

认证咨询师技能辅导课程 (第六课) 体系的主控部门

课程内容：2023下半年考前辅导入门知识和基础知识

主办单位：万佳标准认证（湖北）有限公司

协办单位：中十国际认证（湖北）有限公司 中标长红（北京）认证有限公司 江苏恒德通达检测认证有限公司

青岛标认检验认证有限公司 三信国际检测认证有限公司 山东世认认证服务有限公司

北京中认世检认证有限公司 秉奕国际认证有限公司 北京中认纵横认证有限公司

(注：以上排名不分先后)

▶ GB/T19001-2016

▶ 5.3职责、6.2目标、6.1风险、6.3变更

▶ 9.1.1检查、9.1.2满意、9.1.3分析、

▶ 9.2内审、10.2不符合控制 *推动* 9.3

▶ 责任人：体系推动 体系主控

6 策划6.1 应对风险和机遇的措施

6.1 .1 在策划质量管理体系时, 组织应考虑到4.1 所提及的因素和4.2 所提及的要求, 并确定需要应对的风险和机遇, 以:

- a) 确保质量管理体系能够实现其预期结果;
- b) 增强有利影响;c) 预防或减少不利影响;
- d) 实现改进。

6.1 .2 组织应策划：

a) 应对这些风险和机遇的措施；

b) 如何：1) 在质量管理体系过程中整合并实施这些措施(见4.4)；

2) 评价这些措施的有效性。

应对措施应与风险和机遇对产品和服务符合性的潜在影响相适应。

注1：应对风险可选择规避风险，为寻求机遇承担风险，消除风险源，改变风险的可能性或后果，分担风险，或通过信息充分的决策而保留风险。

主控-整体风险 部门-局部风险

注2：机遇可能导致采用新实践、推出新产品、开辟新市场、赢得新顾客、建立合作伙伴关系、利用新技术和其他可行之处，以应对组织或其顾客的需求。

6.2 质量目标及其实现的策划

6.2.1 组织应针对相关职能、层次和质量管理体系所需的过程建立质量目标。质量目标应：

- a) 与质量方针保持一致；
- b) 可测量；**计算公式**
- c) 考虑适用的要求；
- d) 与产品和服务合格以及增强顾客满意相关；
- e) 予以监视；
- f) 予以沟通；
- g) 适时更新。**更新来源9.2 10.2**

组织应保持有关质量目标的成文信息。

- ▶ 6.2.2 策划如何实现质量目标时, 组织应确定
(**转化方案**) :a) 要做什么;**要做的具体事务**
- ▶ b) 需要什么资源;**配套人机料法环测**
- ▶ c) 由谁负责;**各阶段的责任人**
- ▶ d) 何时完成;**时间表**
- ▶ e) 如何评价结果。**计算结果和评价结果**

6.3 变更的策划

当组织确定需要对质量管理体系进行变更时, 变更应按所策划的方式实施(见4.4) 。 组织应考虑:

- a) 变更目的及其**潜在后果**;
- b) 质量管理体系的**完整性**;
- c) **资源**的可获得性;
- d) 职责和权限的**分配或再分配**。

▶ 9 绩效评价 9.1 监视、测量、分析和评价

▶ 9.1 .1 总则组织应确定：

- ▶ a) 需要监视和测量什么：**质量目标、产品技术指标、顾客满意度、测量仪表、特种设备、特种岗位**
- ▶ b) 需要什么方法进行监视、测量、分析和评价，以确保结果有效：**管理者代表或指定人员、计算公式**
- ▶ c) 何时实施监视和测量：**频次，月、季、年**
- ▶ d) 何时对监视和测量的结果进行分析和评价。**例会**

- ▶组织应评价质量管理体系的**绩效和有效性**。
- ▶组织应保留适当的**成文信息**，以作为结果的证据。

9.1 .2 顾客满意

组织应监视顾客对其需求和期望已得到满足的程度的感受。 组织应确定获取、 监视和评审该信息的方法。 注：监视顾客感受的例子可包括顾客调查、 顾客对交付产品或服务的反馈、 顾客座谈、 市场占有率分析、 顾客赞扬、 担保索赔和经销商报告。

不仅仅是顾客满意调查表

9.1 .3 分析与评价：组织应分析和评价通过监视和测量获得的适当的数据和信息

- ▶ 应利用分析结果评价：
 - ▶ a) 产品和服务的符合性；
 - ▶ b) 顾客满意程度；
 - ▶ c) 质量管理体系的绩效和有效性；

- ▶ d) 策划是否得到有效实施;
- ▶ e) 应对风险和机遇所采取措施的有效性;
- ▶ f) 外部供方的绩效;
- ▶ g) 质量管理体系改进的需求。
- ▶ 注: 数据分析方法可包括**统计技术**。

9.2 内部审核

9.2.1 组织应按照策划的时间间隔进行内部审核, 以提供有关质量管理体系的下列信息:

a) 是否**符合**:

- 1) 组织自身的质量管理体系要求;
- 2) 本标准的要求;

b) 是否得到有效的**实施和保持**。

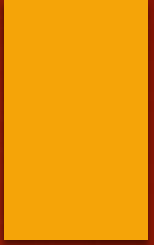
9.2.2 组织应:

- ▶ a) 依据有关过程的重要性、 对组织产生影响的变化和以往的审核结果, 策划、 制定、 实施和保持**审核方案**, 审核方案包括频次、 方法、 职责、 策划要求和报告;
- ▶ b) 规定每次审核的审核准则和范围;
- ▶ c) 选择审核员并实施审核, 以确保审核过程客观公正;

- ▶ d) 确保将审核结果报告给相关管理者;
- ▶ e) 及时采取适当的纠正和纠正措施;
- ▶ f) 保留**成文信息**, 作为实施审核方案以及审核结果的证据。
- ▶ 注: 相关指南参见 GB/T19011。

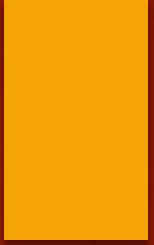


- ▶ 10.2 不合格和纠正措施
- ▶ 10.2.1 当出现不合格时, 包括来自投诉的不合格, 组织应:a) 对不合格做出应对, 并在适用时:
 - ▶ 1) 采取措施以控制和纠正不合格;
 - ▶ 2) 处置后果。



b) 通过下列活动, 评价是否需要采取措施, 以消除产生不合格的原因, 避免其再次发生或者在其他场合发生:

- ▶ 1) 评审和分析不合格;
- ▶ 2) 确定不合格的原因;
- ▶ 3) 确定是否存在或可能发生类似的不合格。

- 
- c) 实施所需的措施;
 - d) 评审所采取的纠正措施的有效性;
 - e) 需要时, 更新在策划期间确定的风险和机遇;
 - f) 需要时, 变更质量管理体系。

纠正措施应与不合格所产生的影响相适应。

10.2.2 组织应保留成文信息, 作为下列事项的证据:

- a) 不合格的性质以及随后所采取的措施;
- b) 纠正措施的结果。

- ▶ **本期课后练习：帮助这家企业确定体系的推动部门（主控部门） 办公室？ 质检科？ 生产车间？**
- ▶ **（审核员） 编制内部审核方案、 审核计划、 编制内部审核检查表、 开出内审的不符合、 编制内审报告、 对不符合进行整改的内容---金题网下载**
- ▶ **（新学员） 编制《顾客满意调查表》； 办公室质量目标有一项： 人员档案完整率100%， 请按6.2.2条款的要求， 编制一份工作计划**

感谢您参加本期 有问题？请联系15327270208，易兵
“认证咨询师能力提升课程”
也欢迎您继续参加下期课程！

主办单位：万佳标准认证（湖北）有限公司

协办单位：中十国际认证（湖北）有限公司 中标长红（北京）认证有限公司 江苏恒德通达检测认证有限公司

青岛标认检验认证有限公司 三信国际检测认证有限公司 山东世认认证服务有限公司

北京中认世检认证有限公司 秉奕国际认证有限公司 北京中认纵横认证有限公司

(注：以上排名不分先后)