

TL9000+内审员培训

课程背景

随着信息技术的迅猛发展，社会对电信业提出了更高的要求。电信业的的营运商对其供方提出了越来越多的要求。TL9000 就是适用于所有提供电信产品的供应链上的所有供方的质量管理体系。TL9000 由《TL9000 质量管理体系要求手册》和《TL9000 测量手册》两部分组成，《TL9000 质量管理体系要求手册》是由 ISO9001 要求、TL9000 通用要求、硬件产品特别要求、软件产品特别要求及服务特别要求组成，《TL9000 测量手册》，包含了硬件、软件、服务测量指标的通用要求及特殊要求，它规定了提供各类型产品的组织应按测量手册中的要求，收集相关的数据，并定期通过网络向指定的机构申报数据，以用来度量和评价组织质量管理体系的实施结果。以便于客户从中寻找优质供应商。同时使组织了解自己在业界的业绩水平，进行组织绩效评估和改进。从而促进各级供应链的同步提高，最终为全行业的过程和产品改进提供帮助。

课程收益

- ◆通过对标准的学习，学员能清晰理解标准条款的内容和要求
- ◆通过示范和练习，学员知道审核流程，熟练掌握审核的技巧和方法。
- ◆学完可独立进行 TL9000 内部审核工作。

课程对象

- ◆通讯行业及其供应商链上的所有组织，有意愿建立并推进、维护 TL9000 体系之人士。
- ◆组织内负责 TL9000 数据收集、提报人士。
- ◆已建立 TL9000 体系，希望深入了解 TL9000 及评审技巧知识的人士。
- ◆希望能过培训，提高内审员能力，以助于组织提高内审的质量，持续改进组织绩效的人士。

课程形式

讲授法，演练法，小组讨论法，案例分析法，视频教学法，学员分享法，老师点评法等。

培训时长

两天(12 小时)

课程大纲

一、TL9000 标准介绍

- 1、Quest Forum 背景、愿景与使命
- 2、TL9000 标准结构与发展
- 3、与 ISO9001 的关系

二、TL9000 质量管理体系要求手册解析

- 1、标准手册的要求与要点解析

前言

引言

0.1 总则

0.2 质量管理原则

0.3 过程方法

0.4 与其他管理体系标准的关系

第 1 章：范围

第2章：规范性引用文件

第3章：术语和定义

第4章：组织环境

4.1 理解组织环境：

4.2 理解相关方要求：

4.3 质量管理体系范围

4.4 质量管理体系及其过程

第5章：领导力

5.1 领导力和承诺

5.1.1 总则：无

5.1.2 客户为中心

5.2 方针

5.3 组织的角色、职责和权限

第6章：策划

6.1 确定风险和机遇的措施

6.2 质量目标和达成的策划

6.3 变更策划

第7章：支持

7.1 资源

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 监测和测量资源

7.1.6 组织知识

7.2 能力

7.3 意识

7.4 沟通

7.5 文件化信息

第8章：运行

8.1 运行策划和控制

8.1.1 生命周期模式

8.1.2 产品和服务安保

8.1.3 生命策划中止

8.1.4 工具管理

8.2 产品和服务的要求

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 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 提供给外部供方的信息

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

9.2 内部审核

9.3 管理评审

10 持续改进

10.1 总则

10.2 不合格和纠正措施

10.3 持续改进

三、TL9000 测量手册解析

1、TL9000 测量手册

(1) 引言

(2) 结构

(3) 测量作业、用法与职责

(4) 通用测量要求

(5) 通用测量

(6) 硬件和软件测量

(7) 硬件测量

(8) 软件测量

(9) 服务质量测量

2、数据测量、提交的流程、用途和职责

3、通用测量指标的计算规则、豁免规则

4、硬件测量指标的计算规则、豁免规则

5、对比 TL 9000 测量手册新旧版本

四、TL9000 内部审核

1、内审的目的

2、内部审核的流程和执行审核

(1) 文件收集(包括 TL9000 标准、手册、程序文件、作业指导书、法律法规及其它要求、工厂管理手册等)；

(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

(4) 制作审核报告(由审核组长完成)

3、内部审核的方法和审核技巧

(1)内部审核的方法

- 提问和交谈的方法
- 查阅文件和记录的方法
- 现场观察的方法

(2)内部审核的方式

- 按部门进行
- 按要素进行

(3)内部审核的技巧

- 少讲、多看、多听、多问
- 选择正确的对象提问
- 正确地提出问题，注意提问的技巧
- 封闭式问题和开放式问题相结合
- 提问与索看相结合
- 要学会联想和追溯
- 创造一个良好的审核气氛

(4)内部审核时要注意的问题

- 内审和外审一样，不是专门找岔子，是寻找符合的证据
- 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
- 审核时各抽样的方式。

(5)审核中发现不符合的原因

- 文件不符合 TL9000 标准和法规等(符合性)
- 没有按 TL9000 文件执行(实施性)
- 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

- 严重不符合项
- 一般不符合项
- 观察项

(7)编写审核报告

- 审核的目的和范围
- 审核组成人员和受审部门及其负责人
- 审核日期；
- 审核所依据的文件
- 不合格项的观察结果
- 体系运行有效性的结论性意见
- 审核报告的分发清单

4、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

五、TL9000 认证

1、TL9000 认证要求及流程

2、认证中常见问题解答

非常感谢您关注刘小明老师的课程！