

内审员与管理者代表 速查手册

—— ISO9001(ISO/TS16949)、ISO14001、GB/T28001

● 尹哲武 张智勇 主编 ●



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



内审员与管理者代表速查手册

——ISO9001 (ISO/TS16949)、ISO14001、 GB/T 28001

主 编	尹哲武	张智勇		
副主编	肖建章	陈晋美		
参 编	李 力	姜明军	张旺华	曾 璐
	陈旭茂	黄嘉衡	何竹筠	林巧玲
	张 川	胡新平	谢 天	赵 琳



机械工业出版社

本书共分四部分。第一部分讲述内部质量、环境、职业健康安全管理体系审核,从内部审核的策划、内部审核的准备、内部审核的实施几个方面全面介绍了内部审核的全过程,并辅以大量案例,同时对 ISO/TS16949 要求的审核方式进行了详细讲解。第二部分讲述过程审核,对过程审核的两种模式进行了详细介绍,并用案例的方式演示了过程审核的全过程。第三部分讲述产品审核,详细讲解了产品审核的两种模式,对产品审核作业指导书的编制、产品审核检查表的编制、产品审核报告的编制进行了细致的论述。第四部分讲述管理评审,详细讲解了管理评审的实施过程,并对 ISO/TS16949 管理评审的不同之处进行了全面分析。读者对象为企业内审员及企业管理者。

图书在版编目 (CIP) 数据

内审员与管理者代表速查手册: ISO 9001 (ISO/TS16949)、ISO14001、GB/T28001/尹哲武,张智勇主编. —北京:机械工业出版社,2006.7

ISBN 7-111-18985-X

I. 内… II. ①尹…②张… III. ①质量管理体系-国际标准-基本知识②环境管理-体系-国家标准-基本知识③劳动保护-劳动管理-体系-国家标准-基本知识-中国④劳动卫生-卫生管理-体系-国家标准-基本知识-中国 IV. ①F273.2-65②X9-65③R13-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 036221 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:李万宇 责任编辑:李建秀 版式设计:张世琴

责任校对:刘志文 封面设计:马精明 责任印制:洪汉军

北京鑫海金澳胶印有限公司印刷

2006 年 6 月第 1 版·第 1 次印刷

184mm×260mm·21.25 印张·516 千字

0001—4000 册

定价:43.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

本社购书热线电话:(010) 68326294

编辑热线电话:(010) 68351729

封面无防伪标均为盗版

作者简介

尹哲武

，高级工程师，中国航空工业总公司实验室认可评审员，科信检测有限公司总经理。在产品研发、质量管理、实验室管理方面具有丰富的实践经验。

张智勇

，大学毕业后先在航空航天部一企业研究所工作。南下广东后，先后就职于多家外资、民营企业，担任过工程师、主管、经理、副总经理等职务。现为广东出入境检验检疫协会培训中心特聘管理专家。

对企业管理有丰富的实践经验，担任过多家企业的管理顾问，编著出版过多本著作。

联系电话：0755-81809315，
020-38290185

E-mail: zzy0502@126.com

前 言

ISO9001: 2000、ISO/TS16949: 2002、ISO14001: 2004、GB/T28001—2001 管理体系每年都要求进行内部审核、管理评审。ISO/TS16949 还需进行产品审核、过程审核。但市场上讲解内部审核、产品审核、过程审核、管理评审实际操作的书籍却不多见。

很多企业，虽然已通过了认证，但在进行内部审核、管理评审时仍然流于肤浅、形式，仍然觉得无从下手。有些企业更是把产品审核工作当成了合格产品出货前的再检查。过程审核也没有体现出实际的应用价值。鉴于此，广东协检认证培训咨询中心的特聘专家张智勇先生组织有关顾问师、企业质量、环境、职业健康安全负责人编写了这本《内审员与管理者代表速查手册》，希望本书能为企业质量、环境、职业健康安全管理水平的提高作出贡献。

这本书的特点是：

- (1) 案例丰富，实战性强，可操作性强、保证读者拿到手就能用。
- (2) 案例移植性强，读者稍加改进，即可变成其企业的文件。

在这本书的编写过程中，我们得到了客户单位雪莱特光电科技股份有限公司（通过 ISO/TS16949、ISO14001 认证）、信义橡塑制品有限公司（通过 ISO/TS16949 认证）、华旺精密铸造实业有限公司（通过 ISO/TS16949、ISO14001、GB/T28001 认证）、宇航电子股份有限公司（通过 ISO/TS16949 认证）、兴瑜美容保健材料有限公司（通过 ISO9001 认证）、雅丽思美容顾问有限公司（通过 ISO9001 认证）、科信检测有限公司（通过 ISO/IEC17025 认证）有关管理人员的支持。在此向他们表示感谢。

对书中的不足之处，请读者不吝赐教！

编 者

2006 年 5 月于广州

目 录

前言

第一部分 内部质量、环境、职业健康安全管理体系审核

第 1 章 审核概论	3	第 4 章 内部审核的准备	16
1.1 有关审核的术语	3	4.1 组成审核组	16
1.2 管理体系审核的类型	4	4.2 文件收集与审查	16
1.2.1 审核的分类	4	4.3 编制审核实施计划	17
1.2.2 各类质量/环境/OHS 管理体系 审核的区别	4	案例 4-1: 审核实施计划	17
1.3 管理体系审核的特点	5	案例 4-2: 审核实施计划 (ISO/TS16949)	18
第 2 章 内部审核员	6	4.4 编写检查表	19
2.1 内审员的条件	6	4.4.1 检查表的作用	19
2.2 内审员的个人素质	6	4.4.2 检查表的设计要点	20
2.3 内审员的作用	7	4.4.3 检查表的内容	20
2.4 内审员的应知应会	7	4.4.4 检查表的类型	21
2.4.1 应知	7	4.4.5 使用检查表的注意事项	21
2.4.2 应会	7	4.4.6 审核检查表案例	21
2.5 内审员的工作方法和技巧	8	4.5 通知受审部门	21
2.5.1 审核工作方法	8	案例 4-3: 质量、环境、职业健康安全 一体化管理体系审核通用检 查表(适合各部门)	22
2.5.2 审核技巧	8	案例 4-4: 环境管理体系审核通用 检查表	88
2.6 有利与有害审核的特性	9	案例 4-5: 产品研发部审核 检查表	108
2.7 内审员应克服的不良习惯	10	案例 4-6: 品质部审核检查表	116
2.8 成功审核的几个要点	10	案例 4-7: 生产部审核检查表	122
2.9 审核中可能见到的人物类型及对策	11	案例 4-8: 人力资源部审核检查表	128
第 3 章 内部审核的策划	13	案例 4-9: 设备管理部审核检查表	130
3.1 内审的总体安排与组织管理	13	案例 4-10: 企业管理部审核检查表	134
3.2 审核方案的策划	13	案例 4-11: 营销部审核检查表	138
3.2.1 审核的范围	13	案例 4-12: 采购部审核检查表	142
3.2.2 审核的频次与时机	13	案例 4-13: 仓库审核检查表	146
3.2.3 审核方法	14		
3.2.4 审核日程计划	14		
3.3 内审方案案例	15		
案例 3-1: 年度审核方案	15		

案例 4-14: 管理者代表审核检查表	150	5.3 不符合项的确定与不符合报告	197
案例 4-15: 最高管理者审核检查表	152	5.3.1 确定不符合的原则	197
4.6 特别专题一: ISO/TS16949 管理体系的审核	160	5.3.2 不符合项的形成	197
案例 4-16: 产品设计和开发过程的审核	168	5.3.3 不符合的类型 (按严重程度)	197
案例 4-17: 供应商评价和开发过程的审核	174	5.3.4 不符合判别准则	198
案例 4-18: 采购过程的审核	176	5.3.5 不符合报告的内容	199
案例 4-19: 监视和测量装置控制过程的审核	178	案例 5-2: 不符合 (不合格) 报告 (1)	199
案例 4-20: 内部质量管理体系审核过程的审核	180	案例 5-3: 不符合 (不合格) 报告 (2)	200
案例 4-21: 培训过程的审核	182	5.4 审核组内部会议	201
案例 4-22: 合同评审过程的审核	185	5.4.1 每日审核组内部会议	201
案例 4-23: 设备管理过程的审核	187	5.4.2 审核组总结会议	201
第 5 章 内部审核的实施	191	5.5 末次会议	202
5.1 首次会议	191	5.5.1 末次会议的目的	202
5.1.1 首次会议的目的	191	5.5.2 末次会议要求	202
5.1.2 首次会议的要求	191	5.5.3 末次会议内容	202
5.1.3 参加会议的人员	191	案例 5-4: 末次会议怎样开?	203
5.1.4 首次会议内容	191	5.6 审核报告	204
5.1.5 首次会议案例	192	5.6.1 审核报告的内容	204
案例 5-1: 首次会议怎么开?	192	5.6.2 审核报告编写时的注意事项	205
5.2 现场审核	194	5.6.3 审核报告的发放和存档	205
5.2.1 审核证据的收集	194	案例 5-5: 审核报告	205
5.2.2 审核活动的控制	195	5.7 内审中纠正措施的跟踪	207
5.2.3 审核中的注意事项	196	5.7.1 纠正措施的提出	207
5.2.4 审核发现	196	5.7.2 纠正措施建议的认可和批准	207
5.2.5 现场审核记录	197	5.7.3 纠正措施的实施	207
		5.7.4 纠正措施的跟踪和验证	208

第二部分 过程审核

第 6 章 过程审核综述	211	7.1 中国企业过程审核模式概述	213
6.1 过程审核的涵义	211	7.1.1 过程审核的内容	213
6.2 体系、产品及过程审核间的关系	211	7.1.2 过程审核的作用	213
6.3 过程审核的对象	212	7.2 过程审核的准备	213
6.4 过程审核的方法	212	7.2.1 年度过程审核方案的策划	213
第 7 章 中国企业过程审核模式	213	案例 7-1: 年度过程审核方案	214

7.2.2 过程审核实施前的准备	215	8.3.1 年度过程审核方案的策划	256
案例 7-2: 过程审核实施计划	216	案例 8-1: 年度过程审核方案	257
7.3 过程审核的实施	222	8.3.2 过程审核实施前的准备	258
7.3.1 首次会议	222	案例 8-2: 过程审核实施计划	258
7.3.2 现场审核	222	8.4 过程审核的实施	260
7.3.3 召开末次会议	225	8.4.1 首次会议	260
7.4 过程审核报告	226	8.4.2 现场审核	260
7.4.1 过程审核报告的内容	226	8.4.3 审核结果的整理分析	261
7.4.2 过程审核报告编写时的 注意事项	226	8.4.4 召开末次会议	262
7.4.3 审核报告的发放和存档	226	8.5 过程审核报告	263
案例 7-3: 过程审核报告	227	8.5.1 过程审核报告的内容	263
7.5 过程审核中纠正措施的跟踪管理	228	8.5.2 过程审核报告编写时的 注意事项	263
第 8 章 外资企业过程审核模式	229	8.5.3 审核报告的发放和存档	264
8.1 外资企业过程审核模式概述	229	案例 8-3: 过程审核报告	264
8.2 过程审核的内容	229	8.6 过程审核中纠正措施的跟踪管理	267
8.2.1 产品诞生过程的审核	229	8.6.1 纠正措施的制定	267
8.2.2 批量生产(过程)的审核	230	8.6.2 纠正措施有效性验证	267
8.3 过程审核的准备	256	案例 8-4: 过程审核控制程序	268

第三部分 产品审核

第 9 章 产品审核综述	277	案例 10-3: 产品审核评级指导书实例(2) (中国模式)	285
9.1 产品审核的说明	277	10.2.3 编制产品审核实施计划	285
9.2 产品审核的作用	277	案例 10-4: 产品审核实施计划 (中国模式)	286
9.3 产品审核范围(重点)	278	10.2.4 准备产品审核用记录表	287
9.4 产品审核的时机	278	案例 10-5: 产品审核记录表 (中国模式)	287
9.5 产品审核的内容	278	10.2.5 通知与受审产品有关的部门	287
9.6 产品审核的方法	279	10.3 审核实施	288
第 10 章 中国企业产品审核模式	280	10.3.1 检查测试条件	288
10.1 年度产品审核方案的策划	280	10.3.2 抽样	288
案例 10-1: 年度产品审核方案 (中国模式)	280	10.3.3 检查或试验	289
10.2 审核准备	281	10.3.4 产品审核结果的数据处理	289
10.2.1 组成审核组	281	10.3.5 审核结果的整理分析	292
10.2.2 编写《产品审核评级 指导书》	281	10.3.6 召开审核总结会议	292
案例 10-2: 产品审核评级指导书实例(1) (中国模式)	284	10.4 产品审核报告	292

案例 10-6: 产品审核报告 (中国模式)	293	企业模式)	300
10.5 产品审核中纠正措施的跟踪管理 ...	294	11.2.4 准备产品审核用记录表	301
第 11 章 外资企业产品审核模式	295	案例 11-5: 产品审核记录表(外资企业 模式)	301
11.1 年度产品审核方案的策划	295	11.2.5 通知与受审产品有关的部门 ...	302
案例 11-1: 年度产品审核方案(外资 企业模式)	295	11.3 审核实施	302
11.2 审核准备	296	11.3.1 检查测试条件	302
11.2.1 组成审核组	296	11.3.2 抽样	302
11.2.2 编写《产品缺陷目录及缺陷 评级指导书》	296	11.3.3 检查或试验	303
案例 11-2: 产品缺陷目录及缺陷评级指导 书实例(1)(外资企业 模式)	297	11.3.4 产品审核结果的数据处理	303
案例 11-3: 产品缺陷目录及缺陷评级指导 书实例(2)(外资企业 模式)	298	11.3.5 审核结果的整理分析	304
11.2.3 编制产品审核实施计划	299	11.3.6 召开审核总结会议	305
案例 11-4: 产品审核实施计划(外资		11.4 产品审核报告	305
		案例 11-6: 产品审核报告(外资企业 模式)	305
		11.5 产品审核中纠正措施的跟踪管理 ...	306
		案例 11-7: 产品审核控制程序(外资 企业模式)	307

第四部分 管理评审

第 12 章 管理评审的内容	315	12.2 管理评审与管理体系审核的比较 ...	318
12.1 管理评审概述	315	案例 12-1: 管理评审的实施过程	319
12.1.1 评审的目的	315	12.3 管理评审计划	320
12.1.2 评审的对象	315	12.4 管理评审会议议程	320
12.1.3 评审的内容	315	12.5 管理评审报告	320
12.1.4 评审的实施者	317	案例 12-2: 管理评审计划	321
12.1.5 评审的输入	317	案例 12-3: 管理评审会议议程	324
12.1.6 评审的时机	317	案例 12-4: 管理评审报告	325
12.1.7 评审的方式	318	12.6 特别专题: ISO/TS16949 管理评审 报告的格式	328
12.1.8 评审的输出	318		
12.1.9 评审的后续管理	318		

第一部分

内部质量、环境、职业健康安全管理体系审核

详细讲述内部质量、环境、职业健康安全管理体系审核，从内部审核的策划、内部审核的准备、内部审核的实施几个方面全面介绍内部审核的全过程。

第1章 审核概论

1.1 有关审核的术语

1. 审核 (audit)

为获得审核证据并对其进行客观的评价,以确定满足审核准则的程度所进行的系统的、独立的并形成文件的过程。

注:内部审核,有时称第一方审核,用于内部目的,由组织自己或以组织名义进行,可作为组织自我合格声明的基础。

外部审核包括通常所说的“第二方审核”和“第三方审核”。

第二方审核由组织的相关方(如顾客)或由其他人员以相关方的名义进行。

第三方审核由外部独立的组织进行。这类组织提供符合要求(如 ISO9001 和 ISO14001)的认证或注册。

当质量和环境管理体系被一起审核时,这种情况称为“一体化审核”。

当两个或两个以上审核机构合作,共同审核同一个受审核方时,这种情况称为“联合审核”。

2. 审核方案 (audit programme)

针对特定时间段所策划,并具有特定目的的一组(一次或多次)审核。

3. 审核准则 (audit criteria)

用作依据的一组方针、程序或要求。

4. 审核证据 (audit evidence)

与审核准则有关的并且能够证实的记录、事实陈述或其他信息。

注:审核证据可以是定性的或定量的。

5. 审核发现 (audit findings)

将收集到的审核证据对照审核准则进行评价的结果。

注:审核发现能表明是否符合审核准则,也能指出改进的机会。

6. 审核结论 (audit conclusion)

审核组考虑了审核目标和所有审核发现后得出的最终审核结果。

7. 审核委托方 (audit client)

要求审核的组织或人员。

8. 受审核方 (auditee)

被审核的组织。

9. 审核员 (auditor)

有能力实施审核的人员。

10. 审核组 (audit team)

实施审核的一名或多名审核员。

注 1：通常任命审核组中的一名审核员为审核组长。

注 2：审核组可包含实习审核员。在需要时可包含技术专家。

注 3：观察员可以随同审核组，但不作为其成员。

11. 技术专家 (technical expert)

〈审核〉提供关于被审核对象的特定知识或技术的人员。

注 1：特定知识或技术包括关于被审核的组织、过程或活动的知识或技术，以及语言或文化指导。

注 2：在审核组中，技术专家不作为审核员。

12. 能力 (competence)

经证实的应用知识和技能的本领。

1.2 管理体系审核的类型

1.2.1 审核的分类

质量/环境/职业健康安全 (Occupational Health and Safety——OHS) 管理体系审核分为：

(1) 内部质量/环境/OHS 管理体系审核，也称第一方审核，是组织的自我审核。

(2) 外部质量/环境/OHS 管理体系审核，包括第二方和第三方审核。第二方审核是顾客对组织的审核，第三方审核是第三方性质的认证机构对申请认证组织的审核。

1.2.2 各类质量/环境/OHS 管理体系审核的区别

内部质量/环境/OHS 管理体系审核与外部质量/环境/OHS 管理体系审核从审核的目的、审核方组成、审核依据、审核人员以及审核后的处理均不同。表 1-1 列出了它们的区别。

表 1-1 内、外部审核的区别

	内部质量/环境/OHS 管理体系审核	外部质量/环境/OHS 管理体系审核
目的	审核质量/环境/OHS 体系的符合性、有效性，采取纠正措施，使体系正常运行和持续改进	第二方：选择合适的合作伙伴（供应商）；证实合作方持续满足规定要求；促进合作方改进质量/环境/OHS 管理体系 第三方：导致认证，注册
审核方	第一方	第二方，第三方
依据	ISO9001：2000（ISO/TS16949：2002） /ISO14001：2004/GB/T28001—2001（此几个标准的年号后边不一一批注）标准； 企业质量/环境/OHS 管理体系文件； 适用于组织的法律法规及其他要求	第二方：合同，企业质量/环境/OHS 管理体系文件；适用于受审核方的法律法规及其他要求 第三方：ISO9001（ISO/TS16949） /ISO14001/GB/T28001 标准；企业质量/环境/OHS 管理体系文件；适用于受审核方的法律法规及其他要求
审核方案	集中/滚动式审核	集中式审核
审核员	有资格的内审员，也可聘外部审核员	第二方：自己或外聘审核员 第三方：国家注册审核员

(续)

	内部质量/环境/OHS 管理体系审核	外部质量/环境/OHS 管理体系审核
文件审查	根据需要安排	必须进行
审核报告	提交不符合报告和采取纠正措施建议	只提不符合报告
纠正措施	重视纠正措施。对纠正措施计划不作具体咨询，但可提方向性意见供参考。对纠正措施完成情况不仅要跟踪验证，还要分析研究其有效性	对纠正不能作咨询，对纠正措施计划的实施要跟踪验证
监督检查	无此内容	认证或认可后，每年至少进行 1 次监督检查

1.3 管理体系审核的特点

1. 被审核的管理体系必须是正规的

ISO9001 (ISO/TS16949)、ISO14001、GB/T28001 标准强调组织的质量、环境、OHS 管理体系要文件化，只有建立文件化的管理体系，管理体系才能规范运作，才有比较和评价的可能。文件化的管理体系是审核对象的必要条件。

2. 管理体系审核必须是一种正式的活动

管理体系审核的“正式”性，主要体现在：

(1) 无论是外审还是内审，都需要经过相关的管理者/委托方授权和批准才能进行，第三方审核还需根据合同进行。

(2) 管理体系审核有规范的程序和方法。从审核的准备到审核的实施和审核后的跟踪验证都有规范的程序和做法。

(3) 审核工作必须由经过培训且经资格认可的人员进行。不管是外部或是内部审核，审核人员都需经过正规的培训并取得相应的资格才能进行审核工作。

(4) 审核必须形成书面的文件。审核计划、审核表、审核记录、审核报告等都要形成书面文件。

3. 管理体系审核必须具有客观性、独立性和系统性

审核的客观性、独立性和系统性是开展审核的三个核心原则。

客观性是指审核员要以充分的证据为基础，公正、客观地评价审核对象，不能偏见、主观地给出审核结论。

独立性是指审核员要与被审核的领域无直接责任关系。在外部审核中，审核员应与受审核方无任何利益关系。在内部审核中，一般来说本部门人员不能审核本部门。

系统性是指审核员要按规定的程序全面地审核和评价与审核对象有关的各项活动和结果。

4. 管理体系审核采用抽样方法

由于时间和人员的限制以及体系运行的连续性，审核工作要在规定的时间内完成对体系各个方面的审核工作，只能采取抽样检查的方法。抽样应做到随机抽样，要有代表性。但部门和体系过程（或要素）不能抽样。

第 2 章 内部审核员

2.1 内审员的条件

内审员的注册不是强制性的，企业可以自己任命内审员。内审员一般应具备下列条件：

1. 教育程度

具有中专以上学历或高中以上学历。

2. 培训

需接受有内审员培训资格的机构的培训，并取得培训合格证书。

3. 工作经历

四年以上工作经验，最好有一年质量管理、环境保护管理、职业健康安全管理的经验。

4. 个人素质

思路开阔、成熟、很强的判断和分析能力、看问题客观公正、坚持原则等。

5. 基本能力

了解 ISO/TS16949（或 ISO9001）、ISO14001、OHSAS18001（GB/T28001）标准；了解审核程序、方法和技巧；熟悉组织情况、管理体系文件；掌握基本的质量、环境、OHS 法律法规知识等。

6. 专业能力

（1）对质量管理的原则和技术熟练，了解作业过程、产品和服务。

（2）对与组织经营活动有关的环境专业知识有一定的了解。了解组织活动、产品和服务中存在的环境因素，有环境因素识别、评价和控制方面的知识。

（3）对与组织经营活动有关的 OHS 专业知识有一定的了解。了解组织活动、产品和服务中存在的危险源及其潜在风险，有危险源辨识、风险评价和风险控制方面的知识。

2.2 内审员的个人素质

（1）开放式思维。愿意考虑不同的想法和观点。

（2）善于交往。与人交往的能力与技巧。

（3）觉察能力。视觉、嗅觉和听觉等感觉的应用。

（4）反应能力。对外界的直觉反应能力。

（5）执着。坚持不懈，不受外界干扰及追求目标的能力。

（6）决定能力。基于逻辑推理和分析技能作出决定的能力。

（7）自信。在与其他人开展有效交往时，坚持自身独立性的能力。

（8）正直。真实、真诚、诚实、慎重。

（9）合作的能力。

- (10) 行政管理能力。保存记录、报告、策划、预算、人事管理等。
- (11) 良好的心态，细心坦诚。
- (12) 稳定的情绪。感情稳定、冷静、顽强、坚韧、工作为重。
- (13) 良好品德。忠实可靠、积极、乐于助人。
- (14) 良好的外在形象。

2.3 内审员的作用

- (1) 对组织质量、环境、OHS 管理体系是否符合策划的安排，ISO/TS16949（或 ISO9001）、ISO14001、GB/T28001 标准的要求，以及组织确定的要求作出评价，对组织质量、环境、OHS 管理体系的有效实施和持续改进起监督和推动作用。
- (2) 受组织委派对供方质量/环境/OHS 管理体系进行审核。
- (3) 在组织接受外部审核时，担任向导或负责联络。

2.4 内审员的应知应会

2.4.1 应知

- (1) 企业产品形成的全过程。
- (2) 企业的质量、环境、OHS 管理体系及其文件，企业的组织结构、职能和相互关系，企业的基本业务过程和有关术语。
- (3) ISO9000 标准。ISO9000 标准起着确定理论基础、统一术语和明确指导思想的作用，其中的八项质量管理原则是非常重要的内容。
- (4) ISO/TS16949（或 ISO9001）、ISO14001、GB/T28001 标准。
- (5) ISO19011《质量和（或）环境管理体系审核指南》。阐述了审核过程、审核员和审核管理要求。
- (6) 相关的质量、技术知识。
- (7) 一定的环境保护知识，环境因素识别、评价和控制方面的知识，组织活动、产品和服务中存在的环境因素。
- (8) 一定的 OHS 专业知识，危险源辨识、风险评价和风险控制方面的知识，组织活动、产品和服务中存在的危险源及其潜在风险。
- (9) 必要的法律法规基础知识。比如：产品设计中应遵循的法律法规；组织应遵守的环境、OHS 法律法规。

2.4.2 应会

- (1) 审核方案策划，审核实施计划的编制。
- (2) 组成审核组。
- (3) 编制审核检查表。
- (4) 审核的方法、技巧。

- (5) 不符合项的确定与不符合报告的编写。
- (6) 审核结果的汇总分析。
- (7) 审核报告的编写。
- (8) 纠正措施的验证。
- (9) 组织首、末次会议。

2.5 内审员的工作方法和技巧

2.5.1 审核工作方法

1. 面谈

面谈是现场审核中较为常用的方法。通过与最高管理者、管理者代表及各部门领导面谈，可以确认其对各自职责的理解和职责的落实情况；与现场员工的交谈，可以判断他们对程序文件和作业指导书中的要求的了解程度和执行情况，从而判断体系的实施情况。这里要注意：有时对于交谈所得到的信息，特别是涉及到数据的一些信息，还应该通过其他渠道获取支持信息予以核实，例如通过查阅记录、现场观察来核实面谈所得到的信息，以保证审核的客观性。

2. 查阅文件与记录

质量、环境、OHS 管理体系是一个文件化的体系，查阅文件和记录是现场审核中必须采用的方法。通过文件和记录可以了解体系的要求，可以追溯体系的发展及运行状况。审核中需查阅的主要记录包括：环境因素识别与评价记录，危险源辨识与风险评价记录，法律、法规的获取与识别记录，设计评审、验证、确认记录，供应商评价记录，培训记录，协商与沟通记录，文件控制记录、运行控制的运行记录、监测与测量记录，不符合、纠正措施记录、内审记录以及管理评审报告等。由于组织的同一类记录往往很多，不可能一一核查。审核员要善于从中选取代表性的样本进行审核。

3. 现场观察

审核员通过自己的眼睛看到的应是最真实的，所以审核员应当具备敏锐的观察力。现场观察的方法可用于判断组织在实际工作中是否遵守了程序文件和作业指导书的要求，这也要求审核员事先熟悉文件对现场的各项主要要求。同时，也不应拘泥于文件的要求，应善于自己发现问题。

现场观察中一个重要的内容是判断有无重大的环境因素、重大的危险源及其风险，以及重要的生产过程被遗漏。要做好这一点，审核员就必须掌握有关的质量、环境、OHS 知识和法律、法规知识。

2.5.2 审核技巧

1. 要善于提问

如果审核员在现场审核时，基本上是按检查表组织提问，则应做到自然、合理，切忌生搬硬套。审核员应保持耐心、礼貌和微笑的姿态，这将有助于克服受审核方人员的畏惧心理。审核员完全可以将同一问题问不同人员，然后探讨答案不一致的原因。