
ISO9000 : 2008 版内审员培训

课程目的

系统地学习质量管理体系理论知识，理解和掌握如何实施质量管理体系国际标准，如何通过建立和改进质量管理体系提高产品/服务质量、提升管理水平、提高经济效益和提高组织的核心竞争力。 深入理解和掌握内部审核员审核理论和审核技能。

适合对象

准备实施和更新 ISO9000 公司的质量经理，技术、生产、现场、质量管理体系建立和维护人员等质量管理体系实施小组成员，管理者代表，内部质量管理体系审核员

培训课程内容

第一部分：课程概述

- 1.ISO9000 标准的基础知识
- 2.ISO9000 质量管理体系标准的构成
3. 八项管理原则
4. 质量管理体系理论基础
5. 重要的质量术语

第二部分：过程方法

ISO/TC176 过程方法指南以及 CQI-16 TS 指南手册关于过程方法的理解
过程模式、过程的特点

过程方法

过程方法实施四大步骤

过程分析表及相关实例

AIAG 过程识别工具

过程目标的建立

组织过程与 ISO9001 条款矩阵

乌龟图及其在过程分析中的应用

第三部分：ISO9001 规范讲解

第 4 章 质量管理体系要求讲解

4.1 总要求

PDCA 循环管理活动、资源提供、产品实现和测量、分析和改进有关的过程、

外包过程选择与控制

4.2 文件要求

质量管理体系文件的构成

质量管理体系文件的作用

4.2.3 文件控制

程序文件和作业指导书的区别

4.2.4 记录控制

记录和表格的关系以及区别和管理

顾客指定的质量记录、记录保存法规和顾客的要求

记录保存时间的要求

第 5 章 管理职责讲解

5.1 管理承诺

最高管理者的职责

公司质量管理法律法规的识别

5.2 以顾客为中心

5.3 质量方针

质量方针持续改进的实现

5.4 策划

质量目标制定的 SAMRT 原则

质量目标持续改进的实现，是不是数据的增长就是持续改进

质量管理体系策划的实现

5.5 职责，权限和沟通

职责和权限的规定

管理者代表应该由什么人担当

内部沟通如何实施

5.6 管理评审

如何有效开展管理评审，如何输入，怎么输出

第 6 章资源管理讲解

6.1 资源提供

资源包括哪些内容

什么是资源提供

如何实现资源提供

6.2 人力资源

能力、培训和意识

员工培训和能力评估方法

6.3 基础设施

工厂设施和设备策划要求

基础设施如何进行管理

6.4 工作环境

什么是工作环境

如何实现工作环境的管理

生产现场的 5S、6S 管理

第 7 章 产品实现讲解

7.1 产品实现的策划

质量计划的编写要求

7.2 与顾客有关的过程

与产品有关的要求的确定

与产品有关的要求的评审

如何实现顾客沟通

如何对客户投诉进行管理

7.3 设计和开发

设计和开发策划

设计和开发输入

设计和开发输出

设计和开发评审

设计和开发验证

设计和开发确认

设计和开发更改

防错技术的介绍以及实例

设计验证和设计确认的关系，如何区分

7.4 采购

采购产品如何分类，分类的目的是什么

外包都包含什么内容

外包和采购有什么区别，如何进行管理

供方选择、评价和重新评价的准则

采购信息都有什么内容

进货验收的抽样技术

7.5 生产和服务提供

生产和服务提供的控制

什么是“必要时，获得作业指导书”

作业指导书的作用，应该由谁制定

什么是“适宜的设备”

如何进行预测性维护，劣化曲线的介绍

生产和服务提供的过程确认

标识和可追溯性

顾客财产

产品防护

7.6 监视和测量设备的控制

计量器具到底包含那样内容

检定和校准的区别

监视和测量的区别

计量器具准确计量结果就准确吗

第8章 测量，分析和改进讲解

8.1 总则

统计工具的确定、选择的方法

8.2 监视和测量

顾客满意度测量

过程的监视和测量的实现

制造过程的监视和测量的实现

产品的监视和测量

过程监视测量和产品监视测量的关系

8.3 不合格品控制

什么是“不合格”

“不合格”和“缺陷”的区别

不合格品如何进行管理

8.4 数据分析

数据分析方法的选用

8.5 改进

纠正措施、预防措施

解决问题的方法

8D , 5WHY

第四部分：审核部分

—审核的基本概念

—审核的分类：两种分类方法

—审核的流程

—审核准备阶段的流程和内容

如何成了审核组，审核组的人员构成

如何做审核资料的准备

如何编写审核计划

如何编写检查表

提前通知受审核方的作用

—现场审核阶段的流程和内容

如何开好首次会议

怎么样进行现场审核-审核过程的沟通技巧

现场审核的技巧-顺查法/逆查法/推理法

如何做审核记录

怎么样开不合格报告

一审核报告阶段的流程和内容

如何写好审核报告

一跟踪和验证阶段的流程和内容

如何做好不合格报告的整改工作

针对不合格报告的验证技巧