认证行业入门基础知识课程

（第六课）体系的主控部门

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、武昌船舶重工集团有限公司、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。


实用新型专利证书


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


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

- 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) 需要用什么方法进行监视、 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

聘　书

兹聘请易兵同志为本公司外聘技术顾问和内部培训讲师，负责在内部开展认证机构六大核心岗位工作内容培训、实习审核员技能培训，聘期一年，聘请期限从2024年3月起至2025年3月止。

特颁此证。

致行认证（江苏）有限公司

2024年3月8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