

ISO9001 内审员培训大纲 (3 天)

[课程名称] ISO9001 内审员培训

[课程对象]

内审员、体系专员、品质人员、企业骨干、制造人员、希望深入了解审核的人员。

[课程目标]

1. 了解 WQC 世界级质量革命
2. 掌握 ISO9001 标准的目的和功能 and 详细要求
3. 掌握过程方法的使用及优点
4. 掌握质量体系文件的制作管理及应用
5. 了解质量管理体系的详细要求
6. 了解质量体系审核的种类,特点及要求
7. 掌握质量体系审核的流程,技巧和方法

[课程介绍]

蓝色巨人差点倒下，最重要的原因是远离了客户。现代的社会客户要求的不再只是产品，也不再只是服务，而是在关系交往中综合的满意程度。如何满足客户的要求？如何差异化的满足客户的要求？怎么才算客户满意？ISO9001 是少数全方位的实现客户满意的管理系统，其来源于汽车行业，但却让所有行业从中受益。ISO9001 从客户要求的来源、战略制定和部署、资源管理、过程管理、销售管理、研发管理、供应链管理及测量分析改进各方面让企业持续改善，实现基业长青，达成企业愿景。

企业只要运营就会有问题，如何系统的解决问题，首先要有一批执行力很强的推动力量，这些力量单纯从外部获得会有文化冲突的问题。培训和拥有一批全方面熟悉质量管理体系的内部团队是世界五百强坚持的做法，也是企业运营的首要条件。ISO9001 给企业形成持续培训和管理人才的机制，给企业造就一批经验丰富的审核员队伍，让企业的发展拥有强有力的后盾，达到永续经营。

【课程大纲】

1. ISO9001 系列标准简介
 - 1.1 质量的内涵及现代企业定位
 - 惊人的质量公式
 - WQ 世界级质量
 - 大质量：PQCDEHMS²
 - 质量的主体和客体
 - 1.2 什么是管理？
 - 1.3 什么是体系？
 - 1.4 什么是质量管理体系？
2. 过程方法
 - 2.1 什么是过程？
 - 2.2 过程识别技术：LC 法
 - 2.5 过程风险管理技术：乌龟图
3. 质量管理模式：QMS
4. 组织环境
 - 4.1 理解组织及其环境：PEST
 - 4.2 理解相关方的需求和期望
 - 4.3 确定质量管理体系的范围
 - 4.4 质量管理体系及其过程
5. 领导作用
 - 5.1 领导作用和承诺
 - 5.1.1 总则
 - 5.1.2 以顾客为关注的焦点
 - 5.2 质量方针：
 - 5.2.1 制定质量方针
 - 5.2.2 沟通质量方针
 - 使命、愿景、价值观
 - 定位：企业定位（质量峡谷）、产品定位
 - 5.3 组织的岗位、职责和权限
 - 新型架构：倒三角模式、海尔的自主经营体
 - 岗位分析
 - 权限系统

- 6. 策划
 - 6.1 应对风险和机遇的措施
 - 风险意识
 - 风险识别：风险识别手册
 - 风险管理工具：FMEA 介绍
 - 6.2 质量目标及其实现的策划
 - 6.3 变更的策划
- 7. 支持
 - 7.1 资源
 - 资源配置原则
 - 资源类别
 - 7.1.1 总则
 - 7.1.2 人员
 - 7.1.3 基础设施
 - 7.1.4 过程运行环境
 - 7.1.5 监视和测量资源
 - 7.1.6 组织的知识 KM
 - 7.2 能力
 - 能力矩阵、胜任力、贡献度、道场、企业培训的不同层级
 - 7.3 意识
 - 员工激励和授权
 - 7.4 沟通
 - 7-38-55 定律、时机、方法、有效
 - 7.5 形成文件的信息
- 8. 运行
 - 8.1 运行策划和控制
 - 8.2 产品和服务的要求
 - 中铁波兰公路案例启示
 - 8.2.1 顾客沟通
 - 8.2.2 与产品和服务有关的要求的确定
 - 8.2.3 与产品和服务有关的要求的评审
 - 8.2.4 产品和服务要求的更改
 - 8.3 产品和服务的设计和开发
 - 8.3.1 总则
 - 8.3.2 设计和开发策划
 - 8.3.3 设计和开发输入
 - 8.3.4 设计和开发控制
 - 8.3.5 设计和开发输出
 - 8.3.6 设计和开发更改
 - 8.4 外部提供过程、产品和服务的控制
 - 8.4.1 总则
 - 8.4.2 控制类型和程度
 - 8.4.3 外部供方的信息
 - 8.5 生产和服务提供
 - 8.5.1 生产和服务提供的控制

- 8.5.2 标识和可追溯性
- 8.5.3 顾客或外部供方的财产
- 8.5.4 防护
- 8.5.5 交付后的活动
- 8.5.6 更改控制
- 8.6 产品和服务的放行
- 8.7 不合格输出的控制
- 9. 绩效评价
 - 9.1 监视、测量、分析和评价
 - 9.1.1 总则
 - 9.1.1.1 制造过程的监视和测量
 - 9.1.1.2 统计工具的确定 SPC、CPK、PPK、CPM
 - 9.1.2 顾客满意 CSI
 - 9.1.3 分析与评价
 - 9.2 内部审核
 - 9.3 管理评审
 - 9.3.1 总则
 - 9.3.2 管理评审输入
 - 9.3.3 管理评审输出
- 10.改进
 - 10.1 总则
 - 10.2 不合格和纠正措施
 - 10.2.3 问题解决 EPS
 - 10.3 持续改进
 - 改进模式介绍
- 11.ISO9001 审核
 - 11.1. 审核的术语
 - 审核、审核证据、审核准则、审核发现等
 - 11.2. 审核的种类
 - 11.3. 审核的特点及目的
 - 测试：客观性
 - 11.4. ISO9001 对内部审核的要求
 - 11.5. 审核流程
 - 11.5.1 PDCA16 步骤
 - 11.5.2 审核准备: 审核方案、查检表、年度审核计划
 - 查检表、年度审核计划编写练习
 - 11.5.3 执行审核/审核技巧 ROLA: 评审查核表
 - 11.5.4 不符合事项报告 / 审核报告(效果确认/彻底改善)
 - 练习：不符合事项报告

- 11.5.5 案例分析及练习
- 11.6. 审核员态度
 - 11.6.1 知识和技能
 - 11.6.2 个人属性
 - 11.6.3 软性技能
- 11.7. 审核技巧
 - 11.7.1 ROLA
 - 11.7.2 提问技巧
 - 11.7.2.1 开放式、引导式、封闭式、澄清式
 - 11.7.2.2 5W2H
 - 11.7.3 应对技巧
- 11.8. 审核演练和点评
- 12. 问答