

IATF16949:2016+内审员

课程背景

- ◆IATF 16949:2016 新版标准将于 2016 年 12 月正式生效！为更好的服务客户，降低成本，使学员系统掌握 IATF 16949:2016 新标准及五大核心工具应用，懂得如何建立 IATF 16949 体系及进行体系内部审核实施与认证审核的常见问题和应对等知识。
- ◆完善全球汽车行业质量管理体系管理势在必行，满足质量体系要求，提高客户的满意度，进而提高公司利润，建立一套完善的适用于每个项目的质量体系，从而促使公司走向成功。

课程收益

- ◆通过学习理解 IATF16949 老版本与新版本标准条款的变化。
- ◆学员清楚新版实施后文件的变化。
- ◆通过培训学员掌握 IATF16949:2016 换版后审核方法和技巧。

课程对象

管理者代表、顾客代表、产品技术经理、质量经理、项目经理、设计工程师、制造工程师、质量工程师、过程审核员和其他直接参与新产品或新制造过程开发、过程标准化和过程改进的人员。

课程形式

讲授法，演练法，小组讨论法，案例分析法，模拟审核法等。

培训时长

两到三天(12 至 18 小时)

课程大纲

第一部分 IATF 16949 基础介绍

一、IATF 16949 简介

- 1、IATF 16949 简介
- 2、QS-9000 简介
- 3、VDA6.1 简介
- 4、IATF 简介
- 5、IATF 16949 与 QS-9000 和 VDA6.1 之间的关系

二、IATF 16949 之目标

- 1、在供应链中持续不断的改进
- 2、强调缺点的预防
- 3、减少变差和浪费

三、IATF 16949 之适用范围

四、IATF 16949 对汽车供方的好处

- 1、整合汽车供方的质量要求
- 2、以一套共同质量管理体系，避免多重认证审核
- 3、减少供方质量体系评审的次数

五、IATF 16949:2016 标准变化

- 1、产品可追溯要求
- 2、内置软件要求
- 3、保修管理过程

- 4、次级供应商管理及开发的要求
- 5、附加企业责任的要求
- 6、安全相关产品及过程的要求

第二部分 IATF 标准条文解读

一、范围

二、规范性引用文件

三、术语和定义

- 1、配件
- 2、售后市场零件
- 3、挑战（原版）件
- 4、服务件
- 5、产品
- 6、产品安全
- 7、产品质量先期策划（APQP）
- 8、控制计划
- 9、反应计划
- 10、顾客要求
- 11、顾客特定要求
- 12、实验室
- 13、实验室范围
- 14、具有设计职责的组织
- 15、装配的设计
- 16、制造的设计
- 17、制造和装配的设计
- 18、六西格玛设计
- 19、制造可行性
- 20、未发现故障
- 21、升级过程
- 22、防错
- 23、故障树分析法
- 24、多方论证法
- 25、制造
- 26、制造服务
- 27、外包过程
- 28、外部场所
- 29、现场
- 30、支持功能
- 31、预测性维修
- 32、预防性维修
- 33、周期性检修
- 34、全面生产维护
- 35、生产停工
- 36、特殊特性
- 37、特殊状态
- 38、权衡曲线
- 39、权衡过程
- 40、授权

41 超额运费

四、组织环境

- 1、理解组织及环境
- 2、理解相关方的需求和期望
- 3、确定质量管理体系的范围
 - (1) 确定质量管理体系的范围——补充
 - (2) 顾客特定要求
- 4、质量管理体系及其过程

五、领导作用

- 1、领导作用与承诺
 - (1) 总则
 - (2) 与顾客为关注焦点
- 2、方针
 - (1) 建立质量方针
 - (2) 沟通质量方针
- 3、组织内的作用（角色）、职责和权限
 - (1) 组织的作用、职责和权限——补充
 - (2) 产品要求和纠正措施的职责与权限

六、策划

- 1、风险和机遇的应对措施
 - (1) 策划 QMS 时，组织应……
 - (2) 组织应策划……
- 2、质量目标及其实施的策划
 - (1) 组织应对相关职责……
 - (2) 策划如何实行质量目标时……
- 3、变更的策划

七、支持

- 1、资源
 - (1) 总则
 - (2) 人员
 - (3) 基础设施
 - (4) 过程操作的环境
 - (5) 监视和测量资源
 - (6) 组织知识
- 2、能力
 - (1) 能力——补充
 - (2) 能力——在职培训
 - (3) 内审审核员能力
 - (4) 第二方审核员能力
- 3、意识
 - (1) 意识——培训
 - (2) 员工激励和授权
- 4、沟通
- 5、形成文件的信息
 - (1) 总则
 - (2) 创建与更新
 - (3) 文件信息的控制

八、运行

1、运行的策划和控制

- (1) 运作策划和控制——补充
- (2) 保密

2、产品和服务的要求

- (1) 顾客沟通
- (2) 产品和服务要求的确定
- (3) 产品和服务要求的评审
- (4) 产品和服务要求的更改

3、产品和服务的设计和开发

- (1) 总则
- (2) 设计和开发策划
- (3) 设计和开发的输入
- (4) 设计和开发控制
- (5) 设计和开发输出
- (6) 设计和开发更改

4、外部提供过程、产品和服务的控制

- (1) 总则
- (2) 控制的类型和程度
- (3) 外部供方信息

5、生产和服务的提供

- (1) 生产和服务提供的控制
- (2) 标识和可追溯性
- (3) 顾客或外部攻防财产
- (4) 防护
- (5) 交付后活动
- (6) 更改的控制

6、产品和服务的放行

- (1) 产品和服务放行——补充
- (2) 全尺寸检验和功能性试验
- (3) 外观项目
- (4) 外部提供产品和服务的符合性验证和接受
- (5) 法律法规的符合性
- (6) 接受准则

7、不合格输出的控制

- (1) 组织应确保对不符合……
- (2) 组织应保留以下……

九、绩效评价

1、监视、测量、分析和评价

- (1) 总则
- (2) 顾客满意
- (3) 分析和评价

2、内部审核

- (1) 组织应按照策划时间……
- (2) 组织应有一个文件化的……

3、管理评审

- (1) 总则

- (2) 管理评审输入
- (3) 管理评审输出

十、持续改进

- 1、总则
- 2、不合格和纠正措施
 - (1) 当出现不合格时，包括……
 - (2) 组织应保留文本信息
 - (3) 问题解决
 - (4) 防错
 - (5) 保修管理体系
 - (6) 顾客投诉及使用现场失效测试分析
- 3、持续改进

第三部分 内部审核

一、内审的目的

二、内部审核的流程和执行审核

1、文件收集

- (1) IATF 16949:2016标准
- (2) 手册
- (3) 程序文件
- (4) 作业指导书
- (5) 法律法规及其它要求
- (6) 质量方针
- (7) 质量目标

……

- 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
- 5、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) 提问与观察相结合
- (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IATF 16949:2016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(不是固执)

(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、现场模拟审核与展示，老师点评

五、学员答疑