

《产品质量鉴定机构品牌构建指南》团体标准编制说明

广东产品质量监督检验研究院、中科认证技术服务（广州）有限公司

2024年9月

一、任务来源

2023年，广东省质量检验协会组织相关机构，开展了产品质量鉴定行业调研。在调研的基础上，2024年初，在广东卓越质量品牌研究院的倡议下，由广东产品质量监督检验研究院牵头、联合中科认证技术服务（广州）有限公司成立了产品质量鉴定机构品牌构建与研究项目组，对行业的现状及未来发展进行了深入研究。根据《广东省产品质量鉴定行业发展调研报告》以及项目组的调研、研究成果，结合行业的需求，由广东产品质量监督检验研究院牵头、联合中科认证技术服务（广州）有限公司提出立项申请，2024年8月，在广东省质量检验协会进行了标准立项备案，同时，也得到了广东省产品质量鉴定专业委员会的大力支持。

本标准由广东省质量检验协会归口，广东产品质量监督检验研究院、中科认证技术服务（广州）有限公司、广州检验检测认证集团有限公司等负责起草。

二、编制背景

“放管服”是我国提出的一项经济改革政策。2018年3月，原国家质量监督检验检疫总局196号令废止了包括《产品质量仲裁检验和产品质量鉴定管理办法》在内的16项部门规章。产品质量鉴定机构失去了行政管理的主管单位和行业规范指导性法规。

同时期，司法部发布了《关于严格准入严格监管提高司法鉴定质量和公信力的意见》（司发〔2017〕11号），要求对《全国人民代表大会常务委员会关于司法鉴定管理问题的决定》规定的四大类司法鉴定机构和司法鉴定人进行规范整顿，对没有法律依据从事“四大类”外的鉴定机构和人员进行注销登记。全国各地的产品质量司法鉴定机构的资质被陆续注销。这意味着政府部门，无论是市场监管部门还是司法管理部门，都不再直接承担产品质量鉴定行业管理职能。

去年广东省质量检验协会组织相关机构，开展了行业调研。《广东省产品质量鉴定行业发展调研报告》结果显示，产品质量争议仍然存在，产品质量鉴定的需求并未消失，失去政府监管的产品质量鉴定机构和从业人员正在迅速扩张。由于鉴定机构的鉴定专业水平和管理水平参差不齐，乱鉴定、错误鉴定、虚假鉴定、

超范围鉴定、重复鉴定、多头鉴定及鉴定乱收费等现象时有发生，甚至出现违法、违纪行为。种种鉴定乱象不仅未能减轻当事人的诉累、化解矛盾，反而衍生出新的纠纷。

三、标准制定的意义

产品的质量关系着国计民生，人民群众的日常生活、工作都离不开产品的生产、经营、销售和消费，产品的质量很大程度上影响着群众的生活质量和企业的生存发展。近年来，随着国家经济的快速发展、公众法治意识的不断提升，合同纠纷、产品质量争议所引起的民事、商事诉讼越来越多，司法部门对产品质量鉴定的需求也逐步提高。同时，各级政府从推进规范行政执法的要求出发，也对提供执法证据的产品质量鉴定工作提出了更高的要求。在实践中，产品质量鉴定确实为质量纠纷的解决提供了强有力的技术支撑，起到了十分重要的作用。

为此，全国各地的产品质量鉴定机构纷纷借助行业协会的平台，探索行业自律的管理模式和相关制度体系，并尝试由相关行业协会设立产品质量鉴定专业委员会制定有关产品质量鉴定的团体标准和管理办法，具体实施对鉴定机构的评价、评定和推荐等行业管理工作。目前已有多个省份的法院系统认可了当地行业协会产品质量鉴定专业委员会对产品质量鉴定机构的推荐结果。

产品质量鉴定作为一个涉及司法诉讼和行政执法的特殊行业，客户迫切需要解决如何选择鉴定服务机构的问题。作为质量鉴定专业委员会，也需要一套更为有效的指南文件，以促进行业自律，规范市场秩序，维护行业形象。对大多数从业机构，也希望加快优胜劣汰的过程，尽快净化目前市场混沌无序的环境。因此，产品质量鉴定机构品牌构建指南和评估指南的建立，将对行业机构品牌构建发挥前瞻性的指导作用，同时能为行业协会在对机构的“制度、保障、激励”方面，提供有效的管理抓手。这对促进产品质量鉴定机构的健康发展将带来重要的积极影响。

四、主要工作过程

2023年，标准编制单位参与了行业调研，形成《广东省产品质量鉴定行业发展调研报告》，基本掌握了研究行业的相关情况。2024年初，由广东产品质量监督检验研究院牵头、联合中科认证技术服务（广州）有限公司成立了产品质量鉴定机构品牌构建与研究项目组，对行业的现状及未来发展，分10余个课题进行了深入研究，撰写了近30万字的研究报告，基本掌握了行业品牌的构建规律，同时也收集关于方面的标准及文献，为标准的起草打下良好的基础。2024年8月初，由来自不同机构的多位行内权威专家组成了评审组，对项目组的中期成果进行了评价，对项目团队所取得的成绩予以了充分的肯定。

结合专家的意见和建议，为加快研究成果的转化和应用，向广东省质量检验协会提出《产品质量鉴定机构品牌构建指南》团体标准的立项申请。该标准的提出是切合当前促进新质生产力发展理念的，是符合加快大湾区建设要求的。该标准的内容及要求，将能更好地帮助机构制定长远的发展战略，为助力机构站位行业排头兵地位指明方向。为此，2024年8月底，起草小组根据前期研究，完成制定标准的征求意见稿。

五、编制原则和依据

本标准格式按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的规定进行编写。

本标准在《T/GDAQI 86 界定的以及下列术语和定义适用于本文件》和《T/GDAQI 88 产品质量鉴定机构评价管理规范》的基础上，并且主要根据《GB/T39654-2020 品牌评价原则与基础》《GB/T 29187-2012 品牌评价品牌价值评价要求》的要求，结合《CNAS-CL01：2018 检测和校准实验室能认可准则》和质量鉴定行业特点，参考了《IBS 10000 国际品牌标准认证》的方法，遵循“与国际接轨、技术先进、规范性”的原则，注重测试方法的合理性和可操作性，进行了编制。

六、标准主要内容的确定

首先，参与品牌构建的机构应树立“科学严谨、公平公正”的正确价值观。再者，品牌构建过程中应符合品牌构建的一般性规律。本标准主要内容涉及品牌构建一般规律与原理。在前期的研究中，我们发现，产品质量鉴定机构品牌构建应遵循以下七项规律。

规律一：层级决定颗粒度

层级颗粒度就是品牌战略与战术方案的具体化程度。偏向宏观设计，颗粒度就粗些，具体化的机制越多，颗粒度就越细。但是，并非品牌方案越细越好，如果过细过实是不利于机构发挥内生动力的，甚至扼杀基层的主观能动性。为此，在宏观站位的基础上进行科学合理的设计非常重要，机构应有充分考虑层级与颗粒度的平衡。

规律二：结合已有的成熟管理与经营特色

品牌是机构文化个性化的重要体现，不应否定已有的成熟管理。只要不违反本指南4.品牌构建原则，已经成型的工作模式必有其价值，应尊重机构在设计过程中融入固有的一些工作方法，即使这些方法未必被他人理解与普遍认可。特别是一些已经运用成熟的方法，一定有其合理性，更应该要固化下来、适当完善，尽可能在“包装”上出彩而实质不变。

经营特色应该贯穿品牌构建的始终，依据业务特点规划品牌构建机制，与生产经营深度融合。

规律三：把握品牌构建的实质

品牌不仅仅是机构的面貌形象，品牌也是机构内在精神境界的重要体现，而绩效则是品牌成果的最终体现。不应片面夸大，也不应忽视品牌的作用，品牌的构建应计划好工作量投入与收效的跟踪验证，将回报率作为重要的监测指标，并以回报率作为品牌构建持续改进的工作重点。

规律四：建模是品牌战略规划的基础

建模是将品牌战略规划进行具体化、规范化的必要措施。建模能为品牌构建提供明确的技术路线，同时，也为品牌构建成效提供了参考、考核、验证的标杆。在建模过程中，可针对市场细分分析、目标客群定位、竞品态势研究、消费者行为洞察、品牌价值体系构建、增长路径预测以及营销渠道环节进行布局。除了对层级进行模块化的规划，也对品牌相关要素、因素、因子的颗粒度大小及分布密度制订具体要求。主要包括：市场细分分析、目标客群定位、竞品态势研究、目标客户行为洞察、品牌价值体系构建、增长路径预测、营销渠道布局。

规律五：确保品牌推广的有效性

品牌推广策略是机构为提升品牌知名度和影响力而制定的一系列营销活动方案。有效的品牌推广策略需要从品牌定位、品牌形象、推广计划、实施策略、效果评估以及创新突破等多个方面综合考虑，以确保品牌推广活动的有效性和可持续性。主要包括：明确品牌定位、目标市场定位、竞争对手分析、建立品牌形象、制定推广计划、实施推广策略、产品与服务创新、可持续发展与社会责任、品牌形象与文化重塑，等。

规律六：有效的品牌保护措施

品牌不仅是机构的无形资产，更是其市场竞争力和长期发展的基石。为实现对品牌的有效保护，首先，机构在品牌构建过程中，应建立风险防控机制和舆情应对措施，以确保满足本标准第4.6条款的要求。再者，为确保品牌在市场上的健康发展和持续增值，须形成全方位、多层次地构建品牌保护体系。具体如下，但不限于：商标注册与维护、法律手段保护、市场监控与应对、品牌形象建设、社会教育与保护、内部培训与意识提升，等。

规律七：品牌的构建成效遵循木桶原理

品牌构建是一项长期的系统性工程。品牌的价值和竞争力品作为牌构建成效的体现，不仅取决于其最强或最突出的方面，更受到其最薄弱环节的制约。

七、验证情况

（一）验证说明

目前，本标准仅均为参考性规范文件，因此验证机构均以志愿参加为原则。由于产品质量鉴定机构的品牌构建是一项长期的系统性工程，机构的品牌培养也是处在不断变化的发展过程中，因此，应充分结合当前行业的发展现状。

（二）验证结果

为了验证本标准方法的有效性性，共有三家机构参与了标准验证。参与机构对照本标准，结合自身的质量体系，对体系的运行进行了优化，且初步形成了品牌体系。三家机构对运行结果均表示非常满意，且一致认为，本标准对其品牌培育及构建工作具有指导性意义。

八、其他情况说明

（一）采用国际标准情况，无。

（二）在与现行的有关法律、法规和强制性国家标准的关系方面，本标准与现行的有关法律、法规和强制性国家标准均没有冲突。

（三）在重大分歧意见的处理经过和依据方面，本标准均无重大分歧意见。

（四）在贯彻标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法等内容）方面，提出为了贯彻实施本标准，建议开展本标准应用技术的培训宣传工作。

标准起草小组

2024年9月