驻

地、工作人员因疫情影响被隔离等困境。眼下虽然疫情防控形势持续向好，但企业复工复产面临新的挑战，还会存在不稳定不确定因素。因此，有些人心理上的阴影可能并没有完全消失。随着各地复工复产的推进，部分审核逐渐具备了现场实施的条件。但在疫情彻底结束之前，仍然需要考虑把对认证人员，尤其是审核员的人文关怀作为疫情防控工作的着力点和应对举措之一。

当前，很多认证机构都结合疫情防控，对认证人员给予了细致入微的人文关怀。如建立完善的科学防控机制，及时对疫情期间员工的个人情况进行调查，对有困难的员工提供及时提供帮助，制定员工外出审核出现身体不适等特殊情况的应急预案；为员工印发《疫情防控手册》、保证员工充足睡眠时间，指导个人加强体育锻炼、全方位打造员工防疫生活新方式；解答认证人员关心的热点问题，引导员工正确认识疫情、提高科学防疫能力，消除思想顾虑、增强必胜信心；为确保员工在疫情特殊时期的身心健康，构建网络医疗咨询通道，邀请医疗专家、心理专家和开展授课辅导，把员工心理焦躁、情绪不稳等问题解决在萌芽状态等等。以上这些工作的开展，对确保认证人员队伍稳定，认证工作持续有效，用温暖的人文关怀筑起疫情防控的坚强屏障起到了重要的作用。

关于人文关怀，我想特别提示的是，疫情防控期间，审核员是认证机构在复工复产后与外界接触最多的人员。由于每个审核员在性格上存在差异，有些员工的心理焦虑可能不易被发现和察觉。认证机构可能需要结合日常对员工的了解，分析不同审核员的特点，有针对性地做好该类人员的人文关怀。在现场审核前，

可以通过一对一谈话等形式，全面了解员工的身体、心理健康状态，在确保员工身心健康的情况下合理安排审核。并且在审核过程中，及时了解员工的情绪。这样不仅能够确保员工的安全，也可以更好地保证审核的有效性。

以上是我今天与大家进行交流的内容。当前，疫情防控仍处于关键时期，严格落实党和国家疫情防控工作部署，收心聚力，一手抓能力提升，一手抓人文关怀，两手抓两手都要硬是摆在机构面前的重要任务。只要这样，才能持续促进认证人员能力提升，以“充电蓄能”促进“强筋健骨”，切实做到防控不松、监督不断、工作不乱，既能开好局、起好步，又可以确保疫情过后，扎实有序推进各项工作，增强认证的有效性，提升认证机构的核心竞争力。CNAS 也会及时解答认证机构在疫情期间遇到的各类认可问题，与认证机构一起促进能力的提升。