

---

# 如何应用 TS16949 过程方法审核提高内部审核的有效性

传统的内部审核采取标准条款+部门的审核方法缺陷有二，一是往往在审核中对于部门与部门之间的接口比较难以发现问题，二是对于部门内的特定管理活动要求（如采购部门的供应商初期评价和重新评价、采购信息、采购产品验证）审核时间较多，而对共性管理活动要求（如方针、目标、流程、组织、带动、监视测量、分析改进）审核较少，导致很多企业实施很多管理活动，不知道为什么要做,如何才可以做到适宜和有效；而过程方法可以有效地解决此二问题，如何应用过程方法进行审核就是质量系统化管理中非常重要的课题。

## 培训对象：

中高层管理者、各部门主管、管理代表、内审员、ISO 推行专员

培训时间：2 天

## 培训风格：

讲解+案例+互动研讨+问题答疑+深度观察+情景对话

## 课程收益：

1. 本课程通过大量过程方法审核案例分享让学员进一步理解及掌握过程方法及过程方法审核
2. 获得独立应用过程方法展开内部审核的能力
3. 会写一份实用且可操作性的检查表和编制审核报告

## 课程大纲

第一部分：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？

## **第二部分：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）

## **第三部分：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：关注现场实施状态与管理体系策划是否有差异

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；

#### **第四部分：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

#### **第五部分：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

#### **第六部分：大量企业常见的审核问题案例分析、讲解：**

#### **第七部分：考试：**