认证行业入门基础知识课程

（第二课）采购与销售

技能指导：易兵

课程编号：2026A01

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，主持内审与管理评审工作。





- 上次课后练习：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。
- 关键词：小企业 尽快拿证 纸杯 食品安全
- 低价竞争 生产交期 咨询师能主导文件编制
- 方针---生存和盈利 目标---少，容易实现

- GB/T19001-2016
- 8.2 条款　　营销
- 责任人：销售总监　销售部长

8.2 产品和服务的要求

8.2.1 顾客沟通

与顾客沟通的内容应包括:

a)提供有关产品和服务的信息;

b)处理问询、 合同或订单, 包括更改;

c)获取有关产品和服务的顾客反馈, 包括顾客投诉;

d)处置或控制顾客财产;

e)关系重大时, 制定应急措施的特定要求

8.2.2 产品和服务要求的确定

在确定向顾客提供的产品和服务的要求时，组织应确保：

a) 产品和服务的要求得到规定，包括：

1) 适用的法律法规要求；

2) 组织认为的必要要求。

b) 提供的产品和服务能够满足所声明的要求。

8.2.3 产品和服务要求的评审

8.2.3.1 组织应确保有能力向顾客提供满足要求的产品和服务。 在承诺向顾客提供产品和服务之前，

组织应对如下各项要求进行评审：

a) 顾客规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；

b) 顾客虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；

c) 组织规定的要求;

d) 适用于产品和服务的法律法规要求;

e) 与以前表述不一致的合同或订单要求

组织应确保与以前规定不一致的合同或订单要求已得到解决。

- 若顾客没有提供成文的要求，组织在接受顾客要求前应对顾客要求进行确认。

- 注：在某些情况下，如网上销售，对每一个订单进行正式的评审可能是不实际的，作为替代方法，可评审有关的产品信息，如产品目录

- 8.2.3.2 适用时，组织应保留与下列方面有关的成文信息:a) 评审结果;
- b) 产品和服务的新要求。
- 8.2.4 产品和服务要求的更改
- 若产品和服务要求发生更改，组织应确保相关的成文信息得到修改，并确保相关人员知道已更改的要求。

- GB/T19001-2016
- 8.4 条款　　采购
- 责任人：总经理　采购部长 老板娘

- 8.4 外部提供的过程、 产品和服务的控制
- 8.4.1 总则
- 组织应确保外部提供的过程、 产品和服务符合要求。
- 在下列情况下，组织应确定对外部提供的过程、 产品和服务实施的控制：
- a) 外部供方的产品和服务将构成组织自身的产品和服务的一部分；
- b) 外部供方代表组织直接将产品和服务提供给顾客；
- c) 组织决定由外部供方提供过程或部分过程。

- 组织应基于外部供方按照要求提供过程、 产品和服务的能力，确定并实施对外部供方的评价、 选择、绩效监视以及再评价的准则。 对于这些活动和由评价引发的任何必要的措施，组织应保留成文信息。

8.4.2 控制类型和程度

- 组织应确保外部提供的过程、 产品和服务不会对组织稳定地向顾客交付合格产品和服务的能力产
- 生不利影响。
- 组织应:
- a) 确保外部提供的过程保持在其质量管理体系的控制之中;
- b) 规定对外部供方的控制及其输出结果的控制;

- c) 考虑:
- 1) 外部提供的过程、 产品和服务对组织稳定地满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响;
- 2) 由外部供方实施控制的有效性;
- d) 确定必要的验证或其他活动，以确保外部提供的过程、 产品和服务满足要求。

- 8.4.3 提供给外部供方的信息
- 组织应确保在与外部供方沟通之前所确定的要求是充分和适宜的。
- 组织应与外部供方沟通以下要求:
- a) 需提供的过程、 产品和服务;
- b) 对下列内容的批准:
- 1) 产品和服务;
- 2) 方法、 过程和设备;
- 3) 产品和服务的放行

- c) 能力，包括所要求的人员资格；
- d) 外部供方与组织的互动；
- e) 组织使用的对外部供方绩效的控制和监视；
- f) 组织或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动

http://www.isopx027.com/info.asp?id=289
湖北金题标准技术研究有限公司的网站提供了全套质量管理体系咨询时常用的表格，大家可以提前去下载了解



- 本期课后练习：30人的纸杯厂，有办公室
- 生产部，老板娘是副总，负责办公室和采购部
- 老板本人负责销售工作。
- （1）请为这家企业的销售部、采购部设立部门的质量目标，至少三个，（层级、职能、过程）
- （2）请分别为他们起草《销售管理制度》、《采购管理制度》，可以原创，可以百度下载后修改

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

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