

疫情影响下的认证机构人力资源管理应对措施

——万泰在行动

各位同行，下午好。

新冠疫情已经持续了三个多月，对全球经济造成了影响。疫情会在什么时候结束，取决于很多不确定的因素。我们看到疫情正在全球阶梯式的蔓延，通过贸易、产业链、供应链影响各国的制造业，大量的企业关停并转。如果制造业被重创，认证机构怎么办？认证行业可能即将遭遇到认证历史上从未出现过的震荡。

在这样严峻的形势下，国家市场监督管理总局[总局认证监管司](#)、中国[认证认可协会](#)和中国合格评定[国家认可中心](#)联合举办这样的直播活动，让全行业一起来出谋献策，为机构搭建交流平台，这正是急机构所急、想机构所想。这一期的主题：“[防疫期间认证人员的能力提升、发展和人文关怀](#)”也正是当前各机构和从业人员都关注的问题。今天，我代表万泰与各位同行交流探讨：[面对疫情，认证机构的人力资源管理如何应对，分享万泰的对策和行动](#)。

从武汉封城，到全民居家隔离，今年的整个春节假期，万泰人都在和病毒赛跑、守望相助。

为了保障全体万泰人的健康安全，相关部门立即停止休假，从网上收集整理预防新冠病毒的资料，编辑了长达 18 页近 8000 字的防疫手册，同时密切跟踪各地的政府疫情通报，开始防疫物资采购。

1.23 武汉封城当天，万泰向正在春节休假的全体员工发出了病毒防护预警和防护指南。

1.24 上午建立万泰武汉守望相助群，1 月份曾经到武汉地区审核、家在湖北、或者途径过武汉的同事、各部门的干部都纷纷入群，随时联络、通报健康状况、交流防疫信息，一直到 3 月份湖北地区的同事全部平安归来，40 多个日夜连线相守，大家像家人一样彼此牵挂、互相鼓励。

看到公司的防疫通报，我们有一位正在越南度假的部门经理主动请缨，从境外背回了 1000 个口罩，解决了公司复工之后的燃眉之急。

万泰的意大利客户，在得知中国疫情后，第一时间联系赠送，从欧洲寄来了 1000 个口罩。后来，当意大利疫情爆发，我们也立即安排人员联系万泰在海外的客户，提供援助。

万泰有一家生产丝绸的客户——万事利集团，在响应政府号召紧急转产民用口罩之后，马上通知我们，为万泰提供了源源不断的口罩供给。

疫情无情，但万泰有爱，疫情中，万泰人、万泰客户之间传递的浓浓真情和关爱让人暖心。

在复工后的第一次视频会议上，当时也是国内疫情形势最严峻的时候，公司宣布：疫情期间万泰不裁员、不减薪、不欠薪。给万泰员工吃了一颗定心丸。

在 2 月份公司营收几乎为零的情况下，董事会确定了 2020 年度加薪原则，要求各部门严格按照公司制度，对优秀员工骨干仍然坚持加薪。

为了帮助万泰客户度过难关，对疫情重灾区的客户减免年度监复审认证费用。

为了尽全力保障员工收入、帮助扶持获证企业，万泰首次启用风险基金，用实际行动兑现承诺，履行社会责任。

2 月份复工后，我们的人员出不去，但是我们没有坐等，在这段时间里，

我们抓了三件事：

一、抓远程审核的实施推行

大年初三万泰就启动了远程审核的技术研发，2月份开始试点，并在万泰工业与服务、食品农产品、能源低碳三个业务板块全面推进。

我们一方面安排最近一次审核的审核组长与客户取得联系，了解企业复工进度和面临的困难，沟通远程审核安排，并根据收集的客户需求，迅速推出了万泰系列线上公益培训课程。

另一方面，通过实施远程审核，万泰的审核员也在自我调整、提升能力，加快学习。新的工作方式、新的信息技术应用，在从传统现场审核向线上审核切换的过程中，走出舒适区，调整和改进审核方法。

二、抓“认证机构动态监管系统”研发和实施

疫情期间，我们做了平时来不及做的事情：万泰以最快的速度组织人员，完成了“认证机构动态监管系统”的研发，通过 ICT 技术进行认证风险的网格化在线监控和后台实时分析，将风险触发条件数字化、透明化，一旦达到限值就自动升级监管模式，避免认证评价的延误。对获证组织的动态监管，不仅建立了认证机构与获证组织之间、日常信息有效沟通的机制，同时也解决了两次审核之间空档期的有效监督问题，可以有效降低认证机构的风险，在认证机构对获证组织监管方式的创新上迈出了一大步。目前这个系统已进入试点实践阶段。

三、抓人员能力提升，把线下培训、技术交流、内部管理切磋移到线上

每年春节后万泰都要举办审核员学术周活动，今年疫情让我们有了更充足的时间。各事业部组织的审核员技术交流活动此起彼伏，各个视频会议室里热气腾腾，在疫情隔离期间不仅保持了各地审核员之间的沟通联系、技术切磋，同时也通过网络拉近了彼此的距离。

一年一度的审核员技术报告会也转到了线上进行，经过精心策划，工业板块、能源板块晋级技术报告会相继在线成功举办。评委由各领域首席审核员和万泰导师团的资深审核员组成，他们在会前都仔细阅读了参评报告，提问、点评侧重对审核员风险控制能力、增值审核能力的考察，并对技术报告的后续改进提出意见、对参评人员具体专业的审核方法进行指点。各部门负责人和运营部干部也全程在线旁听，通过观摩报告答辩，找出后续审核员培养需要关注和改进的地方。

在万泰，审核员的晋级不仅意味着个人收入的增加，更是一种荣誉、一份尊重和肯定。技术报告答辩是审核员晋级评价的一个环节，疫情期间年度技术报告会的如期开展，为优秀审核员的晋级保持了通道。

疫情也让万泰的干部有了更多时间上的交集，大家可以聚在一起切磋管理改进。今年我们把内审搬到了线上，分布在各地的管理干部、技术骨干全程参与、观摩各个内审组活动，在和内审组的交流互动中相互启发、脑力碰撞。和以往安排内审组到各地内审相比，今年的远程评审和现场核查相结合，内审交流时间更加充裕，内审更有深度，内审输出也更有成效。

抗疫，是和时间赛跑，也是我们与旧系统、旧模式的告别。主动作为，边实践、边总结、边完善，才能化“危”为“机”。我们愿通过自身的探索、实践，用万泰的行动力，与行业分享更多的“万泰方案”。

这次直播万泰发言提纲提交主办单位后，在反馈意见时领导希望我们多讲讲：万泰为什么在现在的形势下，还在大规模的招聘人员，目前认证人员的工作饱和度怎么样，收入是否稳定，这些大家都关注的问题。”

今年3月初和4月中旬，万泰在公众号上先后两次发布招聘信息，全面启动2020年的人才引进计划。这源于两个因素：一是万泰对自身发展的自信，虽然未来行业的发展存在很多不确定因素，但是万泰有宽泛的业务领域，有多年积累的优质客户资源；二是我们对认证行业有信心，万泰现

在就着手审核员队伍的技术布局调整，对认证人员队伍进行再造，是为了更好地适应未来的发展需求，提前做好人才准备。

在这里我和大家分享万泰的两组数据：

一个是万泰的认证项目安排和实施动态表，截止到上周五，我们 4 月份初审和监复审项目排审数量同比进度已经达到了 123%

还有一个是截止到前天的统计数据：万泰 5 月份的计划安排已经超出了历年旺季的最高排审人天

这两组数据显示：万泰审核员队伍已经回归到正常工作状态，审核员收入有保障；同时，新签约项目交审回到同期水平，业务新增有保障。

在这次疫情中，面对交通隔断、人员隔离，万泰的业务连续性能力经受了考验。市场团队的直接客户开发能力、审核员队伍的结构和布局，成为快速恢复正常审核的有力保障。

在常规的体系认证：QEO/FH/信息安全/能源管理体系认证，我们有稳定的业务增长可以保证审核员充足的人天。在浙江制造、两化融合、绿色产品认证、能源审计、碳核查、无抗生素认证等新兴业务领域，万泰正在加快人员的培养和引进，从工业企业、食品生产加工企业、节能技术公司、畜禽养殖农场的一线生产管理、质量管理、专业技术人员中物色选拔人才，并为这些人员提供进入认证行业的系统培训，帮助他们完成职业转型。万泰有成熟的人才培养系统，有公开透明的绩效评价和晋升机制，有稳健的业务发展规划，有跨领域的发展平台。学习能力强、具有跨界能力、喜欢挑战自我、愿意投身认证事业的人，都可以在万泰的大平台上长期稳定的发展。万泰目前已有 40 多条产品线，在工业、食品板块，我们特别需要补

充高层和中层管理干部，我们欢迎各个地区有创新精神、志同道合的同行和我们联系、交流。

这次疫情是对认证机构人力资源管理系统的一次压力测试，后疫情阶段，认证机构的发展要有新领域、新地区、新方式、新内涵。新的认证技术开发、认证人员的能力转型和认证机构的管理模式转变，需要行业政策的支持，同时更需要机构自身的管理思维转变和行动。新技术的应用需要有新的组织形式和流程机制进行有效的整合，才能在相应的环节发挥价值。在这个时候，从业人员的知识和能力怎样去适应这些变化，认证人员的能力素质和作为决定了认证机构是否可持续的发展。我们期望更多有共同的价值观、共同发展理念的优秀人才加入到万泰的队伍里来，我们一起把这次疫情的冲击转化为一次蜕变、提升的机会。