

# 中国认证认可协会

## 行业自律规范宣贯提纲

# 行业自律规范的形成

- ◆ 中国认证认可协会成立于2005年9月
- ◆ 在成立之初，批准文件中就明确规定，中国认证认可协会是认证认可行业加强自我约束、自我监督、自我规范的行业自律组织
- ◆ 协会的工作方针：服务 自律 诚信 创新

# 行业自律规范的形成

- ◆ 自2006年10月13日，发布《中国认证认可行业自律公约》，这是行业自律的纲领性文件
- ◆ 同时开展管理体系认证价格价格、审核员转换执业机构作为行业自律工作的突破口

# 行业自律规范的形成

- ◆ 2009年4月，又发布了《认证机构公平竞争规范——与认证证书有关的有违公平竞争行为约束（试行）》、《良好认证审核实践案例同行评议交流办法（试行）》、《良好认证咨询实践案例同行评议交流办法（试行）》，同时修订形成了《认证机构公平竞争规范——管理体系认证价格暂行规定》（2009年修订）

# 行业自律规范的构成

- ◆ 纲领性文件1个，行业自律规范5个，其它均为执行性的配套文件及办事程序
- ◆ 良好认证审核案例评议交流、良好认证咨询案例评议交流方面：2个规范，执行性配套文件5个
- ◆ 管理体系认证价格自律方面：1个规范，执行性配套文件4个

# 行业自律规范的构成

- ◆ 与认证证书有关的有违公平竞争行为约束方面：1个规范，1个执行性配套文件
- ◆ 审核员转换执业机构方面：1个规范，1个执行性配套文件
- ◆ 办事程序2个

# 第一部分 良好认证审核、咨询 案例评议交流活动

——对开展此项活动的一些提示

# 同行评议交流

- ◆ 这是两个引导性规范
- ◆ 主要目的：促进、交流、激励、宣传展示
- ◆ 核心内容：实际发生的案例
- ◆ 范围：认证审核、认证咨询，所有认证领域



# 同行评议交流

- ◆ 基本程序：机构内部评议交流的基础上，组织行业交流，行业交流原则上每年一次；机构内部的交流频次、交流时间由机构根据自身特点自行决定
- ◆ 案例分为六类，其主要目的是方便交流和对比，无其它涵义；因为怕“贪大求全”，造成案例失真，先从小案例做起

# 同行评议交流

- ◆ 基本条件：目前只是原则的、定性的要求，核心是真实、有可信的效果
- ◆ 真实：必须是审核过程、咨询过程发生的真实事件，可以查证、可以追溯。但是否逐个查证、追溯则看具体情况，原则上需要时再查证、追溯

# 同行评议交流

- ◆ 办事程序、工作表格需要在实践中不断完善，细节上目前还不具体，设想经过1-2年运行后再形成比较成熟的东西，而且根据情况变化还需要不断调整
- ◆ 保密：机构可以根据情况决定保密的范围和程度，但需要查证、追溯时必须提供证据；如不能提供，劝其退出

# 同行评议交流

- ◆ 激励：即对机构进行激励，也对审核员（咨询师）进行激励，激励的具体方式根据情况可以调整，目前暂不做死板的规定
- ◆ 需要注意的关键环节：案例总结、内部交流和推荐
- ◆ 与获证组织本身的优劣无直接关系

# 同行评议交流

- ◆ 案例总结：
- ◆ ——关键是总结事实，不是总结理论，不要做大文章，也不要人为拔高
- ◆ ——要讲清审核员的作用，实际上是讲清审核发现的作用，包括背景、事实、结论
- ◆ ——审核发现与改进措施之间的关系，要相互对应、逻辑清晰

# 同行评议交流

- ◆ ——审核发现与改进效果时间没有时间要求，因为有的审核发现是可以改的，有的审核发现暂时还不能改，时间也会有很大差异
- ◆ ——审核发现不一定以不合格报告形式出现，但应有书面证据

# 同行评议交流

- ◆ 注意：防止把获证组织的正常工作成绩与审核、咨询工作的成绩相混淆
- ◆ 例：国家、地方管理奖，企业规模的扩大，企业效益的提升，生产效率的提高，质量目标的提升，设备管理的效果，人力资源的改进效果，节能降耗的绩效。此类企业的宏观成效，都不在此列

# 同行评议交流

- ◆ ——具体审核发现对应具体成效，简单讲：一事对一事
- ◆ 内部交流和推荐：
- ◆ ——只有通过内部评议交流才可以达到交流提高的效果
- ◆ ——内部公开是最好的监督方式，可以防止很多弊病的发生



# 同行评议交流

- ◆ 陈述：陈述人应该是审核员（咨询师）本人，陈述人同时需要回答问题
- ◆ 评议的具体过程将在所有机构的良好认证审核、咨询案例汇总结束后做出具体安排

# 良好审核案例举例

- ◆ 某齿轮厂，为一个变速箱生产厂配套生产齿轮，审核员在销售部门发现有多次退货的记录，原因是总装厂在做金相检验的时候不合格。审核员继续在生产车间查证，热处理的生产作业指导书齐全。到热处理车间现场查看，有生产记录，但炉子的温控装置不显示。问操作工怎么控制温度？回答主要是看炉膛的颜色，有经验，问题不大，师傅一直都是这么干的。

# 同行评议交流举例

- ◆ 继续查，发现本厂不能做金相检验，所以客户说金相检验不合格时，一般就降价，客户也就接受了。审核员从人员培训、生产控制手段、记录、检验等方面指出了热处理过程存在的问题。
- ◆ 后续主要的改进措施如下：
- ◆ ——热处理炉改造加装温度控制装置，操作工增加一个高中毕业生，重新培训。

# 同行评议交流

- ◆ ——暂无资金购置金相检验设备，每次材料或产品要求有变化时做小批样品送客户检验，检验合格后再批量生产
- ◆ 成效：如果有退货批次、货值的对比数据，则是很好的例证

# 同行评议交流举例

- ◆ 为帮助大家理解，推荐一些文章。这些文章都是发表在《中国认证认可》杂志上的文章，希望能对大家有帮助：
- ◆ 2010年第三期：顾雷祥作《浅析一例电子行业EMS审核的不合格项》

# 同行评议交流举例

- ◆ 2007年第四期：彭文忠作《审核，你专业吗》
- ◆ 2007年第五期：焦志峰 朱宁安作《从一个审核案例看增值审核》
- ◆ 辛余作《第一次接触认证》
- ◆ 2007年第十期：古有源等作《HACCP认证案例分析及审核关注要点》

# 同行评议交流举例

- ◆ 2008年第五期：周力作《推行专项审核 提高内审有效性》
- ◆ 2009年第三期：朱玉龙《有机认证 一举数得》
- ◆ 2009年第六期：纪振双《钢铁企业“过程方法”审核的实施》
- ◆ 2009年第七期：林海根《油库（外三篇）》
- ◆ 2009年第十二期：林海根《熏蒸》

# 第二部分 管理体系认证价格自律规范

——实施过程的一些问题和现象



# 管理体系认证价格自律

- ◆ 这是协会成立以来抓的时间最久、力度最大的一项行业自律工作
- ◆ 无论是态度和做法都反映出两极分化的倾向，但绝大部分机构都认为应该维持，对具体做法的意见分歧比较多

# 管理体系认证价格自律

- ◆ 回答一些在法律上的质疑：
- ◆ ——1997年12月29日颁布的《中华人民共和国价格法》第三条规定，我国的价格机制由市场调节价、政府调节价、政府定价形成。第十五条规定，各类中介机构提供有偿服务收取费用，应当遵守本法的规定。

# 管理体系认证价格自律

- ◆ ——第十七条规定，行业组织应当遵守价格法律、法规，加强价格自律，接受政府价格主管部门的工作指导。
- ◆ ——为细化和明确有关中介服务收费的问题，1999年12月12日，国家发展计划委员会、国家经济贸易委员会、财政部、监察部、审计署、国务院纠风办根据《价格法》联合下发了《中介服务收费管理办法》。

# 管理体系认证价格自律

- ◆ ——该《办法》第一章第三条将中介机构分为公证性、代理性、信息技术服务性等三类，认证机构属于公证性中介机构。
- ◆ ——第六条（二）款明确规定“对评估、代理、认证、招标服务收费等市场竞争不充分或服务双方达不到平等、公开服务条件的中介服务收费实行政府指导价。”

# 管理体系认证价格自律

- ◆ ——由此可以看出，认证服务收费实施的是政府指导价，不是市场调节价。
- ◆ ——该《办法》第二章第七条规定“国务院其他有关业务主管部门或全国性行业协会等社会团体应根据各自职责，协助国务院价格主管部门做好中介服务收费监督和管理工作。”

# 管理体系认证价格自律

- ◆ ——该《办法》第二条规定，根据法律、法规规定代行政府职能强制实施具有垄断性质的仲裁、认证、检验、鉴定收费，不适用本办法。
- ◆ ——该《办法》第六条（三）款规定，对检验、鉴定、公证、仲裁收费等少数具有行业和技术垄断的中介服务收费实行政府定价。

# 管理体系认证价格自律

- ◆ ——中国认证认可协会协助政府部门做好认证服务收费的监督管理工作，是自身的职责所在。
- ◆ ——国家计委、国家技术监督局制定了《质量体系认证收费管理暂行办法》和《质量体系认证收费标准（试行）》，做为对质量体系认证实行政府指导价的依据。

# 管理体系认证价格自律

- ◆ ——根据当时市场情况，主要是抑制不正常的高收费，减轻企业负担。
- ◆ ——但随着发展，矛盾发生了转变，恶性低价竞争成为行业发展的主要矛盾，尤其是低价竞争直接导致了认证质量的下降。
- ◆ ——矛盾转化，方法自然需要转化治理低价竞争，实质是为提高认证质量营造环境。



# 管理体系认证价格自律

- ◆ ——价格自律规范已经实施有三年多，维持了认证市场运行的基本秩序。
- ◆ ——2007、2008两年组织了四次大规模的价格检查。
- ◆ ——2009年主要对通过瞒报证书逃避价格监管的机构进行了专项治理。

# 管理体系认证价格自律

- ◆ 从总的情况看，运行规范的机构赞成的多，恶性竞争行为多的机构反弹比较多
- ◆ 技术能力强→谈判能力强→财务成本低→赞成价格自律
- ◆ 技术能力弱→谈判能力差→财务成本高→抵触价格自律

# 管理体系认证价格自律

- ◆ 一些分支机构比较多的机构，内部的态度也有很大差异，这是由能力差异决定的
- ◆ 有利于能力强的机构，说明方向是对的，应该坚持
- ◆ 抵触态度一时也难以改变，因为提高能力有个过程，也许根本提高不了

# 管理体系认证价格自律

- ◆ 能力无法提高，只有想方设法对抗自律规范，只有扰乱行业秩序
- ◆ 对于全行业来说，抑制恶性竞争行为也是必然选择
- ◆ 抑制恶性竞争行为是长期的任务，这是由恶性竞争行为本身决定的

# 管理体系认证价格自律

- ◆ 2010年计划对一些机构进行非例行价格检查，重点是：2008、2009年瞒报证书的机构，市场投诉反映多的机构，2008年检查中结果比较差的机构。
- ◆ 原则：继续对恶性低价竞争行为保持高压，使恶性低价竞争难度加大、成本加大。

# 第三部分 与认证证书有关的有 违公平竞争行为的约束

——关于规范实施过程中一些理解

# 与证书有关的有违公平竞争行为约束

- ◆ 这个规范在行业自律规范中提交讨论时间最长、征求意见次数最多、修改次数最多
- ◆ 为了实施这个规范，协会开发运行了自律监管系统
- ◆ 实施时间还比较短，不足六个月

# 与证书有关的有违公平竞争行为约束

- ◆ 出台这个规范的用意是多方面的，直接起因是因为部分认证机构滥用了IAF的有关条款进行恶性竞争
- ◆ ——维护认证证书的基本信誉和作用
- ◆ ——提高现场审核人员的职业自尊心，为提高认证有效性创造条件



# 与证书有关的有违公平竞争行为约束

- ◆ ——稳定认证机构的基本客户群，为认证机构眼睛向内，提高客户服务水平创造条件
- ◆ ——引导获证组织遵守认证行业的基本规范（如按时接受监督、交纳认证费用）
- ◆ ——遏制一部分利用认证客户谋取中间利益的投机行为

# 与证书有关的有违公平竞争行为约束

- ◆ ——加强认证机构的管理能力，提高认证机构的谈判能力
- ◆ ——中间各种力量在认证行业起作用，恐怕是一段时期内要存在的问题，这是认证机构能力不足所决定的
- ◆ ——但在总体上要抑制，至少要守规矩

# 与证书有关的有违公平竞争行为约束

- ◆ 目前只是在竞争比较激烈、恶性竞争行为频繁发生的四大管理体系领域使用，不排除在今后扩大到更多的认证领域
- ◆ 重点是控制监督转换，控制在证书有效期内换发证书的恶性竞争行为
- ◆ 为此制订了《认证证书转换监督备案办法》

# 与证书有关的有违公平竞争行为约束

- ◆ 基本原则：一般不转换、转换即控制。规定了可以转换的五种情况：
  - ◆ （一）原发证机构在对该获证组织实施认证的过程中，存在违反相关法律法规、认可规范、行业自律规范的行为，且转入机构或获证组织可以举证；

# 与证书有关的有违公平竞争行为约束

- ◆ ——这种情况目前发生比较少，主要原因是获证组织对机构的行为还缺乏监督能力，转入机构也不能了解情况
- ◆ ——从获证组织而言，也并未把机构工作是否有缺陷当做一个比较关注的方面

# 与证书有关的有违公平竞争行为约束

- ◆ （二）原发证机构在证书有效期内受到了行政监管部门、认可机构、行业协会的处罚；
- ◆ ——目前已经发生了一些，也严格执行了这个规定
- ◆ ——主要是认监委、认可委资格处理（目前针对暂停），协会的处罚也应在内

# 与证书有关的有违公平竞争行为约束

- ◆ ——行政处罚发生的比较多，但目前仅限制在认监委这一级（省级以下未涉及，财产罚主要是针对个案，而且信息并未公开，也没有通报机制）
- ◆ ——在处罚期内，证书按此规定转换
- ◆ ——处罚期已过：在处罚期发放的证书，按此规定办理

# 与证书有关的有违公平竞争行为约束

- ◆ ——处罚期已过：在其它时段发放的证书，未按此规定办理
- ◆ （三）转换证书不造成原证书的失效，获证组织同时持有多张证书，继续接受原认证机构对原证书的监督；
- ◆ 较少发生，严格控制，主要方法是征询原发证机构意见



# 与证书有关的有违公平竞争行为约束

- ◆ （四）持有多个认证机构证书的获证组织，需要缩减认证机构数量时；
  - ◆ ——发生比较多，需要在认监委网站查询证书的持有情况
  - ◆ ——证书同时可以查到，按此规定办理

# 与证书有关的有违公平竞争行为约束

- ◆ ——转出机构证书查不到，转入机构证书可以查到，按此规定办理
- ◆ ——转出机构证书可以查到，转入机构证书查不到，不能按此规定办理
- ◆ ——转出转入均查不到，不能按此规定办理

# 与证书有关的有违公平竞争行为约束

- ◆ （五）获证组织不满意原认证机构的服务，或根据获证组织发展需要确需变更认证机构，且获证组织可以出具书面声明时。
- ◆ ——目前大多数是按此规定办理，严格控制
- ◆ ——必须有书面声明、必须有具体、明确的理由

# 与证书有关的有违公平竞争行为约束

- ◆ ——书面声明形式：公章清晰、法人代表签字正确（已发现虚假的法人代表签字）

注：所以要求法人代表签字，一是增加难度，二是只有法人代表才可以方便核实

——内容：符合相关法律法规规定，具备合理性

# 与证书有关的有违公平竞争行为约束

- ◆ 截止2010年3月10日，各个机构上传的暂时禁止转换的项目41194个，其中2010年10月10日以后上传的项目36411个，2010年10月1日以后生效的项目27178个。
- ◆ 其中系统清理出来违规项目2009年12月有12个，已经通知相关机构；截止3月10日有61个，需要逐个查明原因，作出处理。

# 与证书有关的有违公平竞争行为约束

- ◆ 在证书有效期满，所进行的再认证更换机构，不需备案。
- ◆ ——但一些机构在证书即将到期，得知获证组织更换机构的信息后，可能发生恶意的暂停或撤销证书的行为；
- ◆ 证书有效期内，以初审方式更换机构，应该备案。

# 与证书有关的有违公平竞争行为约束

- ◆ 此规范目前的工作思路：一是完善细节；二是坚持，一段时间后可以见到效果。
- ◆ 2010年底各个机构的监督率是否提高是一个重要的标志。

# 与证书有关的有违公平竞争行为约束

- ◆ 软件系统也在改善之中，尤其是与认监委证书数据库的比对功能需要和认监委的证书数据库升级结合进行。
- ◆ 同时需要将价格信息通报的功能整合在该平台内。



# 第四部分 审核员转换执业机构

——相关问题的解释和理解

# 审核员转换执业机构

- ◆ 相关的法律问题的理解和说明：
- ◆ ——《劳动法》是1995年1月1日起施行，而《劳动合同法》是2008年1月1日起施行，两部法律现在均有效。
- ◆ ——当两法适用产生矛盾时，按照“新法优于旧法”的法律原则优先适用《劳动合同法》。

# 审核员转换执业机构

- ◆ ——协会是于2006年10月13日颁布《规定》的，当时《劳动合同法》尚未施行，不存在违反《劳动合同法》的问题。
- ◆ ——根据新的《劳动合同法》，规定了合同到期随时办理。
- ◆ ——每个审核员在两次转换间隔期至少为12个月，这是核心要求

# 审核员转换执业机构

- ◆ 目前仅适用于在协会注册的管理体系审核员
- ◆ 其它人员可以参照执行，但是否执行，要看需要，包括咨询师、检查员等，目前还没有特别强烈的呼声，主要原因是因为其它领域竞争不是很激烈
- ◆ 咨询师目前还没有“一人一户”的约束

# 审核员转换执业机构

- ◆ 合同到期，又参加审核，按事实续约处理，需要离职证明

# 第五部分 认证人员日常监督管理

## ——相关的问题和对策

# 认证人员日常监督管理

- ◆ 从目前的情况看，问题还是比较多。问题存在于两个环节：一是注册环节，二是执业工作环节。
- ◆ 问题在一部分机构中比较突出，产生问题的主要原因是机构的经营理念和管理能力
- ◆ 所以必须强化机构责任

# 认证人员日常监督管理

- ◆ 秘书长的报告中已经讲的很详细了，我们的任务是认真贯彻执行
- ◆ 这次印发给大家的《认证人员不良行为约束及处置规范（征求意见稿）》列举了主要的一些问题，都是发生过的事实，请大家认真研究，回去后反馈意见



# 认证人员日常监督管理

- ◆ 有一个条款，写了又删了，删了又有意见提出应该加上，请大家讨论：
- ◆ ——有检举揭发行为是否可以从轻处理？
- ◆ 任何规定都可能是双刃剑，制订规则要多想想

# 认证人员日常监督管理

- ◆ 机构要对所用的人员心中有数，签字盖章要负责任，有的机构甚至领导的名字都是别人代签的
- ◆ 负责人员注册工作的人要选好，有的机构是这些人在带头造假，甚至造假收钱，领导蒙在鼓里。归根结底是领导能力和管理能力

# 认证人员日常监督管理

- ◆ 领导者、管理者就是要承担责任，没有任何借口可以找
- ◆ “舍卒保帅”可以救一时，但不能顶一世
- ◆ 要分解责任、落实责任，尤其是那些经办人员的责任

# 感谢

- ◆ 行业自律没有机构的参与和支持是不可能的
- ◆ 三年多来，认证机构在行业自律中体现出来的高度责任心令人感动
- ◆ 大家对行业自律工作的给予了极大支持，表示深深的谢意！

謝謝大家！