

# 《内审员的四项修炼》版权品牌课程说明书

主讲：刘洋 时间：2-3天

## 【课程简介】

本课程根据客户的需求进行定制化设计，以 ISO9001 标准为框架，结合企业内审实践，选择客户关注的重点领域进行讲授，具体模块包括①第一修炼--了解审核；②第二修炼--知识储备；③第三修炼--审核实施；④第四修炼--经验萃取；共四个核心部分进行深入讲解，确保参加学习的人员能够深入理解、获得认知、改变行为，进而影响结果，确保获得学习效果，提升公司内审的价值。

## 【参与学员】

参与学员：企业内审员，质量相关负责人员，对质量管理体系感兴趣的人员

## 【课程大纲】

### 课程导入

#### 第一修炼：了解审核（1H）

- 正确的意识
  - 1.1.1 企业对待审核态度
  - 1.1.2 审核方对待审核态度
- 审核的四种情形
  - 1.2.1 两者关系
  - 1.2.2 理解态度
  - 1.2.3 友好态度
  - 1.2.4 技能覆盖
- 审计起源
  - 1.3.1 经济发展与审计影响
- 审核三要素
  - 1.4.1 审核准则
  - 1.4.2 审核组
  - 1.4.3 审核载体
- 案例：XXXXX
- 行动计划：XXXXXX

#### 第二修炼：知识储备（3H）

- 审核分类
- 审核对象
  - 2.1.1 产品审核
  - 2.1.2 过程审核
  - 2.1.3 体系审核
  - 2.1.4 三者审核之间区别

## 内审员的四项修炼

### 2.1.5 三者之间逻辑关系

案例：红烧肉

#### □ 审核发起者

##### 2.2.1 一方审核

##### 2.2.2 二方审核

##### 2.2.3 三方审核

#### □ 产品审核

##### 2.2.1 产品审核概念

##### 2.2.2 产品审核关注点

#### □ 产品审核抽样

##### 2.3.1 抽样时机

##### 2.3.2 抽样注意事项

#### □ 产品缺陷分布

案例：XXX 产品缺陷分布表

#### □ 讨论：产品审核是不是产品检验

#### □ 过程审核

##### 2.4.1 过程审核概念

##### 2.4.2 过程审核流程

##### 2.4.3 过程检查清单

案例：漏斗实验与系统关系

#### □ 系统

##### 2.5.1 系统概念

##### 2.5.2 组织系统概念

#### □ 过程

##### 2.6.1 过程的概念

##### 2.6.2 过程的组合方式

##### 2.6.3 过程方法的概念

##### 2.6.4 过程方法的四大益处

案例：过程审核案例

#### □ 体系审核概念

#### □ 案例：XXXXXX

#### □ 行动计划：XXXXXXXX

### **第三修炼：审核实施 (8H)**

#### □ 讨论：审核与日常检查区别

#### □ 内审四大目的

审核员的大能力

##### 3.1.1 行为能力

##### 3.1.2 通用知识和技能

##### 3.1.3 审核有关技能

讨论：1 内审员是不是必有

2 内审员培训是不是必须有

#### □ 审核实施流程

##### 3.2.1 审核步骤介绍

##### 3.2.2 审核流程比重

- 审核术语
  - 3.3.1 常见术语定义
  - 3.3.2 术语之间关系
- 审核输入
  - 3.4.1 审核计划考虑输入
  - 3.4.2 审核计划关注点
  - 3.4.3 内审计划五大要素案例：
- 首次会议
  - 3.5.1 会议内容流程
  - 3.5.2 会议注意事项
  - 3.5.3 会议问题点练习：模拟开首次会议
- 审核检查表
  - 3.6.1 检查表要素
  - 3.6.2 检查表作用
  - 3.6.3 审核顺序案例：
- 审核抽样
  - 3.7.1 抽样基本概念
  - 3.7.2 抽样原则
  - 3.7.3 抽样两类风险
  - 3.7.4 抽样注意事项案例：
- 内审不符合
  - 3.8.1 不符合分类
  - 3.8.2 不符合报告编写
  - 3.8.3 问题描述
  - 3.8.4 不符合原因分析
  - 3.8.5 不符合整改
- 工具：鱼骨图 5WHY
  - 练习：
  - 案例：
- 判标技巧
  - 3.9.1 常见判标汇总
  - 3.9.2 判标 2 种技巧
  - 3.9.3 判标的误区练习：
- 审核报告
  - 3.10.1 审核报告要素
  - 3.10.2 审核报告注意事项
- 末次会议
  - 3.11.1 会议内容流程
  - 3.12.2 会议注意事项

### 3.12.3 会议问题点

练习：模拟开首次会议

#### □ 审核后续活动

3.12.1 不符合验证四原则

3.12.2 不符合验证五模块

3.12.3 审核方案四项优化

#### □ 案例：

#### □ 行动计划：XXXXX

### **第四修炼：经验萃取（2H）**

#### □ 内审六大技巧

4.1.1 提问技巧

4.1.2 倾听技巧

4.1.3 观察技巧

4.1.4 记录技巧

4.1.5 推理技巧

4.1.6 氛围技巧

#### □ 被审核人员 11 型

4.2.1 抵触型

4.2.2 自我良好型

4.2.3 掩盖型

4.2.4 一问三不知型

4.2.5 高谈阔论型

4.2.6 办不到型

4.2.7 辩解型

4.2.8 主动暴露型

4.2.9 求饶型

4.2.10 热情好客型

4.2.11 拖延型

#### □ 案例：

#### □ 练习：

#### □ 审核切入点

4.3.1 检查

4.3.2 验证

#### □ 内审六宗罪

4.4.1 领导不重视

4.4.2 组长任命

4.4.3 组内部问题

4.4.4 策划不充分

4.4.5 未抓住审核重点

4.4.6 内审程序不完整

#### □ 内审五大原则

#### □ 影响有价值审核三大因素

#### □ 增值审核

4.5.1 增值审核概念

4.5.2 增值审核五大要素

4.5.3 增值审核与符合性审核区别

□ 增值审核两大要点

4.6.1 顾客导向

4.6.2 绩效驱动

□ 增值审核技巧

4.7.1 一指

4.7.2 二引

4.7.3 三评

4.7.4 四用

□ 案例：增值审核两个案例

□ 行动计划：XXXXX