



CCAA全国统考前的重点概念强化课程

审核概论与合格评定

第二课 认证人员的能力与 审核阶段的划分

培训教师：易兵

课程编号：2022A06

欢迎 来自全国各地的学员！



■ 《审核概论》 P180

认证人员是指从事认证活动的认证机构人员。针对所承担的职能,认证人员划分为6类,即 **认证规则和认证方案制定人员**、**认证申请评审人员**、**认证审核方案管理人员**、**认证审核人员**、**认证决定或复核人员**、**认证人员能力评价人员**。

一、认证人员的基本要求

在我国的合格评定制度中,从认证机构的设立开始,就对认证机构的六类人员提出了最基本的要求。认证人员基本要求也是认证机构开展有效认证活动根本保障。

1. 认证规则和认证方案制定人员

具有相应领域的专业知识和工作经验;熟悉认证依据标准或规范性文件;熟悉认证认可相关标准及认证程序要求;熟悉相应领域有关法律、法规、技术标准及其他要求。

2. 认证申请评审人员

熟悉认证依据标准或规范性文件;熟悉相应认证领域划分,并能正确判断认证委托人委托的认证领域和专业;熟悉本机构相应领域专业资源配置情况。

3. 认证审核方案管理人员

熟悉认证依据标准或规范性文件;熟悉认证认可相关标准及认证程序要求;能够识别各认证领域的专业特点;能够根据认证客户的业务/产品/过程/组织结构的知识 and 信息识别其对审核方案,特别是对审核组的能力要求;熟悉本机构相应领域专业资源配置情况。



■ 《审核概论》 P180

4. 认证审核人员

具有与认证领域相关的专业知识和实践经验,熟悉行业相关法律法规要求;理解和掌握认证依据标准或规范性文件;熟悉认证认可相关标准及认证审核原则、实践和技巧;了解企业管理和组织运作相关知识,了解认证机构认证管理过程和要求,完全能够按照认证机构的程序和过程开展工作。

5. 认证决定或复核人员

同认证审核人员的能力要求。

6. 认证人员能力评价人员

熟悉认证认可相关标准及认证程序要求;能够识别各认证领域的专业特点;熟悉认证流程及认证过程各阶段的专业管理要求;掌握专业能力评定要求;熟悉各类认证人员的能力准则,能正确选择对认证人员进行能力评价的方法,并能基于已有的证据准确判定受评价人员的能力与准则的符合性。



■ 《审核概论》 P180

二、认证人员的能力要求

ISO 17021-1 标准第 4 章“原则”中,对“能力”在认证活动中的重要作用作了明确的阐述:“认证活动涉及的所有职能的认证机构人员的能力是认证提供信任的必要条件。认证机构管理的一个关键问题是具有一个得到实施的过程,来为参与审核和其他认证活动的人员建立能力准则,并按照准则实施评价。”

认证的公信力一直是政府、社会、客户组织、相关方、认证机构最为关注的问题,而影响认证有效性的因素中,人员能力又是最核心的问题。

ISO 17021-1 的第七章和 GB/T 27065 的第六章对认证机构的资源管理提出了要求。在满足资源管理的要求方面,认证机构应有完整、适宜、有效的人力资源管理系统。通过对其资源管理过程的策划、实施、检查和改进,包括通过能力分析和评价系统的建立和实施,实现认证活动由具备能力的人员予以实施,并确保人员持续具备能力。

人员能力管理需要由认证机构的管理体系支撑。机构应确保选择、培训、正式任用审核员和技术专家的过程有效。审核员的初始能力评价应实际在审核中得以证实。在审核中应用所需知识与技能的本领应由有能力的评价者给予见证和确定。

■ GB/T27021.1-2017 标准 CNAS-CC01规范中 附录A



表 A.1 知识和技能表

知识和技能	认证职能		
	实施申请评审以确定所需的审核组能力、选择审核组成员并确定审核时间	复核审核报告并做出认证决定	审核及领导审核组
业务管理实践的知识			√(见 A.2.1)
审核原则、实践和技巧的知识		√(见 A.3.1)	√(见 A.2.2)
特定管理体系标准和(或)规范性文件的知识	√(见 A.4.1)	√(见 A.3.2)	√(见 A.2.3)
认证机构过程的知识	√(见 A.4.2)	√(见 A.3.3)	√(见 A.2.4)
客户的业务领域的知识	√(见 A.4.3)	√(见 A.3.4)	√(见 A.2.5)
客户的产品、过程和组织的知识	√(见 A.4.4)		√(见 A.2.6)
与客户组织中的各个层级相适应的语言技能			√(见 A.2.7)
作记录和撰写报告的技能			√(见 A.2.8)
表达技能			√(见 A.2.9)
面谈技能			√(见 A.2.10)
审核管理技能			√(见 A.2.11)
注：风险和复杂程度是在决定这些职能中任何一项职能所需的专业能力的水平时考虑的其他因素。			



■ 《审核概论》 P182-195

第三节 审核员能力要求

通过前文对“能力”的详细阐述,我们可以更通俗理解为:能力是完成一项目标或任务所体现出来的综合素质。

审核是一个过程。其过程的实施和对过程管理的复杂程度受各类因素的影响。合格评定活动的特点决定了审核员能力对认证结果的影响尤为重要。认证过程涉及的所有认证机构人员的能力是认证提供信任的必要条件。

认证的本质属性是提供信任,而这份信任的基础是审核人员能够理解审核的特征,并能遵循审核原则开展审核活动。遵循这些原则,能确保审核人员独立工作时,在相似的情况下得出相似的结论。所以审核员的个人行为 and 知识技能的应用水平构成了审核员的能力等级。

理解审核员的能力构成,可使认证机构培训、评价、选择审核员时做到具有针对性和目的性。



■ 《审核概论》 P182-195

- ▶ (一) 相关标准、规范的有关要求
 - ▶ (1) GB/T19011第七章提供了审核员能力和评价指南
 - ▶ (2) GB/T27021.1第七章提出能力准则的要求
 - ▶ (3) GB/T27065提出认证机构要建立实施人员能力进行管理的程序
 - ▶ (4) GB/T27021.2、GB/T27021.3提出了审核组整体能力满足的要求
 - ▶ (5) RB/T301提出了服务认证审查员的能力要求
- ▶ (二) 审核组和审核员的能力要求
- ▶ (三) 审核员的能力构成
 - ▶ (1) 个人行为
 - ▶ (2) 通用知识和技术
 - ▶ (3) 特定领域知识和技能

(三) 审核组的要求

ISO 17021-1 标准中 9.1.2.3 条款对审核组“确定审核能力”提出要求,指出在决定审核组的规模和组成时,应考虑以下因素:

- 审核目的、范围、准则和预计的审核时间;
- 是否结合、联合或一体化审核;
- 实现审核目的所需的审核组整体能力;

——认证要求(包括任何适用的法律、法规或合同要求);

——语言和文化。

在审核的过程中强调审核组的整体能力,即审核组各成员能力之间是一个“配伍”的概念。某一位审核员不一定满足审核所需全部的知识和技能要求,但审核组的整体能力应与审核要达成的目标所要求的能力相一致。



审核活动针对的管理体系或管理活动因受审核组织的不同而显得复杂和多样。收集审核证据,与审核准则的比较和判定,及形成审核发现,都需要由从事审核活动的人员在现场进行大量的主观判断。客观地说,认证审核中的评价活动多半是以“人”为评价工具的,而人在评价一件事务时,能够做到客观的评价是一件非常不容易的事。况且,审核现场客观上存在着时间和空间上的紧迫感。这使得审核过程中人的因素起着至关重要的作用。审核人员的能力决定了人们对审核过程所能具有的信心,也决定了审核结论的可信程度。

审核员能力构成通常理解为:个人行为+通用知识和技能+特定领域知识和技能。GB/T 19011 标准第七章对“审核员能力和评价”过程作出了指南性阐述:

——除审核人员个人行为要求外,审核员所需知识和技能由通用和特定的知识与技能两部分组成;

——对审核过程的信心和达到其目标的能力,取决于参与策划和实施审核的人员的能力;

——应通过一个过程对人员能力进行评价,该评价过程应考虑个人行为表现,以及运用知识和技能的能力;

——所需的知识和技能是通过教育、工作经历、审核员培训和审核经历所获得的;

——对审核员能力的评价,除依据机构制定的能力准则外,还应考虑审核方案及其目标的需要。



■ 《审核概论》 P205

认证人员的注册要求

认证人员是开展认证活动的重要主体之一。加强认证人员能力建设,规范认证人员管理和执业行为,是保证认证有效性的基础。根据《中华人民共和国认证认可条例》,为规范认证人员的执业行为,目前我国对认证人员的执业行为实行统一的监督管理,实行统一的执业资格制度。对从事认证审核的人员,包括管理体系认证审核员、产品认证检查员、服务认证审查员,及适应其他要求的认证人员实行注册制度。获得注册资格后,他们方可从事相应的认证活动。



■ 《审核概论》 P205 认证人员的注册要求

中国认证认可协会(以下简称 CCAA)是由认证认可行业的认可机构、认证机构、认证培训机构、认证咨询机构、实验室、检测机构和部分获得认证的组织等单位会员与个人会员组成的非营利性、全国性的行业组织。该协会以推动中国认证认可行业发展为宗旨,为政府、行业、社会提供会员注册、培训开发、会员服务、自律监管、技术标准和开展国内外认证认可业务交流合作等与认证认可行业相关的各种服务。CCAA 代表曾担任国际人员认证协会(IPC)的主席职务。

认证人员注册是国际通行的对认证评审与审核人员的能力评价考核方式。我国学习借鉴国际通行惯例,严格按照 ISO 17024《人员认证机构通用要求》、ISO 10019《质量管理体系咨询师选择及其服务的使用的指南》和国际人员认证协会(IPC)注册规范,结合我国的国情,统一建立了认证人员注册制度。

为了解决认证人员注册工作政出多门、重复注册等问题,2002 年 4 月,原国家质量监督检验检疫总局和国家认证认可监督管理委员会合并了原 CRBA 和原 CNAB 承担的认证人员注册工作,批准成立了中国认证人员与培训机构国家认可委员会(CNAT),正式授权其统一实施认证人员注册和培训认可工作。2002 年 8 月,由国家环保总局设立的中国认证人员国家注册委员会环境管理专业委员会(CACEA),环境管理体系审核员注册工作正式移交 CNAT 负责。2004 年 4 月,由国家安全生产监督管理局设立全国职业安全健康管理体系审核员注册委员会,开展职业安全健康管理体系审核员注册正式移交 CNAT 负责,实现了认证人员注册的统一管理,保证了认证认可工作的健康发展,为促进对外交流,实现国际互认打下了良好的基础。此后,根据发展情况,经调整,2005 年起,CCAA 接受了 CNAT 的全部认证人员注册业务,承担起认证人员注册工作,为行业人员提供相应的注册服务。



认证人员的注册要求（管理体系）

GB/T27024 《合格评定 人员认证机构通用要求》

GB/T19011 《管理体系审核指南》

GB/T27021.1 《合格评定 管理体系审核认证机构的要求 第1部分：要求》

GB/T27021.2 《合格评定 管理体系审核认证机构的要求 第2部分：环境管理体系审核认证能力要求》

GB/T27021.3 《合格评定 管理体系审核认证机构的要求 第3部分：质量管理体系审核认证的能力要求》

CCAA 《注册认证人员资格处置规则》

CCAA 《认证人员注册、培训收费规则》

CCAA 《人员注册申诉、投诉与争议处理程序规则》



■ 《审核概论》 P207 认证人员的管理要求

二、认证人员职业道德要求

认证人员是对认证活动各个环节产生重大影响的人员,是认证工作的直接执行者和责任人,对认证决定的形成有直接的作用。所以,认证人员是否遵守各项职业道德要求,决定了认证活动能否合法合规正常开展,极大影响了认证的质量、有效性和社会公信力。目前,一些认证乱象的发生与认证人员不诚信、不规范执业有直接关系。所以,加强对认证人员的职业道德要求,加强自律,增强认证人员职业道德意识,规范执业、诚信执业已经成为认证人员不可跨越的“底线”。目前,各相关部门和 CCAA 也在陆续出台相关规定

要求,进行专项清查活动,将严重违规失信的认证人员清理出认证人员队伍,营造风清气正的行业环境,提升认证公正性和公信力。



1. 认证人员工作规范

认证人员应按照下列原则进行工作：

(1) 诚实正直：职业的基础。对审核而言，诚信、正直、保守秘密和谨慎应是最基本的。

(2) 公正表达：真实、准确报告的义务。审核发现、审核结论和审核报告应真实和准确地反映审核活动。报告在审核过程中遇到的重大障碍，以及在审核组和受审核方之间没有解决的分歧意见。

(3) 职业素养：在审核中勤奋并具有判断力。认证人员应珍视他们所执行的任务的重要性，以及审核委托方和其他相关方对自己的信任。具有必要的能力是一个重要的因素。

(4) 保密性：信息安全。认证人员应审慎使用和保护在认证活动中获得的信息。

(5) 独立性：审核的公正性和审核结论客观性的基础。认证人员应独立于受审核的活动，并且不带偏见，没有利益上的冲突。认证人员在审核过程中应保持客观的心态，以保证审核发现和结论仅建立在审核证据的基础上。

(6) 基于证据的方法：在一个系统的审核过程中，得出可信的和可重现的审核结论的合理方法。

审核证据应是可证实的。由于审核是在有限的时间内并在有限的资源条件下进行的，因此，审核证据是建立在可获得的信息样本的基础上。抽样的合理性与审核结论的可信性密切相关。



2. 认证人员行为规范

认证人员应遵守下列行为规范要求：

- (1) 遵纪守法、敬业诚信、客观公正；
- (2) 努力提高个人的专业能力和声誉；
- (3) 帮助所管理的人员拓展其专业能力；
- (4) 不承担本人不能胜任的任务；
- (5) 不介入冲突或利益竞争，不向任何委托方或聘用机构隐瞒任何可能影响公正判断的关系；
- (6) 不讨论或透露任何与工作任务相关的信息，除非应法律要求或得到委托方和聘用单位的书面授权；
- (7) 不接受受审核方及其员工或任何利益相关方的任何贿赂、佣金、礼物或任何其他利益，也不应在知情时允许同事接受；
- (8) 不有意传播可能损害审核工作或人员注册过程的信誉的虚假或误导性信息；
- (9) 不以任何方式损害 CCAA 及其人员注册过程的声誉，与针对违背本准则的行为而进行的调查进行充分的合作；
- (10) 不向受审核方提供相关咨询。



三、认证机构对认证人员的能力管理

认证机构作为各类认证人员的聘用机构,应承担人员管理的主体责任,建立并不断完善自身人员管理和能力提升机制,并接受行业主管部门和协会的监督、评价。认证认可行业发展到现在,认证机构对人力资源服务需求的总体趋势已由“量”转向“质”。认证机构需要人,但更需要人才,所以,对认证人员的能力管理是认证机构能力管理的核心,而能力水平管理又是其关键性的核心基础工作。认证机构通过所制定的人员能力准则,将能力准则细化为评价的指标,利用能力评价准则所确定的评价方法,实现对认证人员的能力水平评价。

(一) 管理的原则

首先以认证人员的实际工作表现为主,重点评价人员的业务能力,以各等级审核员所需的知识、技能和工作行为为核心编制认证人员能力准则。

通过能力评价促进认证人员持续地提升业绩。

以评价和测试为主要手段实施评价,并采用定性评价和定量评价的方式。



(二) 遵循能力构成机理制定人员能力及能力评价准则

遵循能力构成机理,通过对各类认证人员能力需求的分析研究,同时依据 GB/T 19011 中对于通用和特定能力要求的基准,审核员的能力由以下几个方面组成:

审核员能力 = 通用能力 + 通用审核能力 + 专业能力 + 特定领域能力

在认证机构制定的各认证领域的的能力准则中,须对以上组成部分中的各方面作全维度分析和指标的确定,从而清晰地形成完整的能力指标体系,便于对认证人员能力的客观评价。

根据我国认证行业发展对认证人员特别是各领域审核员管理的需要,也是遵循国际惯例,按照能力由低到高顺序,对审核员能力水平进行评价,注册时进行相应分级。

从审核活动的实际需要出发,还应特别注意 ISO 17021-1 中对审核组整体能力的要求。这一点十分重要,也是我们对审核员能力评价的目的之一。因为,显而易见的是,每一个审核员的能力都有局限性,都可能受其教育、经历和经验的限制,而在某一方面表现出优异的专业能力,而在另外某些方面则表现为专业能力较低。故认证机构“应有实现和证实有效审核的过程,该过程应确保所使用的审核员和审核组长具备通用的审核知识和技能以及特定技术领域审核所需的知识和技能。”(引自 ISO 17021-17.2.5 条款)认证机构所制定的形成文件的程序中对此过程的相关要求是明确的。审核组的资源配置实质是能力管理核心,也是对审核员能力评价过程的继续,是体现认证机构能力管理的一个关键环节。



(三) 能力的评价

对认证人员特别是审核员的能力评价是机构资源管理中的关键活动之一。应注意方法的适宜性和可操作性,避免僵化的、机械式的评价。特别强调须采用一种结构化的评价方式,即综合利用面试、资料评审、笔试、现场见证、报告的复核、客户的反馈等对人员能力进行评价。

1. 审核员能力评价阶段

审核员的能力须通过一系列客观科学的评价活动予以证实。为此 GB/T 19011 标准给出了指南。对审核员的能力评价可能会发生在如下阶段:

- (1) 对审核员的初始能力评价;
- (2) 组成审核组时对所需审核人员的能力进行的评价;
- (3) 对审核员的审核表现的持续监视和测量。

2. 能力评价的实施

(1) 认证机构应有形成文件的程序和准则,以便规定证实能力的方法,并确定如何予以实施。如:在评价认证人员能力时,机构应通过能力需求分析识别什么方面需要特定的知识和技能?怎样获取?如何证实?再如,审核员能力的评价应考虑综合能力和满足审核要求的特定能力之间的关系和需求。例如,审核一个以电子化(“e-based”)过程和文件为主的 QMS,远程接触包含记录和信息的电子场所,通过使用视频设备、电话会议和其他技术,以确保远程实施有效审核。这些审核的过程对审核人员提出了特定的能力要求。

(2) 周密的策划和有效的实施。审核员能力评价采用现场见证、审核卷宗的审查等方法时,机构应有周密的策划和安排,既要考虑审核资源的充分利用,又要确保见证或审查有效。另一方面,适宜的现场见证使用记录表格也是必要的。

(3) 现场见证、审核卷宗审查结果的利用。认证机构根据人员的表现来复核他们的能力,其结果用于识别培训需求。



(四) 能力的持续保持

认证人员的专业知识和技能,以及所表现出的能力,主要依靠认证人员长期工作的实践和积累而获得。认证专业领域的复杂性和广泛性,使得对审核员的能力评价特别是专业能力评价和保持变得相对困难。为了解决这个问题,几乎所有与人员能力管理的有关方面都将审核员能力的持续保持和/或提升作为重要的方面。

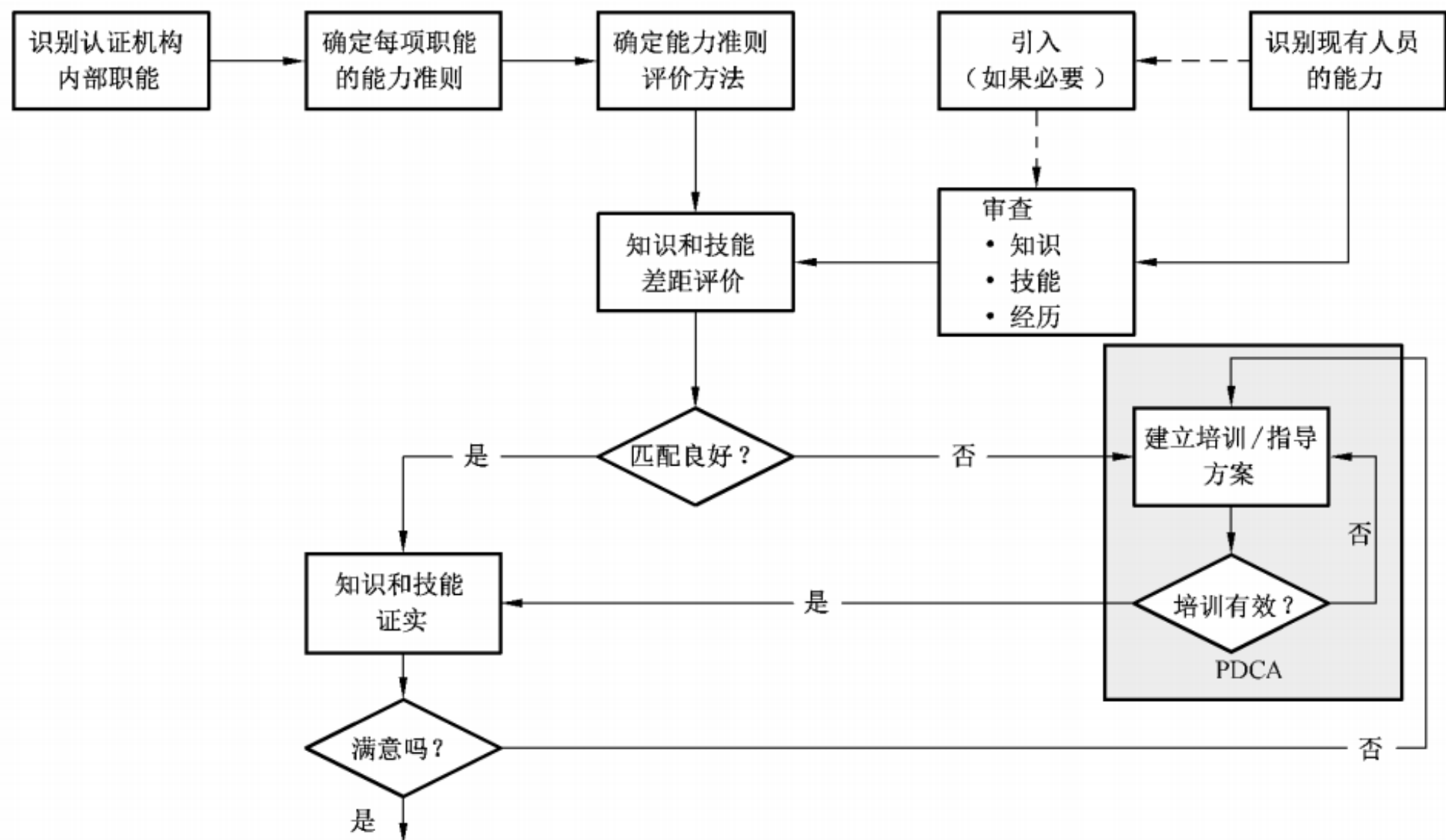
持续能力保持需要依靠人员能力管理系统的周密策划和有效实施。基本活动可能包括(但不限于此):

- 人员能力持续保持过程的实施计划;
- 审核员专业拓展、能力提升计划及跟进;
- 审核员继续教育方案与实施;
- 审核员持续能力保持的见证计划与实施记录;
- 审核员能力提升或降低的后续处置措施。

在实践操作层面上,能力的持续保持是需要认证机构和审核员两个方面共同予以实施的。而认证机构建立一整套人员管理的机制并辅助信息化管理,才有可能确保人员的管理是主动而非被动的,并确保随着审核方案的实施,与审核员能力有关的信息在业务系统中是自然形成和智能化保存的。也只有在这种情况下,认证机构对人员能力的管理才能实现系统化和专业化。

能力确定和保持过程的示例

图 C.1 的流程图显示了一种通过识别要完成的具体任务、识别实现预期结果所需的具体知识和技能来确定人员能力的方式。过程中使用了附录 B 描述的评价方法。



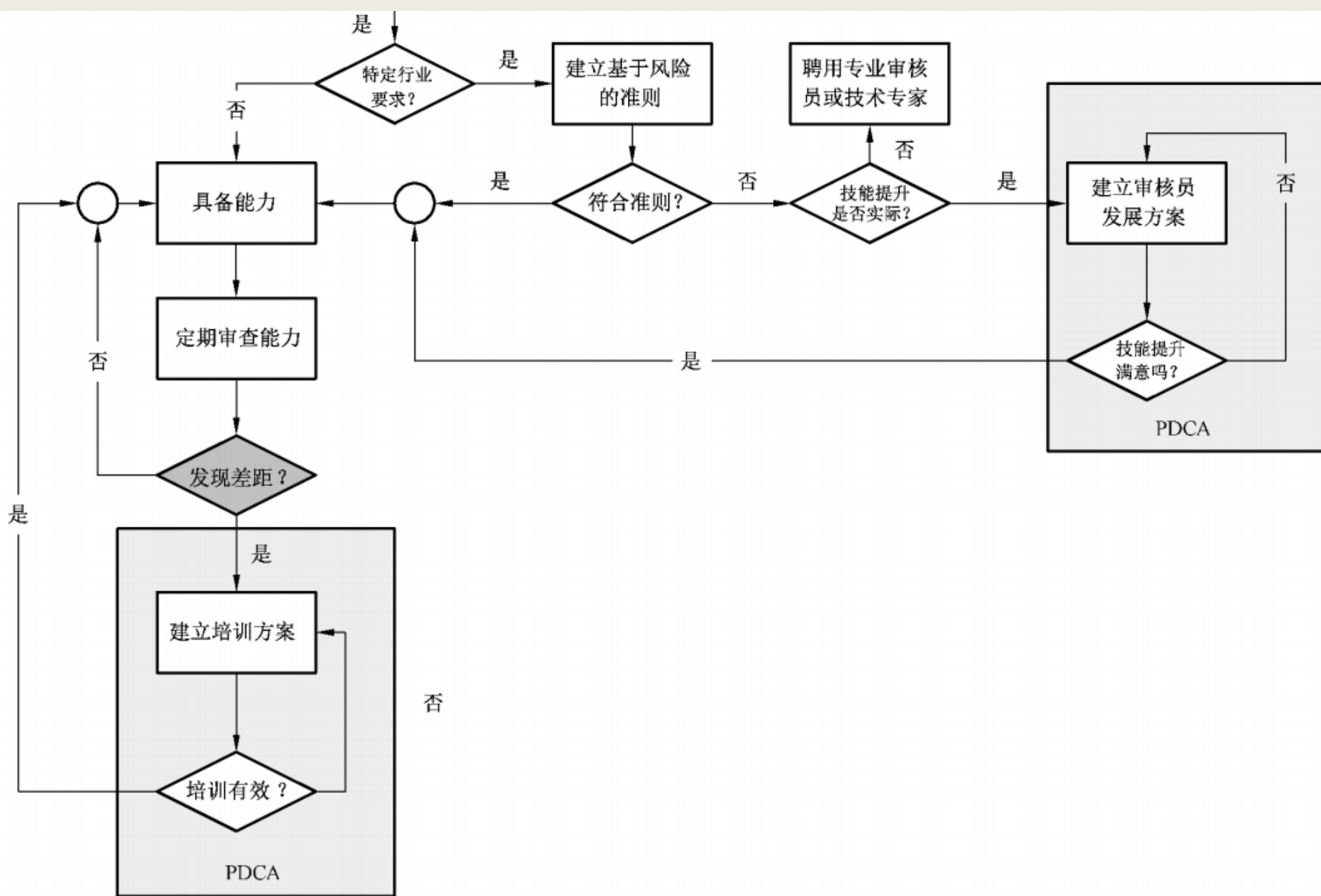


图 C.1 能力确定和保持过程示例

四、认证人员的自我管理

加强认证人员管理,促进认证人员专业审核能力和素质的提高,政府、协会以及机构的各项工作和要求都属于外在促进作用。在外在促进作用的同时,使认证人员能力和素质能得到极大提升的内在推动力,主要来源于认证人员的自我管理能力。这种管理能力是认证人员对自己的目标、思想、心理和行为等表现进行的管理,是自己把自己组织起来,自己管理自己,自己约束自己,自己激励自己,自己管理自己的事务,最终实现自我奋斗目标的一个过程。审核员加强自我管理能力,不断提高专业能力和素质,主要体现在以下几方面:



(1) 保持一种对自身能力的管理状态,对涉及的资格保持、级别晋升、专业拓展等进行自我管理和维护。

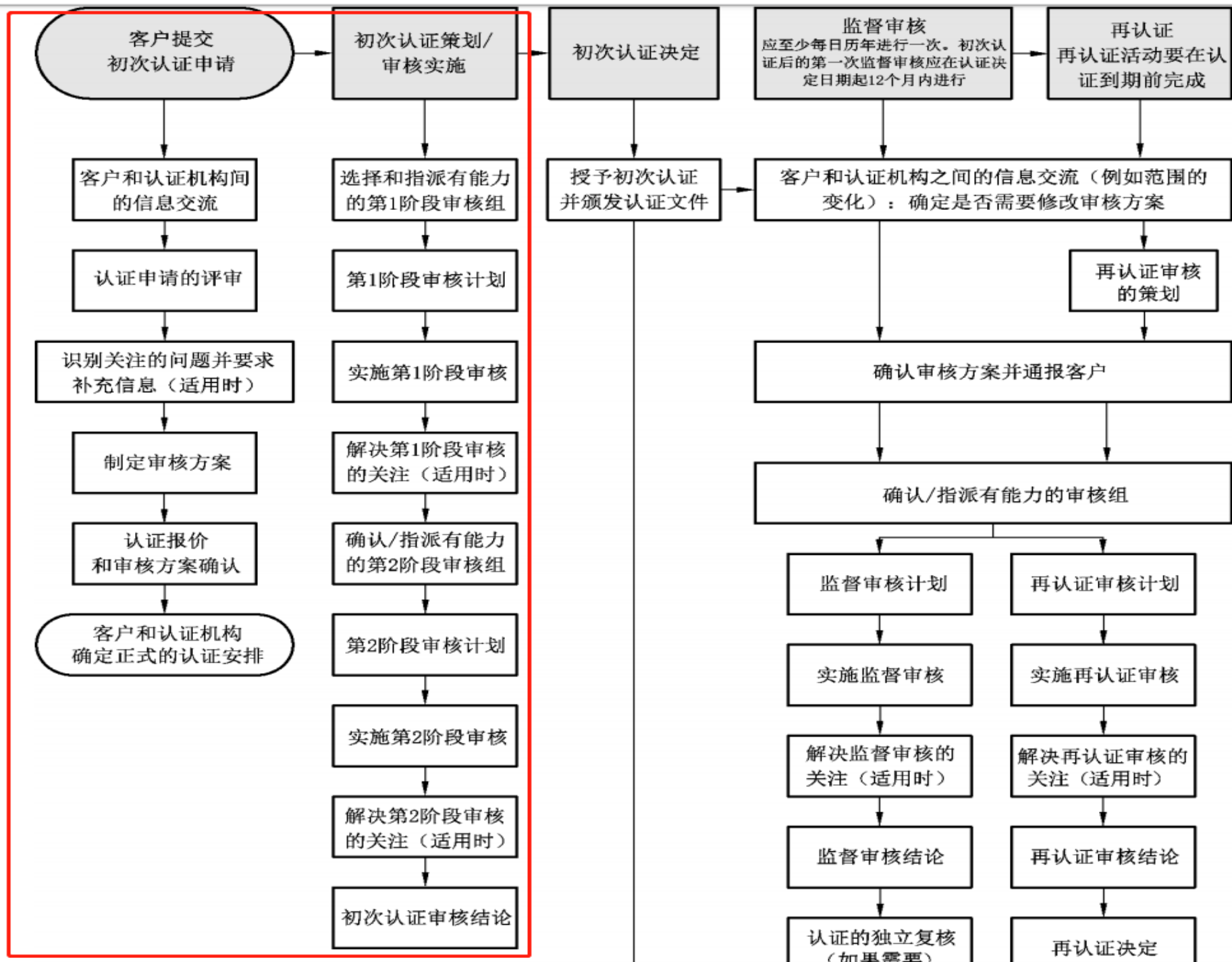
(2) 在审核中不断努力钻研,对标准和技术的变化时刻保持关注和学习,以使审核知识得到不断扩展,审核能力不断提高,审核工作能够与时俱进,贴近企业实际需求。

(3) 保持自律。认证人员应时刻保持自律,约束自己,诚实守信,严格按照要求进行审核活动,实施审核工作,以创造一个公平公正的认证环境。

(4) 不断自我激励。审核工作具体而繁重,涉及面较多,认证人员应在工作中学会不断自我激励,从而保持积极进取的工作态度,促进自己不断进步,取得成就。

(5) 在加强自我管理的同时,严格遵守政府、协会及机构的要求和规定,合法合理利用外部所提供的条件,使内在动力和外在推动相结合,不断提高自身的专业能力,服务社会,以赢得社会对认证人员和认证行业的更多信任与支持。

综上所述,对认证人员的管理来自政府、协会、机构以及认证人员自身等多方面。只有这几方面共同作用,强化行业自律和社会监督,形成合力和多元共治格局,构建共治机制,才能促进认证人员专业审核能力和素质这个认证活动的基础和关键点不断提升,更好地服务于行业和社会,践行“传递信任,服务发展”的行业宗旨,推动认证认可事业健康平稳地发展,为促进质量强国建设发挥应有的作用。



■ GB/2702.1-2017 合格评定 管理体系审核认证机构要求 第1部分:要求

9.3.1.1 总则

管理体系的初次认证审核应分两个阶段实施:第一阶段和第二阶段。

9.3.1.2 第一阶段

9.3.1.2.1 策划应确保第一阶段的目的能够实现,应告知第一阶段需实施的任何现场活动。

注:第一阶段不要求正式的审核计划(见 9.2.3)。

9.3.1.2.2 第一阶段的目的为:

- a) 审查客户的文件化的管理体系信息;
- b) 评价客户现场的具体情况,并与客户的人员进行讨论,以确定第二阶段的准备情况;
- c) 审查客户理解和实施标准要求的情况,特别是对管理体系的关键绩效或重要的因素、过程、目标和运作的识别情况;
- d) 收集关于客户的管理体系范围的必要信息,包括:
 - 客户的场所;
 - 使用的过程和设备;
 - 所建立的控制的水平(特别是客户为多场所时);
 - 适用的法律法规要求;

■ GB/2702.1-2017 合格评定 管理体系审核认证机构要求 第1部分:要求

- e) 审查第二阶段所需资源的配置情况,并与客户商定第二阶段的细节;
- f) 结合管理体系标准或其他规范性文件充分了解客户的管理体系和现场运作,以便为策划第二阶段提供关注点;
- g) 评价客户是否策划和实施了内部审核与管理评审,以及管理体系的实施程度能否证明客户已为第二阶段做好准备。

注:如果至少第一阶段的部分活动在客户场所实施,这能有助于达到上述目的。

9.3.1.2.3 认证机构应将第一阶段目的是否达到及第二阶段是否准备就绪的书面结论告知客户,包括识别任何引起关注的、在第二阶段可能被判定为不符合的问题。

注:第一阶段的输出不必满足审核报告的所有要求(见 9.4.8)。

9.3.1.2.4 认证机构在确定第一阶段和第二阶段的间隔时间时,应考虑客户解决第一阶段识别的任何需关注问题所需的时间。认证机构也可能需要调整第二阶段的安排。如果发生任何将影响管理体系的重要变更,认证机构应考虑是否有必要重复整个或部分第一阶段。认证机构应告知客户第一阶段的结果有可能导致推迟或取消第二阶段。

■ GB/2702.1-2017合格评定 管理体系审核认证机构要求 第1部分:要求

9.3.1.3 第二阶段

第二阶段的目的是评价客户管理体系的实施情况,包括有效性。第二阶段应在客户的现场进行,并至少覆盖以下方面:

- a) 与适用的管理体系标准或其他规范性文件的所有要求的符合情况及证据;
- b) 依据关键绩效目标和指标(与适用的管理体系标准或其他规范性文件的期望一致),对绩效进行的监视、测量、报告和评审;
- c) 客户管理体系的能力以及在符合适用法律法规要求和合同要求方面的绩效;
- d) 客户过程的运作控制;
- e) 内部审核和管理评审;
- f) 针对客户方针的管理职责。

9.3.1.4 初次认证的审核结论

审核组应对在第一阶段和第二阶段中收集的所有信息和证据进行分析,以评审审核发现并就审核结论达成一致。

审核活动是指每一项具体审核工作的开展过程。审核活动的策划和实施是审核方案的一个组成部分,其实施效果直接影响到审核方案总目标的实现。根据 GB/T 19011《管理体系审核指南》(ISO 19011),典型的审核活动通常被划分为六个阶段,而与认证有关的第三方审核还应遵守 ISO/IEC 17021-1:2015《合格评定 管理体系审核与认证机构的要求 第1部分:要求》的规定。

一、审核的阶段和活动

审核通常可划分为审核的启动、审核活动的准备、审核活动的实施、审核报告的编制与分发、审核的完成、审核后续活动的实施等六个阶段。审核的不同阶段有不同的活动:

- (1) 审核的启动阶段,主要包括的活动有:与受审核方建立联系、确定审核的可行性。
- (2) 审核活动的准备阶段,主要包括的活动有:审核准备阶段的文件评审、编制审核计划、审核组工作的分配和审核工作文件。
- (3) 审核活动的实施阶段,主要包括的活动有:举行首次会议、审核实施阶段的文件评审、审核中的沟通、向导和观察员的作用和责任、信息的收集和验证、形成审核发现、准备审核结论、举行末次会议。
- (4) 审核报告的编制与分发阶段,包括的活动有:审核报告的编制、审核报告的分发。

(5) 审核的完成阶段,当上述 1—4 各个阶段的所有活动完成,并分发审核报告之后,审核即告结束。

(6) 审核后续活动的实施阶段(如审核计划中有所规定时)。审核后续活动通常包括受审核方纠正、纠正措施和预防措施,或改进措施的确定、实施,实施状态的报告,以及审核委托方对措施完成情况及有效性的验证。

对产品、过程和服务的审核,通常按制订的相应审核方案实施(如产品、过程或服务认证规则/细则或认证方案),当方案中包括质量管理体系要求时,如选择典型的第五种认证方案类型或利用组织的质量管理体系,或服务 and 过程认证方案模式中包含管理体系要求,则对其管理体系的审核活动,亦可包括上述审核阶段的全部或部分阶段的活动。具体有关产品和服务的审核与认证的详细内容,见本系列教程《产品认证基础》和《服务认证基础》书中的内容。



■ GB/T19011 第5章 审核部 审核方案管理人员

5 审核方案的管理	5
5.1 总则	5
5.2 确立审核方案的目标	6
5.3 确定和评价审核方案的风险和机遇	7
5.4 建立审核方案	8
5.4.1 审核方案管理人员的作用和职责	8
5.4.2 审核方案管理人员的能力	8
5.4.3 确立审核方案的范围和详略程度	9
5.4.4 确定审核方案资源	9
5.5 实施审核方案	9
5.5.1 总则	9
5.5.2 规定每次审核的目标、范围和准则	10
5.5.3 选择和确定审核方法	10
5.5.4 选择审核组成员	11
5.5.5 为审核组长分配每次的审核职责	11
5.5.6 管理审核方案结果	12
5.5.7 管理和保持审核方案记录	12
5.6 监视审核方案	12
5.7 评审和改进审核方案	13



■ GB/T19011 第7章 人力资源部 认证人员能力评价人员

7	审核员的能力和评价	21
7.1	总则	21
7.2	确定审核员能力	22
7.2.1	总则	22
7.2.2	个人行为	22
7.2.3	知识和技能	22
7.2.4	审核员能力的获得	24
7.2.5	审核组长能力的获得	24
7.3	审核员评价准则的建立	25
7.4	选择适当的审核员评价方法	25
7.5	进行审核员评价	25
7.6	保持并提高审核员能力	25



■ GB/T19011 第6章 审核部 认证审核人员

6	实施审核	13
6.1	总则	13
6.2	审核的启动	13
6.2.1	总则	13
6.2.2	与受审核方建立联系	14
6.2.3	确定审核的可行性	14
6.3	审核活动的准备	14
6.3.1	成文信息评审	14
6.3.2	审核的策划	14
6.3.3	审核组工作分配	15
6.3.4	准备审核所需的成文信息	16
6.4	审核活动的实施	16



■ GB/T19011 第6章 审核部 认证审核人员

6.4.1	总则	16
6.4.2	为向导和观察员分配角色和职责	16
6.4.3	举行首次会议	16
6.4.4	审核中的沟通	17
6.4.5	审核信息的可获取性和访问	17
6.4.6	实施审核时的成文信息评审	17
6.4.7	收集和验证信息	18
6.4.8	形成审核发现	19
6.4.9	确定审核结论	19
6.4.10	举行末次会议	19
6.5	审核报告的编制和分发	20
6.5.1	审核报告的编制	20
6.5.2	审核报告的分发	21
6.6	审核的完成	21
6.7	审核后续活动的实施	21



- ▶ (1) 课后练习：请明天14:00后在网站下载，网址会发在各个微信群里
- ▶ (2) 课程回放：请在周五向各机构的管理员索取优惠码



欢迎大家继续选择我们的 认证机构技术管理课程 审核人员能力提升课程

联系人：易兵 电话：027-59495727 15327270208