

ISO 9001 : 2015 质量管理体系内审员培训 (12H)

【课程背景】

2008 年 ISO 9001 标准作了一次较小的更新，2015 年 SC2 工作组在做了广泛的研究和准备的基础上进入了对该标准进行大修订的环节。

标准将修订的内容包括（不仅限于）：

- ? 为未来十年或更长时间，提供一个稳定的系列核心要求；
- ? 保留大类，并能在任何类型、规模及行业的组织中运行；
- ? 依然将关注有效地过程管理，以便实现预期的输出；
- ? 将考虑自 2000 年质量管理体系发生重大修订后，在实践和技术方面的变化；
- ? 反映组织在运行过程中日益加剧的复杂性、动态的环境变化和增长的需求；
- ? 通过应用 ISO 导则中的附件 SL，增强其同其他 ISO 管理体系标准的兼容性和符合性；
- ? 推进其在组织内实施第一方，第二方和第三方的合格评定活动；
- ? 利用简单化的语言和描述形式，以便加深理解并统一对各项要求的阐述。

【课程特色】

清晰易懂：课程中穿插行业案例辅助讲解，确保课程内容清晰明了；

实战训练：在课程的每一阶段均设有案例研究时间，供学员发挥，确保学员能够融会贯通；

逻辑思维：课程注重逻辑性，层层渐进；

教学互动：学员均可提出其企业面临的实际问题，讲师将在课堂上进行现场剖析研究，确保技术真正实用易行

【课程大纲】

第一部份、ISO9001：2015 标准培训讲义

一、ISO9001：2015 标准修订的背景与原则

1、质量管理体系标准的产生与发展

- ◆质量管理的发展与由来
- ◆质量管理体系标准的产生
- ◆质量管理体系标准的发展

- ◆标准产生和发展的历史背景
- 2、实施 ISO9000 族标准的意义
- ◆组织申请认证的初始动机
- ◆建立科学质量体系的要求
- ◆推行体系成功的要项
- 3、新七大质量管理原则
- 二、有关质量术语及定义
- 三、ISO9001 : 2015 标准的要求和理解要点
- 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

四、新版认证要求

1、附录 A 质量管理原则

2、ISO9001：2015 版实施要点与 ISO9001：2008 版标准对照

3、2015 版质量管理体系文件的结构和要求

4、ISO9001:2015 对部分修订条款内容的分析

5、企业改版过渡需做的工作

第二部份、体系审核培训

一、审核实施：审核的基本流程

二、审核的基本概念

1、审核的基本概念和几个术语

2、质量体系审核的分类

3、练习：事实与推论

4、审核的时机

5、审核的内容及特点

6、审核的分类

7、审核的目的、范围、依据及时机

8、审核的成功关键

三、审核的策划与准备

1、组成审核组

2、审核计划的类别

3、审核人员及日程安排

4、练习：编写审核计划

四、检查表的编制

1、检查表的用途

2、检查表的设计

3、检查表的要求和内容

4、检查表的四要素

5、检查表的案例

6、练习：编写检查表

五、首次会议及注意事项、学员演练

六、现场审核的基本技巧

1、执行现场审核----需要注意的事项

2、抽样原则

3、客观证据的判断

4、审核的路线和方法

5、审核的实战技巧

6、审核面谈技巧

7、成功审核的 10 个要点

8、体系运行中常出现的漏洞

七、不合格报告及末次会议

1、不合格项的确定和不合格报告的编写

2、不合格报告的内容

- 3、不合格报告的案例分析
- 4、练习：编写不合格报告
- 5、模拟演练：召开末次会议
- 6、收集信息与客观证据的方法
- 八、内审总结报告的编写与验证
案例分析与练习