

钢铁企业 内审员手册

那宝魁 编著
管炳春



中国质检出版社
中国标准出版社

钢铁企业 内审员手册

那宝魁 管炳春 ● 编著

中国质检出版社
中国标准出版社

北 京

图书在版编目(CIP)数据

钢铁企业内审员手册/那宝魁,管炳春编著. —北京:
中国标准出版社,2012
ISBN 978-7-5066-6650-3

I. ①钢… II. ①那… ②管… III. ①钢铁企业-质
量管理体系-国家标准-手册 IV. ①F407.363-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 280013 号

中国质检出版社 出版发行
中国标准出版社

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号(100013)
北京市西城区三里河北街 16 号(100045)

网址:www.spc.net.cn

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235

读者服务部:(010)68523946

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 17.5 字数 394 千字
2012 年 2 月第一版 2012 年 2 月第一次印刷

*

定价 60.00 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)68510107

20年前,我们在原冶金工业部质量司工作。当时在部领导的率领下,曾经访问和考察过日本和德国等国的钢铁企业,不仅学到了一些质量管理经验,还得到了关于ISO 9000的信息。1993年9月我们与宝钢、武钢等企业领导一起又到日本考察如何贯彻实施ISO 9000;1994年经部领导批准,由冶金工业质量协会支持,成立了“中国冶金工业质量认证中心”;1995年4月我们与宝钢、本钢、沙钢、莱钢等企业的质量管理工作者一起到美国“美钢联”去进行ISO 9000培训。后来,又多次组织国际交流,ISO 9000质量管理标准在全国冶金行业逐步贯彻实施,钢铁企业的质量管理工作,在学习贯彻全面质量管理(TQC)和武钢“质量效益型”经验后,又进入了按国际标准规范化和标准化的新阶段。

在贯彻实施ISO 9000过程中,我们一边学习,一边给企业讲课,包括企业领导和内审员。在讲课和培训过程中,我们既要与企业一起理解标准内容,又要结合企业实际,尽可能讲得要深入浅出,通俗易懂,对提高质量管理水平有所帮助。多年来,我们与大多数钢铁企业一起学习、理解、贯彻和实施ISO 9000标准,并在原冶金工业部领导的支持下,建立了为冶金行业服务的质量认证机构,协助冶金企业获得了质量认证。同时积累了培训资

料,并多次以资料形式提供给企业领导和内审员。

随着科学技术和国民经济的发展,2001年我国加入世贸组织(WTO)。为了消除技术壁垒,我国钢铁企业逐步将质量管理扩大到环境和安全生产管理领域,特别是近年来,为了贯彻实施建设环境友好型和资源节约型方针和政策,节能减排已经成为钢铁企业发展的重要方针和目标。环境管理、职业健康安全管理和能源管理也陆续融入企业的管理体系。我们在为企业培训的过程中逐步将培训教材按以下5个方面的原则进行补充、完善和融合。

1. 将管理体系标准培训的内容深入浅出地进行解读,让企业不同文化水平和不同专业的内审员容易理解和掌握。

2. 将管理体系标准培训的内容与钢铁行业适用的法律法规和产业政策相对应,提高企业的合规性水平。

3. 将管理体系标准培训的内容与企业管理的实际相结合,提高贯彻实施的适宜性、符合性和有效性。

4. 将管理体系标准培训的内容与钢铁企业的产品和过程相结合,将标准要求落实到管理体系的全过程。

5. 将管理体系标准培训的内容与提高内审员素质和能力相结合,通过培训使内审员的水平有所提高。

多年来,我们对培训教材经过多次修改和补充,特别是钢铁企业管理体系专业审核内容,形成这本《钢铁企业内审员手册》。我们希望它能够对规范内审员培训内容和提高审核能力有所帮助。但是,由于我们的专业技术和体系管理的经验和水平有限,该书的内容难免存在问题和缺陷。我们希望能够得到钢铁企业领导和内审员的批评和指正,并将陆续修改和补充,使其逐步完善和提高。

在该书资料积累和内容编著的过程中,曾得到中国质量协会冶金工业分会(原冶金工业质量管理协会)和北京国金恒信管理体系认证有限公司(原中国冶金工业质量认证中心)的支持与帮助,对此我们表示衷心的感谢。

编 著 者

2011年12月30日

一、审核的基本概念	1
1. 什么叫“审核”?	1
2. 什么是“审核准则”?	1
3. 什么是“审核证据”?	1
4. 什么是“审核发现”?	1
5. 如何组成审核组?	2
6. 审核的内容是什么?	2
7. 审核的基本原则包括哪些?	2
8. 内审与外审有什么区别?	2
9. 内部审核包括哪些程序?	3
10. 内审员在内审时应注意哪些原则?	6
11. 对内审员的能力有哪些要求?	6
12. 内审员应具有哪些个人素质?	7
13. 内审员从审核技巧上应注意什么?	8
14. 在内审中应改进哪些问题?	8
15. 如何评价内审员的能力和水平?	9
16. 什么叫增值性审核?	11
二、质量管理体系	12
1. 如何理解“采用质量管理体系应当是企业的 一项战略性决策”?	12

2. 一个企业质量管理体系的设计和 implementation 受哪些因素影响?	12
3. 如何理解“统一质量管理体系的结构或文件不是本标准的 目的”?	13
4. 为什么说 GB/T 19001 标准所规定的质量管理体系要求是 对产品要求的补充?	13
5. 八项质量管理原则是什么?	14
6. 如何理解过程方法?	17
7. 在质量管理体系中运用过程方法时应重视哪些步骤?	17
8. 如何理解 GB/T 19001 与 GB/T 19004 以及其他管理体系 标准的关系?	18
9. GB/T 19001 总的要求是什么?	18
10. 标准对外包过程有什么规定和要求?	19
11. 企业的质量管理体系文件包括哪些?	19
12. 什么叫质量手册,对质量手册有什么要求?	19
13. 什么叫程序文件,对程序文件有什么要求?	20
14. 质量管理体系文件如何控制?	20
15. 质量管理体系记录如何控制?	20
16. 质量管理体系标准的主要内容是什么?	21
17. 管理职责包括哪些内容?	22
18. 资源管理的目的和内容包括什么?	24
19. 如何策划产品实现过程?	26
20. 什么叫“质量计划”?	27
21. 如何控制与顾客有关的过程?	27
22. 如何控制“设计和开发”过程?	27
23. 如何控制采购过程?	30
24. 生产和服务提供过程的控制包括哪些内容?	32
25. 钢铁产品生产过程的有无特殊过程?	32
26. 如何理解和管理标识和可追溯性?	33
27. 什么是顾客财产? 如何管理?	34
28. 对产品的防护包括哪些过程?	34
29. 对监视和测量设备的控制应做到哪些?	34
30. 监视和测量在质量管理体系运行中起什么作用?	36
31. “顾客满意”的监视和测量应注意什么?	37
32. 对“过程的监视和测量”如何理解?	38

33. 如何控制产品的监视和测量?	39
34. 如何审核“产品的监视和测量”?	42
35. 对不合格品控制的主要要求是什么?	42
36. 如何进行数据分析?	43
37. 为什么说持续改进是企业永恒的主题?	43
38. 如何控制纠正措施?	45
39. 如何控制预防措施?	46
质量管理体系专业审核提纲	47
三、环境管理体系	55
1. 为什么要制定和实施 GB/T 24001 环境管理标准?	55
2. 贯彻实施 GB/T 24001 有什么重要意义?	55
3. GB/T 24001 系列标准对企业提出哪些要求?	56
4. 如何建立符合要求的环境管理体系?	57
5. 对环境方针有什么要求?	57
6. 如何识别和评价环境因素?	58
7. 钢铁企业的主要环境因素有哪些?	62
8. 如何识别和遵守环境管理适用的法律法规?	66
9. 对环境目标和指标有哪些要求?	68
10. 什么叫环境管理方案?	69
11. 运行控制包括哪些内容?	70
12. 钢铁企业的废气如何控制?	70
13. 钢铁企业的废水如何控制?	73
14. 钢铁企业的固废如何控制?	75
15. 钢铁企业应如何关注节约能源?	76
16. 环境管理体系规定进行哪些监视和测量?	80
17. 钢铁企业的环境因素如何监测?	80
18. 钢铁企业废气污染物排放标准是如何规定的?	84
19. 钢铁企业废水污染物排放标准是如何规定的?	87
20. 钢铁企业的固废排放有什么规定?	89
21. 钢铁企业的环境噪声有什么规定?	89
22. 什么叫“合规性评价”?	90
环境管理体系专业审核提纲	91
四、职业健康安全管理体系	95
1. 职业健康安全方针制定的原则和内容是什么?	95

2. 如何辨识危险源、评价和控制风险?	96
3. 钢铁企业的危险源有哪些?	98
4. 如何识别职业健康安全适用的法律法规?	100
5. 对目标和管理方案有哪些要求?	103
6. 应如何落实安全生产责任制?	105
7. 如何加强安全教育和提高安全意识?	106
8. 对安全生产的风险如何控制?	107
9. 钢铁企业生产有哪些风险,如何控制?	108
10. 什么叫“本质安全”?	110
11. 生产安全技术包括哪些项目?	111
12. 钢铁企业生产安全技术有哪些?	111
13. 现场安全管理包括哪些内容?	111
14. 如何加强对检修过程的安全管理?	112
15. 检修过程的安全程序包括哪些?	112
16. 如何加强对外包方的安全管理?	113
17. 如何对特种设备进行安全管理?	114
18. 如何对特种作业人员进行管理?	115
19. 如何合理进行个体防护和维护作业安全?	115
20. 如何制定和实施应急预案?	116
21. 安全生产的绩效包括哪些内容,如何监测?	117
22. 钢铁企业应监测哪些危害因素,限值是多少?	117
23. 如果发生了安全事故应如何处理?	120
职业健康安全管理体系专业审核提纲	121

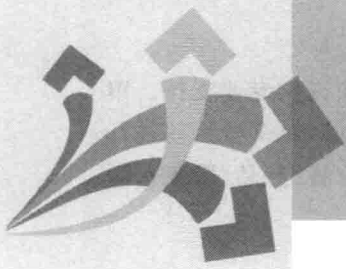
五、能源管理体系 131

1. 为什么要实施“能源管理体系”标准?	131
2. 能源管理体系标准具有什么作用?	132
3. 能源管理体系标准的运行模式是什么?	132
4. GB/T 23331—2009《能源管理体系 要求》的适用范围是如何规定的?	134
5. 对能源管理体系标准中的术语如何理解?	135
6. 能源管理体系总的要求是什么?	138
7. 标准对最高管理者的管理承诺有什么要求?	139
8. 能源管理体系对建立能源方针有什么要求?	139
9. 能源管理体系标准对管理职责和权限有哪些规定?	140

10. 如何识别和评价能源因素?	141
11. 如何识别和遵守适用的法律法规和标准要求?	142
12. 如何建立能源管理基准与标杆?	143
13. 如何制定能源目标和指标?	145
14. 如何制定能源管理方案?	146
15. 能源管理体系对资源有什么要求?	147
16. 能源管理体系对信息交流有什么要求?	147
17. 对产品和过程设计有什么要求?	148
18. 对设备、设施配置与控制有什么要求?	148
19. 对能源采购控制有什么要求?	149
20. 对生产和服务提供过程有什么要求?	150
21. 能源管理体系如何进行应急准备和响应?	151
22. 如何对能源管理体系进行监视、测量与评价?	151
23. 能源管理体系的内部审核与其他管理体系有何不同?	153
24. 能源管理体系的管理评审与其他管理体系有何不同?	153
能源管理体系专业审核提纲	154

附录	157
----------	-----

GB/T 19000—2008	质量管理体系 基础和术语	159
GB/T 19001—2008	质量管理体系 要求	191
GB/T 24001—2004	环境管理体系 要求及使用指南	217
GB/T 28001—2001	职业健康安全管理体系 规范	240
GB/T 23331—2009	能源管理体系 要求	254



一、审核的基本概念

1 什么叫“审核”？

“审核”是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。

2 什么是“审核准则”？

“审核准则”是用于与审核证据进行比较的依据。包括管理体系标准、方针、目标、程序或要求。

3 什么是“审核证据”？

与审核准则有关，并能够证实是否满足审核准则和满足审核准则的程度的记录、事实陈述或其他信息就是“审核证据”，审核证据可以是定性的或定量的。

4 什么是“审核发现”？

将审核证据对照审核准则进行评价的结果叫做“审核发现”，审核发现能表明符合或不符合审核准则，或指出改进的机会。

审核发现是根据审核准则收集证据时产生的，审核发现可以是合格或不合格。在审核的适当阶段，特别是在与受审核方召开末次会议之前，审核组应对审核发现进行评价，并以清楚和简明易懂的方式表达和记录不符合项，并有审核证据说明不符合事实。另外，应与受审核方的代表一起交流和评审不符合项，以得到受审核方对事实的认可。没有解决的或认识不一致的问题，也应加以记录。审核组考虑了审核目的和所有审核发现后，得出最终审核结果。

5 如何组成审核组？

通常，审核是由多名内审员进行的，需要时，可以请技术专家参加提供专业支持。审核组中的一名内审员被指定作为审核组长。审核组应编制“审核计划”，对审核活动进行安排和表述。审核计划中应提供“审核范围”，即受审核单元的实际位置、产品（服务）、活动和过程，以及审核所覆盖的体系运行周期时间。

6 审核的内容是什么？

审核主要分为两个部分：一是文件审核，即审核企业管理体系的手册、程序文件、作业指导书、表单/记录和其他要求的支持性文件，看其是否涵盖管理体系（技术规范）标准和满足要求；二是现场审核，即审核企业管理体系运行的程度及有效性。

7 审核的基本原则包括哪些？

一般来说，审核应遵守以下基本原则：

- （1）审核是有效的管理手段，通过审核应向管理者提供有用的信息；
- （2）审核应是客观的、独立的和系统的，但审核应是管理者授权的；
- （3）对审核过程应进行策划和管理，以保证审核的有效性和可信性；
- （4）按规定的程序、方法和技术进行审核，以保证审核的一致性；
- （5）应预先界定审核范围（产品和过程）、目的和审核准则；
- （6）审核组组长和审核组成员应有能力执行他们的审核任务；
- （7）审核组成员应具有正确的意识和遵守规定的道德规范；
- （8）审核具有保密性，内审员应当承诺保护被审核单位或部门的秘密。

8 内审与外审有什么区别？

如表 1-1 所示，审核的类型有三种：第 1 方审核、第 2 方审核和第 3 方审核。内审属于第 1 方审核，外审包括第 2 方（例如顾客）和第 3 方（认证机构）审核。

表 1-1 三种审核类型比较

项目 \ 类型	内部审核	外部审核	
	第 1 方审核	第 2 方审核	第 3 方审核
审核人员	内审员或外聘专家	顾客委派内审员或专家	认证机构委派注册内审员
审核目的	发现问题，预防和纠正不合格，改进和完善体系	为选择合格供方提供依据	认证和注册

表 1-1 (续)

项目 \ 类型	内部审核	外部审核	
	第 1 方审核	第 2 方审核	第 3 方审核
审核依据	质量管理体系标准 质量体系文件和相关 法规	质量管理和质量保证标 准或规范 合同、产品和法规要求	质量管理体系标准 质量体系文件和法规 要求
审核范围	全部或部分部门和要求	根据合同规定	首次审核是全面审核 监督审核是部分审核
是否提供建议	提供	点到为止	不提建议
纠正措施	重视纠正措施,跟踪验 证,判断体系的有效性	重视纠正措施,跟踪验 证,决定是否建立或保持 合同关系	重视纠正措施,跟踪验 证,确定认证和保持注册

9 内部审核包括哪些程序?

(1) 指定内审组长

首先由管理者代表或质量管理部门按年度内部审核计划指定审核组长。如果是三体系联合审核,管理者代表根据企业实际,决定是由一位组长负责,还是由三位组长分别负责质量管理、环境管理和职业健康安全管理体系的审核。在审核开始前,就各自的职责,特别是审核组长的分工,做出明确规定。

(2) 确定审核目的、范围和准则

组长在制定审核方案时,应确定内审的目的、范围和准则。

审核目的在于评价企业的管理体系是否符合审核准则的要求,是否满足法律法规和合同要求,管理体系的运行是否有效地实现企业规定的目标,探讨管理体系应当进一步改进的方向。

审核范围应明确审核的内容和界限,例如:企业内部单位和部门、受审核的产品、活动和过程,以及审核的周期界限(一般是在上次审核到此次审核期间)。

审核准则是审核判断符合性的依据,一般包括管理体系标准、企业的方针、手册、程序、标准、适用的法律法规和行业规范以及合同要求等。

在内审过程中,审核组长应带领内审员,确保审核目的、维持审核范围和依据审核准则进行审核。

(3) 组成内审组

在确定了内审时间、指定了内审组长后,负责管理体系的部门与内审组长协商,组成内审组。在内审员资源比较充分的条件下,在组成内审核组时考虑实现审核所需的能力。

当决定内审组的规模和成员时,应当考虑下列因素:

a) 审核目的、范围、准则以及预计的审核时间;

b) 是单项管理体系(例如质量管理体系)审核,还是多项管理体系(例如质量、环境和职业健康安全管理体系)审核;

c) 审核组具备所需的整体能力,包括审核能力和专业能力;

d) 为了确保内审组的独立性和公正性,内审员不应审核本部门或本单位;

e) 内审员与内审组成员能够协同进行审核。

(4) 编制内审计划

内审组长负责编制审核计划,审核计划应当包括:

a) 审核目的;

b) 审核准则;

c) 审核范围;

d) 审核活动的日期和地点;

e) 审核组成员分工;

f) 审核前后活动。

在现场审核活动开始前(一周左右),审核计划应经管理者代表或主管部门批准,发给受审核方。

(5) 准备内审文件

内审文件主要包括:检查表和记录。

虽然应根据检查表进行审核,但是审核活动不应受检查表的限制,审核活动可以随着审核过程遇到的情况而变化。工作文件包括记录。检查表和记录在审核完成后,按《记录控制程序》进行管理。

(6) 首次会议

内审应召开首次会议,管理者代表、主管部门和受审核的单位和独门的领导应参加首次会议。首次会议由内审组长主持。

首次会议的目的是:

a) 再次确认审核计划;

b) 简要介绍审核活动;

c) 企业领导提出要求。

(7) 现场审核

内审组成员按审核计划,到受审核的单位或部门进行现场审核。现场审核主要是通过适当的抽样进行收集并验证。只有可证实是否符合准则的信息,才能够作为审核证据。审核证据应当予以记录。收集信息的方法包括:面谈、观察、查阅文件和记录等。应当对照审核准则评价审核证据,以形成审核发现。审核发现能表明符合或不符合审核准则。

在现场审核时收集信息的目的在于寻找符合性审核证据。收集信息的渠道包括有:面谈、观察、查阅文件、检查记录、资料总结和分析指标和来自其他渠道的报告。所有收集到的信息都应当记录。

面谈是收集信息的重要手段,应当以适合面谈的状态、对象和方式进行。但是,内审员应当考虑以下情况:

a) 为了达到有代表性的信息,在审核时应当与受审核方内部不同层次和职能的人员面谈,特别是应当考虑那些执行活动或任务的人员;

b) 只要有可能,面谈应在面谈对象正常工作的地方进行;

c) 应想尽办法使面谈对象在进入正式面谈前处于轻松状态;

d) 应说明面谈和记录的理由;

e) 面谈可以从要求他介绍他的工作开始;

f) 应当总结面谈的结果,并对由此所得到的任何结论,尽可能与面谈对象进行验证;

g) 提问可以是开放式的和封闭式的,但是应避免诱导式的提问;

h) 应当感谢面谈对象的参与和合作。

审核过程的记录有:

a) 审核记录:审核计划、审核报告、不合格项和纠正措施;

b) 个人记录:例如资格、培训和能力记录;

c) 项目记录:例如审核项目评审结果。

所有记录应按规定进行保管。在审核中收集到的信息不可避免地只是得到的信息中的一个样本,因为审核是在有限的时间和有限的资源条件下进行的,所以在所有的审核中都存在这种固有的不确定性的因素,审核结论的使用者应注意这种不确定性。面谈是收集信息的重要手段,应当以适合面谈的方式进行。但是,为了达到有代表性的信息,在审核时应当与受审核方内部不同层次和职能的人员面谈,特别是应当考虑那些执行活动或任务的人员。只要有可能,面谈应在面谈对象正常工作的地方进行。应尽可能使面谈对象在进入正式面谈前处于轻松状态,并说明面谈和记录的理由。面谈可以从要求面谈对象介绍其工作开始;应当总结面谈的结果,并对由此所得到的任何结论,尽可能与面谈对象进行交流和验证。提问可以是开放式的和封闭式的,但是应避免诱导式的提问。

内审组应当在结束当天审核计划时进行碰头,共同交流和评审审核发现。

在审核过程中应记录符合和不符合的审核证据。可以对不符合进行分级(一般不符合或严重不符合)。应当与受审核方一起确认和评审不符合,使受审核方理解不符合,以便分析原因加以纠正和改进。

(8) 准备结论

在末次会议前,内审组应当讨论内审结论。

内审结论应包括以下内容:

a) 管理体系的运行是否有效,并在保持和改进;

b) 管理体系的运行与审核准则的符合程度;

c) 管理评审是否对确保管理体系持续的适宜性、充分性、有效性和改进等具有评审能力和推进作用。

(9) 末次会议

末次会议也应当由内审组长主持,参加首次会议的领导和各单位或部门的负责人应参加末次会议。在末次会议上,内审组长宣布审核发现和审核结论,将受审核方确认的不符合项也同时发布,并对受审核方采取纠正和预防措施计划提出要求。末次会议应保持记录,包括出席人员的记录。

与外审不同,内审可以对管理体系的改进提出具体建议,但建议没有约束性。受审核方可以采纳,也可以不采纳。

(10) 内审报告

内审组长应当对审核报告的编制和内容负责。

审核报告的内容包括:

- a) 审核目的;
- b) 审核范围;
- c) 审核准则;
- d) 内审组长和成员;
- e) 审核时间和地点;
- f) 审核发现;
- g) 审核结论(包括不符合报告)。

内审报告应当在商定的时间期限内提交给主管部门。内审报告应当根据审核方案程序的规定注明日期,并经评审和批准。批准后的内审报告应由主管部门分发给内审有关的单位和个人。

(11) 内审的后续活动

对内审结论中提出的不符合项,受审核方应分析原因,采取纠正、预防或改进措施。此类措施由受审核方确定并在商定的期限内完成。内审组应对纠正、预防或改进的完成情况及其有效性进行验证。验证是内审后续活动的一部分。

10 内审员在内审时应注意哪些原则?

GB/T 19011 标准有三条与内审员有关的原则:

- (1) 道德行为——诚信、正直、保守秘密和谨慎是最基本的要求。
- (2) 公正表达——真实、准确地报告的义务。
- (3) 职业素养——在审核中勤奋并具有判断力。

内审员也应具有同样的或类似的能力。

11 对内审员的能力有哪些要求?

内审员应具备的能力包括有:熟悉审核程序、方法和技术;了解管理体系文件和引用文件;明白受审核单位/部门的组织状态;掌握相关法律、法规和其他要求;对审核的产品和过程有专业能力。

内审员应当具备一定的教育、工作经历、内审员培训和审核经历。首先内审员应当接受过中等以上的教育,获得注册所规定的知识和技能。这些知识和技能包括与质量有关的方法和技术,包括:质量术语、质量管理原则及其运用、质量管理工具及其运用(如:统计过程控制,失效(故障)模式和影响分析等)、过程和产品(包括服务),使内审员能理解审核范围内的技术内容,能够检查质量管理体系并形成正确的审核发现和结论的知识

和技能。

12 内审员应有哪些个人素质？

内核员应当具有的个人素质包括有：诚实谨慎、思想开明、善于交往、主动观察、有感知力、适应力强、坚持不懈、明确判断和有效工作。

内审员应当具备个人素质，使其能够按照规定的审核原则进行工作。这些素质包括：有道德、思想开明、善于交往、善于观察、有感知力、适应力强、坚韧不拔、能够根据逻辑推理和分析及时得出结论。

有道德主要是指职业道德，即公正、可靠、忠诚、诚实和谨慎，关键是能够坚持公正、公开和公平的原则，以标准为准则，以事实为依据来判断质量管理体系的符合性和有效性。审核是个抽样过程，抽样要有代表性，不要只见树木不见森林，更不能以偏概全。在审核过程中，不接收礼金，不游山玩水，不介入内部矛盾，不泄露企业秘密。

思想开明是指愿意考虑不同意见或观点，特别是应尊重同组审核人员的意见，同时也应倾听受审核方的意见，特别是与自己不同的意见或观点。如有不同意见应当通过讨论或协商取得共识，不可主观武断，更不应将自己的观点强加给他人。善于交往是指灵活地与人交往，内审员能够在审核过程中善于同各种人打交道，并能够从与对方谈话中得到需要的信息。在接触过程中使对方感到你很平易近人，态度友好。为此内审员应注意对不同对象的对话方式和语气，在不同场合的接触方式和语气，不同问题的提问方式和语气。

善于观察是指主动地认识周围环境和活动，在现场审核时内审员应能够主动地去检查主要的过程和活动，并观察周围环境。观察是重要的审核方法，在有限的时间和空间，观察要有重点。不应只靠陪同的向导，应有自己的计划和路线，以便取得完整的、客观的信息。

有感知力，是能本能地了解和理解环境。对观察到的现象能有感性的认识和理性的理解。从感性的认识到理性的理解是本能的体现，并非受别人的影响。也就是说内审员具有认识和理解所观察到的过程、活动或环境的能力。

适应力强，即容易适应不同情况。这不仅指生活环境，也指审核环境。既能适应不同类型、规模和产品企业，也能适应不同地位、性格和年龄的人员；既能适应不同地区、气候和饮食的情况，也能适应不同生产、施工或服务的环境。

坚韧不拔，对实现目的坚持不懈。不要遇到困难就退缩、遇到麻烦就犹豫。对问题要有“打破砂锅”——问到底的精神。内审员应有不放松任何线索和不害怕任何困难的坚韧不拔的意志。为了证实符合性，一定要有充分的证据，这个证据的取得再困难也要一查到底，不能半途而废。

明确判断，即根据逻辑推理和分析及时得出结论。内审员应牢记任何结论都应有事实做依据。对事实的判断，应经过分析，这种分析应是合乎逻辑的，经得起推敲和质疑的。这不仅要求内审员对标准非常熟悉，而且对现象与标准的联系也能够明晰。

自立，即在同其他人有效交往中独立工作并发挥作用。这就要求内审员既懂标准，