检验认证

ISO45001职业健康安全
管理体系审核关注点

餐饮类行业招投标必备认证证书

计量标准“双随机、一公开”指南

建设全国统一大市场的
认证认可检验检测要点

分享|建筑施工行业企业
质量管理核心过程实施指南

5
MAY·2022

主编单位：
国检公信（北京）检验认证有限公司

本期封面明星：颜 浩
山东大通地利网络科技有限公司 董事长

目录 | CONTENTS

ISO45001职业健康安全管理体系审核关注点 04

餐饮类行业招投标必备认证证书 07

计量标准“双随机、一公开”指南来了 11

山东大通地利网络科技有限公司 12

建设全国统一大市场，你想知道的认证
认可检验检测要点都在这里 14

分享|建筑施工行业企业质量管理核心过程实施指南 16

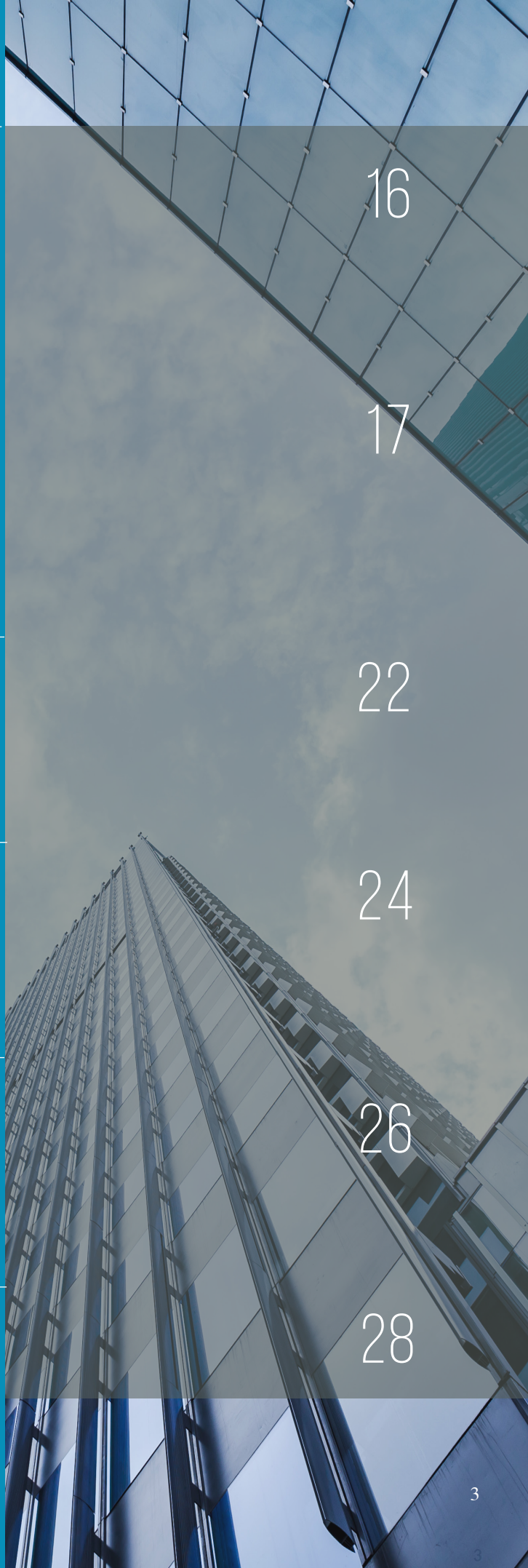
内部审核工作怎么搞？最通用、基本的作法，详细告诉你 17

企业全流程质量管理要点 22

审核员福利！分享审核思路|5.3组织的岗位、职责和权限 24

现场审核首、末次会议的目的、程序、要求及注意事项等内容 26

政策红利：部分地区体系认证的补贴政策 28



ISO45001 职业健康安全管理体系审核关注点

职业健康安全管理体系审核关注点

ISO45001:2018 职业健康安全管理体系从以下92个方面关注组织的体系运行情况，组织提供的产品、服务、场所不尽相同，需根据实际情况进行文件和现场的审核。

1、企业营业执照

2、组织机构代码证

3、安全生产许可证

4、生产工艺流程图及说明

5、公司简介及体系认证范围说明

6、职业健康安全管理体系组织架构图

7、职业健康安全管理体系管理者代表任命书

8、公司员工参与职业健康安全管理情况

9、员工代表任命书和选举产生记录

10、公司厂区平面图（管网图）

11、公司电路线路平面图

12、公司各楼层紧急逃生平面图、人员安全集合点

13、公司危险源位置图（标明发电机、空压机、油库、危险品仓库、特殊工作岗位等重要位置，并注明其它产生废气、噪声、粉尘等危险源的位置）

14、职业健康安全管理体系相关文件(管理手册、程序文件、作业指导类文件等）

15、职业健康安全管理体系方针制定、方针理解及宣导情况

16、消防验收报告

17、安全生产守法证明（风险高的生产企业需要）

18、公司内 / 外信息反馈表（原物料供应商、交通运输服务单位、食堂承包方等）

19、内 / 外信息反馈资料（和供应商及

客户）

20、内 / 外信息反馈资料（和员工及政府机构）

21、ISO45001 职业健康安全意识培训

22、职业健康和安全基本知识

23、火灾等应急预案演练（应急准备和响应）

24、三级安全教育的资料

25、特殊岗位（职业病岗位）人员清单

26、特殊工种的培训情况

27、现场 5S 管理与安全生产管理

28、危险化学品安全管理（使用、防护管理）

29、现场安全标识知识培训

30、劳保用品（PPE）的使用知识培训

31、法律法规与其它要求的知识培训

32、危险源识别、风险评价的人员培训

33、职业安全健康职责和权限培训（岗位职责说明书）

34、主要危险源分布及风险控制要求

35、适用的健康安全法律法规及其它要求清单

36、适用的健康安全法规条款摘要

37、合规性评价计划

38、合规性评价报告

39、部门危险源识别与评价表

40、危险源汇总清单

41、重大危险源清单

42、重大危险源控制措施

43、事件处理情况（四不放过原则）

44、相关方危险源识别与评价表（化学危险品承运方、食堂承包方、车辆服务单位等）

45、相关方（周边工厂、邻居等）施加影响证明材料

46、相关方职业健康安全协议（化学危险品承运方、交通运输服务单位、食堂承包方等）

47、危险化学品清单

48、危险化学品现场安全标签

49、化学品泄漏应急设施

50、危险化学品物质安全特性情况表

51、危险化学危险品库安全检查表油库现场安全检查表

52、危险化学品物资安全资料表（MSDS）

53、职业健康安全管理体系目标、指标及管理方案一览表

54、目标 / 指标及管理方案执行情况检查表

55、体系运行检查表

56、作业现场健康安全定期监查表

57、高低压配电站安全专业检查表

58、发电机房专业检查表年度健康

59、发动机房安全监测计划表

60、职业病、工伤、事故、事件处理记录

61、职业病体检及员工普通体检情况

62、公司健康安全监测报告（水、气、声、粉尘等）

63、应急演练记录表（灭火、逃生、化学品泄漏演习）

64、有关应急预案（火灾、化学品泄漏、触电、中毒事故等）紧急情况联络表

65、紧急情况清单 / 汇总

66、应急小组组长及成员清单或任命书

67、防火安全检查记录表

68、节假日通用安全防火点检表

69、消防设施检查记录

70、各楼层 / 车间逃生平面图

71、安全设施（消防栓 / 灭火器 / 应急灯等）设备用量及更新维护记录

72、行车、电梯安全检定报告

73、锅炉、空压机、储气罐等压力容器的安全阀、压力表的计量检定合格证

74、特种作业人员（电工、锅炉操作工、焊工、起重工、压力容器操作工、驾驶员等）是否持证上岗

75、安全操作规程（起重机械、压力容器、机动车等）

76、审核计划、签到表、审核记录、不符合报告、纠正措施及验证材料、审核总结报告

77、管理评审计划、评审输入材料、签到表、评审报告等

78、车间现场环境安全管理

79、机台设备安全管理（防呆管理）

80、食堂管理、车辆管理、公共区域管理、人员出差管理等

81、危险废弃物回收处需设立盛装容器，并明确标识

82、化学品使用及存放场所配备相应的 MSDS 表

83、化学品藏配备相关消防设施、防泄漏设施

84、仓库具有通风、防晒、防爆照明、调温设施

85、仓库（尤其是化学品仓）具有消防器材、防泄漏及泄漏应急设施

86、化学性质相抵触或易发生反应的化学品标识、隔离存放

87、生产现场安全设施状况：防护栏、防护罩、除尘设备、消声器、屏蔽设施等

88、辅助设备设施安全状况：配电室、锅炉房、供排水设施、发电机等

89、化学危险品仓库的管理状况（存放种类、数量、温度、防护、报警装置、泄漏应急措施等）

90、消防设施配备情况：灭火器、消防拴、应急灯、消防通道等

91、现场操作人员是否佩带劳保用品

92、现场员工是否按安全操作规程作业

93、高危行业应确认企业周边是否存在敏感区域（如：学校、居民区等）

餐饮类行业招投标必备认证证书！

在招投标中很多企业会因为缺少一些证书从而丢失加分项，所以很多行业都会关注那些针对性比较强的企业认证，如汽车行业、建筑施工行业、医疗器械行业，今天就来聊一聊餐饮类行业招投标有哪些证书可以帮助企业中标？

一、ISO 三体系认证

ISO 基础三体系认证，可谓是参与招投标加分项目中的“万精油”，入门级认证证书，适用于各行各业。ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管体系认证、ISO45001 职业健康安全管理体系认证。招标方面几乎都要求有三体系认证，持三体系认证证书，每张证书加 2–3 分，可见其含金量有多高。下面我们从目的和效益上来为大家做简要分析:

ISO 三体系认证目的

1、企业实施 ISO 三体系标准可达到节能降耗，优化成本，改善企业形象。2、强化品质管理，提高企业效益；增强客户信心，

扩大市场份额。

3、获得 ISO 三体系认证已经成为打破国际绿色壁垒、进入欧美市场的准入证，并逐渐成为组织进行生产、经营活动及贸易往来的必备条件之一。

4、优化企业内部质量架构管理化，节省了各个流程的生产服务管理审核的精力和费用。

5、在产品品质竞争中永远立于不败之地、有利于国际间的经济合作和技术交流。

6、招投标强制性加分项，争取到更多发展机会。

ISO 三体系认证效益

1、质量管理体系：稳定服务质量，减少客户投诉，为客户和潜在的客户提供信心，提高企业信誉，直接有利于拓展市场。

2、环境管理体系：节约能源资源，降低企业各种管理成本和损失成本；持续达到排放、减少排污费用，提高效益，提高市场竞争力，为保护环境作贡献。

3、职业健康安全管理体系：提升公司的企业形象；增强公司凝聚力；减少企业经营的职业安全卫生风险，达到企业永续经营；进行内部管理改善，避免职业安全卫生问题所造成的直接 / 间接损失；善尽企业的国际 / 社会责任；顺应国际贸易的新潮流，突破贸易壁垒。

二、HACCP 和 IS022000

我们常常在许多食品包装上看到，xxx 食品行业通过了 HACCP 认证，以及 ISO22000 食品安全管理体系？那么，食品企业通过这两项认证到底有哪些好处呢？！！

ISO22000 食品安全管理体系采用了 ISO90001 标准体系结构，在食品危害风险识别、确认以及系统管理方面，参照了食品法典委员会颁布的《食品卫生通则》中有关 HACCP 体系和应用指南部分。ISO22000 的使用范围覆盖了食品链全过程，即原辅料种植、养殖、初级加工、生产制造、运输，一直到消费者使用，其中也包括餐饮。

实施 ISO22000 认证的益处包括

1、保障消费者健康可以对食品形成和分销全过程的安全危害依据其显著程度实施分类控制，确保食品中潜在的显著危害得到预防、消除或降低到可接受水平，从而使提供的食品满足消费者身体健康和生命安全的要求。

2、促进食品国际贸易是经济全球化条件下食品企业与国际食品安全管理通行规则对接的需要，也是我国强化食品安全管理大趋势下企业应当具备的最基本的产品品质保证要求。获得食品安全管理体系认证证书，证明企业已经满足食品安全管理的国际标准的要求，在产品市场准入审批和产品出口卫生注册时可以减少重复检查，降低企业成本。

3、提高食品企业的食品安全管理水平据食品安全危害的显著程度分别采取有效的控制措施，可以恰当的配置资源，在有效控制危害的同时降低运营成本，减少浪费，提

高效益。

4、保证产品质量，提高市场竞争力有利于针对性的采取控制措施，避免控制失误，保证产品质量，建立和维护企业市场信誉并增强竞争力。

HACCP 是 HazardAnalysisCriticalControlPoint 的简称；可定义为“识别、评价和控制对食品安全至关重要的危害的一种体系”；它是一种食品安全保证系统，它并非是一个零风险系统，而是设法使食品安全危害风险降低到最低限度，是一个使食品供应链及生产过程免受生物、化学和物理性危害污染的管理工具。在食品生产过程中，控制潜在危害的先期觉察决定了 HACCP 的重要性。通过对主要食品危害，如微生物、化学和物理污染控制，食品工业可以更好地向消费者提供消费方面的安全保证，降低食品生产过程中的危害，从而提高人民的健康水平。

实施 HACCP 认证的益处包括

1、改善内部过程

2、通过定期审核来维持体系运行，防止系统崩溃

3、认证能降低公司的负债倾向

4、当市场把认证作为的准入要求时，增加出口和进入市场的机会

5、提高消费者的信心

6、减少顾客审核的频度

7、与非认证的企业相比，有更大的竞争优势

8、改善公司形象

三、企业诚信管理体系认证证书

企业诚信管理体系认证是由国家认证认可监督管理委员会批准的认证机构，依据国家标准：《GB/T31950–2015 企业诚信管理体系》对企业信用风险防范、控制和转移的管理技术、业务操作及相关的制度安排进行审核的一种认证服务。

企业诚信管理体系认证资质可在政府采购、招标投标、招商引资、商务合作等活动中，作为企业信誉的有力证明，帮助提升企业市场竞争力和竞标能力。投标资格方面，个别项目中，企业拥有《企业诚信管理体系证书》的，可以在投标过程中直接加分。

四、售后服务认证证书

商品售后服务认证，是我国自主创新的服务认证项目，开拓了服务认证的崭新领域。认证主要是依据《商品售后服务评价体系》国家标准和有关技术文件，对企业服务能力进行审查，并得出相应的认证结果（星级）。认证过程采用的是评分制，按照标准和有关的要素进行打分，最终以分值决定星级。

《商品售后服务评价体系》（GB/T27922–2011）是 2011 年 12 月 30 日发布，2012 年 2 月 1 日实施的国家标准。该标准规定了构成商品售后服务体系的基本要素，包括原则、指标和方法等方面，通过对企业的服务体系、商品服务、顾客服务三大方面进行评价，并按评价的分值来衡量服务能力水平的高低，以星级评价的方式进行展现。

标准特点。

1. 建立更为系统、完善、有效的商品售后服务管理体系，提升企业的售后服务水平和意识。

2. 客观反映企业售后服务水平，准确发现企业售后服务过程中存在的问题及问题的改进方法。

3. 展示组织售后服务能力水平，提升组织形象。

4. 促进企业进一步提升售后服务质量，帮助企业服务能力和服务水平，进一步提升企业在行业中的竞争能力和知名度，对实现组织品牌战略提供重要保障。

5. 促进企业加强售后服务工作持续改进，提高客户满意度和忠诚度，一定程度降低成本，增加利润。

6. 促进销售业绩，增强顾客购买产品信心，赢得更多的市场机会。

五、人员证书

1. 餐饮职业经理【加分】
2. 营养师【加分】
3. 食品安全管理师证【加分】
4. 面点师证【加分】

六、餐饮荣誉证书

《中国绿色餐饮企业》【加分】
《中国团餐十佳品牌》【加分】
《全国高校后勤服务优秀企业》【加分】
《全国优秀餐饮企业》【加分】
《食品安全示范单位》【加分】
《标准化学生食堂》【加分】
《政府采购优秀供应商》【加分】

并不是所有的招投标项目都需要所有认证证书齐全才可以中标，以上认证证书能够在招投标中为企业增加中标几率，具体办理还需要根据企业具体需求而定！

计量标准“双随机、一公开”指南来了！

近日，市场监管总局印发《计量标准“双随机、一公开”监督检查工作实施指南（试行）》（以下简称《指南》）。

计量标准是计量体系的中坚力量，是将量值传递到生产生活中所有测量仪器的“法定标尺”，也是国家先进测量基础设施。《指南》全面落实《国务院关于在市场监管领域全面推行部门联合“双随机、一公开”监管的意见》及《市场监管总局关于全面推进“双随机、一公开”监管工作的通知》有关要求，切实规范和加强计量标准事中事后监管，持续保持获得计量标准考核证书的计量标准测量能力，提升量值传递溯源的有效性。

《指南》主要包括以下三方面内容：一是进一步明确了计量标准随机抽查的主要依据、抽查主体、抽查对象、抽查内容。重点抽查计量标准考核证书有效期内的计量标准是否持续满足计量标准的考核要求。二是明确了计量标准随机抽查工作流程，同时结合计量标准监管工作实际，制定了《计量标准“双随机、一公开”监督检查细则》，提出计量标准监督检查具体项目、检查方法、检查结论判定标准等细化措施，具有较强指导性和操作性。三是明确了市场监管部门工作要求，要合理确定、动态调整抽查比例和频次，提升抽查精准性、问题发现率；要规范开展随机抽查，实现责任可追溯；要坚持监管服务并重，督促建标单位进一步规范计量标准管理；要加强宣传培训，加大随机抽查和计量标准管理相关政策法规的解读力度，加强对计量标准监督检查随机抽查人员的培训。

下一步，市场监管总局将以落实《指南》为契机，不断创新计量标准管理机制，进一步规范计量标准随机抽查工作，提升行政执法工作效能，为经济社会高质量发展提供坚实可靠的计量技术基础。

山东大通地利网络科技有限公司

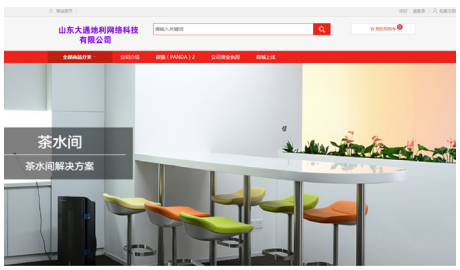
1、企业介绍

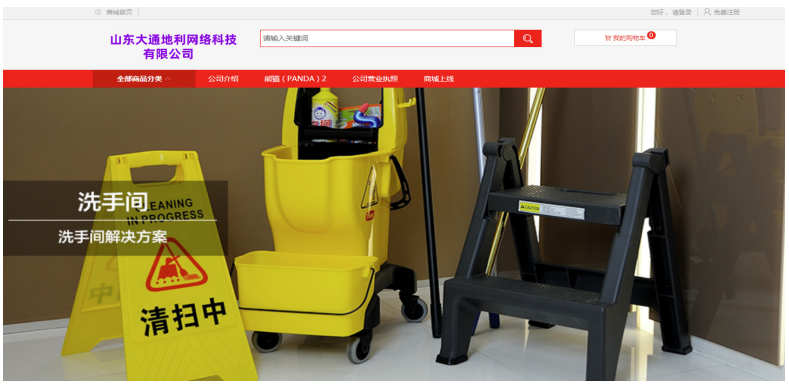
山东大通地利网络科技有限公司成立于 2002 年，是一家专业从事 IT 系统增值和 IT 信息技术服务的高新技术企业。自成立以来，公司一直致力于作最优秀的 IT 服务商和应用集成商。公司拥有雄厚的技术实力，周到无忧的服务，秉承以诚信为根本、以创新为动力，并通过了 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、ISO45001 职业健康管理体系认证、ISO27001 信息安全管理体系认证、ISO20000 信息技术服务管理体系认证、七星级售后服务体系认证、乙级涉密信息系统集成资质、乙级涉密档案数字化加工资质、一级安全技术防范工程设计施工资质、AAA 级信用单位。

2、电商服务平台 http://www.datong2002.cn

我公司与多家零售商和代理商建立了长期稳定的合作关系，品种齐全、价格合理，企业实力雄厚，重信用、守合同、保证产品质量，以多品种经营特色和薄利多销的原则，赢得了广大客户的信任，

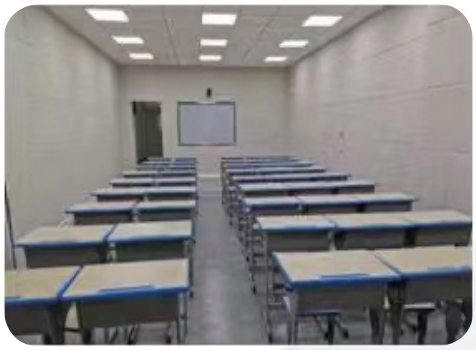
企业服务宗旨：公司始终奉行“诚信求实、致力服务、唯求满意”的企业宗旨，全力跟随客户需求，不断进行产品创新和服务改进。

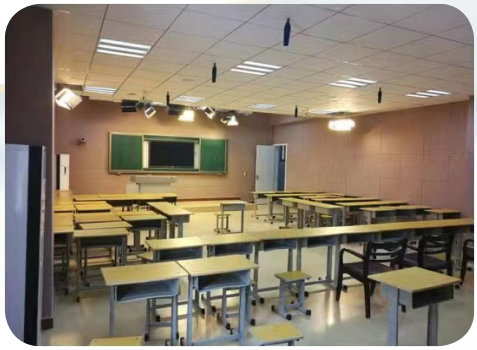




3、企业获得资质

4、企业环境





建设全国统一大市场，你想知道的认证认可检验检测要点都在这里！

近日，《中共中央 国务院关于加快建设全国统一大市场的意见》发布，从强化市场基础制度规则统一、推进市场设施高标准联通、打造统一的要素和资源市场、推进商品和服务市场高水平统一、推进市场监管公平统一、进一步规范不当市场竞争和市场干预行为六个方面明确重点任务。

其中涉及认证认可检验检测领域的内容包括以下几点：

01

加快培育统一的技术和数据市场。建立健全全国性技术交易市场，完善知识产权评估与交易机制，推动各地技术交易市场互联互通。完善科技资源共享服务体系，鼓励不同区域之间科技信息交流互动，推动重大科研基础设施和仪器设备开放共享，加大科技领域国际合作力度。加快培育数据要素市场，建立健全数据安全、权利保护、跨境传输管理、交易流通、开放共享、安全认证等基础制度和标准规范，深入开展数据资源调查，推动数据资源开发利用。

02

培育发展全国统一的生态环境市场。依托公共资源交易平台，建设全国统一的碳排放权、用水权交易市场，实行统一规范的行业标准、交易监管机制。推进排污权、用能权市场化交易，探索建立初始分配、有偿使用、市场交易、纠纷解决、配套服务等制度。推动绿色产品认证与标识体系建设，促进绿色生产和绿色消费。

03

健全商品质量体系。建立健全质量分级制度，广泛开展质量管理体系升级行动，加强全供应链、全产业链、产品全生命周期管理。深化质量认证制度改革，支持社会力量开展检验检测业务，探索推进计量区域中心、国家产品质量检验检测中心建设，推动认证结果跨行业跨区域互通互认。

推动重点领域主要消费品质量标准与国际接轨，深化质量认证国际合作互认，实施产品伤害监测和预防干预，完善质量统计监测体系。推进内外贸产品同线同标同质。进一步巩固拓展中国品牌日活动等品牌发展交流平台，提高中国品牌影响力和认知度。

04

清理废除妨碍依法平等准入和退出的规定做法。除法律法规明确规定外，不得要求企业必须在某地登记注册，不得为企业跨区域经营或迁移设置障碍。不得设置不合理和歧视性的准入、退出条件以限制商品服务、要素资源自由流动。不得以备案、注册、年检、认定、认证、指定、要求设立分公司等形式设定或者变相设定准入障碍。不得在资质认定、业务许可等方面，对外地企业设定明显高于本地经营者的资质要求、技术要求、检验标准或评审标准。清理规范行政审批、许可、备案等政务服务事项的前置条件和审批标准，不得将政务服务事项转为中介服务事项，没有法律法规依据不得在政务服务前要求企业自行检测、检验、认证、鉴定、公证以及提供证明等，不得搞变相审批、有偿服务。未经公平竞争不得授予经营者特许经营权，不得限定经营、购买、使用特定经营者提供的商品和服务。

分享

建筑施工行业企业质量管理核心过程实施指南

建筑行业是我国重要的支柱产业，2020 年，全年国内生产总值 101.5986 万亿，建筑业总产值为 26.3947 万亿。建筑业企业为广大业主提供安全可靠、绿色低碳、适用美观的健康建筑产品和基础设施，确保工程质量和施工生产的安全与环保，是社会与公众最为广泛关注并且社会影响巨大的行业。

建筑行业的业务涉及到多个领域，如：房屋建造、市政工程、 交通运输工程、油气开采与加工工程、金属冶炼工矿工程、水利电力工程、机械工程、体育赛事工程等基础设施。建筑行业的运营管理涉及到多个国家行政管理部门，如：住房和城乡建设部、应急管理部、市场监督管理总局、环保部、公安部消防局、市政水利水电部门、金融、工商和税务部门等。建筑行业的最显著特点是相关的供应商、分包商众多，业务相关性强，产业链联系广泛，如：建筑材料、设备租赁、物流运输、劳务公司、专业 化服务公司、固废处理公司等。目前，建筑业仍然大而不强，小微企业占比很大，在全过程控制特别是在质量管理方面还存在不少问题，加上部分企业人员流动性大，缺乏质量和技术人才，因此小微企业需要抓住影响产品质量和安全的突出问题和核心过程进行强化管理，保证工程质量安全。根据建筑行业小微企业的上述特点，本指南针对六个核心问题和核心过程，包括“施工组织设计”策划应用及审核指南、“组织的知识”和“样 板引路”技艺施工可视化管理指南、工程项目质量目标管理实施和审核指南、关于建筑施工行业小微企业“住宅防水工程”过程的应用及审核指南（建筑隐蔽工程）、关于“建筑小微行业顾客要求的确定”的应用及审核指南、小微施工企业沟通管理过程建立及应用，结合 ISO9001 标准，分别提出了质量管理控制指南，供建筑施工行业小微企业参考，旨在指导小微建筑施工企业更好地理解和管理质量，提升质量管理能力，更好地推动建筑施工行业的高质量发展。

内部审核工作怎么搞？最通用、基本的作法，详细告诉你！

今天，我们主要简单介绍一下内审工作流程、原则、基本思想，明白这项工作到底是干的，如何开展的。至于内审的一些关键技巧、审核要点，还需要同学们在实际工作中，结合各自单位的实际情况去慢慢提升审核经验。

大部分从事质量管理的工作人员，进入公司后参加的第一个外部培训，就是内审员的培训。

不过，对于没有从事过质量管理工作的同学来说，一般为期 4 — 5 天的内审员培训，内容太多，有点摸不着头脑。

今天，我们主要简单介绍一下内审工作流程、原则、基本思想，明白这项工作到底是干的，如何开展的。至于内审的一些关键技巧、审核要点，还需要同学们在实际工作中，结合各自单位的实际情况去慢慢提升审核经验。

内部审核一般工作流程包括准备、审核通知、编制提问单、首次会实施审核、末次会、内审报告、整改和验证等环节。

下面，我就给大家依次介绍各环节的主要工作内容及要点。

一、内部审核的准备

内部审核的第一步是准备工作，主要包括年初制定内审方案、确定内审组、挑选内审员、明确内审工作安排、编制提问单等。

公司一般会在年初制定内审方案，明确本年度对公司各部门（甚至延伸到公司的供应商）开展内部审核工作的计划。

内审方案的主要内容一般包括内审目的、审核范围、内审时间（大概时间段，不用具体到哪天）、审核依据等。

内审方案就是一个关于本年度内部审核如何开展的年度工作计划。

内部审核方案经过公司领导批准发布后，就可以按方案执行了，等到方案规定的时间，就该开始内部审核的实际准备工作了。

二、内审组的成立

一般，由公司分管质量的领导或则管理者代表任命内审组长，授权其成立内审组，由内审组长负责制定内部审核的具体实施计划、挑选内审成员并组织实施内部审核等工作。

内审组长在挑选内审员的时候，一是要考虑到经过质量管理及内部审核的培训，具备内审员资格；（此处讲的内审员资格，并不是到培训机构取证即可，从事内审员工作，必须由法人授权才算是真正有资格）。

二是，内审员应在内审工作中能保持独立性和客观性，也就是说不能审核自己的工

作，条件允许的情况下，内审员应不能审核自己所在部门的工作内审员挑选完毕，整个内审组就算完全成立了。

内审组长应按照年度内审方案的工作安排，制定详细的本次内部审核的具体工作计划。主要内容应该包括审核目的和范围、审核依据、审核组成员、审核日期及日程安排，主要审核内容等。

有的单位也将其称之为审核通知，不管叫内审计划，还是内审通知，这份文件对本次内部审核工作的开展做出了详细的安排，该文件应发至将接受审核的每一个部门，以便受检部门了解情况，便于做好迎接审核的准备通知发出去了，准备工作的最后一项就是提问单的编制了。

三、提问单的编制

有的公司也称为审核检查表，叫法虽然不一致，但功能是一样的。提问单的根本目的是确保审核工作有的放矢，检查内容有针对性，且发现的问题也能被正确记录，可追溯。

提问单一般是由内审员根据内审组长的分工，各自编制审核范国内的内容，提问单一般是以表格的形式出现的主要内容包括受检部门、审核内容、依据、审核结果等，内审员将在审核过程中记录审核结果。

提问单的作用，一是明确审核内容，指导内审工作的实施；二是用于记录审核结果，提问单经内审组长签字认后，即可生效。

四、首次会

内审组按内审计划（或通知）的时间召开首次会，首次会标志着内审工作的正式开始。

一般首次会由内审组长主持，公司领导，受审核部门的负责人、审核员参加本次会议。

会议的主要内容包括：内审组长介绍审核目的与范围、明确审核的方法和流程，要求各部门配合的事情、明确末次会开会时间等等。

当然，内审组长按理会请公司领导讲话的，公司领导讲话一般也就强调一下质量对公司的重要性，是公司的生命线等，然后强调一下内部审核工作的意义，表示会全力支持内部审核工作。

同时，领导要各部门负责任人积板配合，以开放的心态迎接内部审核，发现问题并不可怕，可怕的是掩盖问题，影啊公司产品的质量和顾客满意度，拖公司的后腿等等。领导讲话当然要高屋建瓴。

总之，首次会一般不会很长，基本上是一个节点，一个表示正式进入状态的节点。

五、内部审核的实施

首次会结束后，各内审员就按照计划分工，前往各个部门正式干活了。

内部员开展审核工作的基本思路是，核查、验证质量管理体系文件是否得到有

效落实，公司各岗位是否严格执行相关体系文件，并按要求产生相应记录。

简单一句话，这活该这样干，程序写的清清楚楚，你是不是这样干的？如果是得话，请拿出相应的记录来，如果没有，对不起，我得给你记上一笔。

内审员审核的方式基本就是谈话、查阅文件和记录、现场观察和提问对话等。

至于具体的检查内容，我在这里就不一一详述了一般质量认证机构的内审员培训是讲 4 — 5 天，咱们不可能几分钟就说的清清楚楚。

内部审核的具体内容，基本是“核实”。各个公司实际情况不一样。所以，我只打算讲原则，讲最基本的东西，只要掌握了这个套路，操作起来并不是一点都不难。

前面说到，如果受检部门能拿出相关证据，就说明公司在这个方面的质量管理要求是得到了贯彻和落实。

如果审核过程中发现了问题，内审员应原原本本地把客观证据记录下来，包括情况描述，违反了哪一条管理程序要求等。

发现的问题一般有轻有重。如果确实问题不小，应根据公司不符合项管理的要求，将其确认为不符合项，开具不符合项报告。

关于不符合项的分类，内审员应按照公司不符合项管理程序执行。各公司根据产品、服务的类型不一样，定义和分类都有差别，以各自公司管理程序的规定为准。

内审员在填写不符合项报告过程中，应准备填写各项内容，不符合或不合格的事实一定要描述清楚。同时，还有一个重要的问题，不符合项报告应经过受检查人签字认可。

当然，如果没有发现什么的问题，内审员就将问题记录在提问单上，对于发现的问题，同样要与受检人沟通，当面核实，由其签字，表示认可发现的问题属实。

对于检查中有其他问题需要沟通、协商的，审核员就只能找内审组长了，毕竟，在内部审核这个工作中，组长就是领导。

六、末次会，提纠正要求

各个审核员在按照分工完成内部审核工作中，应整理各自检查所发现的问题，交由内审组长汇总。再按日程安排召开末次会。

末次会参会的人员跟首次会差不多，但有的公司为了让自己的员工清楚检查发现的问题，或则利用该机会教育员工等其他想法，也让一些主管班组长等员工参与。

不管怎么说，这个没有一定的说法，要是公司规模不大，会议室又够大的话，全员参与又何妨？

不过，公司领导，特别是法人代表或则管理者代表是一定要参加的。

因为他们才是一个公司真正的、最重要的质量负责任人。所以他们一定要清楚，公司的质量管理体系到底运转得如何？内

部审核的结果才是他们关心的事情。

在末次会上，一般内审组组长会重申一下本次内审的目的和范围，经过一定铺垫，内审组长会介细本次内申工作的开展情况，重点是对审核过程中发现的问题进行通报，以便公司领导、各部门负责人清楚地知道，公司到底哪些地方存在管理程序执行不严格、责任落实不到位等问题。

介绍完以上问题，公司各部门的负责人当然也要发言表态，检查出问题的部门会说立即整改，完善管理等，没发现问题的部门会说进一步努力，持续提高等。

最后公司领导发言，对本次内审工作做总结，对各部门提要求，标志着末次会的结束。

七、内审报告及后续工作

末次会结束后，内审组长应根据内部审核工作的实施，发现的问题等，尽快编制书面的内部审核报告，经管理者代表批准，下发至各个部门。

内部审核报告的形式各公司不一样，但一般包括审核目的、范围和依据，审核计划完成情况、检查所发现的问题及不符合项汇总分析、体系运行结果的总体评价、审核报告分发范国等。

内审报告是正式文件，是对内审全过程的一个书面总结。内审报告的发布，并不意味着内部审核工作的结束。

在内部审核过程中，内审员开具了不符合项报告，以及一些达不到不符合项报告的问题，各部门都应该针对问题，进行原因分析制定整改措施（或称纠正实施计划）。

一般来说，各部门的纠正实施计划应报管理者代表批准，在批准后开始实施纠正。

内审员应跟踪检查所发现的问题，各部门实施纠正期间，内审员对纠正措施及成效进行验证。验证的内容包括是否按纠正实施计划进行纠正的效果如何等。

纠正完成后，内审员作为验证人员在不符合项报告上签字，问题才算真正关闭。至此，本年度的内部审核工作才算真正的完成。

八、内部审核的几个特点

其实，公司的内部审核是自我发现、自我诊断、自我改进、自我要求，完全是公司为了持续提高而发起的一项活动。

当然，这也是标准规定的必须动作。内部审核不是走过场，要是光走过程，对公司质量管理没有促进作用，也没有任何意义。

而且，一般公司规模不是很大的话，内部审核工作可以一次性集中开展，只要按标准和程序要求不超过 12 个月就可以。

但有的公司规模较大的，生产过程或提供服务过程特别多、过程复杂的，是可以将对各个部门的审核工作分开安排的，比如说 4 月份审核几个都门，5 月审核几个部门，只要全年能覆盖全公司所有部门就

可以了。

在这里探讨两个存在一定争议的问题。先说明，没有准确的答案，只是介绍我的看法和经验，各位请根据自已公司情况自已判断。

第一个问题是要不要对质量部门开展内部审核工作？

很多人会觉得为什么不开展？只要在其他部门培养几个内审员，然后让他们去查质量部门就可以了。

这种说法本来也没有错，但是请各位考虑一下实际情况，一般法人或则管理者代表会任命谁为内审组长？当然是质量管理部门的负责人或则其他在质量管理方面有一定资历的人了。

这个人出自质量管理部门绝对是大概率事件，如果内审组长是质量部门负责人，其他部门的内审员在编制提问单、检查发现问题时，都要经过内审组长答字，那如何确保内审组长不私呢？

我见过一些特珠的行业，比如核工业，它的内部审核（行业内称质保监查）是不覆查到质量管理部门的。

我当初问，为什么呢？人家说，质量管理部门本来就是替法人代表监视、验证整个质量管理体系是否有效运行的眼睛，你查我什么？我说查你们质量管理部门是否有效履职啊？

最终，虽然我没有说服他们，但人家告诉我，他们行业就是这样。后来，我仔细思考过，其实人家这个行业也是有一定通理的。人家行业的质量管理规定是以国家部门规章的形式制定的，发布之前怎么可能没考虑到这些？

顺着这个思路，我们在考虑一个问题？也许通过这个问题，那就可以理解上面核工业的质量管理的做法了。

法人代表需要接受内审吗？

你也可以质疑法人代表、管理者代表的是否正确履职，质量管理手册把法人代表、管理者代表的职责写的清清楚楚，还一大堆，但你能按着这些职责一条条对着老总捋，让他拿出相关证据吗？

整个公司的资源都是法人代表提供的，公司的战略发展和质量方针都是法人制定的，质量管理部门都是老总请来督促各部门落实他的质量管理要求，你现在拿整个要求去查他？

是，你可以说，天子犯法与庶民同罪之列的话，你说老总也要遵守规则，否则你可以先修改规则。这话到不假，但你确定真的能这样做吗？

何况，公司的人力资源、体系建设都是在老总的授意下建立起来的，就连内部审核整个工作都是老总要求内审组这帮人去替他做的，你凭什么查入家？逻辑上不能有问题。

好了，讨论的观点也说完了，关于内部审核，基本的工作流程和主要工作就这些。

企业全流程质量管理要点

质量是企业产品走出去的通行证，不论是做终端产品还是做代加工产品，不论是做无形的服务行业还是实体的行业，质量都是每个现代企业不可忽视的重要环节。

在科技越来越先进的今天众多以前依靠人工作业的方式正逐步被智能机器慢慢取代，同时也给质量管理带来了新的挑战，在手工业为主的行业质量多数是靠人力和员工素质去完成，波动较大，很难形成统一的高质量标准。现在以智能设备为主的制造业如果还是沿用以往的经验式检验肯定是力不从心，对质量控制也会存在较大的风险。倡导全流程的质量管理和控制就显得极为重要，全流程质量控制的核心之一就是技术标准化、作业制度化。

01

全流程质量管理是个比较系统全面的质量管理理念

从产品的设计之初就开始质量的跟踪和预估，也叫质量先期策划（PPQP、PPAP），在先期策划阶段可以就产品的潜在失效进行预估并找到解决该类潜在风险的方案，比如设计工艺和生产设备是否匹配，需不需要做一些流程上的改进，工艺工装是否符合新工艺的要求，员工的技能需不需要培训提高等等，这些都可能是会影响到以后的量产。先期质量策划都可以将这些潜在的风险考虑在其中，避免在量产阶段出现大的

质量问题，为量产前做好充分的准备和解决方案。目前很多公司也在重视做质量方面的管理但是大都集中在搞过程控制，而忽略了质量先期策划的重要性，导致质量检验的滞后性和被动。

02

生产过程质量控制重在制程管理，制程是考量一家公司制造能力的指标

对于制程的管理不光可以提高生产效率重要的是还可以降低生产成本，提高成品率。通用的制程管理就是 ppk 和 cpk 当然还包括 QC 七大工具等，这些都需要有大量的统计和数理分析做支撑，质量管理就是这样子的，不光要有宏观的管理还要有具体入微的数据服务。通过具体的数据分析可以制定相应的措施来确保制程的稳定性，减少变异风险。比如一台机组通过抽样数据分析可以得到它在什么样的情况下会有疲劳或者模具耗损情况，这样就会有相应的对策去管理它防止出错。当然抽样分析也会有一定的局限性，有滞后性不能及时发现问题。这也需要依靠诸如首检、过程抽检、出厂检验、潜在失效分析（FMEA）等等，去弥补数理统计的不足之处。

03

售后是产品质量的延伸，优质的售后可以提高顾客对产品的满意度和忠诚度

同时也可以将顾客的投诉和建议及时反馈给公司，做出及时的整改。效率在售后是至关重要的，一个完整循环的质量控制系统终止于售后，但也开始于售后。全流程质量管理需要在一个健康的、及时的、畅通的流程体制上来运行的，前后呼应才能将质量管理的效率最大化，才能及时的把握市场动向和客户所需。

04

顾客体验

综上所诉我认为质量管理还应该延伸到顾客体验，好的产品不光要有好的性能还需要有产品思想和产品文化，要符合人性符合审美，更要努力做到增加用户粘性，成为用户的管家。这样的产品才是具有高度用户忠诚度的产品。六西格玛理念是摩托罗拉公司所提出和创造的，是质量管理界公认的质量改善和精益生产的标杆。但是摩托罗拉最终没有逃不出破产被收购的命运，不能说他们的质量做的不好，但是他们缺少了对市场的前瞻性也可以说他们没有站在用户体验的角度去进行技术革新和质量改善，不可避免的滑落了，同样的例子还有很多。

作为现在的质量人来说拥有专业的质量管理知识还是不够的，还需要有熟练的技术和解决问题的系统思考能力，协调能力同样也至关重要。

审核员福利！分享审核思路
5.3 组织的岗位、职责和权限

标准内容 5.3 组织的岗位、职责和权限 最高管理者应确保组织相关岗位的职责、权限得到分配、沟通和理解。最高管理者应分配职责和权限，以：a）确保质量管理体系符合本标准的要求；b）确保各过程获得其预期输出；c）报告质量管理体系的绩效以及改进机会（见 10.1），特别是向最高管理者报告；d）确保在整个组织中推动以顾客为关注焦点；e）确保在策划和实施质量管理体系变更时保持其完整性。

审核思路

基于过程的识别和确定，以及岗位分析结果，是最高管理者合理分派岗位的职责和权限的基础。组织管理者在分派职责过程中，首先需要在构建合理的工作结构和岗位结构的基础上，识别所有的管理和业务活动事项，甚至是细分的活动事项，并充分考虑既有管理人员的素质和能力，进行职责和权限的分派。组织在进行职责和权限的分派时，应避免职责和权限的重叠或交叉，也要避免管理的真空。为了便于开展活动，组织需对已经分派的职责和权限在其组织内部进行充分的沟通，使每位员工都清楚向谁报告，找谁协调，或将任务安排给谁。在审核过程中，审核员可通过与受审核方高层管理者的交流和沟通，了解受审核方的组织结构和岗位结构设置情况，进而沟通不同岗位的职责和权限是如何分派的，通过何种形式让员工了解在组织的岗位职责和权限。审核员还可以通过座谈的形式进而沟通员工实现和履行具体职责的途径，考察员工是否理解准确理解各自的岗位职责和权限。最高管理者在分派职责和权限时，若要确保组织的质量管理体系符合 ISO9001:2015 标准的要求，就必须识别 ISO9001:2015 标准的要求都包括哪些？这些要求应该分派给组织中的哪个岗位实施比较合适并将要求转化为具体的职责予以分配。质量管理体系的符合性和有效性取决于组织中不同岗位的人员职责和权限的履行程度。如何确保每位成员能够尽职尽责地实现质量管理体系的符合性和有效性而工作，简单的

职责和权限的分派则很难达到预期的目标和确保各过程获得预期输出的效果。权力的过分集中或者过分的分散可能都不利于实现质量管理体系各过程获得其预期输出权责对等和适宜授权是确保质量管理体系有效运行的基础。在审核过程中，审核员应关注其受审核方采取何种措施和方法来确保每位成员能够尽职尽责地履行岗位职责，而不是停留在有和没有的层面上。在审核过程中，审核员应关注其受审核方与职责和权限有关的绩效指标的设置情况，以及这些绩效指标的达成情况，避免职责权限的分派变成一纸空文。定期向管理者报告质量管理体系体系的绩效及其改进机会是组织实施内部沟通的一种非常有效的机制。组织宜在其内部建立和保持定期报告制度，宜在相关管理者职责和权限中明确规定定期向最高管理者报告质量管理体系运行的绩效及其改进的机会，寻求改进和创新的决策的职责。在审核过程中，审核员可通过与高层管理者的沟通获取这方面的信息，包括授权的管理者，报告的形式，报告的内容，以及最高管理者对报告的批复或回复信息等。以顾客为关注焦点的意识的增强取决于组织的机制、培育、贯彻和监测，以及不断的改进。只有这样才能确保以顾客为关注焦点的意识最终贯穿于质量管理体系的所有活动之中。因此，谁扮演机制的形成，意识的培育，在活动中的有效地响应和应用，以及对以顾客为关注焦点的意识的定期检讨的岗位就需要最高管理者在分派职责和权限的过程中予以重点考虑。在审核过程中，审核员应通过沟通获得受审核方由哪个部门或岗位负责以顾客为关注焦点意识的培育关注受审核方由哪个部门或岗位通过何种途径获得或更新顾客的需求和期望，以及通过何种途径进行信息的传递，进而了解各岗位是如何贯彻以顾客为关注焦点的原则的。变更可能带来诸多的不确定性，给质量管理体系的运行的完整性带来风险。因此，组织在对质量管理体系的变更进行策划和实施时，首先应对变更可能导致的风险进行评估，包括变更可能影响的范围进行评估，需要时可制定相应的预案或措施，预防风险发生。在审核过程中，审核员应关注其受审核方近期质量管理体系变更的情况，包括组织结构的变更、流程的变更、规范或准则的变更、产品或服务交付方式的变更等，了解受审核方对这种变更的风险的评估和控制措施。

应用关注

（1）组织结构的设计与确定，是否对组织角色、职责和权限进行了合理的分派，以什么形式呈现？

（2）通过核的能力判定：角色、职责的划分是否适宜？是否考虑了产品和服务的全生命周期需求及行业特点？是否权责对等？职责权限的分派是否与角色能力相匹配？是否还存在质量管理体系中职责的真空地带？

现场审核首、末次会议的目的、程序、要求及注意事项等内容

现场审核首、末次会议的目的、程序、要求及注意事项等内容，在相关的培训资料中已有详尽的描述，相信绝大多数审核员，尤其是审核组长均已比较熟悉和掌握，笔者不再赘述。本文只结合一些实际的体验和感受就现场审核首、末次会议中经常出现的一些问题谈几点看法。

一、 首次会议双方人员的介绍

首次会议开始，一般审核组长应简单介绍审核组的成员。规范的介绍应是：×××，国家高级审核员、审核员、实习审核员或技术专家，此时被介绍的审核组成员应起立，向受审核方人员颔首致意。在介绍时不宜给审核员人员冠以原有的职务，如×××处长、局长、科长等，以免其原有的行政职务给审核双方在心理上带来影响。另外，除技术专家外也不宜称×××工程师，更不要轻易自称×××老师。当请受审核方介绍出席会议的相关人员时，所有的审核员都应全神贯注，认真、友好地注视被介绍的人员。为便于介绍，在就座时审核组人员应尽量面对受审核方人员；如果受审核方人员不得已坐在审核组背面时，介绍时亦应回头注视被介绍对象。决不应该表现得漫

不经心，甚至只顾埋头看自己的文件或与其他审核员交头接耳、窃窃私语。

二、 关于保密的承诺

首次会议上，审核组长应申明审核人员的保密守则、承诺保守受审核方的技术、管理、商业乃至本次审核的信息等秘密。但表述的方式应得当，不宜直接在会议上问对方“有没有保密的信息、部门或区域？”甚至承诺“如果有我们可以不去审核”。因为无论什么组织总有这样那样不愿意第二方知道的秘密，尤其是一些产品技术含量较高的企业，一般不愿意对外说自己的企业或产品没有什么技术机密。所以，恰当的做法应是在承诺保密的前提下，对受审核方有不宜对第二方公开的秘密场所、过程、资料等，请陪同人员及时提醒审核员，如果审核员若认为不去涉及上述保密的内容不会影响对体系运行符合性和有效性的评价，审核员可以不去涉及；但是若必须对上述保密的内容实施抽样核查方能验证体系运行的符合性和有效性时，还要请受审核方给以配合和支持，但要承诺对看到的所有相关信息严格保密。

三、末次会议的召开

末次会议之前，一般审核组应与受审核方领导沟通，反馈审核的情况、确认发现的不符合项事实及审核结论，然后再召开审核末次会议。无论是末次会议，还是之前的审核情况反馈沟通，均应由组长一人代表审核组向对方反馈和陈述。因此，在正式反馈前，审核组内部的认真、慎重、仔细的交流就非常的必要。组长应在内部沟通中集思广益、准确汇总和取舍各审核员审核活动中的全部审核发现，并确定代表审核组向受审核方正式反馈的结论性的意见。这种正式的反馈不宜由审核组成员分别陈述各自的意见，因为诸多因素使得各审核员在对标准的理解和应用上存在不同程度的差异，尤其是涉及到产品形成过程的具体技术、工艺等问题的个人意见难以把握，往往会因为个人对标准理解不一定准确，从而造成不好的影响。 因此，要确保审核末次会议的严肃性和郑重性，应严格按照规定的流程进行，审核组的成员要自始至终参加末次会议，切忌审核员以各种理由缺席、早退。 再就是对受审核方体系运行的评价和审核结论的表述应实事求是，要与审核的发现相对应。如，有的审核组长习惯先对受审核方给以过多的褒奖溢美之词，继而又宣布了诸多的不符合项和观察问题，前后很不协调，会使受审核方觉得审核组言不由衷，缺乏诚意。另外，审核的结论还是按照规范表述：未发现不符合项，推荐认证通过；发现了不符合项，待其有效纠正后推荐认证通过。不提倡轻易越权宣布“通过了认证”。

政策红利：部分地区体系认证的补贴政策！

近日，全国部分省市的有关单位和部门陆续出台了地方性通过管理体系认证的系列奖励措施，其中涉及认证认可等范畴领域，亦有企业来电问询其所在地区是否有相关激励政策，针对上述问询，我公司进行了汇总整理，敬请参考。

青岛市

– 黄岛区

对新通过 ISO20000IT 服务管理体系认证的企业，一次性给予最高 10 万元奖励。

日照市

– 市场监督管理局

对首次获得质量管理体系认证的单位，最高给予扶持资金 1 万元。

江苏省

– 省市场监督管理局

– 省财政厅

2021 年首次通过质量、环境和职业健康安全整合管理体系认证，且经省市场监管局评估为优秀的化工企业，给予不超过 20 万元的一次性奖励。

2021 年首次通过能源管理体系认证或节能产品认证或低碳产品认证，且经省市场监管局评估为优秀的企业（组织），给予不超过 20 万元的一次性奖励。

韶关市

企业首次通过绿色产品认证，奖励 20 万元，每增加一张绿色产品认证证书再奖励 2 万元，最高限额 30 万元。

瑞安市

– 市场监督管理局

（一）首次获得以下质量体系认证证书，奖补 1 万元（一企多证的，不重复奖励）：

1. 质量管理体系认证（ISO9000）；

2. 汽车行业质量管理体系认证（IATF16949）；

3. 医疗器械质量管理体系认证（ISO13485）；

4. 电讯业质量管理体系认证；

5. 航空业质量管理体系认证；

6. 食品安全管理体系认证 (ISO22000)。

企业获得以上认证证书必须在国家认监委的“认证行政监管系统”可查询，且处于“有效”状态。

（二）首次获得以下认证证书，奖补 5 万元（一企多证的，不重复奖励）：

1. 测量管理体系认证；

2. 绿色产品认证（不含绿色食品认证）；

3. 食品行业危害分析与关键控制点认证（HACCP 认证）。

（三）首次获得国外知名产品认证机构（该认证机构获得外国政府官方批准）认证证书，且产品已有出口记录，奖补 1 万元（一企多证的，不重复奖励）。

淮北市

对首次通过质量管理体系认证且体系持续有效运行一年以上的企业或首次获得绿色产品认证的企业。给予 1 万元一次性奖补。

鹤壁市

对获得节能产品、低碳产品认证的企业，获得机器人等高端产品服务认证的企业，获得能源管理体系、危害分析及关键控制点体系、食品安全管理体系、诚信管理体系认证的企业，给予 5 万元的一次性奖励。

国检公信（北京）检验认证有限公司　出品