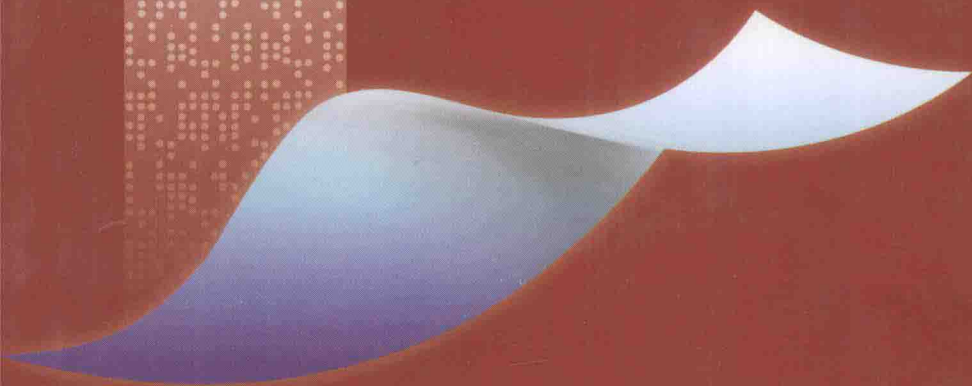




企业通过ISO 9001:2008认证

必备手册

徐寿光 主编



 中国标准出版社

企业通过ISO 9001:2008 认证 必备手册

徐寿光 主编

中国标准出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

企业通过 ISO 9001: 2008 认证必备手册/徐寿光主编.
北京: 中国标准出版社, 2010
ISBN 978-7-5066-5463-0

I. 企… II. 徐… III. 企业管理—质量管理体系—国际
标准, ISO 9001: 2008—认证—手册 IV. F273. 2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 198776 号

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码: 100045

网址 www.spc.net.cn

电话: 68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 787×1092 1/16 印张 14.25 字数 329 千字

2010 年 1 月第一版 2010 年 1 月第一次印刷

*

定价 32.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话: (010) 68533533

编委会名单

主 编：徐寿光

参加人员：王 斌 张 莉 韩 波

徐 强 张 帅 胡桂芬

王 森 姚正顺 王海洋

前言

本书是作者结合多年在企业中负责 ISO 9000 工作以及对多家企业咨询经验的基础上而编写的,主要适用对象为企业中的管理层、质量管理人员、具体工作人员以及从事 ISO 9000 审核及咨询的人员。

在编写本书的过程中,作者力求原则性(ISO 9001:2008 标准)和灵活性(企业实际情况)的完美结合,从企业的角度来描述在整个质量管理体系的建立、实施、保持、改进和应对外部第三方审核所应进行的工作,本书是作者多年质量管理工作经验的积累,希望对推动 ISO 9000 工作的企业和广大的咨询、审核人员有一定的帮助。

本书第 1 章详细论述企业通过 2008 版 ISO 9001 认证所必需的条件及申请认证时的注意事项;第 2 章详细论述企业推动 ISO 9001 认证所必需的工作;第 3 章详细论述了 ISO 9000 族的理论基础;第 4 章从理解要点、实施建议、审核要点和常见问题几个方面对 GB/T 19001—2008 idt ISO 9001:2008 标准进行了详细的描述(第 3 章和第 4 章中引用的 ISO 9000:2005 和 ISO 9001:2008 中文标准内容为 GB/T 19000—2008 及 GB/T 19001—2008 的原文内容,但在讲解时使用 ISO 9000:2005 和 ISO 9001:2008 的名称);第 5 章对质量管理体系文件的编制及文件定稿后的注意事项进行了描述;第 6 章对在质量管理体系运行过程中如何进行内部审核和管理评审进行了讲解,同时提供了实际范例;第 7 章对企业如何应对第三方审核进行了详细的指导,并列举各部门审核的要点;第 8 章对第三方审核常见不合格项进行了举例并分析;第 9 章对企业通过认证后监督审核及换证复查注意事项作出说明;附录中给出了认证行业相关法令法规,同时还列举了国家注册审核员模拟试题及答案。在编写本书的过程中得到了多家认证机构的大力帮助,在此表示感谢。

主编徐寿光 1992 年毕业于重庆大学,任质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系国家注册审核员及质量管理体系国家注册审核员培训教师,1996 年开始从事 ISO 9000 工作,曾负责多家企业的 ISO 9000 工作,2000 年起专职从事认证咨询工作,咨询和审核过各行业一百多家企业,由其主编的《企业通过 ISO 9001:2000 认证必备手册》、《信息技术行业 ISO 9001:2000 的理解与实施》、《信息技术行业 ISO 9001:2000 及 CMM 文件精选》、《消防行业 ISO 9001:2000 的理解与实施》已由中国标准出版社出版发行,另参与《组织如何实施 ISO 14001:2004 标准及内审指南》等书籍的编写工作,对 ISO 9000 标准有一定的研究。鉴于作者水平有限,书中难免有不足之处,欢迎批评指正(作者联系方式为 iso9000@china.com、<http://iso9000.china.com> 或 <http://www.bf9000.com>)。

编 者

2009 年 6 月于北京

目录

第1章 企业通过 ISO 9001 认证需要的条件

1.1 ISO 9001:2008 的适用范围	1
1.2 组织申请认证所必需的条件	1
1.3 如何获取 ISO 9001:2008 认证证书	1

第2章 企业推动 ISO 9001 认证所必需的工作

2.1 企业推动 ISO 9001 认证通常所需的工作阶段	3
2.2 前期准备工作	3
2.3 推行 ISO 9001 认证的目的和方式	4
2.4 如何挑选咨询机构和认证机构	7
2.5 贯标动员及培训	9
2.6 质量管理体系文件的编制	10
2.7 文件定稿后培训	11
2.8 质量管理体系的运行及检查	11
2.9 内部质量审核	11
2.10 管理评审	11
2.11 符合性审核	12
2.12 企业推行 ISO 9001 认证工作的重点	12
2.13 企业推动 ISO 9001 工作流程图	12

第3章 ISO 9000 理论基础

3.1 质量管理体系标准的由来	17
3.2 什么是 ISO 9000 族标准	18
3.3 质量管理体系理论基础	19
3.4 基本术语	38

第4章 ISO 9001:2008 理解与实施要点

4.1 ISO 9001:2008 标准概要	44
4.2 ISO 9001:2008 标准条文讲解	44

第5章 质量管理体系文件的编制

5.1 质量管理体系文件的建立	106
-----------------------	-----

5.2 文件定稿后的工作安排	111
----------------------	-----

第6章 如何进行内部审核和管理评审

6.1 内部质量审核	114
6.2 管理评审	140

第7章 如何应对第三方审核

7.1 第三方审核之前的准备工作	149
7.2 第三方审核注意事项	150
7.3 外部审核各部门检查清单示例	156

第8章 第三方审核常见不合格项分析

8.1 第三方审核常见不合格项案例	173
8.2 不合格项所采取措施的跟踪验证	176

第9章 监督审核注意事项

9.1 认证后监督的意义	178
9.2 监督审核的目的和要求	178

附录1 中华人民共和国认证认可条例	180
附录2 认证机构及认证培训、咨询机构审批登记与监督管理办法	189
附录3 关于对《认证机构及认证培训、咨询机构审批登记与监督管理办法》审批条件若干解释的通知	195
附录4 认证咨询机构管理办法	199
附录5 国家注册审核员模拟试题及部分参考答案	204

第 1 章

企业通过 ISO 9001 认证需要的条件

1.1 ISO 9001:2008 的适用范围

ISO 9001:2008 中 1.1 规定“本标准为有下列需求的组织规定了质量管理体系要求:

- a) 需要证实其具有稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的产品的能力;
- b) 通过体系的有效应用,包括体系持续改进过程的有效应用,以及保证符合顾客要求和适用的法律法规要求,旨在增强顾客满意。”

从以上可以看出:一个企业通过了 ISO 9001:2008 认证,就证明该企业具有 ISO 9001:2008 所要求的质量保证能力。一个企业推行 ISO 9001 认证的途径通常有两条:受益者推动和管理者推动,受益者推动通常表现为外部市场的需求,企业处于被动地位;管理者推动通常是企业的管理者出于提高企业的管理水平的目的而推行 ISO 9001 标准,企业处于主动地位。

1.2 组织申请认证所必需的条件

一个企业申请 ISO 9001 认证的条件主要有:

- 1) 组织具有独立的法人地位的证明(通常需具备有效期内的营业执照、组织机构代码证书,如所从事行业需从业资质则需提供有效期内的资质证书);
- 2) 组织的质量管理体系是有效的(建立文件化的质量管理体系并按规定的周期运行后,经现场审核运行有效);
- 3) 组织所提供的产品/服务符合相关的法律法规(如部分行业的产品需要进行型式试验,则需提供有效期内的型式试验报告,工程行业所负责的项目需提供验收报告等)。

1.3 如何获取 ISO 9001:2008 认证证书

组织应向有资格颁发 ISO 9001 证书的机构申请认证,经受理后进行审核,审核通过后注册并颁发证书,认证机构应经过国家认证认可监督管理委员会的审批,一个组织申请认证并取得认证证书的流程如图 1-1 所示。

通常,组织依靠自身的能力很难达到通过认证的要求,大部分组织需要聘请专业咨询机构进行指导,所聘请的咨询机构应是经过国家认证认可监督管理委员会审批通过的机构,一个组织接受咨询的主要流程如图 1-2 所示。

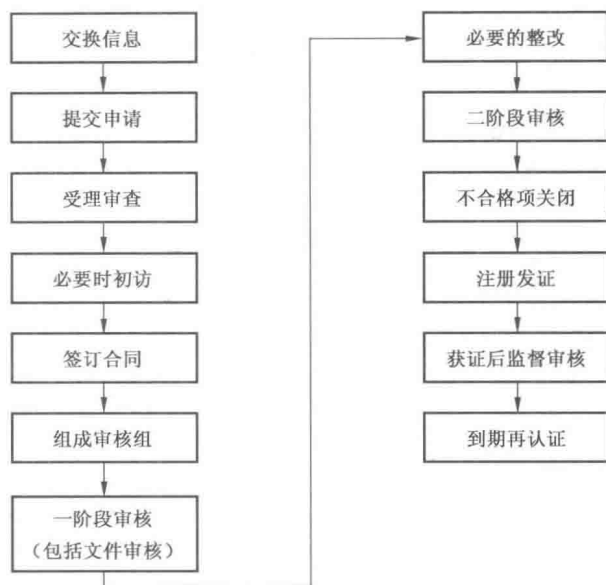


图 1-1 认证工作流程

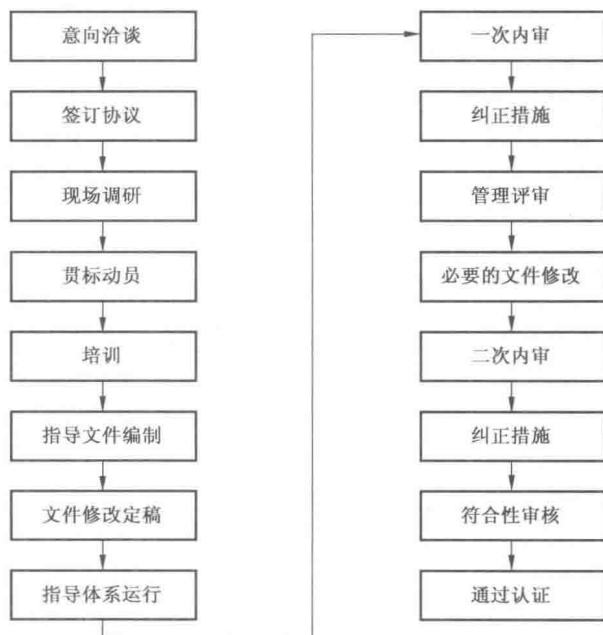


图 1-2 咨询工作流程

第2章

企业推动 ISO 9001 认证所必需的工作

2.1 企业推动 ISO 9001 认证通常所需的工作阶段

企业从开始进行 ISO 9000 策划工作到获取 ISO 9001:2008 证书主要经历以下过程:前期准备—培训—文件编制—文件定稿及培训—试运行(内部审核、管理评审及符合性审核)—申请认证—阶段审核/文件审核—二阶段审核—取证。

2.2 前期准备工作

2.2.1 人员配备

1) 管理者代表一名:由企业的一名管理者担任(通常由部门主管以上的人员担任,最好是一名副总级的高层管理者)。

职责:全面负责管理体系的建立及实施,监管质量管理体系的整体运行状况,及时向最高领导层汇报工作进展情况,并负责与咨询公司和认证机构联系有关协调事宜。

2) 内审员若干:由企业内部质量管理体系覆盖的各部门选派 1~2 名了解本部门工作状况的人员担任。

职责:试运行中为企业各职能部门内部审核,以备长期维护管理体系。

建议内审员选择相对稳定的人员(最好是各部门主管,如部门主管不便参加则应是对该部门业务较熟悉的人员担任)。内审员的总体人数没有明确的要求,规模较少的企业应最少具备两名内审员,但要为不同部门的人员;通常劳动密集型企业内审员占员工总人数的比例较小,通常为 1%~3% 左右;而技术型企业内审员占员工总人数的比例较大,通常为 10% 左右。

3) 体系文件编写小组人员若干:企业内部选派了解企业状况的人员担任(通常由内审人员兼任)。

职责:编写质量管理体系文件,配合咨询专家完成质量管理体系文件的修订工作。

4) 健全组织机构,确定贯标工作组人员,确定企业内部质量管理体系负责部门和负责人员,以及各部门职责等。

2.2.2 基础文件准备

应提供的相关资料如下(主要作为建立质量管理体系时参考之用,目的是使质量管理体系具有可操作性及继承性):

- 1) 营业执照副本及本行业资质复印件;
- 2) 现有的基础管理性文件和日常表格;
- 3) 产品检测认可报告、行业规范/标准等批准性文件复印件。

2.2.3 咨询计划的制定

建立质量管理体系并获得认证证书的整个周期为 6 至 8 个月较合适(不同的组织周期差别较大)。咨询和委托双方应制定详细的咨询计划(自行贯标时也应该制定计划),各

自履行责任并按照双方拟定的咨询计划中的时间安排实施,方可保证按期完成工作,咨询计划参考样式如表 2-1 所示。此阶段咨询专家的工作如下:

- 1) 咨询专家到达企业进行调研,企业向咨询专家介绍本单位基本情况,包括员工人数、产品(服务)的范围、组织机构设置与职责分配情况等;
- 2) 在咨询专家到达现场调研后(与管理层沟通了解管理情况和产品范围,与各部门相关人员沟通并查看现场了解实际管理现状),提交咨询的详细计划安排,初步设计出质量管理体系的实施计划,由企业领导和有关部门提出修改意见后,确定最终实施计划。

2.3 推行 ISO 9001 认证的目的和方式

通常一个企业推动 ISO 9001 认证有以下几个目的:提高企业的管理水平;通过获取证书扩大企业知名度,提高企业市场占有率;通过建立文件化的管理体系,促进企业持续改进。

企业推行 ISO 9001 认证的方式通常有派出人员参加培训或招聘相关人员后自行贯标、聘请认证机构推荐的审核员贯标和聘请专业咨询机构进行贯标三种方式,通常较多的为第三种方式,第二种方式虽为非法,但仍有个别企业为追求通过认证的保险性或认证行业不太清楚而采用第二种方式。表 2-2 和表 2-3 分别就第一种和第三种、第二种和第三种方式的区别进行了比较。

表 2-1 质量管理体系实施计划样式

序号	咨询工作内容	时间安排		职责划分	
		日期	天数	委托方	咨询方
0	前期调研评价			各部门人员配合	咨询师到各部门
1	培训				
1.1	全员动员及管理层培训			选派合适人参加培训	选派指定教材、培训策划、颁发证书
1.2	质量管理体系标准培训				
1.3	质量管理体系内审员培训				
1.4	质量管理体系文件编制培训			企业内审员	
2	质量管理体系现状调查与评审				
2.1	适用的法律、法规及其他要求的识别、确认与汇总			组织调查与评审	提供调查、评审标准样式,指导协助调查、评审及报告的编制
2.2	企业组织机构设置及职责划分				
2.3	现有质量管理规章制度				
2.4	办公区域及生产/服务/施工现场管理现状				
2.5	质量管理体系建立、实施总体规划				
3	质量管理体系文件的编制				
3.1	确定质量方针和质量目标			征集、讨论并发布	提出具体要求
3.2	质量管理体系职责调整与分配			落实职责	提供指导

续表 2-1

序号	咨询工作内容	时间安排		职责划分	
		日期	天数	委托方	咨询方
3.3	质量管理体系文件总体结构策划及文件清单			对咨询老师提供的文件结构和清单进行认可	提供参考的体系文件结构及清单
3.4	质量手册、程序文件第一稿的编制与修订			起草第一稿	提供指导
3.5	质量手册、程序文件第二稿的编制与修订			对第一稿进行修订,完成第二稿	双方进行沟通
3.6	质量管理体系文件印制、批准、发布			企业内部履行审批手续,召开文件发布会	定稿审核 参加文件发布会
4	质量管理体系运行				
4.1	质量管理体系文件培训			组织培训	协助培训
4.2	质量管理体系试运行			组织运行	提供指导
4.3	第一次内部审核			配合内审	组织内审
4.4	管理评审			组织评审	协助评审
4.5	体系文件的修改与完善			进行修改	提供指导
4.6	第二次内部审核			组织内审	指导内审
4.7	符合性审核			配合审核	组织审核
5	质量管理体系认证				
5.1	与认证机构联系,签订认证合同			负责签订认证合同	协助委托方与认证机构联系
5.2	质量管理体系认证审核			接受审核	提供指导
5.3	获取质量管理体系认证证书				协助取证

表 2-2 关于自行贯标和聘请专业机构贯标
两种贯标方式的分析

内容	专业机构贯标	自行贯标
培训	培训内容较细致,针对性强,费用低(费用含于咨询费中,免费培养内审员),咨询老师去企业授课,对企业较方便,培训人数较灵活	内审员去社会培训班,针对性差,费用一般为 600~800 元/人,另需付交通和食宿费用
编写文件	全面提供文件编写的指导工作,针对企业管理现状进行较好的融合。在 ISO 9000 系列标准中,对标准条文理解深刻,有多个企业的编写经验及案例,可分析解决各种实际问题	对标准理解程度低,无编写经验,易造成不必要的重复工作,有可能浪费时间,并无把握是否达到标准要求

续表 2-2

内容	专业机构贯标	自行贯标
体系运行及内审	指导企业体系运行,讲解注意事项,并进行指导至少两次内审及一次管理评审,外审前一次符合性审核,有效的排除不足,达到认证要求	不易自己发现体系存在的问题及内审要求,认证的要求掌握不清,没有把握通过认证
认证	咨询小组讨论决定是否可达到认证要求,改进不足,可一次性 100% 通过认证	自己心中无把握是否能一次通过认证
价格	培训、编写文件指导、指导体系运行等费用包干,使企业做到不超标。 由于与认证机构有良好关系,认证费用按最低标准收取	培训多名内审员,一般几千元左右(不含食宿)。如用专职人员做,其工资等费用每年也需几万元左右,其它费用不可预见
时间	培训 5~7 天 文件编写一个月左右 体系运行 3 个月以上(国家规定) 认证时间可灵活把握	培训班在社会上报名,时间不保证。 文件编写时间有可能较长,在时间及标准上无把握达到要求
人员	内审员可根据企业情况在总费用包干情况下,多培训一些。对企业认证通过后维持体系运转有较大帮助。人员不需专职,不影响日常工作	有限的几名人员,不好协调文件编写及体系运行
其它	一个合格的咨询公司应能保证指导企业一次性通过认证,并在通过认证的基础上提高企业的管理水平。 当今社会分工越来越细,企业可把自己不善长处分包给专业机构去做,把有限的资源用到更需要的地方	ISO 9000 是一把双刃剑,如运行不好会使企业背上负担,反受其累。如运行不好,即使初审获取证书,以后每年的监督审核对企业来说都是一道难题

表 2-3 关于认证机构和认证咨询机构贯标
两种贯标方式的分析

内容	咨询机构咨询、认证机构审核	认证机构审核员咨询、认证机构审核
培训	培训内容较细致,针对性强,咨询专家有多家企业的指导经验,会为企业带来许多同行业的管理经验	针对性差,认证人员只讲标准,而忽视企业的实际情况,比较教条,就好比一个裁判去指导一个球队
编写文件	全面提供文件编写的指导工作,针对企业管理方法较好的融合。在 ISO 9000 标准中,对标准条文理解深刻,有多个企业的编写经验,可分析解决各种实际问题	无编写经验而只有审核经验,易造成不必要的重复工作,只是教条地按标准套用文件,有可能浪费时间并造成文件与企业实际工作的脱钩
体系运行及内审	指导企业体系运行,讲解注意事项,并指导至少两次内审及管理评审,有效的排除不足,达到认证要求	只是按外审的要求进行,忽视了企业想通过推行 ISO 9000 提高管理水平的愿望

续表 2-3

内容	咨询机构咨询、认证机构审核	认证机构审核员咨询、认证机构审核
认证	咨询专家是一个教练的角色,和企业共同努力,建立一套既符合企业实际又满足标准的体系并有效运行,一次通过认证	自己咨询自己审核,只是取得一张证书,可能流于形式。对内造成“两张皮”的现象,对外造成企业花钱买证的形象
价格	培训、编写文件,指导体系运行费用包干,使企业做到不超标,认证费用降到最低,企业每年的年审费用很低	费用全部为认证费,以后每年的监督审核费用昂贵
时间	培训 6~7 天 文件编写 一个月左右 体系运行 3 个月以上(国家规定)	因为缺少监督,自己咨询自己审核,可能偷工减料。现阶段咨询质量最差的一般为一条龙服务的机构
人员	内审员培训结合本行业和本企业情况,内审员更适合本企业实际情况。咨询专家深入企业内部和企业共同努力	培训出来的内审员只懂标准,而不注重与企业实际情况的结合,而审核员只动口、不动手,企业内部参加人员会苦不堪言
其它	使企业在费用、时间、通过率各方面心中明确。咨询专家与企业关系较融洽	国家行业主管部门明文规定认证咨询一条龙为非法行为,并已进行多次曝光,如经查处,企业证书可能作废,同时进行通报,企业声誉受影响 长期审核而咨询经验少的审核员一般不好沟通,合作一般不愉快
注:认证机构从事咨询工作或咨询机构从事认证工作在法律上是不允许的,一条龙的做法在国际上也是禁忌的。		

2.4 如何挑选咨询机构和认证机构

2.4.1 咨询机构的挑选

(1) 应具有合法的社会地位

国家认证认可监督管理委员会、国家质量监督检验检疫总局、国家工商行政管理总局、对外贸易经济合作部于 2002 年 4 月 2 日联合发布了《认证机构及认证培训、咨询机构审批登记与监督管理办法》(国认可联[2002]21 号)。《办法》规定所有的咨询机构必需经过国家认证认可监督管理委员会的重新备案审批,审批通不过者不得从事质量管理体系的认证咨询工作,审批通过后,颁发《认证咨询机构批准通知书》,并在营业执照中的经营范围中注明“认证咨询”方可领取正式的《认证咨询机构批准书》,故要选取的咨询机构必需提交《认证咨询机构批准书》和营业执照复印件(营业范围中应有“认证咨询”的字样),如无以上证件,则视为非法机构。其后于 2005 年颁布实施的《认证咨询机构管理办法》具体对咨询机构的要求修改如下:

- 1) 有固定的场所和必要的设施;
- 2) 注册资金不得少于人民币 10 万元;
- 3) 有符合认证咨询要求的管理文件;
- 4) 有 4 名以上取得注册的专职认证咨询师,其中至少有 1 名高级咨询师;
- 5) 依法应当具备的其他条件。

设立外商投资的认证咨询机构除应当符合上述条件外,外方投资者还应当取得其所

在国家或者地区法律规定的认证咨询从业资格。

(2) 与认证机构相对独立

认证和咨询一条龙的做法是国际上都禁忌的,在本书第2章2.3中进行了详细的描述。在挑选咨询机构时,咨询机构和认证机构不应有相同的法人代表,不应有财务利益关系,更不能是相同的机构,对于认证机构从事同一企业的咨询行为,国家认监委将给予严厉的处分,其结果必将损害企业的利益,因此在选取咨询机构时应值得注意。

(3) 对标准有深入的理解

归根到底,企业是要选择一个好的咨询专家团队为自己服务。在选择咨询机构的同时,应同时对为自己服务的咨询专家有所要求。咨询专家对ISO 9000族标准应有深入的理解,同时对自己的行业应有一定的了解,最好有过同行业的咨询经验。一个大型的咨询机构不一定有适合自己企业的咨询师,所以选择咨询机构应依据自己企业的实际情况,不可按咨询机构的规模盲目选取。

(4) 对咨询机构的调研评价

在对咨询机构进行调研评价,对其办公地点进行调研评价是次要的,只要是一个合法的咨询机构即可,重点应集中在对其客户的调研上,最好是其服务过的同行业企业,自己独立调研效果更好。

2.4.2 认证机构的挑选

(1) 具有合法的社会地位

质量管理体系认证要由具有法定地位的第三方认证机构进行。所谓第三方认证机构,是指与供需双方既无行政隶属关系,又无经济利害关系,具有公正性和权威性,可以充分信任的质量管理体系认证机构。

第三方质量管理体系认证机构,应是依据国家法律,得到政府批准的合法机构,国外认证机构在中国从事认证也应当得到政府批准。它可以是官方性质的,也可以是非官方性质的,无论何种性质,都应通过有关机构的认可。在我国,第三方认证机构需经国家认证认可监督管理委员会(简称CNCA)认可,《认证机构及认证培训、咨询机构审批登记与监督管理办法》(国认可联[2002]21号)规定认证机构必须重新备案审批,其后出台的对认证机构的具体解释如下:

1) 注册资本(金)不低于300万元;

2) 从事管理体系认证的认证机构,要具有10名以上(含10名)专职国家注册审核员(其中至少5名是国家注册高级审核员)或同等的认证人员;

3) 从事产品认证的机构具有10名以上(含10名)专职国家注册检查员(其中至少5名是国家注册高级检查员)或同等的认证人员;

4) 对特殊情况,具体条件由国家认监委根据具体情况决定。

(2) 认证机构需有本企业所需的专业范围

由于不同的认证机构有其不同的认证领域和范围,因此所选择的认证机构的注册专业范围应覆盖本企业申请注册的专业范围,在与认证机构签订认证合同前,应详细了解其经认可的专业范围。

(3) 具有权威性

质量管理体系认证机构必须拥有来自所认证对象专业领域的、既熟悉ISO 9000族标

准又有丰富的专业技术与实践经验的专家。他们以注册审核员的身份从事质量管理体系认证的审核工作,依靠他们的群体素质和智慧,保证认证机构作出的行动步骤和决定都具有科学性,从而在长期认证实践中树立权威性。

(4) 具有严格的管理能力

质量管理体系认证机构是以认证管理条例为工作准则,同时要制定工作方针和建立机构自身的质量管理体系,确保认证机构对整个审核过程的全面管理能力,以体现认证的公正性、严格性和可信性。

(5) 具有处理业务争端和顾客申诉的能力

质量管理体系认证涉及供需双方、员工、所有者、供方和社会等多方面的利益和需要,在实施质量管理体系认证审核及认证注册后有效期内的监督过程中,不可避免地会产生与上述诸方面的业务争端,要处理引发的顾客投诉。所以,认证机构应具备处理业务争端和顾客申诉的人力、物力、财力、知识及能力。

作为需要申请通过认证的企业,明智而慎重地选择较合适的认证机构,对企业通过质量管理体系认证十分重要。选取认证机构时,企业除考察认证机构是否具备上述基本条件外,还应考虑以下几方面因素:

1) 用户的要求。我国认证机构已发展到一百多家,高速的发展造成认证机构自身质量出现参差不齐的现象,不同的认证机构在实施认证检查时所把握的尺度不同,造成客户对通过认证的企业的不信任感。为此,用户有时会对选择质量认证机构有特殊的要求,企业应按照用户的要求选取高质量的认证机构。

2) 企业自身的实际要求。选择合适的认证机构,对于提高企业的信誉和知名度有相当大的影响。合适的认证机构,应在企业所要求的领域有较高的信誉和威望,拥有一定数量既熟悉专业特点、又熟悉本行业质量管理方法的注册审核员,这对扩大企业的知名度和切实提高企业质量管理水平是很有益处的。

2.5 贯标动员及培训

培训最好由专业的 ISO 9000 咨询专家进行,通常分为贯标动员及管理层培训、内审员培训和文件编制培训几种培训、因培训对象不同培训的侧重点各不相同。通常有以下方面:

(1) 贯标动员及管理层培训

培训内容:ISO 9000 族标准背景知识、标准在国际上的形成、发展、国内体系的宣贯情况;标准的要素构成及与企业日常管理活动的关系等。

参加人:企业中层以上人员及业务骨干、体系管理人员(有条件的单位可全员参加)。

(2) 内审员及文件编写人员培训

培训内容:质量管理基础知识、GB/T 19000—2008/ISO 9000:2005 和 GB/T 19001—2008/ISO 9001:2008 标准的要素构成、标准要素理解要点;内审员内审知识讲解;体系文件开发、文件编写要点、文件编写技巧及要求等。

参加人:体系文件编写人员、内审员。

(3) 内审员练习及考试

培训内容:内审员实际操作练习、考试及考试讲评等。

参加人:内审员。