认证行业入门基础知识课程

（第三课）人员与文件管理

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

- GB/T19001-2016
- 7.2　7.3　7.4　7.5条款
- 责任人：办公室主任

7.2 能力

组织应:

a) 确定在其控制下工作的人员所需具备的能力，这些人员从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性;

b) 基于适当的教育、 培训或经验，确保这些人员是胜任的;

c) 适用时，采取措施以获得所需的能力，并评价措施的有效性；

d) 保留适当的成文信息，作为人员能力的证据。

注：适用措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者聘用、 外包胜任的人员。

7.3 意识

组织应确保在其控制下工作的人员知晓:

a) 质量方针;

b) 相关的质量目标;

c) 他们对质量管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处;

d) 不符合质量管理体系要求的后果。

7.4 沟通

组织应确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通，包括：

a) 沟通什么；
b) 何时沟通；
c) 与谁沟通；
d) 如何沟通；
e) 谁来沟通。

1860年代美国南北战争期间，26岁的联邦军工程兵罗伯特，被派遣到华盛顿协防。在一次“军民共建”会上，作为主持的罗伯特表现得一塌糊涂。但这位西点毕业生不甘心认输，于是决心研究如何开会，发誓要写一本教会人类如何开会的书。经过13年的学习、摸索、实践，罗伯特将他的开会规则集结成书——1876年罗伯特议事规则初版

- 《罗伯特议事规则》的意义在于：基于不同想法、不同身份、学识、年龄、脾性、国籍和文化背景的一群人，在罗规规则指引下，能帮助大家公平、有序、高效地讨论共同待决的议题，并最终形成可操作的“动议”。

- 由于功效显著，绝大部分国家议会都在使用《罗伯特议事规则》。上至联合国大会、下至学校班会、乃至企业、NGO，常会在本机构的议事规则中看到“未尽事宜，以罗伯特议事规则为准”。

- 罗伯特议事规则的12条基本原则
- 第1条 动议中心原则：动议是开会议事的基本单元。“动议者，行动的提议也。”会议讨论的内容应当是一系列明确的动议，它们必须是具体、明确、可操作的行动建议。先动议后讨论，无动议不讨论。

- 第2条 主持中立原则：会议“主持人”的基本职责是遵照规则来裁判并执行程序，尽可能不发表自己的意见，也不能对别人的发言表示倾向。（主持人若要发言，必须先授权他人临时代行主持之责，直到当前动议表决结束。）

- 第3条 机会均等原则：任何人发言前须示意主持人，得到其允许后方可发言。先举手者优先，但尚未对当前动议发过言者，优先于已发过言者。同时，主持人应尽量让意见相反的双方轮流得到发言机会，以保持平衡。

- 第4条 立场明确原则：发言人应首先表明对当前待决动议的立场是赞成还是反对，然后说明理由。
- 第5条 发言完整原则：不能打断别人的发言
- 第6条 面对主持原则：发言要面对主持人，参会者之间不得直接辩论。

- 第7条 限时限次原则：每人每次发言的时间有限制（比如约定不得超过2分钟）；每人对同一动议的发言次数也有限制（比如约定不得超过2次）。
- 第8条 “一时一件、一事一议”原则：发言不得偏离当前待决的问题。只有在一个动议处理完毕后，才能引入或讨论另外一个动议。（主持人对跑题行为应予制止。）

- 第9条 遵守裁判原则：主持人应制止违反议事规则的行为，这类行为者应立即接受主持人的裁判。
- 第10条 文明表达原则：不得进行人身攻击、不得质疑他人动机、习惯或偏好，辩论应就事论事，以当前待决问题为限。

- 第11条 充分辩论原则：表决须在讨论充分展开之后方可进行。
- 第12条 多数裁决原则：（在简单多数通过的情况下）动议的通过要求“赞成方”的票数严格多于“反对方”的票数（平局即没通过）。弃权者不计入有效票。

按其需要，议事程序的规定可以或繁或简，议事规则的基本精神却是非常简约清晰的，简化表述为五项：

- 权利公正
- 充分讨论
- 一时一件
- 一事一议
- 多数裁决。

7.5 成文信息　7.5.1 总则

- 组织的质量管理体系应包括:
- a) 本标准要求的成文信息;
- b) 组织所确定的、 为确保质量管理体系有效性所需的成文信息。
- 注: 对于不同组织, 质量管理体系成文信息的多少与详略程度可以不同, 取决于:
- —组织的规模, 以及活动、 过程、 产品和服务的类型;
- —过程及其相互作用的复杂程度;
- —人员的能力

7.5.2 创建和更新

在创建和更新成文信息时，组织应确保适当的：

a) 标识和说明(如标题、 日期、 作者、 索引编号)；

b) 形式(如语言、 软件版本、 图表) 和载体(如纸质的、 电子的)；

c) 评审和批准，以保持适宜性和充分性。

7.5.3 成文信息的控制

7.5.3.1 应控制质量管理体系和本标准所要求的成文信息，以确保：

a) 在需要的场合和时机，均可获得并适用；

b) 予以妥善保护(如防止泄密、 不当使用或缺失) 。

7.5.3.2 为控制成文信息，适用时，组织应进行下列活动：

a) 分发、 访问、 检索和使用；

b) 存储和防护，包括保持可读性；

c) 更改控制(如版本控制)；

d) 保留和处置

对于组织确定的策划和运行质量管理体系所必需的来自外部的成文信息，组织应进行适当识别，并予以控制。

对所保留的、 作为符合性证据的成文信息应予以保护，防止非预期的更改。

注：对成文信息的“访问”可能意味着仅允许查阅，或者意味着允许查阅并授权修改。

过程方法（流程管理）体系文件模式（5W1H）：

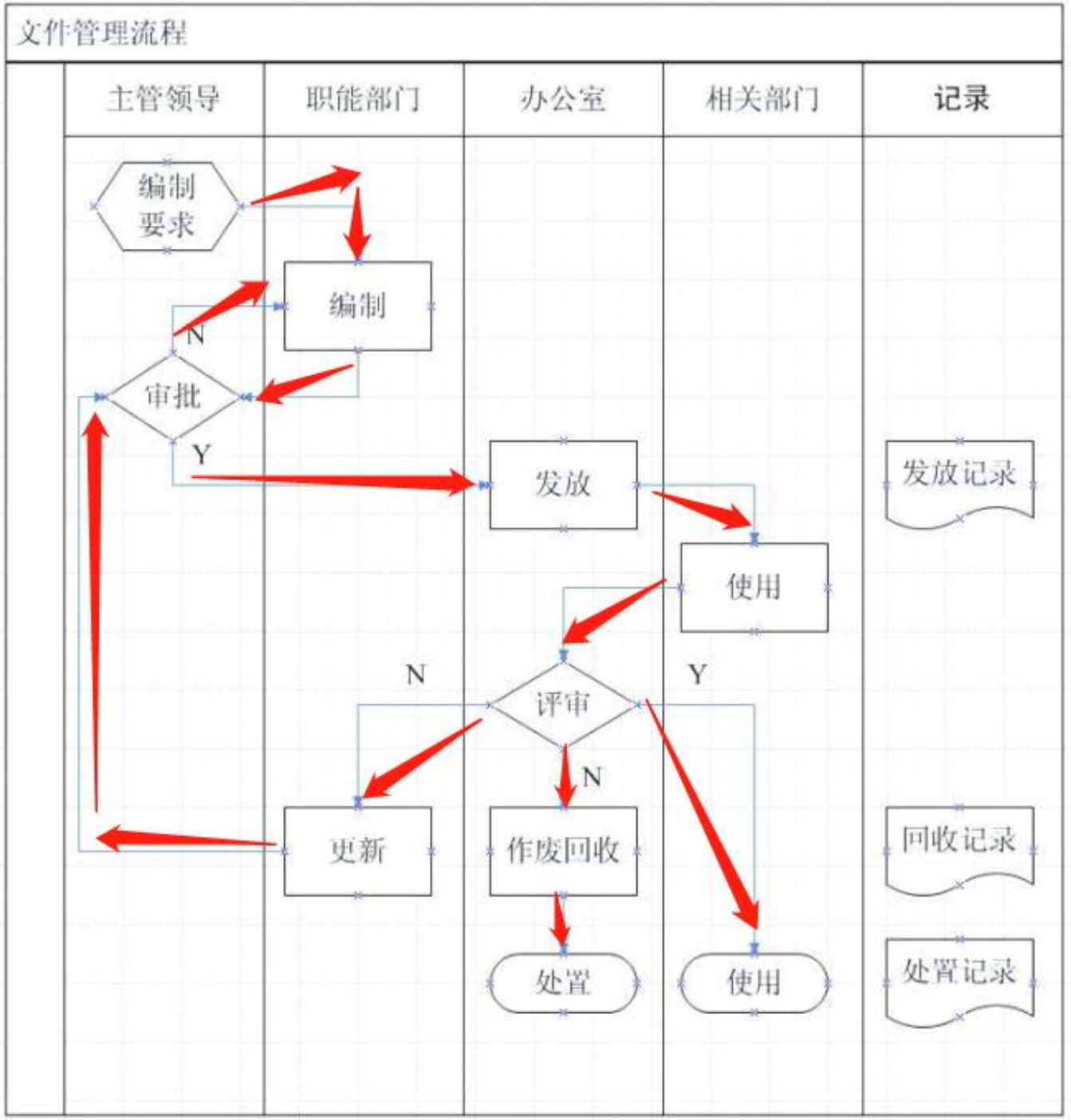
1. 根据业务内容确定过程（Why原因）

2. 根据过程确定责任部门及相互关系（Who谁）

3. 根据过程活动确定执行步骤及依据（制度）（ Where地点、How方法）

4. 根据过程活动确定步骤完成时限及输出文件（When时间 、 What目的 ）

5. 编制过程文件（流程图）



http://www.isopx027.com/info.asp?id=288
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

量具的校准记录

/uppic/file/20210905/20210905105194509450.doc

量具的内部校准记录

/uppic/file/20210905/20210905105180538053.doc

体系文件清单

/uppic/file/20210905/20210905105236483648.doc

质量表格清单

/uppic/file/20210905/20210905105214591459.docx

文件回收和发放的记录

/uppic/file/20210905/20210905105202652 65.doc



- 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。
- 办公室主任是外面招聘的，负责人员管理和文件管理。请帮助这家企业的办公室，制订部门的质量目标（层级、职能、过程），编写《文件管理制度》、《人员能力管理制度》、《会议制度》

荣誉证书

CONGRATULATION

兹聘请认证培训教师易兵，于 2025 年期间为本公司的新人提供参加 CCAA 全国统一考试的考前辅导培训，授课方式为面授课程与网络课程，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" 聘期一年（2025 年 3 月-2026 年 3 月）。

华中国际认证检验集团（上海）检测认证有限公司

2025 年 3 月 5 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