认证行业入门基础知识课程

（第一课）基本概念

技能指导：易兵

课程编号：2026A01

课程基本情况

- 学习资料：
- GB/T19000-2016
- GB/T19001-2016
- GB/T19011-2021
- GB/T19029-2009

- 授课对象：
- 有意向从事认证工作的人员
- 准备参加CCAA考试人员
- 认证机构管理人员
- 咨询机构管理人员
- 准备从业认证咨询的人员
- 时长：每课45分钟
- 评价方法：课后思考题

授课教师简介



易兵，三体系注册审核员、服务认证审查员、绿色产品与自愿性产品实习检查员

1996-2003年期间获多项国家专利，1999年获安徽省科技成果证书

1997年获国家专利局和山东省人民政府泰山专利金奖，产品应用于武钢集团多个重点技改项目。2015年开始从事认证培训教学及CCAA考前辅导教学工作。

培训案例：中国建筑标准研究设计院、山东省信息产业研究院、湖北省质量与标准化研究院、中信集团武汉建筑设计院、江钻股份江钻新锐硬质合金有限公司、湖北和远气体股份有限公司多家生产基地、中检集团湖北阿克瑞德检验检测有限公司等。为国内超过30家认证机构提供现场的面授培训。

2022年担任万佳标准技术认证有限公司技术负责人，主持认证规则制订工作、认证决定工作、内审与管理评审工作。


证书号第1595916号

实用新型专利证书

实用新型名称：一种设备管理信息显示装置

发　明　人：易兵

专　利　号：ZL 2009 2 0288545.1

专利申请日：2009年11月30日

专 利 权 人：易兵

授权公告日：2010年11月24日

本实用新型经过本局依照中华人民共和国专利法进行初步审查，决定授予专利权，颁发本证书并在专利登记簿上予以登记。专利权自授权公告之日起生效。

本专利的专利权期限为十年，自申请日起算。专利权人应当依照专利法及其实施细则规定缴纳年费。本专利的年费应当在每年11月30日前缴纳。未按照规定缴纳年费的，专利权自应当缴纳年费期满之日起终止。

专利证书记载专利权登记时的法律状况。专利权的转移、质押、无效、终止、恢复和专利权人的姓名或名称、国籍、地址变更等事项记载在专利登记簿上。

局长 田力普

2010年11月24日

第1页（共1页）


中华人民共和国专利局
山东省人民政府　主办

'97中国(泰山)专利技术及新产品博览会

金　奖

获奖项目

TF系列激光电子水处理仪

获奖单位

易　兵

'97中国(泰山)专利技术及新产品博览会
组织委员会
一九九七年十月二十一日


易兵同志参加研制的TF激光电子水处理仪

项目已取得成功，经审查符合省级科技成果条件，特发此证书。

98－184－02


荣誉证书

HONORARY CREDENTIAL

兹聘请易兵同志为本公司外聘审核员考前辅导培训讲师，聘请起止日期为 2025 年 1 月至 2025 年 12 月。课程内容包括："认证通用基础"、"管理体系认证基础"、"质量管理体系基础"、"环境管理体系基础"、"职业健康安全管理体系基础"、"产品认证基础"、"服务认证基础"、"服务认证 16 学时 CCAA 备案专业课程"。特颁此证。

北京中大华远认证中心有限公司东莞分公司

2025 年 1 月 1 日


聘 书

LETTER OF APPOINTMENT

兹聘请易兵同志为本公司外聘审核员考前辅导培训讲师，聘请时间段从 2025 年 1 月至 2025 年 12 月。课程内容包括："认证通用基础"、"管理体系认证基础"、"质量管理体系基础"、"环境管理体系基础"、"职业健康安全管理体系基础"、"产品认证基础"、"服务认证基础"、"服务认证 16 学时 CCAA 备案专业课程"，特颁此证。

北京中物联联合认证中心东莞分中心

2025 年 1 月 1 日


聘 书

兹聘请易兵同志为本公司外聘培训讲师，负责面向本机构的新人开展认证人员全国统考之前的考前培训，授课内容涉及：管理体系认证、服务认证、产品认证的通用知识和专业知识，聘期一年，聘请期限从 2025 年 2 月起至 2026 年 2 月止。

特颁此证。

昊博江苏认证有限公司

2025 年 2 月 9 日


荣誉证书

CONGRATULATION

兹聘请易兵同志为本公司技术负责人，具体负责认证复核与认证决定、认证规则与认证方案制定等工作，聘期一年，聘请从 2022 年 8 月起至 2023 年 8 年止。

特颁此证。

万佳标准认证（湖北）有限公司

2022 年 8 月 20 日


荣誉证书

兹证明，易兵同志为本公司外聘审核员考前辅导培训讲师，培训经历从 2021 年 1 月至 2024 年 2 月。

特颁此证。

三信国际检测认证有限公司

2024 年 2 月 29 日


荣誉证书

HONORARY CREDENTIAL

兹证明，易兵同志为本公司外聘审核员考前辅导培训讲师，培训经历从 2022 年 1 月至 2024 年 2 月。

特颁此证。

方圆检测认证集团有限公司

2024 年 2 月 29 日

获得包括北京中大华远认证中心东莞分公司、北京中物联认证中心东莞分公司，以及山东、江苏、河南、湖北、江西、浙江、河北、上海等30多家认证机构外聘讲师证书

课程目标

课程目标	结果/预期成果	培养的技能
目标：使咨询人员能够顺利的开展审核前的咨询工作 CCAA全国统考辅导	成果：使咨询人员具备系统、完整的知识结构	技能：具备简单的诊断、文件编制、坐谈式培训、远程访谈和咨询的能力
目标：使认证人员清楚审核前，咨询公司和咨询人员做了哪些工作	成果：提升认证人员的审核经验和技能	技能：具备对咨询文件进行正确评审的能力

企业 与 管理体系 的关系

- 企业 (组织 3.2.1)
- 为实现目标，由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人
- 人机料法环测 管理模式

与企业有关的术语　GB/T19000-2016

- 愿景：组织由最高管理者发布的对组织的未来的展望 。　3-5年企业发展成什么样子
- 使命：组织由最高管理者发布的组织存在的目的。　成立企业的目的，发财
- 战略：实现长期或总目标的计划。　长远打算

方针

- 组织由最高管理者正式发布的组织的宗旨和方向
- 从哪里来，要做什么，要去哪里

- 质量方针：关于质量的方针
- 质量方针与组织的总方针一致，可以与组织的愿景和使命一致，并为制定质量目标提供框架

小型加工厂

- 愿景：3-5年变大一点
- 使命：赚钱，发财
- 战略：无战略，走一步，看一步

博弈　影响　被影响
A模式　老板意志
B模式　引导

大型机械制造厂

- 愿景：3-5年成为当地龙头企业
- 使命：保证300个家庭的生存
- 战略：守住重点客户和订单，开发新的上市公司客户

诊断-评议-找重心-共识-初稿-试运行-调整

- 质量目标：关于质量的目标
- 通常依据组织的质量方针制定
- 通常在组织的相关职能、层级和过程分别制订
- 出厂检验率100%　　过程
- 合格供应商评价率100%　　职能
- 车间每季度进行大扫除1次　　层级

- 公司级　顾客满意率>80%
- 层级：售后服务部　客户来电回复率100%
- 　　生产部　产品返修时间<48小时
- 职能：售后服务部　维修后上门回访率100%、
- 　　生产部　产品返修达标率100%
- 过程：售后服务部　运输引发的产品损坏率0
- 　　生产部　产品返修引发二次故障率0

小型加工厂

- 合同盈利率100%
- 产品及时交付率100%
- 合同回款率100%

方针：守法经营 全面创收

大型机械制造厂

- 顾客满意率>85%
- 产品出厂合格率100%

方针：顾客满意 质量稳定

- 质量：客体的一组固有特性满足要求的程度。
- 产品的一组性能指标满足产品标准的程度
- 川菜的色香味感官满足四川人要求的程度
- 学生的数理化成绩满足高考录取要求的程度
- 企业的人机料法环测等管理特征满足9001要求的程度　　程度：定性---差，好，优秀

- 管理体系：组织建立方针和目标以及实现这些目标的过程的相互关联或相互作用的一组要素
- 建立目标、实现目标、建立过程、过程的相互干扰和促进、PDCA

- 管理体系要素规定了：
- 组织的结构、岗位和职责、策划、运行、方针、惯例、规则、理念、目标以及实现目标的过程。
- 范围可能包括整个组织，组织中可以被明确识别的职能或可被明确识别的部门，以及跨组织的单一职能或多个职能

- 质量　管理体系　质量管理体系
- 方针　愿景　使命　战略　目标
- 目标　质量目标　建立目标　实现目标
- 建立过程　建立管理体系
- PDCA　完善

- 由于企业经营特点各异，企业文化千差万别，因此，企业管理体系的建立不会千篇一律。
- 企业在构建管理体系时，要充分结合企业自身的各个特点，考虑体系建设的各个要素。
- 咨询过程中形成的文件不要雷同或抄袭

- 咨询材料的形成模式
- 模式A：企业提供材料→咨询师编制→企业审批→成文
- 模式B：企业提供材料→咨询师和企业共同编制→成文
- 模式C：咨询师提交材料→企业执行→成文
- 模式D：企业提供→企业编制→咨询师建议→成文
- 模式E：企业只出钱→咨询师编制→直接审核

- 质量管理体系咨询师：
- 对组织的质量管理体系实现给予帮助、提供建议或信息的人员
- GB/T19029-2009
- GB/T19000-2016

5.1咨询师的服务

组织可使用咨询师的服务，以便在质量管理体系的实现中，帮助组织开展下列一项或多项活动：a）确定目标和要求；b）初始评估；

c）策划；d）设计和开发；

e）实施；f）评价；

g）持续培训和保持；h）改进

5．2 咨询师服务合同

- 组织应确保签订合同，合同要明确规定质量管理体系咨询师的工作范围（包括输出）、可实现的里程碑、经济合理的费用。在签合同时，组织应考虑以下活动：a）商定合同目标，该目标需是具体的、可测量的、可实现的、切合实际的并要有时限要求；
- b）制定详细的合同计划，该计划要包含商定的阶段性成果和输出；

- c） 与所有相关方沟通计划；
- d） 识别对相关员工的培训需求， 以使他们能够对质量管理体系作出评价， 并加以保持和改进。
- e） 实施计划；
- f） 适当时， 监视和评价计划的有效性以及采取临时措施；
- g） 确保实现了商定的里程碑或重新作出规定；
- h） 确定合同结果的验收过程

组织应召开会议对质量管理体系

实施的进展情况和咨询师的业绩进行评价。在每次会议上，组织都应根据质量管理体系实现活动的计划和其预算

对质量管理体系实施的进展情况进行评审，

并应将进展情况评审的书面报告提交最高管理者

5.3 使用咨询师服务时需考虑的事项

在接受质量管理体系咨询服务的过程中，组织应考虑以下方面：

a） 所形成的体系不应产生不必要的管理和文件；

b） 质量管理体系的成功主要取决于最高管理者的参与和承诺，而不是仅靠咨询师；

c） 指定一名管理人员（通常是负责保持质量管理体系的人员）对咨询师的活动进行协调和监督

- d） 为了在组织的全面运作中整合质量管理体系，所有层次的员工都要参与；
- e） 为了评价组织的过程， 应允许咨询师与组织的管理者以及所有层次的员工交流；
- f） 尽管质量管理体系咨询满足了合同或市场要求， 但组织还是应把握机会把已实现的质量管理体系作为有效和高效的管理工具；
- g） 质量管理体系具有为持续改进组织业绩提供基础的潜能；
- h） 咨询服务应与组织文化、 员工能力和现有的过程和（或） 文件保持一致

表 A.1　实现质量管理体系的活动

活动的描述	职　　责
1. 向最高管理者提供相关质量管理体系标准的主要要求方面的信息，以及组织和咨询师在质量管理体系设计和开发中所起的作用。	咨询师
2. 分析顾客和其他相关方的需求和期望。 注：初始评估的结果通常用来： a)　确定组织的优势、劣势、机会和威胁； b)　理解和帮助确定组织的方针和目标； c)　作为策划质量管理体系的基础； d)　评价实施质量管理体系所需资源的可获得性； e)　作为初次审核的基础； f)　建立可测量的目标。	组织的最高管理者（咨询师可以提供帮助）
3. 指定管理者代表，确定质量方针、质量目标和质量承诺。 将这些目标传达到组织内的适当层次和职能部门。	组织的最高管理者（咨询师可以提供帮助）

4. 深入分析组织结构、过程、沟通渠道和现有接口。 识别达到组织目标所需的过程和职责。 确定这些过程的顺序和相互作用。	管理者代表和咨询师，与组织内每一职能的负责人进行合作
5. 制定计划，以确定质量管理体系架构和识别并开发质量管理体系所需的程序。同时，为了评价所采取措施的进展状况和质量，还应在计划中规定适宜的节点。这种评价可以针对： a) 已准备和已开展的活动与合同目标之间的一致性； b) 工作进展情况； c) 组织对质量管理体系咨询师所提供服务的满意度。	管理者代表和咨询师
6. 对已完成的分析结果和预先制定的计划进行评审。	组织的最高管理者和咨询师
7. 识别为达到质量目标所需的内部资源。	组织的最高管理者(咨询师可以提供帮助)
8. 对质量管理体系实现的开发活动的负责人和组织的其他人员(“促进质量管理体系实现的人员”)进行培训。	管理者代表和咨询师

9. 识别并确定过程、过程间的相互关系，制定必要的程序，包括记录的维护程序。	管理者代表（咨询师可以提供帮助）
10. 对相关过程和相应程序进行调整，以避免任何不一致、差距和重叠。	管理者代表和咨询师
11. 发布质量手册最终版。	管理者代表（咨询师可以提供帮助）
12. 对质量管理体系涉及的所有人员进行培训。	咨询师和管理者代表，或管理者代表（咨询师提供帮助）。培训也可以由其他能胜任的人员来进行

活动的描述	职　　责
1. 内审员培训，强调审核概念、审核问题的展开、审核报告的准备，以及其他所需的培训。	咨询师（或组织指派的其他提供培训的人）
2. 制定内审方案。	管理者代表和咨询师
3. 与内审员一同参与内部审核，为内审员提供其他培训（包括编写审核报告和不符合报告），并帮助提供发现不符合及其产生根源的方法。	咨询师
4. 协助最高管理者召开有效的管理评审会议。	咨询师
5. 帮助组织解决在实施方面遇到的困难，重点关注纠正措施和预防措施，包括已发现的作为审核结果的不符合。	咨询师
6. 持续改进质量管理体系的实施过程。	组织的最高管理者（咨询师可以提供帮助）
7. 为组织提供认证方面的信息，如果需要，包括预审或为审核做好准备。	咨询师

- 课后练习：一家30人的小厂，老板就是为了

尽快拿证书，主营产品纸杯，客户群体也是小公司，谁的价格低，就采购谁的纸杯。这家老板对咨询师还比较尊重，你说什么就是什么

请帮助这家企业，拟定一个质量方针

也拟定几个质量目标

我们在明天开课前，对学员提供的答案进行点评



聘 书

LETTER OF APPOINTMENT

兹聘请易兵同志为本公司外聘审核员考前辅导培训讲师，聘请时间段从2025年1月至2025年12月。课程内容包括："认证通用基础"、"管理体系认证基础"、"质量管理体系基础"、"环境管理体系基础"、"职业健康安全管理体系基础"、"产品认证基础"、"服务认证基础"、"服务认证16学时CCAA备案专业课程"，特颁此证。

北京中物联联合认证中心东莞分中心

2025年1月1日

感谢您参加本期

“认证行业入门基础知识课程”

也欢迎您继续参加下节课程！

如果有其它问题
请联系15327270208
联系人：易兵