

# ISO9001+14001 体系及内审员

## 【课程背景】

了解 ISO9001 和 ISO14001 的产生与发展。

理解 ISO9001 : 2015 和 ISO14001:2015 标准要求。

掌握 ISO9001 和 ISO14001 审核知识、程序和方法。

## 【授课时长】

两到三天(12 至 18 小时)

## 【课程收益】

通过对 ISO9001 和 ISO14001 标准的学习，学员能清晰理解标准条款的内容和要求

通过双体系内审示范和练习，学员知道审核流程，熟练掌握审核的技巧和方法。

通过系统地学习，学员可独立进行内部审核工作。

## 【授课对象】

企业的管理者、管理者代表、推行 ISO9001 和 ISO14001 管理体系的负责人、有志从事 ISO9001 和 ISO14001 管理体系审核的人员。

## 【课程特色】

讲授法，演练法，讨论法，案例分析法等。

## 【课程大纲】

### 第一部分 ISO9001 标准知识

#### 一、ISO 的定义

1、ISO 是国际化标准组织 (International Organization for Standardization) 的英文简称，成立于 1947 年 2 月 23 日，总部设在瑞士日内瓦，其最高权力机构为一年一度的全体成员大会，日常办事机构为中央秘书处。

2、它和 IEC (国际电工委员会，主要负责电工/电子领域的标准化工作) 是当今世界上两个最大的国际标准化组织。

#### 二、ISO 的宗旨

在世界范围内促进标准化工作及其相关活动的开展，以便于国际商品交换和服务，并加强对智力、科学、技术、经济领域的合作。

#### 三、ISO9001 标准的产生

- 1、现代科学技术和社会生产力飞速发展的客观要求
- 2、质量管理发展的必然产物
- 3、顾客的价值观发生变化
- 4、国际贸易改革与发展的迫切需要
- 5、企业成本的需要

#### 四、标准内容

##### 1 范围

##### 2 规范性引用文件

##### 3 术语和定义

##### 4 组织的背景

##### 4.1 理解组织及其背景

##### 4.2 理解相关方的需求和期望

##### 4.3 质量管理体系范围的确定

##### 4.4 质量管理体系

##### 5 领导作用

##### 5.1 领导作用和承诺

##### 5.2 质量方针

##### 5.3 组织的作用、职责和权限

##### 6 策划

##### 6.1 风险和机遇的应对措施

##### 6.2 质量目标及其实施的策划

##### 6.3 变更的策划

##### 7 支持

##### 7.1 资源

##### 7.2 能力

##### 7.3 意识

##### 7.4 沟通

##### 7.5 形成文件的信息

##### 8 运行

##### 8.1 运行的策划和控制

##### 8.2 市场需求的确定和顾客沟通

##### 8.3 运行策划过程

##### 8.4 外部供应产品和服务的控制

##### 8.5 产品和服务开发

##### 8.6 产品生产和服务提供

##### 8.7 产品和服务放行

##### 8.8 不合格产品和服务

##### 9 绩效评价

##### 9.1 监视、测量、分析和评价

##### 9.2 内部审核

##### 9.3 管理评审

##### 10 持续改进

##### 10.1 不符合和纠正措施

##### 10.2 改进

## 第二部分 ISO14001 标准知识

### 一、ISO14001 基础知识

- 1、培训介绍
- 2、ISO14001 : 2015 标准的产生和发展
- 3、困扰人类的八大全球环境问题
- 4、ISO14001 : 2015 系列标准简介
- 5、ISO14001 : 2015 的性质、目的和特点

### 二、ISO14001 : 2015 标准解析

- 1 范围
- 2 引用规范
- 3 专有名词与定义
- 4 组织背景
  - 4.1 理解组织及其背景
  - 4.2 理解相关方的需求和期望
  - 4.3 决定环境管理体系范围
  - 4.4 环境管理体系与其过程
- 5 领导力
  - 5.1 领导力和承诺
  - 5.2 环境方针和承诺
  - 5.3 组织角色、责任与职权
- 6 策划
  - 6.1 威胁和机会相关的风险的应对措施
    - 6.1.2 重大环境因素 (4.3.1)
    - 6.1.3 合规义务 (4.3.2)
    - 6.1.4 威胁和机会相关的风险
    - 6.1.5 策划应对措施
  - 6.2 环境目标及其实施的策划
- 7 支援
  - 7.1 资源
  - 7.2 能力
  - 7.3 认知
  - 7.4 沟通
  - 7.5 书面化信息
    - 7.5.1 概述
    - 7.5.2 编制和更新
    - 7.5.3 书面化信息控制
- 8 运作(operation)
  - 8.1 运作的策划和控制 (4.4.6)
  - 8.2 紧急事件准备与应变 (4.4.7)
- 9 绩效评估
  - 9.1 监视、测量、分析和评估
    - 9.1.1 概述
    - 9.1.2 合规性评估( 4.5.2)
  - 9.2 内部审核

### 9.3 管理评审

## 10 改进

### 10.1 概述

### 10.2 不符合和纠正措施

### 10.3 持续改进

## 三、环境因素识别与评价

### 1、定义

### 2、环境因素识别考虑的内容

### 3、环境因素评价

### 4、间接环境因素识别与评估

### 5、环境因素评分标准

## 四、环境法律法规介绍

### 1、中华人民共和国环境保护法

### 2、中华人民共和国消防法

### 3、行政法规

### 4、部门规章

### 5、地方法规

## 第三部分 二合一体系内审技巧与方法

### 一、审核有关的术语

#### 1、审核

#### 2、审核方案

#### 3、审核准则

#### 4、审核证据

#### 5、审核发现

#### 6、审核结论

#### 7、审核组

#### 8、审核员

#### 9、审核计划

#### 10、审核范围

#### 11、能力

#### 12、不符合

### 二、审核基础知识

#### 1、内审的目的

#### 2、内部审核的流程和执行审核

(1) 文件收集（包括二合一体系标准、手册、程序文件、作业指导书、法律法规及其它要求）

(2) 制定审核计划（由审核组长制定）

(3) 准备工作文件（包括检查表、不符合报告和会议记录等表格）

(4) 实施审核：首次会议/收集审核证据/审核发现开不符合项报告/审核组会议/末次会议

(4) 制作审核报告（由审核组长完成）

### 三、内部审核的方法和审核技巧

#### 1、内部审核的方法

(1) 提问和交谈的方法

(2) 查阅文件和记录的方法

(3) 现场观察的方法

## 2、内部审核的方式

- (1) 按部门进行
- (2) 按要素进行

## 3、内部审核的技巧

- (1) 少讲、多看、多听、多问
- (2) 选择正确的对象提问
- (3) 正确地提出问题，注意提问的技巧
- (4) 封闭式问题和开放式问题相结合
- (5) 提问与索看相结合
- (6) 要学会联想和追溯
- (7) 创造一个良好的审核气氛

## 4、内部审核时要注意的问题

- (1) 内审和外审一样，不是专门找岔子，是寻找符合的证据
- (2) 作审核记录时不符合的要记录下来，符合的情况也应该记录下来
- (3) 审核时各抽样的方式

## 5、审核中发现不符合的原因

- (1) 文件不符合标准和法规等（符合性）
- (2) 没有按标准文件执行（实施性）
- (3) 实施过程或具体工作没有效果（有效性）

## 6、不符合项的三种类型

- (1) 严重不符合项
- (2) 一般不符合项
- (3) 观察项

## 7、编写审核报告

- (1) 审核的目的和范围
- (2) 审核组成人员和受审部门及其负责人
- (3) 审核日期
- (4) 审核所依据的文件
- (5) 不合格项的观察结果
- (6) 体系运行有效性的结论性意见
- (7) 审核报告的分发清单

## 8、审核员的要求和职责

- (1) 正直诚实
- (2) 客观公正
- (3) 尊重对方
- (4) 冷静坚毅
- (5) 反应迅速
- (6) 丰富的联想力
- (7) 准确的判断力
- (8) 灵活的把握尺度

## 四、审核实际案例研讨及考试

### 1、审核实际案例研讨

### 2、内审员考试

