

ISO9001+ISO45001 体系及内审员

【课程背景】

了解 ISO9001 和 ISO45001 的产生与发展。

理解 ISO9001 : 2015 与 ISO45001:2016 标准内容。

掌握 ISO9000 与 ISO45001:2016 二合一体系内审审核知识、程序、技巧和方法。

【授课时长】

两至三天(12 至 18 小时)

【课程收益】

通过对 ISO9001 与 ISO45001 标准标准的学习，学员能清晰理解标准条款的内容和要求。

通过二合一体系内审示范和练习，学员知道审核流程，熟练掌握审核的技巧和方法。

通过系统地学习，学员可独立进行内部审核工作。

【授课对象】

企业的管理者、管理者代表、推行 ISO9001 与 ISO45001 管理体系的负责人、有志从事 ISO9001 和 ISO45001 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】

第一部分 ISO9001 标准知识

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

第二部分 ISO45001 标准知识

0.1 背景

0.2 职业健康安全管理体系的目的

0.3 成功因素

0.4 策划—实施—检查—改进 模式

0.5 本标准内容

1 范围

2 规范性引用文件

3 术语和定义

4 组织所处的环境

4.1 理解组织及其所处的环境

4.2 理解员工及其相关方的需要和期望

4.3 确定职业健康安全管理体系的范围

4.4 职业健康安全管理体系

5 领导作用及员工参与

5.1 领导作用和承诺

5.2 职业健康安全方针

5.3 组织的岗位、责任、职责与权限

5.4 参与和协商

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1 总则

6.1.2 危险源辨识与职业健康安全风险

6.1.3 适用法律法规要求和其他要求的评定

6.1.4 措施的策划

6.2 职业健康安全及其实现的策划

6.2.1 职业健康安全目标

6.2.2 实现职业健康安全目标措施的策划

7 支持

7.1 资源

7.2 能力

7.3 意识

7.4 信息和沟通

7.5 文件化信息

7.5.1 总则

7.5.2 创建和更新

7.5.3 文件化信息的控制

8 运行

8.1 运行策划和控制

8.1.1 总则

8.1.2 层级控制

8.2 管理变更

8.3 外包

8.4 采购

- 8.5 承包方
- 8.6 应急准备和响应
- 9 绩效评价
 - 9.1 监视、测量分析和评价
 - 9.1.1 总则
 - 9.1.2 遵守法律法规要求和其他要求的评价
 - 9.2 内部审核
 - 9.2.1 内部审核目标
 - 9.2.2 内部审核过程
 - 9.3 管理评审
- 10 改进
 - 10.1 事件、不符合和纠正措施
 - 10.2 持续改进
 - 10.2.1 持续改进目标
 - 10.2.1 持续改进过程

第三部分 二合一体系内审技巧与方法

一、审核有关的术语

- 1、审核
- 2、审核方案
- 3、审核准则
- 4、审核证据
- 5、审核发现
- 6、审核结论
- 7、审核组
- 8、审核员
- 9、审核计划
- 10、审核范围
- 11、能力
- 12、不符合

二、审核基础知识

- 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 与 ISO45001 的标准、手册、程序文件、作业指导书、法律法规及其它要求、工厂管理手册等）
 - (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
 - (4) 制作审核报告（由审核组长完成）

三、内部审核的方法和审核技巧

- 1、内部审核的方法
 - (1) 提问和交谈的方法
 - (2) 查阅文件和记录的方法
 - (3) 现场观察的方法

2、内部审核的方式

- (1) 按部门进行
- (2) 按要素进行

3、内部审核的技巧

- (1) 少讲、多看、多听、多问
- (2) 选择正确的对象提问
- (3) 正确地提出问题，注意提问的技巧
- (4) 封闭式问题和开放式问题相结合
- (5) 提问与索看相结合
- (6) 要学会联想和追溯
- (7) 创造一个良好的审核气氛

4、内部审核时要注意的问题

- (1) 内审和外审一样，不是专门找岔子，是寻找符合的证据
- (2) 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
- (3) 审核时各抽样的方式

5、审核中发现不符合的原因

- (1) 文件不符合标准和法规等（符合性）
- (2) 没有按文件执行（实施性）
- (3) 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

- (1) 严重不符合项
- (2) 一般不符合项
- (3) 观察项

7、编写审核报告

- (1) 审核的目的和范围
- (2) 审核组成人员和受审部门及其负责人
- (3) 审核日期
- (4) 审核所依据的文件
- (5) 不合格项的观察结果
- (6) 体系运行有效性的结论性意见
- (7) 审核报告的分发清单

8、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

四、审核实际案例研讨及考试

1、审核实际案例研讨

2、内审员考试

