
如何以过程优化与过程方法审核促进企业质量管理绩效提升

暨 ISO9001:2008 内审员高级班

事后的檢驗只是分辨优劣,而對產品本身的品質沒有改善;不能從根本上保證品質,只能增加成本。把過去單純以產品檢驗的“事后檢查”的消極“把關”,改為以“預防為主”的防檢結合,采用“事前控制”的積極“預防”,這樣才能消除缺陷,真正保證產品品質,檢查、分類、評估都只是事后彌補,是一種即昂貴又不可靠的質管方式,-----只有“对系统、过程进行控制,第一次就把事情做好”才是最經濟的。好的產品是設計和制造出來的,而不是檢驗出來的,只有好的产品实现过程、管理过程及好的管理系统才有好的产品和服务,如何应用过程方法进行过程、管理系统策划和审核就是质量管理非常重要的课题。

课程对象：最管理管理者、管理代表、内审员、ISO 推行专员、各部门管理者

课程收益：

- 1.如何以过程优化与过程方法审核促进企业质量管理绩效提升,和通过大量过程案例分享让学员进一步理解标准及掌握过程方法审核方法
- 2.掌握 ISO9001:2008 最新标准与 ISO9001:2000 标准的主要区别

3.掌握 ISO9001:2008 最新标准的核心为换版作准备

4.会写一份实用且可操作性的检查表和编制审核报告

5.获得独立应用过程方法展开内部审核的能力

课程时间：2 天/12 小时

第一部分：如何以过程优化促进企业质量管理绩效提升

1、经营计划管理过程与 ISO9001 标准

4.1/5.3//5.4.1/5.4.2/5.5.1/5.5.3/5.6

2、人力资源管理过程、培训管理过程与 ISO9001 标准 6.2

3、设备设施管理过程与与 ISO9001 标准 6.3

4、新产品项目管理过程与 ISO9001 标准

7.1/7.3/7.5.1/7.5.2/7.5.3/7.5.4

5、订单评审过程(招投标过程)与 ISO9001 标准 7.2

6、采购与供应商管理过程与 ISO9001 标准 7.4

7、仓储管理过程与 ISO9001 标准 7.5.5

8、计量仪器(测量仪器)控制过程与 ISO9001 标准 7.6

9、顾客满意度调查过程与 ISO9001 标准 8.2.1

10、产品和过程监视测量过程与 ISO9001 标准 8.2.3/8.2.4

11、内部质量管理体系审核过程与 ISO9001 标准 8.2.2

12、不合格控制管理过程与 ISO9001 标准 8.3

13、数据分析管理过程与 ISO9001 标准 8.4

14、持续改进管理过程与 ISO9001 标准 8.5.2

15、纠正措施与预防措施管理过程 ISO9001 标准 8.5.2/8.5.3

ISO9001 标准架构理解：标准的五大过程的关系：文件化过程、管理过程、资源管理过程、产品实现过程、测量、分析改进过程

第二部份：ISO9001:2009 最新标准与 ISO9001：2000 标准的主要区别

第三部分：质量管理八大原则带来的先进管理理念和方法及其在实际工作中的应用

如：实施“以客户为中心”这一质量管理原则，应：

- 1、在正确识别顾客的需求和要求时承担着重要责任；
- 2、必须确保顾客的要求正确地传达给产品设计者；
- 3、必须确保顾客的订货正确而及时地得到满足；

4、必须弄清顾客在有关如何使用产品方面是否得到了适当的指导、培训和技术性帮助;

5、在售后还必须与顾客保持接触，以确保他们的满足能持续下去;

6、应该收集顾客有关改进产品服务方面的意见，并将其反馈到公司的各有关部门。

更多……

第四部分：内部审核重要的基础：

内部审核的对象是什么?对象是整个管理体系(系统)而非某一部门或人。

为什么要进行内部审核，内部审核和过程的监视测量的区别?

什么是管理，什么是管理体系?

什么是管理性活动，什么是操作性活动?管理性活动与操作性活动的关系?

什么是过程方法?

过程管理 12 要素模型介绍?

第五部分：内部审核全过程：

审核方案

审核启动(审核组长确定、确定审核目的的范围准则、可行性、成立审核组)

文审

现场审核准备(编制审核计划、审核组工作分配、准备审核工作文件包括检查表和抽样计划及记录信息的表格)

现场审核的实施(召开首次会议、审核期间的沟通、明确见证人员的作用和职责、收集并验证信息、形成审核发现、准备审核结论、召开末次会议)

审核报告的编制、批准、分发

审核的完成(审核结束、审核报告保存和保密)

审核后续活动的实施(受审核方采取措施、审核组验证纠正措施的有效性、提交纠正措施验证报告)

第六部分：审核的重要的两个阶段：审核管理体系的策划和审核管理体系的执行

审核管理体系的策划

组织及过程的方针(或目的或组织策略)和目标、约束、标准或规范

过程活动策划(流程包括过程的输入和输出)

资源策划：人/设备设施/环境

分配职责和权限策划：谁主导、谁配合、组织结构、沟通

培训人员策划

配置管理或文件和记录控制策划

确定和召集相关人员(工作分配和授权并形成良好职务意识)策划

领导或带动：激励、协调、指导策划

监视和测量(度量)、控制过程策划

分析和客观评估遵循性;纠正和纠正措施策划;

高层评审或管理评审;纠正和纠正措施策划;

收集改进信息和持续改进策划

审核管理体系的执行：现场实施状态与策划是否由差异

组织及过程的方针(或目的或组织策略)和目标、约束、标准或规范执行

过程活动(流程包括过程的输入和输出)执行

资源策划执行：人/设备设施/环境

分配职责和权限策划执行：谁主导、谁配合、组织结构、沟通

培训执行

配置管理或文件和记录控制执行

确定和召集相关人员(工作分配和授权并形成良好职务意识)执行

领导或带动：激励、协调、指导执行

监视和测量(度量)、控制过程执行

分析和客观评估遵循性执行;纠正和纠正措施执行;

高层评审或管理评审执行;纠正和纠正措施执行;

收集改进信息和持续改进执行;

第七部分：精彩内部审核技巧和审核方法讲解

文件审核的技巧与方法

现场审核的过程、技巧及沟通方法

自上而下的审核方法

自下而上的审核方法

正向和逆向的审核方法

过程方法审核模式：输入输出模式、关注绩效与顾客反馈逆向审核模式

过程方法审核模式：PDCA 循环模式、过程方法三问法

第八部分：内审表单的设计与制作

审核方案和审核计划

检查表

不符合报告

审核报告等重要表格的制作

第九部分：大量企业常见的审核问题案例分析、讲解

第十部分：大量企业常见的审核问题案例分析、讲解

第十一部分：内部审计员培训资格考试