

# 中国合格评定国家认可委员会文件

认可委（秘）（2009）86号

---

## 关于通报 2009 年 CNAS 最终用户委员会委员单位 调查情况的通知

### **CNAS 最终用户委员会委员、通讯委员：**

根据中国合格评定国家认可委员会（CNAS）最终用户委员会 2009 年工作计划安排以及《CNAS 最终用户信息收集和反馈机制的实施作业指导书》的有关内容，为进一步了解最终用户委员会通讯委员单位的基本信息、在认证认可方面的基本情况以及对认证认可工作的意见和建议，2009 年 5 月，CNAS 秘书处组织对最终用户委员会通讯委员及部分委员单位进行了问卷调查。现向最终用户委员会委员及通讯委员通报有关调查情况（详见附件）。

特此通知。

附件: 1. 2009 年 CNAS 最终用户委员会委员单位调查情况分  
析报告

2. 对 CNAS 最终用户反馈意见利用的建议

二〇〇九年九月二十二日

主题词: 最终用户委员会△ 调查 通知

---

抄送: 本秘书处: 存档(2)。

---

中国合格评定国家认可委员会

2009 年 9 月 22 日印发

录入: 田珊珊

校对: 张泽晗

---

附件 1:

## 2009 年 CNAS 最终用户委员会委员单位 调查情况分析报告

根据 CNAS 最终用户委员会 2009 年工作计划安排以及《CNAS 最终用户信息收集和反馈机制的实施作业指导书》的有关内容，为进一步了解最终用户委员会通讯委员单位的基本信息、在认证认可方面的基本情况以及对认证认可工作的意见和建议，2009 年 5 月，CNAS 秘书处组织对最终用户委员会通讯委员及部分委员单位进行了问卷调查，并走访了委员单位内蒙古蒙牛乳业（集团）股份有限公司。现将本次调查的基本情况汇报如下：

### 第一部分 调查基本情况

2009 年最终用户委员会问卷调查在 2008 年调查问卷的基础上新增内容，主要包括基本信息、对我国认证认可的看法以及认证认可结果利用情况、对认证认可存在的问题、建议和意见、参与认可体系共建、搭建信息平台等共 4 类 15 个问题。调查问卷采用电子邮件和最终用户委员会培训研讨会现场发放两种形式，共发出调查问卷 75 份，截止 2009 年 7 月 30 日，收回有效问卷 46 份，问卷回收率为 61%，其中收回工业界问卷 37 份，占收回问卷的 80%，社会团体问卷 6 份，占收回问卷的 13%，政府机构 3 份，占收回问卷的 7%。

### 第二部分 问卷调查情况

#### 一、基本信息

经过对 46 份问卷的汇总，我们对返回问卷调查的委员单位

基本情况有了一定了解（具体情况见表1）。千人以上规模的工业界委员单位占回收问卷的工业界委员单位的84%。调查中91%的委员表示对《中华人民共和国认证认可条例》了解，其中54%表示熟悉，明显高于2008年调查问卷中55%的委员表示了解的情况。本次反馈问卷的37家工业界委员单位全部通过了认证，且都通过了质量管理体系的认证，对于食品企业，都通过了食品安全管理体系认证，这些情况都与2008年调查情况一致。在对委员单位走访和问卷调查中，我们了解到，大型企业通常都获得了3种以上的认证。此次被调查的委员单位最早通过的认证是质量管理体系认证，时间为1992年。调查中还了解到有4家工业界委员单位通过了CNAS的实验室认可。

表 1:

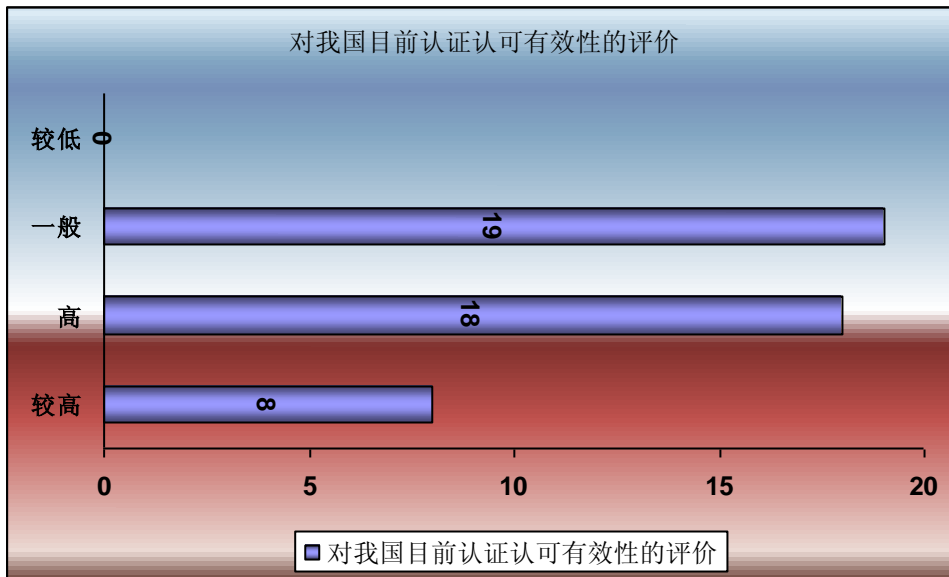
问卷单位性质		工业界	社会团体	政府机构
返回问卷情况		37家	6家	3家
员工数量	1000人以上	31家	-	-
	500-1000人以下	6家	1	-
	200-500人以下	-	1	1家
	100-200人以下	-	-	2家
	100人以下	-	4	-
对认证认可条例的熟悉度	熟悉	12	1	2
	了解	21	5	1
	不太了解	4	-	-
	不了解	-	-	-
是否通过认证	通过	37	2（下属企业）	-
	未通过	-	4	3
认证类别	质量管理体系	37	-	-
	环境管理体系	32	-	-
	职业健康安全管理体系	22	-	-
	产品认证	22	-	-
	食品安全管理体系	6	-	-

## 二、对我国认证认可的看法，以及认证认可结果利用情况

## 1. 对我国目前认证认可有效性的评价

问卷调查中共有 45 份对我国目前认证认可有效性进行了评价（具体情况见表 2）。其中 18%认为较高，40%认为高，42%认为一般。

表 2:



认为认证认可有效性高和较高的原因主要有:

(1) 在国内国际竞争压力及国际化交流的广泛性下，中国成为世界制造中心的形势和世界一体化进程提高等因素促进了我国认证认可有效性的不断提高。

(2) 以前认证机构的审核只是停留在符合性方面的审核，近二年才关注有效性，而且不同的认证机构水平也不一样。

(3) 委员单位的质量管理体系、环境管理体系以及职业健康管理体系的审核机构为行业机构，审核员的专业知识丰富，对企业的指导作用强，每次审核还会推荐先进管理方法，故认为认证有效性较高。

(4) 目前管理体系和产品认证的结果作为先决条件广泛地

被政府部门及各种组织用于行政审批、监管、市场准入等，外部市场需求的推动增强了对认证企业的吸引力；加上 CNAS 为认证认可所做的努力，推行的各项措施逐渐取得效果，提升了认证认可的有效性。

认为认证认可有效性一般的原因主要有：

(1) 目前申请认证的企业没有不通过的，认证质量有待进一步提高。

(2) 企业内部存在以拿认证证书为首要目标的倾向，以提高管理水平为目的的认证较少，企业领导重视程度不高，目标制定与组织目标结合不够，故影响了认证有效性的提高。

(3) 认证机构在审核中存在重标准条款轻技术要求、重办公室评审轻现场观察、重记录轻实际等情况，以至于企业实际运行的质量管理体系和认证形成“两层皮”现象严重。同时认证机构为了获得稳定的客户从质量上把关不严，存在能过就过的现象，从而影响了认证有效性的提高。

(4) 认证权威性有待提高，获证与非获证社会反映差别小，同时社会对认证认可工作了解程度还不高，有效性受到制约。

## **2. 通过认证的益处**

反馈的调查问卷中，普遍认为认证对组织来说具有提高内部质量管理水平、有效保障产品和服务质量、提高和赢得客户及市场信任、成为政府和社会采购的条件，并为产品进入国际市场提供帮助等五方面的作用。

## **3. 第三方认证对选择供应商的影响**

在对第三方认证及第二方审核的调查中，有效问卷为 43

份,有 36 家委员单位对选择供应商时对第三方认证有要求,100%对质量管理体系认证有要求,部分对环境管理体系和产品认证有要求,食品企业对食品安全管理体系认证有要求。有 23 家委员单位(占返回问卷 50%)对进行过第三方认证的供应商进行第二方审核,有两家委员单位只是在必要时即产品质量波动或对供应商有特殊要求时进行第二方审核(具体数据见表 3)。

表 3:

	是	否
选择供应商时对第三方认证要求	36	7
对进行过第三方认证的供应商进行第二方审核	23	15

在选择进行第二方审核时主要考虑的因素中,25 份问卷回答是因为对供方有特殊要求,第三方认证不能满足要求。选择第三方认证结果不可信的有 8 份,另外 1 份是单位定期对供应商进行第二方审核,还有一份问卷选择只相信第二方审核。

#### 4. 对第三方认证与第二方审核的看法

在对第三方认证与第二方审核的看法中,通过 2008、2009 两年的调查问卷我们发现,委员们一致认为:

(1) 第二方审核更结合企业自身的要求和需要,更有针对性,第三方认证是一个通用的、基本的手段和要求。

(2) 目前第三方认证与第二方审核互补,不可替代。

### 三、对认证认可存在的问题、建议和意见

#### 1. 对认证机构提供的服务评价

对认证机构提供的服务评价满意度为 97%，只有一份问卷反馈不满意，不满意的原因是：出于利益考虑，第三方认证机构不会轻易否认被认证企业的建议，因而不可能对企业实施严格的审核。

## **2. 对认证机构在实施认证过程中存在的主要问题及改进意见和建议**

委员们对认证机构在实施认证中存在的主要问题认识都较集中，主要有以下四点：

- (1) 审核工作重记录轻结果；
- (2) 审核走过场；
- (3) 审核员的职业素质不高和技术能力不够；
- (4) 认证机构工作不够规范；

其中对审核工作重记录轻结果以及审核员的素质不高、技术能力不够方面的问题反映更多一些。在走访委员单位蒙牛乳业期间，委员们也提出希望认证机构能提高审核员的职业素质和技术能力，在到企业审核的时候能切实站在第三方的立场对存在的问题给予指导，帮助企业改进，同时也希望审核员能将在其他企业审核时发现的优点在审核的过程中带给被审核企业，将优点发扬光大。

## **3. 制约我国认证认可有效性的主要原因分析**

在对我国认证认可有效性制约因素分析时，委员们认为体制和机制、认证机构商业运作及企业管理的“两张皮”情况都是主要原因（具体情况见表 4）。并指出官方监管是有限的，有成本的，发挥采购商的作用最关键，通过采购商对供应商的监



控，形成市场中相互制约，从而促进认证有效性的提高。

表 4:

制约我国认证认可有效性的主要原因	体制和机制	认证机构等合格评定机构商业运做	获证组织不满足诚信要求，存在“两张皮”情况	其他
问卷选择情况	17 份	21 份	27 份	中国的文化，不能说真话、文过饰非

#### 4. 对获准认可的实验室和检查机构的意见

34 份调查问卷反馈对 CNAS 获准认可的实验室和机构表示满意，基本满意为两份，还有两份表示不了解没有进行评价。一位委员表示目前有些已认可的实验室和检查机构不能持续有效运行。

#### 四、参与认可体系共建、搭建信息平台

1. CNAS 拟免费开展“确认审核”工作，准备选择一些供应商进行“第二方”审核的通讯委员单位做试点，委员单位是否希望成为试点单位。

根据 2009 年 CNAS 最终用户委员会工作计划以及 CNAS 秘书处的工作重点，CNAS 拟免费开展“确认审核”工作，在此次调查中秘书处向委员们进行了调研，在反馈中，共有 5 家工业界委员单位表示希望成为试点单位。分别是：

杭州娃哈哈集团有限公司

天津百利特精电气股份有限公司

冠城大通股份有限公司

中国铝业公司

中国天辰工程公司

2. 如何建立更有效的信息反馈的平台, 希望 CNAS 为最终用户提供哪些信息和帮助。

委员们对建立信息反馈平台及需要哪些信息方面, 主要有以下建议:

- (1) 建立网络平台, 广泛收集反馈意见;
- (2) 加强委员单位之间的交流沟通, 共享企业经验;
- (3) 积极组织相关人员的沟通交流, 包括会议研讨培训等, 随时发布认证认可等相关信息, 包括国际最新动态;
- (4) 希望提供操作性的技术管理信息;
- (5) 对认证机构的要求及时报告最终用户;
- (6) 希望在专业网站上及时获取认证认可的政策法规、企业管理实践指南及优秀企业的成功案例等信息。

通过本次调查, 我们进一步了解了委员对我国现行认证认可制度的意见和期望。在今后工作中, 我们将依据委员们的意见继续加强对获准机构的监督和管理, 为我国产品质量的全面提升积极发挥作用。

附件 2:

## 对 CNAS 最终用户反馈意见利用的建议

2009 年 CNAS 秘书处对 CNAS 最终用户委员会通讯委员单位及部分委员单位进行了问卷调查（反馈问卷 46 份）和现场走访（1 家）。在对反馈问卷进行细致整理和分析后，对最终用户反馈意见利用的建议如下：

### 一、对认证工作总体评价

调查中，委员们对我国认证有效性不断提高的成果表示肯定。

（1）随着国内国际市场的内外部环境竞争、政府及合格评定机构的监督管理措施的不断加强，促进了认证认可工作有效性的提高。

（2）认证机构过去比较注重符合性的审核，近两年开始关注认证的有效性。

（3）在认证机构不断自我完善、审核人员专业技术能力逐步提升使我国认证有效性有了明显提高。

（4）认证在提高企业内部管理水平、有效保证产品质量、提高和赢得客户和市场信任、为政府和社会采购以及产品进入国际市场发挥着积极的作用。

### 二、认证工作目前存在的突出问题

委员们也提出了目前在认证审核等方面存在的不足和问题。

（1）审核中存在重标准条款轻技术要求、重办公室评审轻现场观察、重记录轻实际等情况。

（2）审核走过场，认证机构工作不够规范。

(3) 审核员的职业素质不高和技术能力不够。

(4) 外部审核引导内部审核造成质量管理体系和产品形成两层皮等问题。

### **三、需要对企业在认证方面给予的帮助**

(1) 正确引导企业认证的目的，使认证目标与组织目标相结合，提高企业领导的重视程度，而不是以取拿证为目的去认证。

(2) 提高认证的权威性，加大获证与非获证的组织间的差别。

(3) 认证机构在认证过程中，应对企业在国家政策法规及企业管理方面予以指导，而不是简单的符合性的审核。

(4) 不断提高审核人员的专业技术能力。

### **四、发挥最终用户会委员单位的积极作用，尝试新的认证监管模式**

结合 CNAS 秘书处计划开展的“确认审核”试点工作，有以下 5 家最终用户委员会委员单位表示希望成为试点单位：

杭州娃哈哈集团有限公司

天津百利特精电气股份有限公司

冠城大通股份有限公司

中国铝业公司

中国天辰工程公司

### **五、进一步加强最终用户信息反馈机制**

CNAS 最终用户委员会的委员们代表着我国广大认证组织的利益，部分委员建议：

(1) 建立最终用户委员会网络平台，及时反馈对认证认可

工作的建议。

(2) 通过培训研讨及走访等形式加强委员间的交流沟通。

(3) 向委员单位提供认证认可相关政策、法规、发展的动态等最新信息，同时，通报对认证机构的最新要求等。

通过调查和分析，认为最终用户委员会委员们提出了一系列好的建议，希望以上内容作为最终用户反馈机制落实到明年CNAS秘书处工作中并予以加强。