

## 质量保证

质量保证 (QA) 是通过防止成品中的错误和缺陷以及避免在向受益人交付产品或服务时出现问题来确保产品或服务质量的程序。质量保证基于两个原则：

- **适合目的性**——产品应适合预期目的。
- **一次成功**——应该在错误发生之前就将其消除。

质量保证侧重于改进流程，使其效率和效力符合预定义的质量标准。质量保证是组织自我评估能力的组成部分，并可确保内部流程的高效和有效。质量保证也是确保供应商与产品满足机构需求的机制和工具。

对于内外部评估，质量保证的完整流程有着预定义的周期，称为 P.D.C.A。这一周期包括以下阶段：

- **计划**——组织应计划和确定交付高质量最终产品所需的流程。
- **执行**——制定和测试流程，并“执行”流程变更。
- **检查**——监测、修改流程，并检查其是否符合预定目标。
- **行动**——为改进流程而实施必要的行动。

有时，组织没有能力对每个供应商进行以上方面的评估，但有些审计公司和标准认证机构能够做到。机构应找到这种第三方机构和/或在选择供应商时将认证作为选择标准。

## 标准认证

质量认证的种类繁多，从适用于整个行业或特定产品的封条，到流程质量认证或侧重于道德和环境标准合规的认证。有些认证的附加值极高，有些仅是用于营销。认证应获得国家或国际认可。尽管每个认证标记都可能有用，但国际标准化组织 (ISO) 的标准是公认的全球最佳实践。

ISO 是一个独立的非政府组织，成立于 1946 年，一直致力于起草生产、管理流程、服务提供或材料供应等方面的标准。

以下“系列”标准是人道主义领域中最有用的一些标准：

- **质量管理标准** 有助于提高工作效率和减少产品故障。（ISO 9000 系列）
- **环境管理标准** 有助于减少环境影响和浪费并提高可持续性。（ISO 14000 系列）
- **健康和安全标准** 有助于减少工作场所中的事故。（ISO 45001 系列）
- **能源管理标准** 有助于减少能耗。（ISO 50001 系列）
- **食品安全标准** 有助于防止食物污染。（ISO 22000 系列）
- **IT 安全标准** 有助于保证敏感信息的安全。（ISO 27001 系列）

采购通过 ISO 认证的产品和/或通过 ISO 认证公司生产的产品，可以保证此产品或此公司遵守质量控制流程。并非所有供应商都通过了 ISO 或其他类似认证，尤其是在低收入、灾难或冲突环境中。如果没有这些标准，机构可能需要在与供应商建立关系之前或期间寻找其他信息来源来确保质量。

## 供应商的社会/财务审计

社会/财务合规审计，也称为道德审计，是对外部组织进行的一项检查，目的是验证供应商在运营中是否遵守其社会和道德责任、健康和安法规以及劳动法。这些审计有助于判断供应商是否符合组织的行为准则，从而确保道德政策的执行。

财务审计可通过公司财年报表和/或银行对账单来予以补充，这些材料有助于评估其偿付能力。

鉴于审计的“快照”性质及其并非为识别问题原因或解决方案而设计，所以只能通过审计有限地了解供应商的运营实践。为此，若要通过审计获得尽可能大的收获，必须认识到其局限性，并添加正确的问题对其进行补充。

## 检验和质量控制

机构应安排时间和资源，在产品评估期间、下订单之前或接收时进行检验。质量控制 (QC) 是一个直至发放/交付给受益人才结束连续、标准且永久的流程，因此，当产品存放于仓库中或由组织负责时，必须定期进行质量控制。有时，质量控制会与质量保证相混淆。质量控制用于检查产品或服务本身。质量保证用于检查流程以及对生产最终产品的流程进行变更。

- **目视检查**——如果供应商在最终交付之前提供原型样品，组织或专家可在供应商地点或其他场外地点对产品进行目视检查和测试。
- **实验室测试**——除了目视检查外，机构还可聘用第三方实验室进行测试。实验室测试可能包括化学成分测试（耐用建筑材料或药品），也可根据预定义的 ISO 标准（例如非食品物资的阻燃性）进行测试，甚至测试食品质量。
- **第三方检验**——许多机构希望聘用第三方检验公司来进行质量保证工作。第三方检验公司通常会对产品进行实验室测试和目视检查，但也可能会在整个生产流程中访问供应商的仓库和生产设施，以确保其完全合规。利用第三方检验服务的组织可能会要求供应商允许第三方检验机构对生产现场进行飞行检查，从而增强测试的随机性。
- **提供认证**——组织可能会要求供应商出示证明合规或质量的证书，这比进行独立的实验室测试更为简单。通常，这会将实验室测试的成本和复杂性交由供应商，但因采购机构无法控制检验流程，也可能导致伪造或欺诈。

在采购机构获得产品的所有权后，强烈建议立即检验产品。产品检验不仅应在首次交付时进行，而是应在整个交付过程中进行。对于会以多次或持续交付的大型订单来说，产品替代可能且已经是一个现实的问题。有些供应商可能会在随后的交付中不道德地将合格产品替换成假冒、不适合或错误的产品。如果不持续保持警惕，最后可能不会出现经过全面检验和认证的产品。