

ISO9001 内审员培训(2015 版)

徐志坚(2 天)

课程介绍

《ISO 9001 内审员培训》是现代企业的基础课程，本课程以实战的角度，阐述 ISO9001 体系审核的要点及审核经验，以及审核的程序和相关的审核关键术语的理解及应用，并对 ISO9001:2015 的最新要求进行解读，让学员在短时间内熟悉 ISO9001：2015 版的重点和难点，并能熟练开展升级审核和维护。

课程对象

- 1.体系审核人员，质量主要管理人员，现场稽核人员
- 2.制造体系中层人员（制造主管，工程师，技术人员，设备维护工程师）
- 3.品质人员（各级品质工程师，QC 组长，QC 及实验检验员）
- 4.其他对课程感兴趣的管理人员

课程目标

- 1.熟悉 ISO 9001:2015 版本的变更条款及解读
- 2.熟悉并掌握 ISO 9001:2015 现场审核的技巧
- 3.熟悉并掌握 ISO 9001:2015 审核程序
- 4.了解 ISO 9001:2015 的变更背景

课程大纲

第一部分 ISO 9001:2015 带来困惑

- 1.为什么说 ISO 9001:2015 版是一次里程碑式的换版
- 2.ISO 9001:2015 换版带来的变和不变
- 3.ISO 9001:2015 审核思路及重点变化

【提问互动】你理解到 ISO 9001:2015 版主要变化有那些

第二部分 ISO 9001:2015 版条款及说明

第 1 章 范围

- 1.对组织的理解

第 2 章 规范性引用文件

第 3 章 术语和定义

- 1.GB/T19000 中所确立重点术语和定义解析

第 4 章 质量管理体系要求讲解

- 4.组织的背景环境

- 1) 组织及其背景环境的理解

2) 理解相关方的需求和期望

3) 确定质量管理体系的范围

5.领导力

1) 质量方针和质量目标

2) 领导力的实现

6.策划

1) 风险和机遇的应对措施

2) 质量目标及其实施的策划

3) 变更的策划

7.支持

1) 资源的理解

2) 能力的内涵

3) 意识的理解

4) 沟通的内涵

5) 形成文件的信息管理

8.运行

1) 市场需求的确定和顾客沟通

2) 外部供应产品和服务的控制

3) 产品和服务的提供过程

4) 不合格产品和服务处理

9.绩效评价

1) 监视、测量、分析和评价

2) 内部审核注意事项

3) 管理评审的重点要点

10.持续改进

1) 不符合与纠正措施

2) 改进的4个维度

【工具与模板】ISO9001:2015审核Checklist

【重点条款提问】每组提出认为最难理解的条款，让其他小组抢答

第三部分 ISO 9001 审核过程及审核技巧

1.ISO 9001 的审核程序

1) ISO9001:2015 版的审核准备

2) 执行审核流程或形成审核报告过程

2.审核技巧

1) 审核过程应用七大技巧

2) 审核困境/应对方法

3) 报告能力

【情景模拟】一场体系审核场景模拟，被审核方要说出审核方应用的审核技巧

【票选互动】票选最难的审核技巧，老师点评

第四部分 审核员要求

1.审核员的知识和经验要求

2.合格审核员的素质和行为道德要求

【案例分享】小王审核过程不合适的地方有那些

第五部分 ISO 9001:2015 审核过程碰到的问题

1.ISO 9001:2015 体系文件设立碰到的问题

1) 判断某个条款是否需要配套的文件三原则

2) 体系文件框架设定与 2008 版的差别

2.实际操作中碰到的问题

1) 某个制程是否需要纳入管理（外包，定制，样品）

2) 质量记录的内涵