

# 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。

## 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。

## 课程对象

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。

## 课程形式

讲授法，演练法，讨论法，案例分析法等。

## 培训时长

两到三天(12 至 18 小时)

## 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

前言

引言

0.2 质量管理原则

0.3 过程方法

## 0.4 与其他管理体系标准的关系

### 1 范围

### 2 规范性引用文件

### 3 术语和定义

### 4 组织环境

#### 4.1 理解组织及其环境

#### 4.2 理解相关方的需求和期望

#### 4.3 确定质量管理体系的范围

#### 4.4 质量管理体系及其过程

### 5 领导作用

#### 5.1 领导作用和承诺

##### 5.1.1 总则

##### 5.1.2 以顾客为关注焦点

#### 5.2 方针

##### 5.2.1 制定质量方针

##### 5.2.2 沟通质量方针

#### 5.3 组织的岗位、职责和权限

### 6 策划

#### 6.1 应对风险和机遇的措施

#### 6.2 质量目标及其实现的策划

#### 6.3 变更的策划

### 7 支持

#### 7.1 资源

##### 7.1.1 总则

##### 7.1.2 人员

##### 7.1.3 基础设施

##### 7.1.4 过程运行环境

##### 7.1.5 监视和测量资源

##### 7.1.6 组织的知识

#### 7.2 能力

#### 7.3 意识

#### 7.4 沟通

#### 7.5 成文信息

##### 7.5.1 总则

##### 7.5.2 创建和更新

##### 7.5.3 成文信息的控制

### 8 运行

#### 8.1 运行策划和控制

#### 8.2 产品和服务的要求

##### 8.2.1 顾客沟通

##### 8.2.2 与产品和服务有关的要求的确定

##### 8.2.3 产品和服务有关的要求的评审

##### 8.2.4 产品和服务要求的更改

#### 8.3 产品和服务的设计和开发

##### 8.3.1 总则

##### 8.3.2 设计和开发策划

##### 8.3.3 设计和开发输入

- 8.3.4 设计和开发控制
- 8.3.5 设计和开发输出
- 8.3.6 设计和开发更改
- 8.4 外部提供过程、产品和服务的控制
  - 8.4.1 总则
  - 8.4.2 控制类型和程度
  - 8.4.3 提供给外部供方的信息
- 8.5 生产和服务提供
  - 8.5.1 生产和服务提供的控制
  - 8.5.2 标识和可追溯性
  - 8.5.3 顾客或外部供方的财产
  - 8.5.4 防护
  - 8.5.5 交付后的活动
  - 8.5.6 更改控制
- 8.6 产品和服务的放行
- 8.7 不合格输出的控制
- 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 总则
  - 10.2 不合格和纠正措施
  - 10.3 持续改进

## 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 理解组织及其所处的环境
  - 4.2 理解相关方的需求和期望
  - 4.3 确定环境管理体系的范围
  - 4.4 环境管理体系
- 5 领导力
  - 5.1 领导作用与承诺
  - 5.2 环境方针
  - 5.3 组织角色、责任与权限
- 6 策划
  - 6.1 应对风险和机遇的措施

- 6.1.1 总则
- 6.1.2 环境因素
- 6.1.3 合规义务
- 6.1.4 措施的策划
- 6.2 环境目标及其实现的策划
  - 6.2.1 环境目标
  - 6.2.2 实现环境目标的措施的策划
- 7 支持
  - 7.1 资源
  - 7.2 能力
  - 7.3 意识
  - 7.4 信息交流
    - 7.4.1 总则
    - 7.4.2 内部信息交流
    - 7.4.3 外部信息交流
  - 7.5 文件化信息
    - 7.5.1 总则
    - 7.5.2 创建和更新
    - 7.5.3 文件化信息的控制
- 8 运行
  - 8.1 运行策划和控制
  - 8.2 应急准备和响应
- 9 绩效评价
  - 9.1 监视、测量、分析和评价
    - 9.1.1 总则
    - 9.1.2 合规性评价
  - 9.2 内部审核
    - 9.2.1 总则
    - 9.2.2 内部审核方案
  - 9.3 管理评审
- 10 改进
  - 10.1 总则
  - 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、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