



九 鼎 认 证

九 鼎 CASCCERT

2020 年第 2 期
总第 17 期





目录

CASC 回顾	1
新型冠状病毒肺炎疫情期间 CASC 认证及审核业务常见问题解答	1
股东动态	3
中汽研华诚认证（天津）有限公司抗“疫”纪实	3
中国质量认证中心抗“疫”纪实	4
开创工厂检查新模式——CQC 携手国外合作机构开展远程工厂检查	5
赛宝认证中心抗“疫”纪实	6
认证服务指南	7
CASC 微信客户端改版上线	7
客户交流群介绍	10
学习园地	11
对疫情期间整车企业及供应商 IATF16949 质量管理体系运行的几点建议	11
质量管理体系中所要求的沟通	15
新获证企业（2020. 1. 1-2020. 3. 31）	19
征稿启事	22
联系我们	23

CASC 回顾

新型冠状病毒肺炎疫情期间 CASC 认证及审核业务常见问题解答

Q: 疫情期间, CASC 是否继续受理新的 ISO9001 及 IATF16949 认证申请?

A: 是, 正常受理。自 2020 年 3 月 2 日起, 已正式复工, 如您有相关认证需求, 欢迎来电或来函垂询;

市场部联系人及联系方式:

赵智群 (经理): 13651175206 邮箱: zhaozq@casc-cert.com

唐孝辉: 18630662604 邮箱: tangxh@casc-cert.com

王世靖: 15010246605 邮箱: wangsj@casc-cert.com

张居正: 18622164926 邮箱: zhangjz@casc-cert.com

曹宇: 13810120750 邮箱: caoyu@casc-cert.com

Q: 受疫情影响, 年度监督审核无法实施, 组织证书状态是否会有影响?

A: 短期内不受影响。获证组织如确因疫情影响无法正常生产和/或无法接受例行的监督审核, 请及时与我司认证部项目经理联系。我们已依据国家市场监督管理总局办公厅“关于在新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间实施好质量认证相关工作的通知”及 IATF CB 2020-001 公告 (详见附件一) 的要求分别制定了 ISO9001 及 IATF16949 标准疫情期间认证的工作方案。欢迎来电或在线垂询。

我司获证企业交流微信群: 798772121

我司获证企业交流 QQ 群: 376803850 加入时请添加注明: 九鼎客户-XX 标识

我司认证部负责人及各项目经理联系方式:

许颖 (经理): 18513455078 邮箱: xuy@casc-cert.com

冯树清: fengsq@casc-cert.com

冯银红: fengyh@casc-cert.com

耿东东: gengdd@casc-cert.com

暴亚卓: baoyz@casc-cert.com

邢飞: xingf@casc-cert.com

特别提醒: 目前我司各项目经理已开始按正常月滚动计划与各获证客户进行审核事项沟

通，敬请各获证客户联系人保持电话畅通，邮箱可用。年度计划审核时间在 4 月份之后的客户朋友，可暂时不必担心后续的认证审核时间及证书保持问题，我们的项目经理会在计划审核开始前 1 个月与您就是否能够接受审核进行联络。

Q: 组织已在过去某一时段接受了 CASC 的现场审核，但受疫情影响，暂时无法提交现场审核时审核老师所开具不符合纠正措施证据，组织证书状态是否会有影响？

A: IATF 16949 认证企业，可在原提交期限（90 天）的基础上，最长可延迟 90 个日历日；在上述时限内提交并符合整改要求，证书不会收到影响；ISO9001 认证企业，暂时按原提交期限（90 天）实施；

特别提醒：受审核组织需要向我司提交延期申请。相关事宜我们审核项目组长会在不符合纠正措施证据原提交期限截止前，主动与客户联系人就此事进行沟通协商。

Q: 组织由于疫情影响无法在正常周期内实施监督审核，是否需要暂停？或者目前已处于暂停状态，受疫情影响，基于暂停的恢复审核无法实施、或针对暂停的整改措施无法提交，组织证书是否会有影响？

A: IATF 16949 认证企业，如因疫情影响导致要求的监督审核无法在允许的间隔和时间内实施，允许在不启动认证退出过程的情况下，额外延长九十个工作日开展监督审核，对于已经暂停的企业，我们会继续延长暂停时间，在原来暂停期 90 个工作日内再延长 90 个工作日。对于 ISO9001 企业，对认证证书实施暂停等处理的时限，可延迟至疫情解除后 3 个月。

Q: 组织证书在疫情期间已到期，但受疫情影响无法接受再认证审核，怎么办？

A: ISO9001 认证企业，根据国家市场监管总局办公厅“关于在新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间实施好质量认证相关工作的通知”的精神，我司已制定了延长组织证书有效期的相关管理流程（暂行）。满足我司相关管理要求的组织，ISO9001 认证企业证书最长可延长至疫情解除后 3 个月；IATF 16949 认证企业，认证企业证书最长可延长 6 个月，但再认证审核应在不晚于延长的相关 IATF16949 证书到期日的 120 个工作日内完成。

股东动态

中汽研华诚认证（天津）有限公司抗“疫”纪实

CN95 认证项目自实施以来，得到了行业的广泛支持和认可，对推动汽车空调滤清器市场的规范化 and 高水平发展起到了促进作用，央视一个月内两次对华诚进行了播报，肯定了华诚疫情期间的服务举措。鉴于“CN95”已经成为体现广大消费者和汽车企业对车内健康安全关切的代名词，近日，华诚认证郑重宣布，将全面升级“CN95”这一概念的内涵，首家推出中国健康座舱认证体系，即 CN95 系列认证。同时，为进一步推动“CN95”系列认证在行业内的普及，服务行业和广大消费者，华诚认证决定在疫情期间对整车企业免收“CN95”系列认证项目的认证费（每个项目每家企业限 2 个认证单元）。



中国质量认证中心抗“疫”纪实

随着新型肺炎疫情的持续，武汉抗疫一线急需负压救护车。工业和信息化部向上汽大通汽车有限公司无锡分公司紧急下达了 60 辆负压救护车生产任务，以解其燃眉之急。为了做好疫情防控物资保障、加强对负压救护车产品质量安全的监督检查，受江苏省工业和信息化厅委托，中国质量认证中心南京分中心与江苏省卫生健康委员会、市场监督管理局组成专项工作组，于 2020 年 2 月 3-5 日赴生产现场监督检查了该批车辆。



生命重于泰山，疫情就是命令、防控就是责任。CQC 人在疫情面前，勇于担当、迎难而上，用专业的技术和服 务，在这场与时间赛跑的疫情防控阻击战中贡献着自己的力量。中心上下将持续行动，进一步发挥自身技术和资源优势，联动更广泛的力量共抗疫情。

开创工厂检查新模式——CQC 携手国外合作机构开展远程工厂检查

面对疫情，CQC 人并没有被动等待，而是积极主动地思考和探索客户服务新举措。为尽量降低疫情对认证客户的不利影响、保证认证的有效性，中国质量认证中心与国外认证机构经协商达成一致，共同研究开发远程工厂检查计划，开创了工厂检查新模式。

中心工厂检查部组织分中心业务骨干经过对远程通信技术、设备和人员能力的调研、认证风险的评估，在线研讨和技术分析，同时依据 IAF MD 4 /CNAS-CC14 文件《信息和通信技术（ICT）在审核中应用》，编写了《远程检查程序文件》《远程检查客户通知书》和《远程检查客户确认单》等指导文件。在对全体国际检查员进行了远程检查知识和应用工具的在线培训后，工厂检查部于 3 月 27 日正式启动了 VDE 认证和 IRAM 认证远程检查工作。

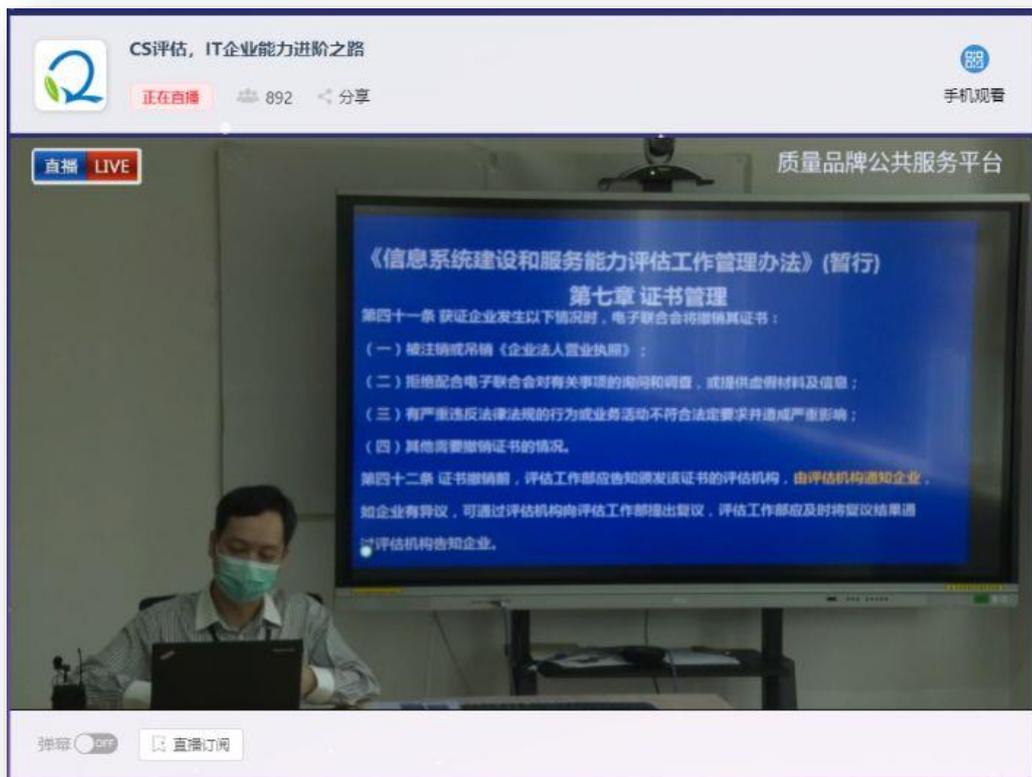


远程工厂检查是应用信息和通信技术工具进行的非现场审核或检查。采用远程检查的方式，减少了检查员出行和旅途时间，抑制疫情的传播风险也消除了旅途奔波引起的劳累、节省了成本，同时确保了检查工作的平稳进行，大大方便了企业。

尽管在现阶段看来，远程检查是应对疫情的一种临时措施，但随着科技的飞速发展和广泛应用，特别是 5G 时代的到来，远程检查将从现场检查的辅助手段变成现场检查的重要补充或替代方式。

赛宝认证中心抗“疫”纪实

当前，全国新冠肺炎疫情防控正处于关键阶段，容不得一丝懈怠，各类企业的生产经营活动均受到不同程度的影响。为减轻 IT 企业复工复产后的压力，提高其信息系统建设和服务能力，2020 年 2 月 28 日上午，赛宝认证中心推出在线服务活动“CS 评估，IT 企业能力进阶之路”。



来自全国 708 家企业的高级管理人员、能力评估工作负责人员和技术人员共 1688 人参加了此次公益培训。此次培训利用了工业和信息化部电子第五研究所质量品牌公共服务平台，开启了资源共享的方式和绿色培训的模式，为加快 IT 企业信息系统建设和服务能力提升提供了有效的技术支撑。

认证服务指南

CASC 微信客户端改版上线

一、 游客访问



图 1



图 2



图 3

- 1、认证业务：链接到机构网站的认证服务页面；
- 2、我要咨询：填写咨询信息；（如图 3）
- 3、公共证书查询：链接到机构网站的证书查询页面；
- 4、申请认证：填写申请信息；（如图 2）
- 5、培训服务：链接到机构网站的培训服务页面。

二、 客户中心

1、 关联企业：用户提交的信息（图 5）；



图 4



图 5

手机端操作：填写组织机构代码信息以及填写手机号等，点击免费获取验证码，会发送给填写的手机号一个验证码当用户输入正确的组织机构代码（ERP系统里面已经存在）和手机验证码，则自动的进行企业绑定。

2、我的信息 (图 6)

您的企业信息:

企业基本信息

组织名称: [模糊]

生产地址: 河北省 [模糊]

企业人数: [模糊]

已经历审核组

审核时间	审核组成
2012-08-17至2012-08-18	[模糊]
2009-08-13至2009-08-14	[模糊]
2013-08-13至2013-08-16	[模糊]
2010-08-17至2010-08-20	[模糊]
2011-07-18至2011-07-20	[模糊]
2014-07-10至2014-07-12	[模糊]
2008-07-18至2008-07-19	[模糊]
2015-07-06至2015-07-07	[模糊]
2016-07-07至2016-07-08	[模糊]
2017-07-05至2017-07-07	[模糊]
2018-07-16至2018-07-18	[模糊]

CASC 北京九鼎国联认证有限公司
China Jinding Automotive Supplier Certification Co., Ltd.

图 6

当前进度 (图 7)

14:04

会议

项目编号	[模糊]
审核类型	监一
体系	TS
合同状态	已审批
合同创建时间	2017-06-08 14:34:05
合同评审时间	2017-06-08
合同审批时间	2017-06-08
项目状态	未安排
项目维护时间	
最后监察日	2018-08-07
审核结束时间	
资料收回时间	
决定提交日期	
决定收到日期	
证书制作时间	
收费状态	未收
证书编号	
证书状态	
证书注册日期	
证书邮寄日期	
邮寄快递单号	

CASC 北京九鼎国联认证有限公司
China Jinding Automotive Supplier Certification Co., Ltd.

图 7

证书信息 (图 8)

组织名称	[模糊]	标准版本	IATF16949
证书编号	[模糊]	删减条款	
开始时间	2018-08-28	结束时间	2021-08-27
证书状态	有效	认可标志	IATF
证书地址	[模糊]		
证书范围	中小型冲焊件的制造		
支持场所	拓展现场		

CASC 北京九鼎国联认证有限公司
China Jinding Automotive Supplier Certification Co., Ltd.

图 8

3、客户留言

13:55

首页 > 我要留言

我要留言

留言内容: [输入框]

信息类型: 咨询

留言人: [输入框]

联系手机: [输入框]

提交

CASC 北京九鼎国联认证有限公司
China Jinding Automotive Supplier Certification Co., Ltd.

企业用户提交留言信息，可以咨询、建议、投诉，“请本机构客户先关联企业后再留言，如非本机构客户请访问游客访问中我要咨询！”

客户交流群介绍

根据企业需要，CASC 建立了一个 QQ “九鼎客户交流群”，用于大家相互信息交流沟通，现诚邀各位的加入。九鼎客户交流群 376803850（仅限 CASC 认证客户加入）。您可扫描下方二维码加入该群，群验证信息为：企业简称+本人姓名。

期待您的加入！



群名称：九鼎客户交流群
群号：376803850

学习园地

对疫情期间整车企业及供应商 IATF16949 质量管理体系运行的几点建议

编者按：新型冠状病毒肺炎疫情正在全国范围内肆虐，同很多行业一样，我国汽车制造行业（包括整车及整个汽车供应链）正承受着巨大的压力和考验。疫情期间如何保证自身质量管理体系的有效运行并最终确保产品实物质量及顾客满意，是众多国内汽车生产组织所面临的一个急需解决的问题。作为主要面向汽车行业的认证机构，我们通过撰写此文，期望为我们的汽车认证客户提供一些体系运行的建议，仅供参考。由于能力有限，同时又是仓促之间写就，本文一定会存在很多不足，因此我们也衷心希望广大客户朋友、认证同行及其它行业质量管理专家对本文给予更多专业的指导。我们会在未来结合各方的意见、建议，持续修订本文内容。我们承诺，此文所有文字及内容均可转发、转载、复制、修改，不会涉及侵权。我们同时也声明，我们不是在“蹭热点”，我们希望能为我们广大的汽车客户最终战胜疫情做出一点微薄的贡献。

本文为中汽研华诚认证（天津）有限公司及北京九鼎国联认证有限公司联合撰写。衷心感谢本文的主要撰稿人—认证行业资深 IATF 16949 审核员魏占魁老师，以及为此文提出宝贵意见的芦华阶老师、杨金花老师！

新型冠状病毒肺炎疫情在全国范围内的蔓延，对我国汽车制造行业（包括整车及整个汽车供应链）产生巨大影响，很多汽车生产企业至今无法正常组织生产（部分汽车生产企业虽已开工，但也无法正常进行生产）。为了使新型冠状病毒肺炎疫情对企业影响降到最低、为了持续满足顾客要求，需要 IATF16949 管理体系对汽车生产行业保驾护航，但如何使 IATF16949 管理体系在特殊时期发挥有效作用，我们提出如下建议：

- 1、**内外部因素及风险分析**：应结合组织实际情况，充分分析组织所在地区的疫情情况及政府的相关要求（目前各级政府对疫情管控要求较严，需充分识别），并进行有效风险分析；
- 2、**顾客要求/顾客特殊要求识别/评审**：应积极收集、分析、评审顾客要求/顾客特殊要求，如顾客是否针对产品、防护提出新的要求？是否对交付有特殊要求（如交付方式、交期、库存等）？
 - ◆ 特别说明：整车厂的顾客包括集团客户、经销商及最终用户等。
- 3、**体系/方案策划**：

- 最高管理层亲自挂帅（充分体现领导作用），成立疫情领导小组；
- 对疫情防控、疫情对生产/产品质量影响的总体策划，制定合理的疫情防控、组织有效运行、持续满足顾客要求的方案；

4、组织环境/安全防护：

- 应确定适宜的开工时机和工作方式，确保满足各级政府及顾客要求；
- 组织内部各区域、全体员工及产品均应得到有效防护，包括各种资源的配备（如口罩、消毒液等）、各项防护的有效实施等；
- 应加强消毒管理，如确定合理的消毒频次、评估消毒对员工/产品影响的分析、消毒液的存储/标识等；

5、**内部沟通**：针对疫情总体情况、疫情对生产/产品质量影响及相应措施向全体员工进行宣贯、培训，确保相关人员对疫情总体情况、疫情对生产/产品质量影响及相应措施熟悉，并督促、指导、监控全体员工有效实施；

6、**应急管理**：应综合策划疫情的各种应急管理方案，包括应急预案的启用时间、演练及效果评价；

7、**订单评审**：应持续关注顾客开工信息、月度订单/周订单/日订单（包括疫情结束后的订单急剧增长的可能），并积极组织评审（多功能小组评审，必要时邀请最高管理者参加），确保持续满足顾客订单要求（包括质量及交付要求）；

- ◆ 特别说明：整车厂的订单可包括集团客户、经销商、最终用户的订单，也包括整车厂策划的特殊销售方案。

8、**交付过程**：应进行充分地风险评估，确保产品交付（包括交付交付时间/数量、产品质量、产品防护及消毒管理）满足顾客要求，应充分考虑疫情对物流、人员的影响，必要时采取一些特殊措施确保交付满足要求（可能会导致超额运费的发生）；

- 特别说明：整车厂的交付可包括集团客户、经销商、最终用户的交付，也可能包括整车厂策划的特殊交付方案。

9、人力资源管理：

- 应充分分析人力资源情况，尤其是疫情期间或疫情之后可能的人员流失（或返工难），并制定具有可操作性的应急预案；
- 应加强对员工防护，确保防护措施符合防疫要求；
- 有效管控外来人员防疫管理，如相关方人员防疫管理。

10、**生产过程**：应重点分析疫情对生产的影响，确保生产过程及生产的产品满足顾

客要求，应重点考虑以下内容：

- 人员是否满足要求（包括人员数量、能力）；
- 长时间停工（春节假期/疫情影响）后的作业准备验证；
- 作业方式/生产节拍变化以及相关文件的落实（如有重大变更，需获得顾客批准），应重点关注相关变化是否对产品质量产生影响；
- 产品包装是否满足顾客/政府防疫要求；
- 实施应急或采取特殊措施下（如发生例外放行，包括采购物资和产品的交付，如临时更换供应商，如临时更换制造工艺或生产人员等）生产产品的特殊管控（如可追溯性管理等）。

11、 **采购及供应商管理过程**：应分析每家供应商受疫情的影响，确保采购过程及所有采购产品满足要求，需重点考虑以下内容：

- 供应商所在地区疫情情况；
- 疫情对供应商所供产品的影响，如产品要求、产品包装、产品防护等；
- 疫情对供应商所供产品的交付影响，如交付期是否满足要求；
- 每家供应商应针对疫情策划并有效实施的应急预案；
- 采购计划应编制合理、充分，如条件允许，适当增加零部件/原材料的储备数量；
- 与供应商的及时/充分沟通。

另外，组织也应针对供应商管理、采购管理、采购产品质量、采购产品交期均策划应急预防（包括应急预案的演练）。

12、 **测量设备管理**：受疫情影响无法在有效期内完成量/检具的外部检定或校准，而需要超期使用，应考虑建立对这些量/检具的测量有效性的评估方法，并实施和保存记录。例如：与顾客比对、与样件比对、与库存合格品比等等。

13、 **特种设备管理**：受疫情影响无法在有效期内完成特种设备（行车、叉车）的外部检定，而需要超期使用，应该考虑二方面的临时措施，一方面与地方特种设备的安监部门沟通并留存记录，另一方面，增加对这些设备的日常点检频次和项目的临时措施，例如：周检改为日检、月检项目纳入到日检项目。

14、 **库存品管理**：对于有储存期限的原材料、半成品、成品，延迟复工，导致的超期使用，应保持关注，按标准 8.5.4.1 防护的要求，评估这些物品的质量状况并保留证据；

15、 **内部审核**：视疫情严重程度（不同地区严重程度不同）、疫情持续时间及疫情对

组织产品的影响程度，组织应有效策划或重新评估/调整 2020 年度内审方案，重点考虑疫情对体系的影响（尤其对顾客的影响），必要时增加专项内部审核（包括体系审核、过程审核和产品审核）；

- 16、 **管理评审**：视疫情严重程度（不同地区严重程度不同）、疫情持续时间及疫情对组织产品的影响程度，组织应有效策划或重新评估/调整 2020 年度管理评审方案，建议增加管理评审的频次。

另外，因疫情对各认证机构影响也较大，疫情结束后的审核工作量将急剧增加，为了确保组织的三方审核顺利进行，应积极与认证机构沟通，尽早确定现场审核时间。

以上建议希望对组织 IATF16949 在疫情期间有效运行能够起到一定的指导作用，以便使疫情对组织的各种影响降到最低、不断增强顾客满意，并最终不断提高组织经济效益。

质量管理体系中所要求的沟通

魏富选 陕西凌云电器集团有限公司

摘要：沟通无处不在，但如何进行沟通，什么是有效的沟通？质量管理体系中给出了五个方面的通用要求，并且列出专门条款对于以顾客为关注焦点的沟通予以具体化。进行质量管理，是要把质量管理体系的要求贯穿到组织的具体业务过程中，良好的沟通，会达到事半功倍的效果。

关键词：质量管理体系 沟通 有效性 业务过程

无论是日常的生活还是工作中都少不了沟通，沟通包括个人与个人之间、团体与团体、组织与组织、甚至国家与国家之间进行的交流。沟通在人类社会中无处不在、无时不在，是人际交往的核心，更是管理中非常重要的一个环节和必不可少的基础工作。

根据有关统计，组织中的管理者 70%的时间是用在沟通上，组织中 70%的问题是由于沟通障碍引起的，可见沟通是非常重要的。

在 GB/T19001-2016 (idt ISO9001:2015) 质量管理体系要求标准的 7.4 条款给出了沟通的通用要求：

7.4 沟通

组织应确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通，包括：

a) 沟通什么；b) 何时沟通；c) 与谁沟通；d) 如何沟通；e) 谁来沟通。

另外，在质量管理体系的以下几个条款专门涉及到沟通，针对具体事项给出了沟通的具体要求：

5.2.2 沟通质量方针

质量方针应：b) 在组织内得到沟通、理解和应用；

5.3 组织的岗位、职责和权限

最高管理者应确保组织相关岗位的职责、权限得到分配、沟通和理解。

6.2.1 组织应针对相关职能、层次和质量管理体系所需的过程建立质量目标。质量目标应：f) 予以沟通；

8.2.1 顾客沟通

与顾客沟通的内容应包括：

a) 提供有关产品和服务的信息；

b) 处理问询、合同或订单，包括更改；

c) 获取有关产品和服务的顾客反馈，包括顾客投诉；

- d) 处置或控制顾客财产；
- e) 关系重大时，制定应急措施的特定要求。

8.4.3 提供给外部供方的信息

组织应确保在与外部供方沟通之前所确定的要求是充分和适宜的。

组织英语外部供方沟通一下要求：

- a) 需提供的过程、产品和服务；
- b) 对下列内容的批准；

.....

沟通就是信息的交换、传递。质量管理体系运行中有许多需要沟通的信息，有效的信息沟通是要统一要求、取得共识、目标一致、行动协调。沟通的形式多种多样，譬如说开会、谈判、谈话、电话、拜访、约见、做报告是最常见的沟通形式，撰写报告、邮件、通报实际上是一种书面沟通的方式。

沟通按照对象是否属于组织可分为内部沟通、外部沟通，譬如 8.2.1 条款顾客沟通就属于外部沟通，职责权限的沟通、质量目标的沟通就属于内部沟通。内部沟通按照主体与对象之间的关系又分为上级对下级的沟通、下级对上级的沟通、平级之间的沟通三种情况。

质量管理体系 7.4 条款明确沟通的五个方面内容，目的是要解决有效沟通的问题。有效沟通实际上就是经过主体与客体双方的双向交流，达到主体与客体都预期的目的和效果。如何才能做到有效沟通？就是要明确沟通的内容、时机、对象、方式、主体。组织的最高管理者应确保在组织内部建立适当的沟通机制和资源，并确保对质量管理体系的有效性进行沟通。

其实，我们的质量管理体系文件的贯彻执行也是一种沟通，完全符合标准 7.4 条款的精髓。文件写的优劣也是看能否解决沟通的 5 个方面内容。文件是为了统一员工的思想和行动，必须讲清楚做什么、谁来做、怎么做、什么时候做、做到什么程度等。

查阅《新华词典》给出沟通的定义是彼此相通；在 MBA 核心课《管理沟通》中给出沟通的定义是指为了设定的目标，把信息、思想和情感传递给对方，并期望得到对方做出相应反应效果的过程。可见沟通由三部分组成即：主体（主动发起沟通的一方，应该占主导地位）、客体（被动接受的一方，占较被动的地位）以及双方传递的内容如信息、思想、情感等。细细品味，其意思是一致的，沟通就是要双方对所关心的事物交流思想，明确内容，取得一致意见和行动上的方向。

在实际的沟通中，以良好的沟通心态营造良好的沟通氛围非常重要。所谓的良好沟通心态是能够尊重、理解和信任对方，态度上要做到真诚和友好。如果能够本着这样的心态进行沟通，就一定会建立互信，并以此营造和谐融洽的沟通氛围，这对沟通的有效性将起着非常重要的作用。如果双方缺乏彼此间信任、友好和尊重就无法实现有效沟通。同样的话，如果我们的态度不对，照样可能达不到沟通的目的。你要是想把你的意思通

过声音、表情、文字等准确地传达给对方，你必须用对方能够接受的态度传达，对方才能接受你的信息。这就是所谓的沟通艺术，它是一种能力。也就是说，沟通不是人天生就具备的，而是可以通过学习并在工作实践中不断培养和训练出来的。只要我们在企业管理中重视沟通，遵循沟通的原理和方法，勤于训练，不断总结就一定会不断地提高这种沟通能力，实现有效沟通。

组织的经营活动以产品和服务的实现过程为主线，为此需要沟通解决组织产品和服务实现过程中的问题，大家需要达成一致的理解，然后各司其职完成同一目标。一个环节出现问题，过程都不会顺畅。有了良好的沟通，办起事来就畅行无阻，由沟通所导致的偏差引起的质量问题会减少许多。

然而，许多问题都是由沟通不当或缺少沟通而引起的，结果会不可避免地导致误解，使工作停滞不前或出现偏差，达不到预期目标。

那么，如何实现有效沟通呢？

1、要善于做一个耐心的倾听者，鼓励对方说出自己的真实意见和想法。

在沟通中听比说更重要，只有多听多察，善于倾听，才能真正了解和掌握员工的所思所想。要激发兴趣，为人着想，鼓励员工大胆地表达真实想法，即本着这样的态度与员工交流——“无论我是否同意你的观点，我都将尊重你，给予你说出它的权利，并且以你的观点去理解它，同时将我的观点更有效地与你交换。”

在审核中也是同样道理，只有态度和蔼，善于交流和倾听，才能获得更多的审核证据，以便与审核准则进行对照，评价符合性。

2、上下级之间要建立合作态度，互相赢得信任。

在沟通中，一定要做到使双方都能够阐明各自所担心的问题，本着合作的态度，积极并愿意解决问题，对事不对人，不揭短，不指责。

法国大思想家卢梭曾说过：“尽管我不同意你说的每一个字，但我誓死捍卫你说话的权利。”，这句话值得每一个管理者深思和品味。试想一下，如果我们在沟通中以高高在上的姿态，以教训的口吻，动辄批评指责，哪个员工还能或者还愿意告诉我们他（她）的真实意见和想法？因此要实现有效沟通，就要先抱着理解的态度，赢得对方的信任。

3、在企业内部积极营造一种坦诚沟通的文化和氛围。

根据沟通的漏斗原理，你想要说的为 100%——你表达出的为 80%——听众接受到的为 60%——听众理解的只有 40%——听众记住的最多 20%。由此可见，我们必须努力消除沟通障碍，在企业中培养坦诚沟通的文化和氛围，才能够使双方的沟通内容交集最大化，提高有效沟通的程度，使企业（部门）的工作取得更好的成效。

沟通的基础是最高管理者对组织内职责和权限的分配、清晰界定，在此基础上才会产生关于质量管理体系的部门内部、部门之间、与外部的工作的联系，这种联系是通过各种各样的沟通来实现。沟通顺畅充分体现出最高管理者的职责和权限分配的艺术，体现最高管理者对质量管理体系的深刻认识。职责和权限分配策划既要科学系统的明确对

接要求，又不能出现多头管理或缺失管理的情况。

在质量管理体系的策划、支持、运行、绩效评价和改进中都存在着沟通。沟通都是要回答好“做什么、谁来做、怎么做、什么时候做、做到什么程度”。不同的相关方沟通的需求存在着差异，对于企业顾客需要沟通的产品要求，产品的实际使用状态；对于企业供应商需要沟通的是所采购的物料的信息；对于政府监管机构则需要沟通的是法律法规的合规要求；对于企业内部不同部门间需要沟通的产品实现过程的分工合作，等等。

GB/T19001-2016 标准的 7.4 条款已明确把质量管理体系中的沟通分成内部沟通和外部沟通，内部和外部沟通有不同的侧重点。对于内部沟通，需要了解内部沟通过程是如何规定和实施的？有何证据？在不同部门进行检查沟通事项是否落实？是否有效？对于外部沟通，需要了解内部沟通过程是如何规定和实施的？有何证据？沟通信息是如何保存的？对顾客抱怨和投诉是否进行了有效处置？

在质量管理体系的审核中关注沟通环节，主要是为了在组织内形成一个高效的沟通机制，使管理到位，使产品和服务的实现过程流畅高效，达到预期结果。所以，在审核中需要把握的是看组织是否有沟通的机制和资源，而不是教条的只检查有没有沟通记录提供。在审核中需要更多的是关注具体业务过程的执行过程是否畅通，是否能产生较好的绩效，要靠审核这些相关证据来评价得出沟通条款的符合性与有效性。

其实，在不同的管理体系标准都有沟通的条款要求，比如说 GJB9001C-2017 质量管理体系要求标准的 7.4 沟通条款，GB/T24001-2016 环境管理体系要求及使用指南标准的 7.4 信息交流条款，GB/T45001-2020 职业健康安全管理体系要求及使用指南标准的 7.4 沟通条款。虽然不同管理体系所要求的沟通的相关内容有区别，但是沟通过程和沟通的符合性与有效性评价是一致的。

沟通无处不在，工作、生活中无时无刻都存在着沟通。如果能够有效沟通，工作、生活各个方面都会收到事半功倍的效果。所以，我们都要为有效沟通而努力！

新获证企业 (2020. 1. 1-2020. 3. 31)

- 1 天津市卓能多金属表面处理有限公司
- 2 长沙市比亚迪汽车有限公司
- 3 长沙市比亚迪汽车有限公司
- 4 宝鸡市红星锻造有限责任公司
- 5 柳州上汽汽车变速器有限公司柳东分公司
- 6 浙江衢州永正锂电科技有限公司
- 7 安徽鑫熠通汽车部件有限公司
- 8 广西卡耐新能源有限公司
- 9 重庆文勒机械制造有限公司
- 10 深圳市京泉华智能电气有限公司
- 11 长沙市比亚迪汽车有限公司
- 12 重庆市全盛汽车部件有限公司
- 13 重庆嘉扬实业有限公司
- 14 大连五山金属制品有限公司
- 15 东风银轮(十堰)非金属部件有限公司
- 16 北汽福田汽车股份有限公司南海汽车厂
- 17 合肥和安机械制造有限公司
- 18 南京占一科技有限公司
- 19 国玻汽车零部件(大连)有限公司
- 20 北汽福田汽车股份有限公司北京欧辉客车分公司
- 21 上海美蓓亚精密机电有限公司
- 22 重庆溯联汽车零部件有限公司
- 23 上海美蓓亚精密机电有限公司
- 24 福建火炬电子科技股份有限公司
- 25 福建火炬电子科技股份有限公司

Congratulations!

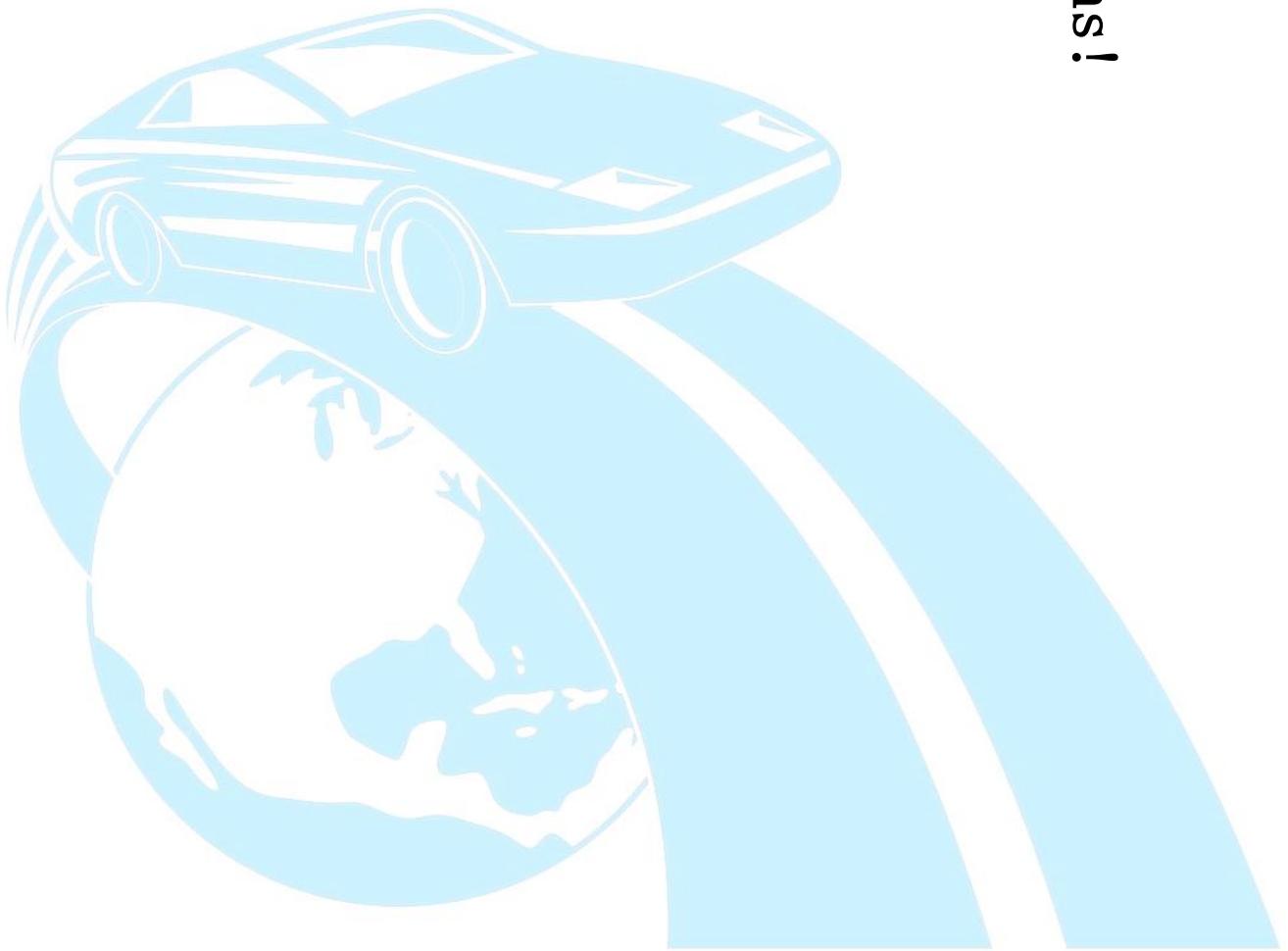
- 26 四川明德亨电子科技有限公司
- 27 重庆翰磊机械制造有限公司
- 28 兰州金川新材料科技股份有限公司金昌分公司
- 29 江苏艾力升电缆有限公司
- 30 兰州金川新材料科技股份有限公司
- 31 马鞍山南凌新能源汽车电器有限公司
- 32 泸州容大智能变速器有限公司
- 33 天通瑞宏科技有限公司
- 34 浙江宇球科技有限公司
- 35 广西梧州市宏达允捷电机制造有限公司
- 36 重庆思拓实业发展有限公司
- 37 厦门宏远达电器有限公司
- 38 平发弹簧(苏州)有限公司
- 39 河北亚大汽车塑料制品有限公司北京分公司
- 40 台塑三井精密化学有限公司
- 41 比亚迪汽车有限公司
- 42 重庆雅明机械有限公司
- 43 宝鸡市陈仓区东升锻造厂
- 44 昆山富通电子有限公司
- 45 一汽解放汽车有限公司长春智慧客车分公司
- 46 湖北天琿汽车部件有限责任公司
- 47 贵州凌钜科技有限公司
- 48 重庆达卓金属制品有限公司
- 49 咸阳海龙密封复合材料有限公司
- 50 深圳市东方骏实业有限公司东莞分公司
- 51 中国船舶重工集团公司第七一八研究所(邯郸净化设备研究所)
- 52 老河口市恒润机械有限公司
- 53 国唐汽车有限公司

Congratulations!

54 重庆鸿岑机械有限公司

55 Surtech 2FACTORY Co.,Ltd. (주)써테크 2 공장

Congratulations!



征稿启事

为活跃公司文化氛围，促进公司文化发展，加强公司与员工之间的沟通，同时也是给员工提供一个施展才华的平台，《九鼎》面向全体员工、客户及相关人员征稿，每个季度一期，具体要求如下：

征稿内容：

- 1、公司动态：公司近期重要活动、重要决定和重大事项的记录，可以采用简讯、纪事报道等多种形式，要求内容真实，语言准确；
- 2、工作心得：员工可以描述到公司后的个人成长历程及感悟，也可以是工作中成功或失败的经验教训、工作中的创新或富有建设性的创意构想或建议；
- 3、管理经验：分享在公司管理过程中的成功经验及思路；值得推广、总结的优秀管理方式方法；
- 4、学习园地：公司开设学习园地专版，各员工可以针对其岗位所涉及的专业知识进行分享，让更多的人认识、了解、理解你从事的岗位及专业；
- 5、个人分享：可以是工作中发生的小趣事，生活中的人生感悟，或是你喜欢的一篇文章、一篇心灵鸡汤，具有一定的可读性、哲理性。

交稿时间：每季度月末 15 日之前。

交稿方式：请将稿件以邮件形式发送至：caoyu@casc-cert.com。

注意事项：所有稿件须自行整理成文，做到语句通顺、无错别字，内容积极向上，文体不限；稿件以电子文档 word 形式投递，可根据内容进行电子配图；稿件如非原创，请标明出处；所有稿件一经采纳，将根据内容、字数、配图、是否原创等因素予以奖励。

联系我们

	部门	联系电话	传真
总部	市场部	86-10-65993960	86-10-65993964
		86-10-65993961	
	认证部	86-10-65993897	86-10-65993897
	技术部	86-10-65993899	
	财务部	86-10-65993898	
	综合部	86-10-65994382	
质量部	86-10-65994622		

主 编：肖 飞

责任编辑：曹 宇



通信地址：北京市朝阳区朝阳门外大街甲 10 号中认大厦，100020

联系电话：+86-10-6599-3960/3961/3964

联系邮箱：casc@casc-cert.com

官方网站：www.casc-cert.com