

# ISO9001 : 2015+内审员培训

## 【课程背景】

了解 ISO9001 产生与发展。

理解 ISO9001 : 2015 标准要求。

掌握 ISO9001 审核知识、程序和方法。

## 【授课时长】

两至三天(12 至 18 小时)

## 【课程收益】

通过对标准的学习，学员能清晰理解标准条款的内容和要求

通过示范和练习，学员知道审核流程，熟练掌握审核的技巧和方法。

学完可独立进行内部审核工作。

## 【授课对象】

企业的管理者、管理者、管理者代表、推行 ISO9001 质量管理体系的负责人、有志从事 ISO9001 质量管理体系审核的人员

## 【课程特色】

讲授法，演练法，讨论法，案例分析法等。

## 【课程大纲】

### 一、ISO 的定义

1、ISO 是国际化标准组织 (International Organization for Standardization) 的英文简称，成立于 1947 年 2 月 23 日，总部设在瑞士日内瓦，其最高权力机构为一年一度的全体成员大会，日常办事机构为中央秘书处。

2、它和 IEC (国际电工委员会，主要负责电工/电子领域的标准化工作) 是当今世界上两个最大的国际标准化组织。

### 二、ISO 的宗旨

在世界范围内促进标准化工作及其相关活动的开展，以便于国际商品交换和服务，并加强对智力、科学、技术、经济领域的合作。

### 三、ISO9001 标准的产生

1、现代科学技术和社会生产力飞速发展的客观要求

- 2、质量管理发展的必然产物
- 3、顾客的价值观发生变化
- 4、国际贸易改革与发展的迫切需要
- 5、企业成本的需要

#### **四、标准内容**

- 1 范围
- 2 规范性引用文件
- 3 术语和定义
- 4 组织的背景
  - 4.1 理解组织及其背景
  - 4.2 理解相关方的需求和期望
  - 4.3 质量管理体系范围的确定
  - 4.4 质量管理体系
- 5 领导作用
  - 5.1 领导作用和承诺
  - 5.2 质量方针
  - 5.3 组织的作用、职责和权限
- 6 策划
  - 6.1 风险和机遇的应对措施
  - 6.2 质量目标及其实施的策划
  - 6.3 变更的策划
- 7 支持
  - 7.1 资源
  - 7.2 能力
  - 7.3 意识
  - 7.4 沟通
  - 7.5 形成文件的信息
- 8 运行
  - 8.1 运行的策划和控制
  - 8.2 市场需求的确定和顾客沟通
  - 8.3 运行策划过程
  - 8.4 外部供应产品和服务的控制
  - 8.5 产品和服务开发
  - 8.6 产品生产和服务提供
  - 8.7 产品和服务放行
  - 8.8 不合格产品和服务
- 9 绩效评价
  - 9.1 监视、测量、分析和评价
  - 9.2 内部审核
  - 9.3 管理评审
- 10 持续改进
  - 10.1 不符合和纠正措施
  - 10.2 改进

#### **五、内部审核技巧和方法**

## 1、内审的目的

## 2、内部审核的流程和执行审核

- (1) 文件收集 (包括 ISO9001 标准、手册、程序文件、作业指导书、法律法规及其它要求等)
- (2) 制定审核计划 (由审核组长制定)
- (3) 准备工作文件 (包括检查表、不符合报告和会议记录等表格)
- (4) 实施审核：首次会议/收集审核证据/审核发现开不符合项报告/审核组会议/末次会议
- (5) 制作审核报告 (由审核组长完成)

## 3、内部审核的方法和审核技巧

### (1)内部审核的方法

提问和交谈的方法

查阅文件和记录的方法

现场观察的方法

### (2)内部审核的方式

按部门进行

按要素进行

### (3)内部审核的技巧

少讲、多看、多听、多问

选择正确的对象提问

正确地提出问题，注意提问的技巧

封闭式问题和开放式问题相结合

提问与索看相结合

要学会联想和追溯

创造一个良好的审核气氛

### (4)内部审核时要注意的问题

内审和外审一样，不是专门找岔子，是寻找符合的证据

作审核记录时不符合的要记录下来，符合的情况也应该记录下来

审核时各抽样的方式

### (5)审核中发现不符合的原因

文件不符合 ISO9001 标准和法规等 (符合性)

没有按 ISO9001 文件执行 (实施性)

实施过程或具体工作没有效果 (有效性)

### (6)不符合项的三种类型

严重不符合项

一般不符合项

观察项

### (7)编写审核报告

审核的目的和范围

审核组成人员和受审部门及其负责人

审核日期

审核所依据的文件

不合格项的观察结果

体系运行有效性的结论性意见

审核报告的分发清单

## 4、审核员的要求和职责

- (1) 正直诚实
- (2) 客观公正
- (3) 尊重对方
- (4) 冷静坚毅
- (5) 反应迅速
- (6) 丰富的联想力
- (7) 准确的判断力
- (8) 灵活的把握尺度