第一图书网, tushu007.com

<<认证人员基础知识通用教程>>

图书基本信息

书名：<<认证人员基础知识通用教程>>

13位ISBN编号：9787506639019

10位ISBN编号：7506639017

出版时间：2005-12

出版时间：中国标准出版社

作者：宋治民

页数：426

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

内容概要

《认证人员基础知识通用教程》所选择的切入点是从提高认证人员的法律意识、为客户提供增值服务的意识入手，通过培训，使认证人员掌握必要的基础知识，提高认证人员的个人素质及能力，以最终达到提高认证有效性的目的。

本书介绍了与认证认可相关的基本概念、与认证认可相关的国际及国内组织简介、认证认可事业的起源与发展、认证认可方面国际通行的导则和标准、我国颁布的与认证认可相关的法律法规等内容。

希望能够通过编写和出版本教程，能够为我国的认证认可事业的健康发展贡献绵薄之力。

本教程可供认证认可从人员（包括认证咨询、认证培训人员）阅读、学习，也可作为高等院校相关专业的教材使用。

书籍目录

第一章 与认证认可相关的基本概念 第一节 认证认可的基本概念 第二节 审核的基本概念 第三节 认证的基本原则第二章 与认证认可相关的国际及国内组织简介 第一节 与认证认可相关的国际和区域性组织简介 第二节 中国与认证认可相关的政府部门和组织简介 第三章 认证认可事业的起源与发展 第一节 国际认证认可事业的起源与发展 第二节 中国认证认可体系的历史回顾 第三节 中国认证认可体系的现状 第四节 我国认证认可事业当前面临的问题及对策第四章 认证认可方面国际通行的导则和标准 第一节 认证认可方面的ISO/IEC导则 第二节 认证认可方面的ISO/IEC标准第五章 我国颁布的与认证认可相关的法律法规 第一节 相关法律简介 第二节 相关行政法规或法规性文件简介第六章 《中华人民共和国认证认可条例》的制定与发布 第一节 立法背景 第二节 确立的基本质度 第三节 立法意义 第四节 理解要点第七章 国家认证认可主管部门发布的行政规范性文件 第一节 国家认监委发布的行政规范性文件 第二节 中国认证机构国家认可委员会发布的行政规范性文件 第三节 中国认证人员与培训机构国家认可委员会发布的行政规范性 第四节 中国实验国家认可委员会发布的行政规范性文件 第八章 管理体系认证 第一节 质量管理体系认证 第二节 环境管理体生活费认证 第三节 职业健康安全管理体系认证 第四节 食品安全管理体系认证 第五节 其他管理体系认证简介第九章 产品认证 第一节 强制性产品认证 第二节 自愿性产品认证 第十章 质量和（或）环境管理体系审核指南 第十一章 认证机构、实验室和检查机构的国家认可 第一节 认证机构的国家认可 第二节 实验室的国家认可 第三节 检查机构的国家认可 第十二章 认证机构工作流程 第一节 管理体系认证机构工作流程 和二节 产品认证机构工作流程第十三章 认证机构的自我管理 第十四章 审核员和评审员的注册管理 第一节 对认证人员能力和素质的要求 第二节 审核员和评审员的注册附录A 中华人民共和国认证认可条例附录B 国条院办公厅关于加强认证认可工作的通知附录C 认证违行为处罚暂行规定附录D 认证机构及认证培训、咨询机构审批、登记与监督管理办法附录E 认证证书和认证樗管理办法附录F 强制产品认证管理规定附录G 强制性产品认证机构、检查机构和实验室管理办法附录H 国家发展改革委关于重新核定强制性产吕认证收费标准的通知附录I 国外认证机构在中国大陆开展认证业务的情况附录J GB/T 19011-2004/ISO 19011：2002对审核员资料条件的要求附录K 持量管理体系（QMS）审核员资格条件要求附录L 环境管理体系（EMS）审核员资格条件要求附录M 职业健康安全管理体系（OHSMS）审核员资格要件要求附录N 食品安全管理体系审核员资格条件要求附录O 饲料产品认证检查员资格条件要求附录P 有机产品认证检查员资格条件要求附录Q 实验定评审员资格条件要求附录R CNAT QMS审核员注册申请表附录S CNAT QMS级别审核经历记录表主要参考文献

章节摘录

5.掌握心理，选择环境　　审核员面对的谈话对象可能会怀有多种多样的心理，他们的内在心理难免会在谈话中反映出来。
审核员应留意观察和判断，根据其不同心理状态做耐心细致的说服工作，力求让对方理解审核的共同目的和利害关系，消除顾虑，端正态度，加强合作，完成审核任务。
面谈人员的心理状态主要有以下几种：　　坦诚型：双方能够坦诚地进行交谈是审核工作的理想状态。
能够进行坦诚地交流也是受审核方对于审核工作有正确地理解和认识，并对自己的工作有信心的表现。
寡言型：寡言者有的是生性内向、本来就不善言辞，有的则是抱着“多一事不如少一事”、“祸从o出、言多必失”的思想，故意不谈。
前者可诱导其慢慢谈，后者应向其阐明审核组不是为了“整人”而来的，双方的目的是共同的，以及凡事都要坚持“实事求是”原则的道理。
悬河型：口若悬河，滔滔不绝。
信息量大是审核所期望的，但应引导其不要离题太远，并注意分辨其所谈内容的可信性，判断其中是否有“水分”。
胆怯型：吞吞吐吐，欲言又止是胆怯型的主要表现。
审核员应分析其胆怯的原因，必要时可采取单独谈话的方式，以消除其心理压力。
轻视型：轻视型的表现是无视审核员的存在，要么心不在焉、满不在乎，要么傲慢无礼、出言不逊，要么妄自尊大、舍我其谁。
这种人主要是对审核的重要性和利害关系不明确，有抵触情绪。
如果通过晓之以理却仍然不能改变其态度，只得另换谈话对象，以免浪费时间。
当然，受审核方这样的人是极少数的。
谈话的环境也会间接影响谈话人的心理状态，有的人在人多的场合下不敢发言；有的人在大家热烈讨论发言的启发下才会插上几句；有的人见到领导在场就畏首畏尾、顾虑倍增，有的表现欲强的人则讲得更加头头是道。
因此，审核人员应注意根据审核内容和审核对象的特点选择或调整谈话环境。
可供选择的谈话环境有：不同层次人员参加的调查会；没有下层人员参加的管理层座谈会；没有管理者参加的执行层座谈会；一对一地促膝交谈和在生产现场边看边谈等。
……

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com