

如何提升质量管理体系内部审核有效性

产品名称	如何提升质量管理体系内部审核有效性
公司名称	武汉搏今企业管理咨询有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	武汉市东西湖区金山大道欧亚写字楼
联系电话	15623755573

产品详情

实施内部审核可以改进质量管理体系的绩效，推动企业不断发展和壮大。本文主要讨论了质量管理体系内部审核的内涵和意义，分析了内部审核过程存在的问题，提出了提高内部审核有效性的措施，以供参考。

质量管理体系内部审核有效性提升措施

近年来，以顾客为关注焦点，建立质量管理体系并持续改进，已经是企业生存和发展的必要条件。在企业质量管理体系运行过程中，难免会出现问题，而内部审核是发现和解决问题并提高企业市场竞争力的一种有效手段。

一、质量管理体系内部审核的意义

内部审核有助于质量体系问题的发现和改进。内部审核对问题和薄弱环节的发现，纠正措施的跟踪验证更加方便和深入；内部审核有助于质量体系有效性的提高。内部审核是对质量体系进行的一次系统性的审核，覆盖质量体系运行的全部要素，全面的发现和改进问题；内部审核有助于管理者介入质量体系的运行。内部审核可根据管理者关注点，制定审核重点区域，为管理者调整和改进质量管理体系提供信息。

二、质量管理体系内部审核存在的问题

1. 重视程度不足

(1) 审核组成员安排不合理。审核人员多为业务人员兼职，对领导作用、策划和支持的相关条款审核效果差，领导作用条款甚至不审核。

(2) 受审核人员安排不合理。受审核人员一般为业务人员，不能完全知晓业务整体情况。导致审核结果不全面，无法发现深层次的问题。

(3) 审核时间无法保证。

审核人员和受审核人员均为兼职人员，在审核过程中经常被其他事情打扰，审核计划不能顺利实施，甚至出现审核过程“偷工减料”的现象。

2. 审核程序不规范

(1) 制定审核方案时考虑不全面。仅考虑标准条款和质量体系文件的要求，忽略管理评审要求、历史不符合项整改情况、管理中的薄弱环节和相关方要求等方面的内容。

(2) 审核资源分配不合理。审核时间平均分配，未对重点区域增加审核时间，审核人员审核与自身业务存在责任关系的过程。

(3) 未对抽样数量和审核发现作具体规定。审核人员随意性较大，根据自身的理解进行审核，抽样数量不统一，审核发现的符合性和不符合性证据记录不完整。

3. 审核人员能力不足

审核人员多为业务人员兼职，一般存在以下问题：有的内审员未经过系统培训，缺少审核知识和审核技巧，审核经验较少；有的内审员专业知识和技能水平不足，对审核内容的具体业务不熟悉，不能进行有效和深入的审核；有的内审员关注点较为单一，仅集中在表面问题点，不能发现背后的深层次问题，分析和总结能力较差，难以发现系统性问题。

4. 不符合报告难以闭环

内部审计开具的不符合报告属于企业的内部行为，quanwei性较差，整改进度和力度不足。有的不符合报告甚至不被受审核方认可和接受，整改也无从谈起。有的不符合报告整改不能得到企业领导的有力支持，严重影响内部审计的有效性。

三、提高质量体系内部审计有效性的措施

1. 增强领导质量意识，提高重视程度

领导重视是提高内部审计有效性的前提条件。一是提高企业领导对内部审计的重视程度，企业领导只有以身作则，才能带动全体员工从思想和认识上转变观念。二是合理安排审核组成员，配置合适的审核员，例如领导作用条款的审核人员可以安排企业领导或聘请外部专家进行审核，提高审核的quanwei性。三是受审核人员应是掌握整体业务流程的管理人员，具有决定权，能全面的接受审核。四是给予审核过程足够的资源支持，保证充足的审核时间，使审核过程能够按计划实施。

2. 规范审核程序，细化工作流程

规范的工作流程是提高内部审计有效性的保证。一是企业应制定详细的内部审计管理文件，明确编制审核方案考虑的内容范围，包括标准要求、质量管理体系要求、管理评审提出的要求、以往审核中出现的不合格项、质量问题重复出现的部位、管理中的薄弱环节、相关方要求以及以往外部审核不符合项的验证方面。二是根据审核的关注重点，合理分配审核时间，保证重点区域得到充分的审核，避免审核时间平均分配。三是根据审核员的工作内容和专业知识，合理分配审核条款，避免审核陌生的领域和存在责任关系的业务流程。四是明确审核抽样原则和审核发现的记录要求。五是在审核开始前，审核组长对全体审核组人员明确审核过程的注意事项和审核要求，审核发现不仅记录不符合性的证据，也要记录符合性的证据，保证审核记录信息的全面、统一和准确。

3. 加强审核人员队伍建设，提高审核人员能力

审核人员是内部审计的实施者，建设一支有资质、有技术、熟悉质量标准、懂专业技术的审核员队伍是

必不可少的。一是策划内审员的队伍建设，提出内审员的数量、人员构成、专业知识和技能水平需求，选择和发展合适的内审员。二是制定合理的培训计划，包括外部取证培训和企业内部专业知识培训。三是定期开展审核案例学习、分析和分享的讨论会，将审核方法、技巧和注意事项进行交流和总结。四是让实践多、经验丰富的审核员带领新审核员一同审核，在审核实际过程中，实现审核经验、方法和技巧的教学和传承。五是总结改进，审核结束后召开总结会议，指出审核过程中出现的问题，表扬优秀的方式方法，使审核员的能力获得提高。

4.加强不符合报告整改，跟踪验证措施有效性

不符合项的整改是质量体系有效运行和持续改进的重要环节，但不符合项的整改也是一个刮骨疗伤的痛苦环节。一是需要得到企业领导的大力支持，包括对不符合项的认可、不符合项整改资源的提供、不同部门之间的协调。二是不符合项整改部门不能仅考虑本身的得失，要立足于企业全局，积极开展不符合项的整改。三是审核组织部门要拉条挂账，明确不符合项整改的责任人员和时间节点，跟踪整改进度和措施的有效性。四是建立合理的考核机制，考核方式不能仅考虑不符合项的数量，更应侧重不符合项整改效果的评估，可对整改效果突出的部门进行奖励。