

# 《IATF16949-汽车质量管理体系审核》

## ——IATF16949:2016 汽车质量管理体系内部审核培训

### 课程背景：

- IATF 在其网站上通告 IATF16949 : 2016 将于 2016 年 10 月 1 日发行。该版本变化主要受 ISO9001:2015 版新版的影响。
- 自 2016 年发行以来至今，截至 2023 年以来 IATF16949 已经过 10 个版本更新。
- 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 标准条款。
- 通过培训让学员掌握 IATF16949 与各部门相关的条款和内容、职责、输入/输出的要求
- 掌握内部审核的方法和技巧

### 课程对象：

- 顾客代表、供应商代表、企业领导层、各部门负责人、项目经理、各岗位工程师、企业内部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：

- 理论讲授、数据分析、图片分享、工具介绍、工具演练、分组讨论、结果发布、讲师点评、课后作业、内容考试与标准答案、持续改善计划。

### 培训时长：

- 3 天

### 课程大纲：

#### 第一部分 IATF 16949:2016 基础介绍

##### 一、ISO/IATF16949 简介

1. ISO9000 简介
2. QS-9000 简介
3. IATF 简介
4. VDA6.1/6.3 简介

##### 二、ISO/IATF16949 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、ISO/IATF16949 之适用范围

##### 四、ISO/IATF16949 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、过程方法 PDCA 与八大原则、8D 概念与应用

1. PDCA

- 1) P——策划
  - 2) D——实施
  - 3) C——检查
  - 4) A——改进
2. 八大原则
- 1) 以顾客为关注焦点
  - 2) 领导作用
  - 3) 全员参与
  - 4) 过程方法
  - 5) 管理的系统方法
  - 6) 持续改进
  - 7) 基于事实的决策方法
  - 8) 互利的供需关系
3. 8D 是解决问题的八个步骤

## **第二部分 IATF 16949:2016 要求与解读**

### **一、 范围**

- 1.1 范围——汽车行业对 ISO 9001:2015 的补充

### **二、 引用标准**

- 2.1 规范性引用标准和参考系引用标准

### **三、 术语和定义**

- 3.1 汽车行业的术语和定义
- 3.2 控制计划
- 3.3 设计职责
- 3.4 放错
- 3.5 实验室
- 3.6 实验室范围
- 3.7 制造
- 3.8 预见性维护
- 3.9 预防性维护
- 3.10 超额费用
- 3.11 外部场所
- 3.12 特殊性

### **四、 组织环境**

- 4.1 理解组织及其环境
- 4.2 理解相关方的需求和期望
- 4.3 确定 QMS 的范围
  - 4.3.1 4 确定 QMS 的范围——补充
  - 4.3.2 顾客特定要求
- 4.4 质量管理体系及其过程
  - 4.4.1 组织应按照本标准的要求，建立、实施、保持和持续改进 QMS，包括所需过程及其相互作用
    - 4.4.1.1 产品和过程的符合性
    - 4.4.1.2 4.4.1.2 产品安全

## 五、 领导作用

### 5.1 领导作用和承诺

#### 5.1.1 总则

##### 5.1.1.1 公司责任

##### 5.1.1.2 过程有效性和效率

##### 5.1.1.3 过程拥有者

#### 5.1.2 以顾客为关注焦点

### 5.2 方针

#### 5.2.1 制定质量方针

#### 5.2.2 沟通质量方针

### 5.3 组织的岗位、职责和权限

#### 5.3.1 组织的作用，职责和权限—补充

#### 5.3.2 产品要求和纠正措施的职责和权限

## 六、 策划

### 7.1 应对风险和机遇的措施

#### 6.1.1 确定风险和机遇

#### 6.1.2 策划

##### 6.1.2.1 风险分析

##### 6.1.2.2 预防措施

##### 6.1.2.3 应急计划

### 7.2 质量目标及其实现的策划

#### 6.2.1 和 6.2.2

##### 6.2.2.1 质量目标及其实施的策划—补充

### 7.3 变更的策划

## 七、 支持

### 7.1 资源

#### 7.1.1 总则

#### 7.1.2 人员

#### 7.1.3 基础设施

##### 7.1.3.1 工厂、设施及设备策划

#### 7.1.4 过程运行环境

##### 7.1.4.1 过程操作的环境—补充

#### 7.1.5 监视和测量资源

##### 7.1.5.1 总则

##### 7.1.5.1.1 测量系统分析



- 8.3.2.2 产品设计技能
    - 8.3.2.3 带有嵌入式软件的产品的开发
  - 8.3.3 设计和开发输入
    - 8.3.3.1 产品设计输入
    - 8.3.3.2 制造过程设计输入
    - 8.3.3.3 特殊特性
  - 8.3.4 设计和开发控制
    - 8.3.4.1 监测
    - 8.3.4.2 设计和开发确认
    - 8.3.4.3 原型样件方案
    - 8.3.4.4 产品批准过程
  - 8.3.5 设计和开发输出
    - 8.3.5.1 设计和开发输出-补充
    - 8.3.5.2 制造过程设计输出
  - 8.3.6 设计和开发更改
    - 8.3.6.1 设计和开发更改-补充
- 8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制
  - 8.4.1 总则
    - 8.4.1.1 总则-补充
    - 8.4.1.2 供应商选择过程
    - 8.4.1.3 顾客指定的货源（亦称“指向性购买”）
  - 8.4.2 控制类型和程度
    - 8.4.2.1 控制的类型和程度-补充
    - 8.4.2.2 法律和法规要求
    - 8.4.2.3 供应商质量管理体系开发
      - 8.5.6.1.1 汽车产品相关软件或带有嵌入式软件的汽车产品
    - 8.5.1.4 供应商监视
      - 8.4.2.4.1 第三方审核
    - 8.5.1.5 供应商开发
  - 8.4.3 提供给外部供方的信息
    - 8.4.3.1 外部供方的信息-补充
- 8.5 生产和服务提供
  - 8.5.1 生产和服务提供的控制
    - 8.5.1.1 控制计划
    - 8.5.1.2 标准化作业—操作指导书和目视标准
    - 8.5.1.3 作业准备的验证
    - 8.5.1.4 停工后的验证
    - 8.5.1.5 全面生产维护
    - 8.5.1.6 生产工装及制造、试验、检验工装和设备的管理
    - 8.5.1.7 生产排程
  - 8.5.2 标识和可追溯性
    - 9.1.2.1 标识和可追溯性-补充
  - 8.5.3 顾客或外部供方的财产
  - 8.5.4 防护
    - 8.5.4.1 防护-补充

- 8.5.5 交付后的活动**
  - 8.5.5.1 服务信息的反馈**
  - 8.5.5.2 与顾客的服务协议**
- 8.5.6 更改控制**
  - 8.5.6.1 更改的控制-补充**
    - 8.5.6.1.1 过程控制的临时更改**
- 8.6 产品和服务的放行**
  - 8.6.1 产品和服务的放行-补充**
  - 8.6.2 全尺寸检验和功能性试验**
  - 8.6.3 外观项目**
  - 8.6.4 外部提供的产品和服务的符合性验证和接受**
  - 8.6.5 法律法规的符合性**
  - 8.6.6 接收准则**
- 8.7 不符合输出的控制**
  - 8.7.1 (见 ISO 9001:2015 的要求)**
    - 8.7.1.1 顾客的让步授权**
    - 8.7.1.2 不合格品控制—顾客规定的过程**
    - 8.7.1.3 可疑产品的控制**
    - 8.7.1.4 返工产品的控制**
    - 8.7.1.5 返修产品的控制**
    - 8.7.1.6 顾客通知**
    - 8.7.1.7 不合格品的处置**
  - 8.7.2 (见 ISO 9001:2015 的要求)**

## **九、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**
    - 9.1.1.3 统计概念的应用**
  - 9.1.2 顾客满意**
    - 9.1.2.1 顾客满意-补充**
  - 9.1.3 分析与评价**
    - 9.2.2.1 优先级**
- 9.2 内部审核**
  - 9.2.1 和 9.2.2 (见 ISO 9001:2015 的要求)**
    - 9.2.2.1 内部审核方案**
    - 9.2.2.2 质量管理体系审核**
    - 9.2.2.3 制造过程审核**
    - 9.2.2.4 产品审核**
- 9.3 管理评审**
  - 9.3.1 总则**
    - 9.3.3.1 管理评审-补充**
  - 9.3.2 管理评审输入**
    - 9.3.2.1 管理评审输入-补充**

### 9.3.3 管理评审输出

#### 9.3.3.1 管理评审输出-补充

## 十、改进

### 10.1 总则

### 10.2 不合格和纠正措施（不符合和纠正措施）

#### 10.3.1 和 10.2.2（见 ISO 9001:2015 的要求）

#### 10.2.3 问题解决

#### 10.2.4 防错

#### 10.2.5 保修管理体系

#### 10.2.6 顾客投诉和使用现场失效试验分析

### 10.3 持续改进

#### 10.3.1 持续改进-补充

## 附录（资料性附录） 新结构、术语和概念说明

### A.1 结构和术语

### A.2 产品和服务

### A.3 理解相关方的需求和期望

### A.4 基于风险的思维

## 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(包括 ISO26000 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；
- 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 ISO26000 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。

### **课程总结：**