

《汽车行业 IATF16949 质量管理体系解读》

主讲：杨朝盛老师

【课程背景】

总所周知，如果要成为汽车行业供应商，目前必须要做的就是企业要推行 IATF16949 质量管理体系并取得认证，同时全员还要真正贯彻落实才能获得客户认可，但大多数企业在推行 IATF16949 的过程中普遍存在以下痛点：

- ◇ 证书想想办法总是能拿到，但员工对 IATF16949 的理解仍然肤浅，很难落地；
- ◇ 达不到客户的标准和要求，屡遭客诉，甚至失去订单的机会；
- ◇ 质量问题频发，按了葫芦起了瓢，全员成了“救火队员”；
- ◇ 高层也不重视或者说不知道怎么去重视，没有搭建体系框架作为抓手；
- ◇ 公司部门墙林立，没有真正打通部门之间的协同壁垒；
- ◇ 团队不专业，对外被人笑话，对内沟通不畅，没有共同的语言。

杨朝盛老师有着多年在汽车供应链体系中工作经历，有着成功推行全面质量管理（TQM）和 IATF16949 质量管理体系的丰富经验，知道什么样的质量体系才是最符合行业要求、客户要求和企业自身发展的需要；杨老师还具备中高层管理任职的丰富经历，具有高屋建瓴的宏观视野，跳出质量这单一维度去看企业的整体运营，懂得如何把 IATF16949 质量管理体系有机地融合到企业运营中去，打通部门墙，建立共同沟通语言系统。

本课程作为 IATF16949 质量管理体系的全面解读教程，深入浅出，既有标准条款的精准解读，又有通俗易懂的逻辑框架的构建（如过程方法、风险思维、PDCA、闭环管理等），还有对 16949 认证规则的详细讲解，结合课堂互动、练习环节，让学员学完后就能形成整体的体系概念并应用到实际工作中去。

【课程收益】

- **框架清晰**：让学员掌握清晰的 IATF16949 质量体系框架，做到真正理解。同时理解 16949 的认证规则和认可解释条款含义，以应对后续的体系认证。
- **实际应用**：整个课程深入浅出、通俗易懂并结合实战演练，让学员掌握 IATF16949 质量管理体系实际应用的窍门、掌握 PDCA、过程方法（乌龟图的绘制）、风险评估矩阵、内部审核及外部应审能力、质量目标分解等实用的方法论和思维。
- **避坑指南**：让学员成功地避开最容易犯错的典型坑点。
- **客户满意**：与客户沟通顺畅，服务客户专业，出现问题懂得如何应对和处理。

➤ **沟通顺畅**：建立各部门共同的体系语言，从认知上打破部门墙，形成结构化的沟通模式，确保跨部门、跨层级的沟通顺畅，提高协同效率。

【课程对象】

质量骨干、技术骨干、基层管理人员、中层管理人员、高层管理人员

【课程时间】

2天（6小时/天）

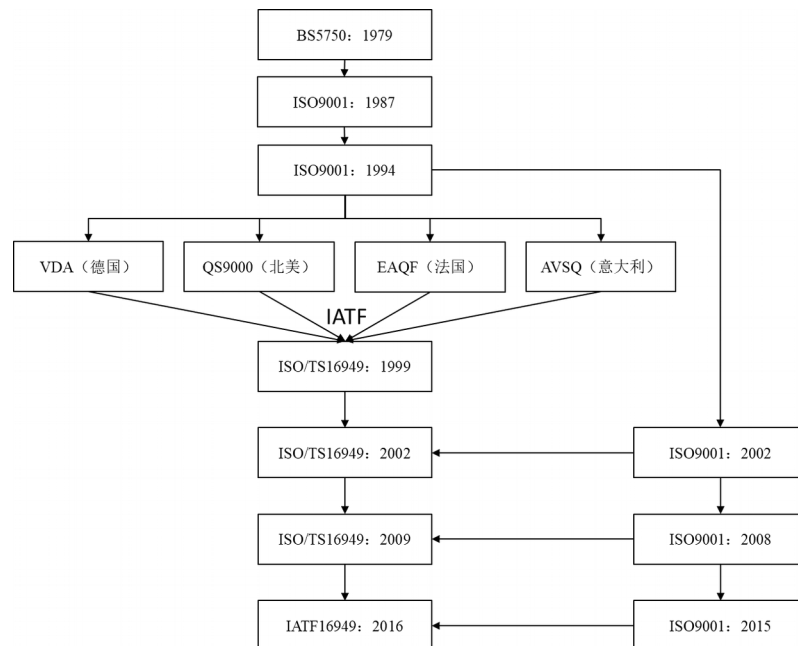
- 第一天：基础理解与框架构建（第一节~第四节）
- 第二天：条款解读、审核与认可规则（第五节~第九节）

【课程大纲】

一、IATF16949 基本概况与背景

开题破冰：降落伞的故事

1. IATF16949 的历史渊源与发展



2. IATF 16949:2016 标准名称说明

3. 主机厂对 IATF16949 的认可情况

4. IATF16949 的适用范围

二、IATF16949 体系架构与目标

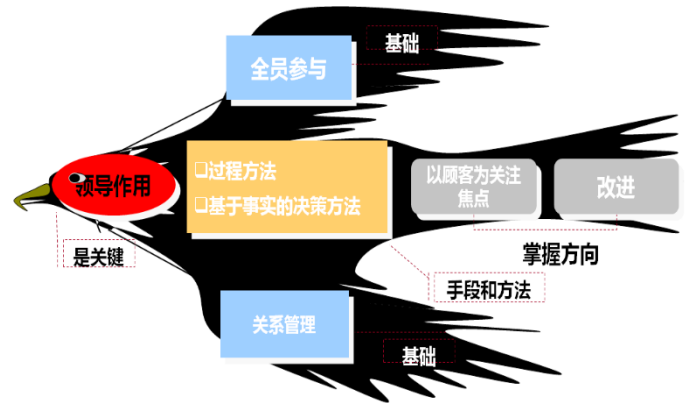
1. IATF16949 内容

2. IATF16949 的目标

- 持续改进；
- 缺陷预防；
- 减少汽车供应链的变差和浪费；
- 增进顾客满意；

3. 七大管理原则

- 以顾客为关注焦点；
- 领导作用；
- 全员参与；
- 过程方法；
- 持续改进；
- 循证决策（基于事实的决策方法）
- 关系管理



4. IATF16949 方法论

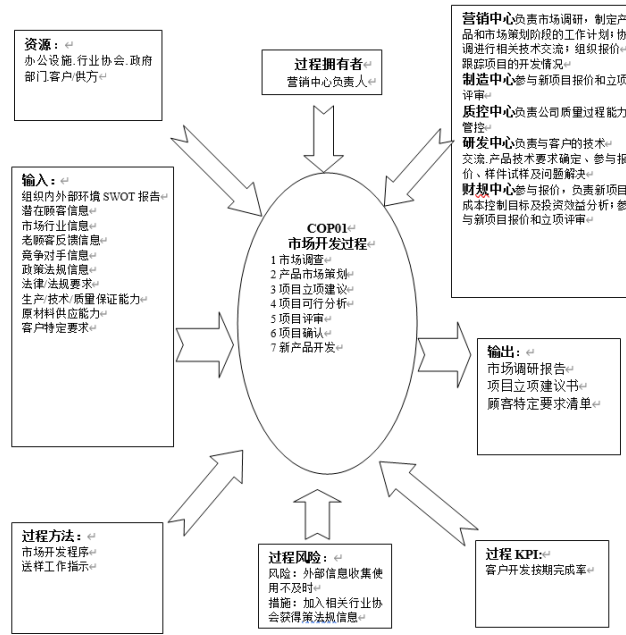
- PDCA 戴明环；
- 风险思维；
- 系统思维；
- 过程方法；
- 利益共赢；
- 质量先期策划；
- 多方论证；
- 循证决策；
- 闭环管理。

5. 基于 PDCA 的质量管理体系结构模型

三、过程方法

1. 什么是过程方法？

2. 乌龟图



实战练习：请学员绘制自己工作范围内主要过程的乌龟图。

3. 过程分类

4. 质量管理体系过程关系

5. 过程与文件对应关系

实战练习：请名学员列出本公司过程与程序文件（二级）对应关系清单。

四、IATF16949 十大核心概念

1. 质量方针

- 质量方针的含义
- 质量方针的意义
- 如何拟定一个契合公司发展需要的质量方针

专题研讨：老师带着学员一起研讨本公司的质量方针。

2. 质量目标

- 公司级质量目标
- 部门级质量目标
- 个人质量目标

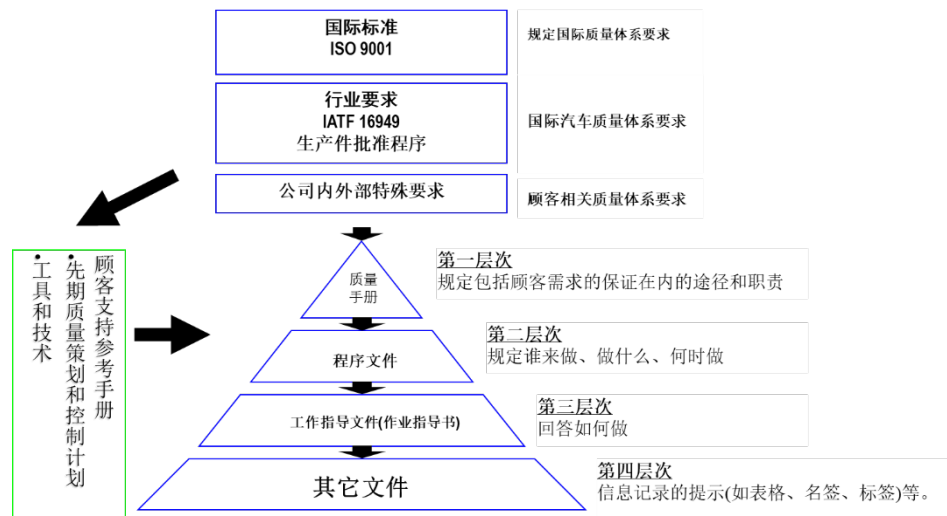
实战练习：老师给出一个公司级质量目标，学员根据本部门的工作内容列出部门级质量目标和个人质量目标（旨在让学员学会质量目标的分解，最终才能真正落地执行）。

3. IATF16949 质量管理体系的构成

4. IATF16949 五大质量工具介绍

- 产品质量先期策划与控制计划 (APQP&CP)
- 生产件批准程序 (PPAP)
- 失效模式与后果影响分析 (FMEA)
- 统计过程控制 (SPC)
- 测量系统分析 (MSA)

5. 质量管理体系文件结构



6. 顾客特殊要求 (CSR) 的管理

7. 质量管理体系审核分类

8. 不符合的改进

9. 特殊特性识别与管理

10. 文件、规范与记录

实战练习：用实物照片的方式，让学员识别什么是文件？什么是规范？什么是记录？加深学员对文件、规范、记录三者的区别和联系的理解。

五、IATF16949 条款详解 (上)

0. 前言

1. 范围

2. 规范性引用文件

3. 术语和定义

4. 组织环境 (4.1-4.4)

- 理解组织及其环境
- 理解相关方的需求和期望
- 确定质量管理体系的范围
- 质量管理体系及其过程



5. 领导作用 (5.1-5.3)

- 领导作用和承诺
- 质量方针
- 组织的岗位、职责和权限

6. 策划 (6.1-6.3)

- 应对风险和机遇的措施
- 质量目标及其实现的策划
- 变更的策划

六、IATF16949 条款详解 (下)

7. 支持 (7.1-7.5)

- 资源
- 能力
- 意识
- 沟通
- 形成文件的信息

8. 运行 (8.1-8.7)

- 运行策划和控制
- 产品和服务的要求
- 产品和服务的设计与开发
- 外部提供过程、产品和服务的控制
- 生产和服务提供
- 产品和服务的放行
- 不合格输出的控制

9. 绩效评价 (9.1-9.3)

- 监视、测量、分析和评价
- 内部审核
- 管理评审

10. 持续改进 (10.1-10.3)

- 总则
- 不合格和纠正措施
- 持续改进

11. 附录

- 附录 A：控制计划
- 附录 B：参考书目——汽车行业补充

七、基于风险的内部审核

1. 风险思维在内部审核的作用

2. 内审的类型

- 体系审核
- 过程审核 (VDA6.3)
- 产品审核 (VDA6.5)

实战演练：随机指定一个过程，学员分组进行内审实战模拟。

八、IATF16949 认可规则

1. 认证机构与审核员要求

2. 审核天数计算规则

3. 不符合项管理与升级规则

4. 证书维护与监督审核要求

案例分享：常见认证失败原因与避坑指南

九、综合案例分析与答疑

案例分享：管理评审真实案例分享

1. 课程总结与行动计划