

中国认证人员与培训机构国家认可委员会

CNAT

培训机构认可文件汇编

二〇〇二年七月二十六日

中国认证人员与培训机构国家认可委员会

CNAT

质量管理体系（GB/T19000-2000 族）

审核员培训课程准则

第1版

文件编号：CNAT-104

发布日期：2002 年 月 日

©版权 2002-中国认证人员与培训机构国家认可委员会

48583/20 17

质量管理体系 (GB/T19000-2000 族) 审核员培训课程准则

类别

本文件为 CNAT 规范类文件。

CNAT 准则规定了 CNAT 运作其认证人员注册和培训认可项目时遵循的标准规范, 并完全覆盖 IATCA 相应准则的要求。这些准则将是 CNAT 接受 IATCA 多边互认协议 (MLA) 评审所依据的主要标准。

本准则经 CNAT 批准发布。

批准

第 1 版	实施日期: 立即
编制: CNAT	日期: 2002 年 06 月 28 日
批准: CNAT	日期: 2002 年 07 月 26 日

注: 本准则是原 CRBA/CNAB《质量管理体系审核员培训课程提供准则》的一部分。原准则文件包括 3 类要求, 即对培训课程、培训机构和培训课程认可机构的要求。以下列出原准则文件的详细资料, 供参考:

CRBA

第 4 版-发布日期: 2000 年 8 月 2 日 实施日期: 2001 年 1 月 1 日

CNAB

第 1 版-发布日期: 1999 年 7 月 29 日 实施日期: 1999 年 7 月 29 日

联系电话: 010-64238900 传真: 010-64204179

电子邮箱: cnat@cnat.org.cn

咨询及索取

关于 CNAT 文件的咨询请与 CNAT 秘书处接洽。在 CNAT 网址www.cnat.org.cn上可获取本文件也可从 CNAT 秘书处获取这些文件的电子文本。

版权

©版权 2002-中国认证人员与培训机构国家认可委员会

前言

本准则由 CNAT 依据 IATCA《QMS(ISO9000:2000 族)审核员培训课程准则 (第 1 版)》制定, 完全覆盖 IATCA 准则的要求, 目的是为希望取得 CNAT 审核员注册资格的学员提供一个统一的国际承认的管理体系审核培训标准。

本准则供 CNAT 和培训机构使用。

本准则制定时参考了 ISO 有关标准, 并考虑了中国的国情及认证机构、培训机构的要求。

本准则规定了对 IATCA-MLA 签署机构的部分要求。作为认证人员培训认可机构, CNAT 遵照本准则运作其培训认可项目。有效地实施本准则是加入、保持 IATCA-MLA 资格的主要要求。

IATCA-MLA 的签署机构, 应满足以下要求, 方有权认可 IATCA 承认的审核员培训课程提供者及其提供的培训课程:

- IATCA 的成员;
- 运行审核员培训课程认可项目;
- 认可项目的运行符合以下管理控制过程: ISO/IEC 指南 61、GB/T19001-2000 规定的管理控制过程, 以及 IATCA 的规章、备忘录和多边认可协议;
- 已成功地通过同行评审, 证明本机构已满足了对培训课程认可机构 IATCA-MLA 成员的要求;
- 已签署培训课程认可机构 IATCA-MLA;
- 可按要求及时证明持续符合认可准则。

作为 IATCA 培训课程认可机构多边互认协议 (MLA) 的签署机构, 其认可的相应审核员培训机构, 有权颁发经认可的 IATCA 审核员培训课程的“合格证书”。

IATCA-MLA 所有签署机构均承认上述证书, 作为满足注册 IATCA 审核员所需的正规培训要求的证据。

这种承认将消除审核员培训机构寻求多方认可的需要。当然, 那些愿意寻

求多方认可的审核员培训机构仍可继续向其他审核员培训课程认可机构提出认可申请。

所有 CNAT 文件都用中文发布。标有最近发布日期的中文版 CNAT 文件是最确切的版本。CNAT 秘书处将在 CNAT 网站上公布所有 CNAT 相关准则的最新版本。

本准则直接采用 IATCA 准则发布的格式。

信息

关于 CNAT 或 CNAT 认证人员培训认可的更多信息, 请与 CNAT 秘书处联系:

地址: 北京市朝阳区和平里西街甲 2 号

信箱: 北京市和平里邮局 23 号信箱

邮编: 100013

E-mail: cnat@cnat.org.cn

1 总则

1.1 本准则供 CNAT 和审核员培训机构使用。本准则规定了对 CNAT 质量管理体系(GB/T19000-2000 idt ISO9000:2000 族标准, 以下简称 GB/T19000)审核员培训课程的内容和结构的要求。CNAT 将评审培训课程与本准则的符合性, 并评审培训机构与 CNAT《培训机构准则》的符合性。

1.2 CNAT 对培训机构的认可包括两部分内容: 管理体系的批准和所提供的每项课程的内容和结构的批准。两部分批准可以分别进行, 也可以一并进行。培训机构只有在管理体系及课程内容和结构均获得批准后, 方可提供 CNAT 认可的课程。

1.3 本准则文件将与下列 CNAT 准则文件一同使用:

《培训机构和培训课程评审准则》, 该准则规定了 CNAT 在实施认可评审时使用的过程;

《培训机构准则》, 该准则规定了对培训机构管理体系的要求。

1.4 CNAT 有权根据需要重新发布、修订准则。除非经 CNAT 批准, 培训机构应在 3 个月内执行新发布、修订的准则。

1.5 除符合本准则要求以外, 培训机构还应符合国家和/或地区的有关规定。

2 引言

2.1 CNAT 质量管理体系 (GB/T19000) 审核员培训课程应依据 ISO19011 标准, 对可能成为审核员和审核组长的学员就质量管理体系审核和审核组管理的理论和实践提供培训。

2.2 培训课程的重点应集中在培训学员根据 GB/T19001 标准或被认可的其他等效国际标准对质量管理体系进行审核。

2.3 培训机构应

- 提供完整的质量管理体系审核知识, 使学员能识别和理解良好的审核实践;
- 鼓励学员认真分析自我表现, 作为提高有效的审核员技能的手段。

3 学习目标

3.1 成功地完成培训课程的学员应能够证实他们已经达到本章规定的学习目标。

3.2 总则

3.2.1 成功地完成培训课程的学员应能够说明质量管理体系的目的及其在帮助组织提高有效性、协调性和顾客满意方面所起的作用。

3.3 标准

3.3.1 成功地完成培训课程的学员应能够:

- (1) 阐述 GB/T19000 族标准的目的和意图、它们之间的相互关系、适用于 GB/T19001 和 GB/T19004 标准的“协调一对”的概念以及 GB/T19000 标准中使用的术语;
- (2) 说明 GB/T19000 族标准和 ISO19011 标准的持续发展过程、这些发展对审核过程可能产生的影响以及对审核员知识更新的需求;
- (3) 说明八项质量管理原则及其与 GB/T19001 标准的关系;
- (4) 阐述 GB/T19001 标准的每一条款的意图和要求;
- (5) 说明 GB/T19001 标准要求的文件, 以及质量手册、程序、质量策划、方针和目标之间的关系;
- (6) 识别为证明符合 GB/T19001 标准要求所需的审核证据;
- (7) 评价完整质量管理体系的有效性, 包括过程、以顾客为关注焦点和持续改进;
- (8) 评价在各种不同的情况下对文件的不同要求并理解文件和记录之间的差异;
- (9) 说明遵守法律与符合标准的区别, 以及实施审核时这些条款的意义;
- (10) 说明如何有效地评价产品实现过程和支持活动; 以便验证那些活动的符合性和有效性;
- (11) 阐述基于过程的活动的概念及相关的输入、输出、控制和资源的概念。

3.4 审核过程和责任

3.4.1 成功地完成培训课程的学员应能够:

- (1) 说明认证认可制度, 认可机构、认证机构、审核员注册机构、培训课程认可机构及 CNAT 和 IATCA 的不同职责;
- (2) 说明组织的质量管理体系的认证过程;
- (3) 说明适用于审核过程的 ISO19011 标准现行版本 (适用时) 的要求;
- (4) 说明第一方、第二方和第三方审核的作用、共同点与不同点, 及在每种审核活动中审核员、受审核方和审核委托方的不同作用和责任;
- (5) 阐述审核过程各阶段的保密要求;
- (6) 阐述审核员应注意当地的风俗习惯, 并遵守受审核方的规章制度要求, 特别是涉及健康和安全的状况;
- (7) 说明并承担审核员和审核组长在审核过程中的作用和职责;
- (8) 理解 CNAT 质量管理体系审核员注册准则, 国家注册审核员制度, 以及 CNAT 注册资格的国际承认;
- (9) 理解 CNAT 审核员行为规范。

3.5 审核策划

3.5.1 成功地完成培训课程的学员应能够:

- (1) 按照 ISO19011 标准, 策划并组织审核的各项工作, 包括文件评审;
- (2) 阐述:
 - i. 认证机构被认可的范围的重要性;
 - ii. 与受审核方质量管理体系结构和内容相关的范围的重要性, 包括适用要求 (删减) 的概念、审核计划、以及审核组成员的选用;
- (3) 阐述初访 (pre-audit visits) 的目的, 以及如何评估初访的需求;
- (4) 确定审核前所需要的信息, 以便有效地策划审核所需要的人力和资源;
- (5) 根据过程分析、受审核质量管理体系和 GB/T19001 标准规定的有关要求编制审核过程中使用的检查表;
- (6) 说明在审核中使用检查表的益处和风险。

3.6 审核实施

3.6.1 成功地完成培训课程的学员应能够:

- (1) 依据 ISO19011 标准完成一个过程审核的各个方面;
- (2) 依据 ISO19011 标准在审核期间主持首、末次会议并理解召开与受审核方沟通会议的目的;
- (3) 展示有效的人际交往技能和面谈技巧, 其中包括听和问的能力;
- (4) 在审核过程中作好充分记录, 以便提供体系符合和不符合审核准则的客观证据;
- (5) 阐述审核中抽样的风险和益处;
- (6) 收集并分析审核过程中的证据, 将具体的审核证据与标准及质量管理体系的相关要求进行对照, 并客观地评审收集到的证据。

3.7 审核的报告和跟踪

3.7.1 成功地完成培训课程的学员应能够:

- (1) 总结、记录并提交审核的结果, 并展示依据获得的审核证据编写简明的审核报告的能力;
- (2) 评价审核过程中收集的客观证据, 并编写符合和不符合审核准则的报告;
- (3) 评价审核过程中记录的不符合的严重程度, 并按审核方案中的定义划分不符合级别 (例如, 主要、次要、观察) (注: 为了评价学员的能力, 在培训过程中应该使用培训大纲中规定的划分定义);
- (4) 评价受审核方提出的与审核过程中记录的不符合相对应的纠正和预防措施建议; 评价所采取的纠正措施的实施及有效性, 评价所采取的预防措施的实施及有效性; 辨别纠正措施和预防措施;
- (5) 根据审核过程中获得的审核证据, 作出管理体系是否可通过认证的推荐;
- (6) 说明审核员和受审核方在纠正措施的各个阶段的作用和责任;
- (7) 阐述进行监督审核的目的。

3.8 适用时, 培训机构应制定更详细的学习目标。

3.9 学员达到学习目标的情况应由培训机构进行测量。

4 课程内容

4.1 课程开始前, 学员应填写入学登记表, 表中应明示 CNAT 审核员注册要求并明确培训合格仅满足注册的部分要求。学员本人在入学登记表中签名。

课程开始时, 培训机构应向学员介绍课程形式、学员责任、学员评价方式和各种评价的依据;

4.2 培训课程应包括:

- 学习目标 (第 3 章) 中规定的所有方面;
- 适当时, 当地的要求、文化、审核的惯例或方法, 以及 GB/T19001 标准的应用。

5 课程结构、培训方法和设施

5.1 课程时间

5.1.1 用于直接授课和指定的分组活动、个人活动的全部课程时间应不少于 40 小时。

5.1.2 经 CNAT 评审批准, 具有符合 CNAT《质量管理体系 (GB/T19000-2000 族) 审核员预备知识培训课程准则》要求的预备知识培训课程的培训机构, 可以提供不少于 36 小时的审核员培训课程。(仅提供 5.1.1 条款规定课程的培训机构可忽略本条款要求。)

5.1.2.1 参加 36 小时课程的学员应表明他们已具备如下预备知识:

- (1) GB/T19001 标准现行版本的具体要求;
- (2) GB/T19001 标准与 GB/T19000 族其它标准的比较;
- (3) GB/T19000 标准和 GB/T19001 标准中使用的术语定义 (例如: 顾客、组织、供方)。

5.1.2.2 培训机构应具有 CNAT 承认的验证学员具有必要预备知识的过程, 这些

预备知识应该包括第 3 章 3.2.1、3.3.1(1)、3.3.1(2)、3.3.1(3)、3.3.1(4)和 3.3.1(5)规定的学习目标的要求。

5.1.2.3 参加 36 小时课程的学员应首先成功地完成 CNAT 批准的审核员预备知识培训课程 (见 5.1.2)。

5.1.2.4 学员应在 36 小时课程开始前 1 年内成功地完成预备知识培训课程, 或依据 CNAT 承认的其他验证过程证明其具有必备的预备知识。

5.1.2.5 对于 36 小时的培训课程, 可以从教材中省略第 3 章的以下几项学习目标, 即, 3.2.1、3.3.1(1)、3.3.1(2)、3.3.1(3)、3.3.1(4)和 3.3.1(5); 其它学习目标则不应从课程中省略。

5.1.3 如果通过翻译授课, 应根据需要增加课程时间以达到满足学习目标。

5.1.4 考试、用餐、课间休息或其它自由活动的时间不应计算在课程时间内。

5.1.5 除非经 CNAT 批准, 培训课程应在连续的 5 天内讲授 (5.1.3 规定的情况除外)。

5.2 培训方法

5.2.1 培训课程的设计应使教师和学员之间具有高度的互动性, 实现充分、平等的交流。培训方法应设法在全部课程时间内激励学员并使他们能够参与和相互协助、配合。

5.2.2 培训课程应包括知识性部分 (利于对概念的理解) 和技能性部分 (在实践活动中应用知识和技能), 并使每一学员感受到真实的质量管理体系审核实践和情景。

5.2.3 知识性部分可由教师主导, 但如果需要, 也应与学员进行一些交流, 使教师能够检查学习情况, 使学员能够澄清他们的理解。

5.2.4 技能性部分可由教师辅导, 教师可讲解有关的要求和技巧, 如主持会议和面谈的技巧。

5.2.5 培训课程应包括确认学员达到学习目标情况的方法和及时提供反馈的方法。

5.2.6 应要求每名学员积极地参与实践性的技能活动, 即: 专题讨论、案例研究、审核员角色扮演活动或实际质量管理体系审核。此类活动至少应占课程时间的 50%。

5.2.7 如果安排学员参加实际的质量管理体系审核, 则 2/3 的审核时间可计入总的课程时间。往返于审核地点的时间以及任何延误时间都不应计入。

5.2.8 教师应对课程进行有效管理, 包括注意时间安排、课程内容、标准的要求、教师的行为以及其它课程要求。

5.2.9 教师可使用与培训直接有关的培训辅助措施, 例如录像, 作为培训的补充。这些录像可以是商业化的培训录像也可以是在课程期间为记录和评价学员表现而制作的录像。在总课程时间中, 用于非交流式、被动式的培训辅助措施的时间不应超过 3 小时。

5.3 培训班规模; 出勤要求

5.3.1 每期培训班的学员人数不应多于 20 人, 也不应少于 4 人。

5.3.2 在个别和特殊情况下, CNAT 可根据第 7 章规定考虑批准举办少于 4 人或多于 20 人的培训班。

5.3.3 课程开始之前, 培训机构应书面通知学员关于应参加全部课程时间和活动的要求, 以及禁止各种影响培训的行为 (如使用移动电话、寻呼机和吸烟等) 的要求。课程开始时, 应再次提醒学员任何违反上述要求的情况将影响其连续评价结果, 并可能导致最终不能通过本次培训。

5.4 教师人数

5.4.1 11 人以上 (含 11 人) 的培训班应由 2 名教师授课, 他们应出席全部课程时间并积极地参与对学员的指导和评价。对于特定的专题或活动可以使用其他人员或实习教师。然而, 这两名教师仍应对全部课程负责。

5.4.2 如果培训班的学员数为 4-10 人, 可由 1 名教师授课。

5.4.3 对于不需要指导和评价的特定活动 (如书面测验或编制检查表), 也不需

要教师解释、澄清或答疑时, 只需有 1 名教师在场。

5.5 课程教材

5.5.1 每位学员都应获得一套完整的课程教材, 其中包括: 学员手册、案例资料、GB/T19001 标准、CNAT 统一编写的教学大纲等。

5.5.2 课程教材中的文件应体现良好的组织、编排和文件管理, 包括文件修订版本及适当的编页。

5.5.3 课程教材应包括内容目录, 在封面上应显著地注明经认可的培训机构名称、课程名称和有关 CNAT 认可的信息。

5.5.4 学员手册应

- 覆盖课程的每个部分;
- 包括所覆盖的学习目标的全部重点;
- 包括标明每节课程内容和起止时间的课程时间表;
- 包括典型的文件、报告和表格的范例;
- 作业、分组活动指导书等课程文件应明确、规范;
- 包括判定学员培训通过/不通过的标准, 包括连续评价、笔试、补考的规定。

5.5.5 教师用教材应包括培训现场安排的要求、课程时间表、说明教学重点和方法的教学文件和参考资料, 以及学员评价方法;

5.5.6 课程教材可以包括模拟试题, 但这些试题不能用于课程中或课程后的考试。

5.6 设施

5.6.1 培训机构应确保提供适宜的培训设施, 包括教室、声像设备和其它培训设施, 以及分组活动使用的设施。分组活动使用的设施应能保证各小组的活动不相互干扰。

- 教室的面积、光线、安静条件应充分, 以安排和保证学员和教师的

教学活动:

- 教学设备应性能良好, 满足教学需要:

5.6.2 培训机构应鼓励学员住在培训地点或附近, 以便增加学员参加小组活动和课外与教师交流的机会。

6 学员评价

6.1 应采用以下两种独立的方式对每位学员进行评价。成功地完成课程的学员, 在这两方面均应符合要求:

- 教师对每位学员达到第 3 章规定的学习目标的情况予以的连续评价;
- 检验学员对照 GB/T19001 标准的要求应用审核原理和实践的能力的笔试。

6.2 连续评价

6.2.1 连续评价应由教师进行并形成记录。培训机构应对连续评价的内容和判定要求作出具体规定, 至少应包括:

- (1) 评价学员达到以下 (但不局限于) 学习目标的情况: 3.3.1(6); 3.5.1(1); 3.6.1(1); 3.6.1(3); 3.7.1(1)。
 - (2) 课程期间的出勤、守时情况。
 - (3) 评价学员在讨论、回答问题、课堂交流、案例研究报告以及小组活动中有效参与的表现。
 - (4) 评价学员书面作业的条理性和技术准确度。
 - (5) 评价学员的个人素质、技能和质量管理体系审核的管理能力。
 - (6) 评价学员的学习态度、作风和作为未来的审核员和审核组长的适宜性。
- 6.2.2 每天授课结束时, 教师应评价每位学员的表现, 形成记录。应根据教师的评价每天给每位学员评分。
- 6.2.3 教师应识别那些达到学习目标有困难的学员或者没有充分地参与课程活动

的学员。应将教师的观察结果私下而及时地通知这些学员, 并应给予改进机会。可行时, 可安排课下的辅导, 此类辅导应在连续评价中记录。

6.2.4 连续评价不合格的学员必须成功地完成另一次完整的培训课程, 方有资格获得培训合格证书。

6.3 笔试

(注: 本条款规定在 IATCA 统一考试启动前适用。统一考试将连同详细程序一起发布, 这一程序将代替本规定, 作为本文件附录。)

6.3.1 笔试应评价学员对审核过程的理解程度、对 GB/T19001 标准的应用情况, 以及对其评审结果的书面表达能力。

6.3.2 笔试应使用 CNAT 统一试卷, 卷面分数 100 分。试卷的设计应使合格的学员 (即: 证明已达到学习目标的学员) 在 2 小时内能获得至少 70 分。

6.3.3 笔试的时间应为 2 小时, 这一时间应严格遵守。

6.3.4 培训机构可允许母语不是课程所用语言的学员延长笔试时间 30 分钟, 该学员可以使用双语字典。这种情况应在课程或考试的记录中注明并说明原因。

6.3.5 培训机构可允许因残疾而妨碍其在规定时间内完成考试的学员延长笔试时间 30 分钟。这种情况应在课程或考试的记录中注明并说明原因。

6.3.6 需要叙述的题目应至少占 75 分, 以检验学员对审核场景的分析能力和对 GB/T19001 标准在审核过程中如何应用的理解。

6.3.7 其他卷面分数应分布于多项选择题、判断题和简答题。

6.3.8 及格分数为 70 分。

6.3.9 笔试过程中允许使用的参考资料仅为 GB/T19001 标准。

6.3.10 笔试管理:

(1) CNAT 负责建立笔试试题库, 编制统一试卷, 形成试卷库。CNAT 拥有试题、试卷及其答案的版权, 并按照保密文件进行管理;

(2) CNAT 授权经认可的培训机构使用统一试卷及其答案。培训机构应建立形成文件的程序, 管理和实施笔试, 确保 CNAT 试题、试卷和答案

的安全并严格保密;

(3) 笔试应在课程结束后 6 个月以内进行。

6.3.11 除实施笔试以外, 培训机构应确保不以任何理由向任何人员或任何其它机构 (CNAT 除外) 提供试题 (模拟试题除外)、试卷、答案或完成的试卷。

6.3.12 培训机构应

- 在考试开始前, 从 CNAT 提供的试卷中随机选择用于一个培训班的试卷;
- 确保任何授课的教师和学员不知晓用于本次培训班的试卷;
- 指定本机构工作人员严格、公正、有效地监考; 禁止学员在考试时的抄袭、串通等作弊行为。

6.4 评分: 及格/不及格的判定

6.4.1 每份试卷应由一位阅卷人评分, 另一位阅卷人核对计算每部分的分数, 并对 60-75 分的所有试卷重新评分。阅卷人不能是本次培训班的授课教师。

6.4.2 培训机构应制定形成文件的程序

- 指定本机构的教师承担阅卷工作;
- 确保阅卷教师准确、公正地评阅试卷;
- 解决评分过程中的差异和得出最终分数。

6.4.3 如果通过翻译授课, 培训机构应挑选翻译学员笔答案卷的译员, 并应确信他们能够提供公正的、专业化的和准确的翻译。

6.5 补考

6.5.1 应允许笔试不及格但已经通过连续评价的学员自课程最后一天起 12 个月内补考一次。

6.5.2 补考通常应由原培训机构实施。

6.5.3 经 CNAT 批准, 补考也可由其他培训机构实施。在这种情况下培训机构应按照第 7 章的规定向 CNAT 提交申请。