

GB/T 19001-2000
GB/T 24001-2004
GB/T 28001-2001

一体化审核员通用教程

方宝龙 编



中国计量出版社
CHINA METROLOGY PUBLISHING HOUSE



一体化审核员通用教程

方宝龙 编

中国计量出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

一体化审核员通用教程/方宝龙编. —北京: 中国计量出版社, 2005.7

ISBN 7—5026—2111—3

I. —… II. 方… III. ①质量管理体系—国际标准, ISO 9001—审核—教材②环境管理—国际管理, ISO 14001—审核—教材③劳动卫生—卫生管理—国际标准, OHSAS18001—审核—教材 IV. ①F273.2②X92

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 015704 号

内 容 提 要

本书从质量、环境及职业健康安全管理体系一体化认证的产生与发展出发, 详细地讲述了三个国际化管理体系标准产生的背景、内涵与实施, 并在此基础上, 依据标准 ISO 19011: 2002《质量和(或)环境管理体系审核指南》的内容论述了审核员(包括内审员和外审员)对质量、环境及职业健康安全进行一体化审核的方法、步骤及要求。主要内容包括: 一体化管理体系认证的产生与发展; 一体化审核员应具备的条件; 一体化审核基础; 一体化审核的策划与准备; 一体化审核的实施; 审核案例分析等。

本书理论联系实际, 实用性强, 是审核员(包括内审员和外审员)、管理体系咨询人员、企业管理者及相关人员的必备书, 同时也可作为相关机构及院校的培训教材。

中国计量出版社出版

北京和平里西街甲 2 号

邮政编码 100013

电话 (010) 64275360

<http://www.zgjl.com.cn>

北京市迪鑫印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

版权所有 不得翻印

*

787 mm × 1092 mm 16 开本 印张 22.25 字数 532 千字

2005 年 7 月第 1 版 2005 年 7 月第 1 次印刷

*

印数 1—3 000 定价: 55.00 元

前 言

21 世纪是科学与生产力快速发展、管理创新的世纪，任何企业都必须正视这一现实。企业要生存、发展，就必须及时了解、学习、引用世界先进的管理体制，建立与实施先进的质量、环境及职业健康安全管理体系，这是企业在管理上与国际接轨，实现可持续发展的有效途径。

随着管理体系认证审核的发展，人们渐渐感到原有的审核知识已经不能满足市场的需要。因为越来越多的组织根据自身发展的情况和市场竞争激烈的现状，在管理上要求不断创新，同时建立了包括质量、环境及职业健康安全管理体系在内的多种管理体系，它们希望通过优化审核活动，将多种管理体系的审核结合起来，既优化操作、提高效率，又不影响审核结果的可靠性和有效性。这样就对审核活动及从事与认证审核相关的人员的能力提出了更高的要求。

为了使审核活动适应当前国际管理体系认证审核的发展，在国际标准化组织质量管理与质量保证技术委员会（ISO/TC 176）和环境管理技术委员会（ISO/TC 207）合作努力下，国际标准化组织于 2002 年 10 月正式发布了 ISO 19011: 2002《质量和（或）环境管理体系审核指南》。ISO 19011 标准是将质量管理体系审核和环境管理体系审核相结合的审核指导性标准。它不仅是对 ISO 9000，ISO 9001 和 ISO 9004 等 ISO 9000 族核心标准的补充，也是 ISO 14000 系列标准的组成部分。同时，ISO 19011 标准还为当前从事审核的相关人员对组织建立的质量、环境及职业健康安全管理体系进行一体化审核明确了方向。

本书则以 ISO 19011 标准为依据, 结合企业建立、实施及参与审核企业的质量、环境及职业健康安全管理体系的实践经验, 从一体化管理体系认证的产生与发展出发, 阐述当前审核活动的发展方向, 并在详细讲述了质量、环境及职业健康安全管理体系的理解和实施的基础上, 明确了一体化审核活动对审核员的能力及审核所需要知识的具体要求, 有利于广大从事与质量、环境及职业健康安全管理体系的建立、实施及审核活动的相关人员对一体化审核活动的理解和把握, 同时也对企业的管理者如何在实施管理的过程中达到国际化管理体系标准, 满足认证的要求起到了一定的指导和借鉴作用。

鉴于编者水平与经验所限, 疏漏之处在所难免, 恳请广大读者予以指正。

编 者
2005 年 7 月

目 录

第一章 绪 论	(1)
第一节 国际认证认可制度简介 /1	
第二节 我国的认证认可体系 /6	
第三节 质量管理八项原则 /8	
第四节 一体化管理体系认证的产生与发展 /13	
第五节 一体化审核员应具备的条件 /21	
第二章 ISO 9001: 2000 质量管理标准	(26)
第一节 ISO 9000 质量管理系列标准产生的背景 /26	
第二节 ISO 9000 族标准的构成和特点 /31	
第三节 ISO 9001: 2000 标准的应用范围 /34	
第四节 术语和定义 /35	
第五节 质量管理体系要求的理解和实施 /43	
第三章 ISO 14001: 2004 环境管理标准	(82)
第一节 ISO 14000 环境管理系列标准产生的背景 /82	
第二节 ISO 14000 系列标准的构成和特点 /83	
第三节 ISO 14001: 2004 标准的应用范围 /86	
第四节 术语和定义 /87	

第五节	环境管理体系要求的理解和实施	/92
第四章	GB/T 28001—2001 职业健康安全管理标准	(109)
第一节	GB/T 28001—2001 标准产生的背景	/109
第二节	GB/T 28001—2001 标准的构成和特点	/110
第三节	GB/T 28001—2001 标准的应用范围	/112
第四节	术语和定义	/113
第五节	职业健康安全管理体系要求的理解和实施	/119
第五章	一体化审核基础	(147)
第一节	一体化审核知识	/147
第二节	一体化管理体系认证实施程序	/156
第三节	审核活动的开展	/160
第六章	一体化审核的策划与准备	(168)
第一节	一体化管理体系审核范围的确定	/168
第二节	审核组的组成	/172
第三节	编制审核计划	/174
第四节	制定审核工作文件	/178
第七章	一体化审核的实施	(183)
第一节	第一阶段审核	/183
第二节	第二阶段审核	/190
第三节	纠正措施的跟踪与认证后的监督管理	/206
第四节	审核员在审核过程中应注意的问题	/211
第八章	审核案例分析 50 例	(220)
附录 1	认证业务范围分类	/238
附录 2	CNAT 对审核员的相关文件要求	/321
附录 3	国家认证认可条例	342/

绪 论

第一节 国际认证认可制度简介

国际化管理体系认证是一项规范化的活动，具有较强的公正性和权威性。从事认证工作的机构，必须经国家认可机构按照认可规则进行认可，并按 ISO/IEC 导则进行认证活动。国家认可机构也要按照国际惯例开展认可工作，这样才能为其他国家所承认。

一、相关概念

1. 合格评定

在 ISO/IEC 指南 60: 1994 中合格评定定义为：直接或间接确定相关要求被满足的任何有关活动。

合格评定包括认证和认可两类，目前合格评定活动的主要内容如图 1—1 所示。

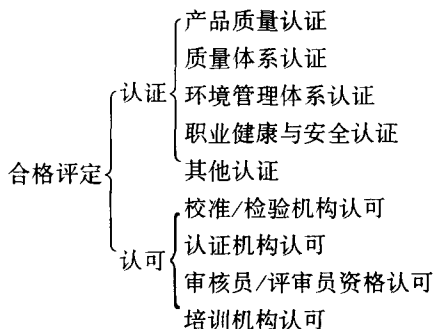


图 1—1 合格评定分类图

2. 认证

认证是指由认证机构依据特定的审核准则，按规定的程序和方法对受审核方实施审核，

并就特定事项的符合性进行确认的活动。

认证的主要含义可以理解为：

- (1) 认证的对象是特定的事项，如产品、质量体系、环境管理体系等；
- (2) 认证的依据是客观的标准和要求；
- (3) 认证的程序和方法是科学和规范的；
- (4) 认证活动由独立的第三方机构实施；
- (5) 认证的结果有明确的书面保证，如认证证书或认证标志。

3. 认可

认可是指由权威机构依据规定的准则和程序，对某一团体和个人具有从事特定任务的能力给予的正式承认。

认可的主要含义为：

- (1) 认可的对象是从事特定活动的团体和个人，如认证机构、审核员、培训机构、检验机构等；
- (2) 认可的依据为 ISO/IEC 指南和本国的认可准则；
- (3) 认可必须按规定的程序和要求，通过认可评审的方式得出客观结论；
- (4) 认可活动由权威团体实施；
- (5) 认可的结果具有权威性，一般由认可机构以认可证书及标志表示。

4. 认证与认可的区别

ISO/IEC 指南 2 对认证（certification）的定义是：第三方依据程序对产品、过程或服务符合规定的要求给予书面保证。ISO/IEC 指南 2 对认可（accreditation）的定义是：一个权威团体依据程序对某一团体或个人具有从事特定任务的能力给予正式承认。两者的主要区别是：

- (1) 认证是由第三方进行的，认可是由权威组织进行的

第三方是独立于第一方和第二方之外的另一方，同第一方和第二方在经济上无利害关系，在行政上无隶属关系。认证工作应由具有第三方地位的团体进行，以确保认证结果的公证性。认可工作则由政府部门组建的权威性组织来承担，这样做是为了确保认可的权威性。

- (2) 认证是保证，认可是正式承认

保证的含义是确信。保证是指通过由第三方认证机构颁发的认证证书使各相关方确信经认证的产品或管理体系等符合规定的要求。正式承认则意味着经批准准予从事某项活动，例如，一个经国家认可委员会认可的认证机构是一个依据程序规定经批准准予从事认证活动的组织，其认证的结果将得到国家的承认。

- (3) 认证是证明符合性，认可是证明具备的某种能力

经认证的产品是由第三方认证机构证明产品符合特定产品标准的规定，经认证的管理体系是由第三方认证机构证明该管理体系符合某一标准的要求。经认可的认证机构表明该机构具有从事特定工作（如质量、环境及职业健康安全管理体系认证；产品认证及产品检验等）的能力；经认可的审核员则表明该审核员具有从事某项活动审核的能力。

认证与认可的主要区别可以从表 1—1 中看出。

表 1—1 认证与认可的区别

项目	认 证	认 可
主体	具有认证资格的第三方认证机构	政府主管部门授权的具有权威地位的机构
对象	被认证组织的特定事项，如产品、体系等	从事特定活动的机构和人员
目的	对被认证组织产品或体系等主题事项提供符合性的书面证明，使公众确信其符合规定要求	对被认可方从事特定活动的资格给予承认和批准
内容	依据特定的标准对特定事项的符合性进行审核与评定，以确认其对标准的符合性	依据特定的准则对机构或个人从事特定活动的能力予以评定，以确认其所具备的能力

二、国际认证认可制度的起源及发展

1. 认证的起源和发展

最初的认证是对产品质量进行评价的质量认证，它是随着商品生产和交换的发展而发展起来的。质量认证的原动力在于购买方对所购产品质量的信任的客观需要。评价的方式是由产品供方（即第一方）进行的自我评价和由产品的需方（即第二方）进行的验收评价。随着当代工业化生产的发展，市场经济逐渐发育起来，民众也逐渐意识到：第一方和第二方的评价由于受评价技术和各方利益的影响而存在着一定的局限性。因此，由独立于供需双方并不受其经济利益制约的独立第三方，以公正科学的方法对产品的特性进行评价并给公众提供一个可靠的保证，已成为市场的需求。于是，由民间自发并为适应市场需求而形成的认证活动应运而生。

认证工作从起源至今经历了一个世纪，从民间走向政府，利用认证制度可有效地规范市场。近年来，随着世界经贸的发展，认证活动逐渐向深度、广度拓展。以国际标准为依据的国际认证制度在全球范围内得到迅速发展。

认证活动之所以具有生命力，并得以迅速发展，一是因为由独立的技术权威机构按严格的程序作出的评价结论具有高度的可信度，二是由于认证为法律部门在推动法规实施时提供了紧急、有效的支持，从而取得了政府对认证的依赖，提高了认证的权威地位。

2. 国家认证/认可制度的形成与发展

随着认证市场的拓展，各类从事认证的机构纷纷诞生。一方面，推动了认证工作的发展，另一方面，由于其中混杂了一批以营利为目的的机构，败坏了认证的声誉，同时也给客户带来了损失。例如：在美国从事认证的机构多达 400 多家，在欧洲则有 1 000 多个认证机构、近 10 000 个产品检验机构。这种数量过多，良莠不齐的局面使客户无所适从，客户迫切希望政府出面给予规范的管理。

1982 年，英国政府发表了《质量白皮书》，检讨了英国产品在国际市场声誉下降、市场份额越来越小的原因，提出了许多解决问题的具体措施，其中之一就是建立国家认可制度，

对在英国从事认证的机构实施国家认可。认可的准则采用 ISO/IEC 指南及英国的补充规定。1985 年,在英国贸工部的授权下,由英国标准化协会等 16 个来自政府部门、工业联合会、商会等单位组成了英国认证机构国家认可组织 (NAMAS)。1995 年 5 月,为进一步适应国际要求,又将 NACCB 与 NAMAS 合并为 UKAS——英国国家认可中心。

在英国的带领下,特别是欧共一体化的要求,使得欧共体 12 国和欧洲贸易联盟 7 国纷纷建立起本国的国家认可制度。美国、加拿大、澳大利亚、新西兰以及日本、东南亚国家也相继成立本国的认可机构,建立起国家认可制度。

我国于 1981 年成立了第一个产品质量认证——中国电子元器件认证委员会,其后成立了中国电工产品安全认证委员会,它们分别属于国际电工委员会电子元器件质量评定体系 (IECQ) 和国际电工委员会电工安全认证体系 (IECEE) 全权成员。1993 年,国家质量技术监督局在充分研究国内外经验的基础上,制定了我国认证制度的总体方案,确立了各种质量认证形式的基本原则和组织结构框架,为我国的认证和认可工作奠定了基础。

三、国际互认的意义与发展趋势

1. 国际互认的意义

随着认证的普遍开展,带来了一个突出的问题,即由于各国认证制度、认证准则与方法的不统一而导致认证结果的可信度不同,在商品流通中形成了技术贸易壁垒,给企业带来重复审核、重复认证、重复收费等多重负担。统一认证制度、实现认证结果的国际互认已成为当今国际认证领域需要迫切解决的一大课题,也是国际贸易自由化的必然结果。统一各国认证制度并逐步走向以国际标准为依据的国际认证制度已成为当今国际认证领域的发展趋势。

2. 国际互认的发展

认证的相互承认建立在各国认证制度的同一性基础上,即:各国认证所依据的技术标准一致,认证实施的程序、方法与准则一致,实施认证审核的审核员水平一致。

为了创造国际互认的基本条件,国际标准化组织于 1985 年成立了一个专门机构——合格评定委员会 (ISO/CASCO),研究、制定有关认证制度的各类标准和指南。目前已发布的 ISO/IEC 指南 61《对认可/注册机构评定和认可的基本要求》、ISO/IEC 指南 62《质量体系认证机构的基本要求》和 ISO/IEC 指南 66《环境管理体系认证机构认可基本要求》等,对实施互认及多边承认提供了依据。

目前,国际互认的实施主要依托于由各个国家认可机构组成的国际互认组织进行。

3. 国际互认组织简介

为适应近年来世界经济贸易飞速发展的需要,许多国家的认可机构自发地组织起来,研究并探索实施认证的国际互认途径。这些组织在促进国际互认制度的建立与实施方面做了很多努力,推动了国际互认的进程。其中最有影响力,覆盖范围最广的国际互认组织是国际

认可论坛 (IAF) 和国际审核员培训与注册协会 (IATCA)。此外, 一些区域互认组织对国际互认的发展也发挥了不容忽视的作用。

(1) 国际认可论坛 (International Accreditation Forum, IAF)

IAF 是国家认可机构的多边组织, 它成立于 1993 年 1 月, 由美国国家标准学会发起。IAF 的宗旨是通过建立并遵守共同的认可与认证准则, 开展国家认可机构间的同行评审, 实施认可结果的互相承认, 进而在认证领域实现全球互认。

目前, IAF 认可机构成员有美国、加拿大、澳大利亚、新西兰、英国、德国、法国、日本、中国等国家认可机构, 中国质量体系认证机构国家认可委员会 (CNACR) 是 IAF 多边协议管理委员会成员。

(2) 国际审核员培训与注册协会 (International Auditor and Training Certification Association, IATCA)

IATCA 建立于 1995 年 7 月, 是由各有关国家的审核员注册 (认证) 和审核员培训课程的批准机构组成的一个国际组织。

IATCA 的任务是在世界范围内对质量体系审核员的注册和审核员培训课程提供的批准提供国际互认机制, 其目标是:

- a. 审核员的认证/注册和审核员培训课程的批准被普遍地等效地接受;
- b. 取消对于审核员的多次认证/注册及审核员培训课程提供的多次审批要求。

IATCA 下设多个专门工作组:

- 审核员承认准则和验证起草工作组 (IATCA/WG1)

负责制定质量体系审核员准则和实施规则, 包括审核员申请注册证明文件的验证准则, 审核员面试要求, 以及升级换证, 监督和申诉等有关文件。

- 审核员培训课程准则和评价要求起草工作组 (IATCA/WG2)

主要负责拟订对培训课程及培训机构的管理、学员考试、评价及教师资格等要求。

- IATCA 章程和 IATCA 多边互认协议起草工作组 (IATCA/WG3)

主要负责修改 IATCA 章程和实施准则, 拟定多边互认协议 (MLA) 条款及 MLA 的审核规则及程序, 包括拟定 IATCA 章程并考虑与 IAF 及其他区域认可组织协调一致的问题。

- 环境审核员准则起草工作组 (IATCA/WG4)

负责拟订环境审核员 (包括环境管理体系审核员和技术审核员) 的注册准则、环境管理体系审核员培训课程的批准和注册。

我国是以 CRBA/CSBTS 名义第一批签署 IATCA 成员理解备忘录 (MOU) 的国家之一, 并一直是 IATCA 的执委会成员。

(3) 区域认可合作组织

- 太平洋认可合作组织 (PAC)

PAC 是以亚太经济合作组织 (APEC) 成员经济体认可机构为主导, 并向其他区域国家认可机构开放的区域性认可机构多边合作组织。

PAC 在互认协议和有关认可准则等问题上采取与 IAF 协调一致的做法。

- 欧洲认可合作组织 (EA)

EA 是欧洲共同体和欧洲自由贸易联盟成员国的国家评定和认可机构的欧洲区域性互认

组织,旨在推动欧洲各国的认可/认证活动,英国、瑞士、瑞典、德国、法国、荷兰等 17 个国家的认可机构签署了谅解备忘录。EA 是最早实施环境管理体系认证互认的国际互认组织。

此外,区域性合作组织还有泛美多边认可合作组织(IAAC)和南部非洲发展中国家认可组织协会(SADCA)等。

第二节 我国的认证认可体系

一、我国的认证认可机构

为加强我国认证认可工作的统一领导和监督管理,促进我国的认证事业的发展,扩大与国际组织的交往,推动认证和认可组织与国外相应机构的交流与联络,使中国的认证工作更加符合国际惯例并走向国际市场,我国在原有的各种认可机构的基础上,国务院决定组建中国国家认证认可监督管理委员会(中华人民共和国国家认证认可监督管理局),为国家质量监督检验检疫总局(以下简称质检总局)管理的事业单位。

国家认证认可监督管理委员会是国务院授权的履行行政管理职能,统一管理、监督和综合协调全国认证认可工作的主管机构。

二、我国认证认可机构职能与制度简介

1. 中国国家认证认可监督管理委员会(CNCA)

中国国家认证认可监督管理委员会于 2001 年 8 月 29 日经党中央、国务院授权成立,作为我国认证认可工作的主管机构,主要履行行政管理职能,统一管理、监督和综合协调全国认证认可工作。

其具体任务是:

研究起草国家认证认可、合格评定、安全质量许可、卫生注册等方面的法律、法规和规章,发布并组织实施相关监督管理的制度、规定;研究提出并组织实施国家认证认可及合格评定工作方针政策、制度和工作规则,协调并指导全国认证认可工作;负责拟定国家实施强制性认证与安全质量许可制度的产品目录,制定并发布认证标志、合格评定程序和技术规则;依法监督和规范认证市场,监督管理自愿性认证、认证咨询等中介服务行为和活动,并对从事认证和与认证相关业务的各类机构进行资质审核和监督;管理校准、检测、检验实验室技术能力的评审和资格认定,负责各类实验室技术能力资质审核;归口管理、协调认证认可及合格评定的国际合作活动;建立全国认证认可工作的部际联席会议制度,综合协调全国认证认可工作;管理和协调以政府名义参加的认证认可和合格评定的国际合作活动,代表国家在国际组织活动及认证认可合作与交流方面发挥更大的作用。

2. 中国认证机构国家认可委员会(CNAB)

中国认证机构国家认可委员会(CNAB)是在原中国质量体系认证机构国家认可委员会

(CNACR)、原中国产品质量认证机构国家认可委员会(CNACP)和原中国国家进出口企业认证机构认可委员会(CNAB)的基础上整合组建的,国家环境保护总局授权组建的中国环境管理体系认证机构国家认可委员会(CACEB)及国家安全生产监督管理局授权组建的全国职业安全健康管理体系认证机构认可委员会(CNASC)都已并入新的CNAB。

CNAB的主要职责是:

根据国家有关法律法规,参照国际标准和国际惯例,研究管理体系认证机构和产品认证机构认可的政策和技术措施;对申请认可的认证机构的认证管理和技术能力实施评定;对获准认可的认证机构的认证管理与技术能力保持状况实施监督;负责认可标志的使用与监督管理;处理与认可有关的申诉、投诉和争议;参加国际认可组织活动并开展相关的国际认可合作与技术交流;开展与管理体系认证认可和产品认证认可相关的其他活动。

3. 中国认证人员与培训机构国家认可委员会(CNAT)

中国认证人员与培训机构国家认可委员会(CNAT)是在原中国认证人员国家注册委员会(CRBA)和原中国国家进出口企业认证机构认可委员会(CNAB)人员注册部的基础上整合组建的。

CNAT的主要职责是:

依据国家法律法规,参照国际准则和通行做法,建立中国认证人员注册和培训机构认可制度;对认证人员进行能力评价、考核、资格注册和日常监督管理;对认证培训机构的培训管理、课程提供能力进行评审认可,并实施日常监督管理;负责注册及认可标志的发布、使用和监督管理;负责处理有关认证人员注册、培训方面的申诉、投诉;负责认证人员注册、培训认可方面的双边、多边合作,参加有关国际组织的活动;开展与人员注册、培训认可相关的其他活动。

4. 中国实验室国家认可委员会(CNAL)

中国实验室国家认可委员会(CNACL)是在原国家质量技术监督局授权成立的中国实验室国家认可委员会(CNACL)和原国家出入境检验检疫局授权成立的中国国家出入境检验检疫实验室认可委员会(CCIBLAC)的基础上整合组建的。

CNAL的主要职责是:

按照我国有关法律法规和国际规范,建立并运行实验室和检查机构的认可体系,制定并发布实验室和检查机构的认可方针、政策和规则、准则、指南等规范性文件;对境内外实验室和检查机构按照国际规范开展能力评价、作出认可决定,并对获得认可的实验室和检查机构进行监督管理;负责对认可标志的使用进行指导和监督管理;组织实验室开展和参与国内外能力验证活动;组织开展实验室和检查机构认可相关的人员培训工作,对评审人员进行资格评定注册和后续管理;为实验室和检查机构提供相关技术服务,为社会各界提供获得认可的实验室和检查机构的公开信息;参加与实验室和检查机构认可相关的国际活动,与有关认可机构和国际合作组织签署双边或多边认可合作协议;受理对认可委员会认可工作及对认可的实验室和检查机构工作的申诉与投诉,负责调查并作出处理决定;承担政府有关部门委托的工作;开展与实验室和检查机构认可相关的其他活动。

5. CNAB/CNAT 对管理体系认证及人员注册的基本原则

CNAB/CNAT 对管理体系认证及人员注册的基本原则主要表现在以下几个方面:

(1) 按国际准则 (ISO/IEC 导则) 开展认可工作。我国认证工作从一开始实施, 就明确了要与国际接轨的原则, 对质量体系认证机构的认可, 始终按国际准则 ISO/IEC 导则执行, 并得到了 IAF 的承认和好评。对环境及职业健康安全管理体系认证机构的认可, 也将坚持这样的原则。只有这样才能得到国际的互认, 才有助于我国认证事业的健康发展。

(2) 按国际标准开展认证工作, 并进行管理和监督。CNACR 将要求获得认可的认证机构按照国际标准开展认证工作, 并进行严格的管理和监督, 以保证认证的质量。

(3) 按 IATCA 的准则开展审核员培训课程批准与注册。CRBA 作为环境管理体系审核员注册和培训的管理机构, 将根据 IATCA 的有关准则, 批准审核员的培训课程, 监督培训的实施, 严格执行审核员的注册制度。凡符合国家注册审核员基本条件者, 均可提出注册申请, 经考核评定后, 由 CRBA 批准注册。

6. 全国认证认可工作部际联席会议制度

为加强各有关部门之间的协作配合, 共同做好认证认可工作, 根据《国务院办公厅关于印发国家质量监督检验检疫总局及国家认证认可监督管理委员会国家标准化委员会职能配置内设机构和人员编制规定的通知》(国办发〔2001〕56号)、《研究认证认可工作有关问题的会议纪要》(国阅〔2001〕68号)和《国务院办公厅关于加强认证认可工作的通知》(国办发〔2002〕11号)等文件精神, 经国务院领导同意, 建立全国认证认可工作部际联席会议制度。

联席会议的主要职责:

研究提出对国家认证认可工作方针、政策的意见和建议; 研究协调贯彻执行涉及认证认可方面的国家法律、法规和标准中的重大问题; 研究提出整顿和规范认证市场秩序, 强化认证工作监督管理的意见和措施; 研究协调认证认可国际合作和履行 WTO 成员义务中的重大问题, 并通报其进展中的重大事项; 通报认证认可信息及发展情况; 国务院交办的其他事项。

第三节 质量管理八项原则

质量管理的八项原则是在 ISO 9000: 2000 标准中推出的并针对质量管理的需求, 依据现代管理科学不断演变和发展, 并通过实践总结和提炼出来的。不仅适用于质量管理, 其内涵同样也适用于环境管理、职业健康安全管理体系, 是企业管理的普遍原则, 也是质量、环境以及职业健康安全管理体系一体化审核员应掌握的基本理论基础。

质量管理的八项原则包括: 以顾客为关注焦点, 领导作用, 全员参与, 过程方法, 管理的系统方法, 持续改进, 基于事实的决策方法, 互利的供方关系。本节给出了 ISO 9000: 2000 标准中的质量管理原则的标化解释, 同时, 还为组织的管理者在应用这些原则改进组织的绩效通常所采取的行动作了说明。

一、以顾客为关注焦点

组织依存于顾客。因此，组织应当理解顾客当前和未来的需求，满足顾客要求并争取超越顾客期望。

理解要点

1. 由于始终关注顾客要求并及时加以满足，就能使组织及时抓住市场机遇，作出快速而灵活的反应，从而能提高市场占有率、增加收入、提高经济效益。

2. 由于始终满足顾客要求，可以提高顾客对组织的忠诚度（顾客忠诚度是指：顾客一贯购买本组织的产品或服务，不为其他组织的宣传所吸引，劝说自己的亲友购买本组织的产品或服务，当本组织的产品有缺点时给予谅解并对克服缺点的行动表示欢迎），从而保持一批老顾客或招来回头客，使业务能重复进行而不致萧条。

应用以顾客为关注焦点原则通常需要采取以下行动

1. 在质量方针中，应包括对满足顾客质量要求的承诺。同时，在环境管理体系和职业健康安全管理体系中，顾客作为组织的主要相关方，环境方针和职业健康安全方针中也应包括对满足顾客环境需求和安全性能需求的承诺。

2. 通过质量方针和环境方针、职业健康安全方针在组织内的宣传贯彻，可使全组织了解对满足顾客和其他相关方要求的重要性。

3. 确保组织的各项目标，包括质量、环境及职业健康安全目标能直接体现顾客等相关方的需求和期望。

4. 在接受顾客的合同、订单之前，应深入了解和明确顾客对所需产品和服务的质量要求以及产品和服务中的环境影响要求、安全性能要求，并评审组织是否具有满足要求的能力。

5. 把顾客的需求和期望作为组织的设计和开发、产品实现策划的输入，从而转化为组织的产品和服务的质量特性、环境影响特性和职业健康安全性能，通过组织产品实现过程的运作，确保顾客的需求和期望在整个组织中得到沟通，使各级领导和全体员工都能了解顾客需求的内容、细节和变化并采取措施来满足顾客的要求。

6. 在人力资源管理方面，确保员工具有为满足顾客需求和期望的意识、技能和经验。

7. 有计划、系统地调查、分析顾客满意度，并针对调查、分析结果采取改进措施。

二、领导作用

领导者建立组织统一的宗旨及方向。他们应当创造并保持使员工能充分参与实现组织目标的内部环境。

理解要点

1. 由于领导创造了一个比较宽松、和谐和有序的环境，全体员工能够理解组织的目标

并动员起来去实现这些目标。

2. 由于领导者规定了各级岗位人员的工作准则，所有活动能以一种统一的方式加以评价、协调和实施。

3. 领导者可以通过先进部门、先进员工的范例来推广先进经验，以促进持续的改进。

应用领导作用原则通常要求采取以下行动

1. 以顾客为关注焦点并全面考虑所有相关方的需求。相关方包括顾客、所有者、员工、供方、当地社区乃至整个社会。

2. 确定组织的质量方针、环境方针和职业健康安全方针，做好发展规划，为组织勾画一个清晰的远景并在组织内得到沟通和理解，让全体员工都了解组织的奋斗方向。

3. 确定组织机构的部门、岗位设置以及各部门职能分工和各岗位人员职责。

4. 在整个组织及各级、各有关职能部门设定富有挑战性的目标。

5. 提倡公开和诚恳的交流和沟通，提高组织运作的效率和有效性。

6. 定期对组织的管理体系进行评审，发现管理体系的改进机会，决定改进管理的措施。

三、全员参与

各级人员都是组织之本，只有他们的充分参与，才能使他们的才干为组织带来收益。

理解要点

1. 使全体员工动员起来，积极参与，努力工作，实现承诺，从而实现组织的方针和目标。

2. 使员工感到他们对自己的工作业绩负有责任，工作不好会给组织带来损失，从而树立起工作责任心。

3. 使员工渴望参与持续改进并作出贡献，主动、积极地去寻找改进的机会，从而树立起事业心。

应用全员参与原则通常要求采取以下行动

1. 鼓励员工参与组织方针、目标的制定，从而使所制定的方针、目标更具合理性。

2. 应把组织的总目标分解到职能部门和层次，让员工看到更贴近自己的目标，激励员工为实现目标而努力，并以此评价员工的业绩。

3. 在人力资源管理方面，使员工了解到他们贡献的重要性和在组织中的作用。

4. 在本职工作中，应让员工有一定的自主权并承担解决问题的责任。

四、过程方法

将活动和相关的资源作为过程进行管理，可以更高效地得到期望的结果。

理解要点

1. 由于采用了过程方法，对跨职能部门的活动进行流程管理，加强了部门间的沟通，